



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**“CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO, LA
CAPACITACIÓN Y LA RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO RUBRO
CLÍNICAS PARTICULARES DEL DISTRITO DE SULLANA,
AÑO 2014.”**

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

**AUTORA
NATALI VIERA SANCHEZ**

**ASESOR
MG.CARLOS DAVID RAMOS ROSAS**

SULLANA – PERÚ

2016



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**“CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO, LA
CAPACITACIÓN Y LA RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO RUBRO
CLÍNICAS PARTICULARES DEL DISTRITO DE SULLANA,
AÑO 2014”.**

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

AUTORA

NATALI VIERA SÁNCHEZ

ASESOR

MG. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS

SULLANA – PERÚ

2016

JURADO EVALUADOR

LIC. ADM. VÍCTOR HUGO VILELA VARGAS
PRESIDENTE

MG .VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO
SECRETARIO

LIC. MARITZA ZELIDETH CHUMACERO ANCAJIMA
MIEMBRO

MAG. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS
ASESOR

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad para cumplir con mis metas y también a mis padres por brindarme su apoyo en todo momento permanente para ser una profesional.

A mi maestro quien deposito su confianza en mí y quien me dio su apoyo y ánimo para poder concluir con esta tesis.

DEDICATORIA

A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar. A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

RESUMEN

La presente investigación titulada “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro clínicas particulares del distrito Sullana año 2014”, Tiene como objetivo general: Determinar las características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad, de las MYPE antes mencionadas. La investigación es de tipo descriptiva , de nivel cuantitativo , se escogió una muestra de 08 MYPE, a quienes se le aplicó un cuestionario de 23 preguntas y se obtuvieron los siguientes resultados: Respecto al financiamiento tenemos un 75% que utiliza financiamiento propio, un 25 % utiliza financiamiento por terceros en el cual tenemos que un 25% que recurre a cajas para obtener financiamiento y el otro 50% obtiene financiamiento mediante bancos y el 25% no precisa .Respecto a rentabilidad 87% considera que para que la empresa permanezca estable debe haber rentabilidad y un 13% considera otros factores .Se concluye que el 100% manifiesta que al ingresar si recibió capacitación lo cual este es una inversión que permite obtener buenos resultados así como también hay un 75 % que considera que la especialización del personal influye mucho para lograr ingresos económicos para la empresa y un 25% considera otros factores .

Palabras clave: MYPE, Financiamiento, Capacitación, Rentabilidad

ABSTRAC

The present study titled "Characterization of funding, training and profitability of micro and small enterprises of the service sector, private clinics heading 2014 Sullana district," The overall objective: To determine the characteristics of the funding, training and profitability, of the above MSE. The research is descriptive, quantitative level, a sample 08 MSE, who were applied a questionnaire of 20 questions and the following results were chosen: Regarding the funding we have a 75% using own financing, 25 % use third-party financing in which we have 25% that resort to banks for funding and 50% get financing through banks and 25% .Regarding not need to return 87% believe that the company should remain stable have profitability and 13% considered other factors . It is concluded that 100% said that upon entering if received training so this is an investment that produces good results and there are 75% who think that specialization of staff has a great influence to achieve economic returns for the company and 25 % consider other factors.

Keywords: MSE, Funding, Training, Performance

ÍNDICE DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN.....	vi
ABSTRAC.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
INDICE DE GRAFICOS.....	xii
I.INTRODUCCION.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	3
2.1 ANTECEDENTES.....	3
2.1.1 ANTECEDENTES A NIVEL INTERNACIONAL	3
2.1.2 ANTECEDENTES A NIVEL NACIONAL	7
2.1.3 ANTECEDENTES A NIVEL REGIONAL	10
2.2 BASES TEÓRICAS.....	12
2.2.1. MARCO TEÓRICO	12
2.2.2 CAPACITACIÓN	24
2.2.3 RENTABILIDAD	29
2.3 MARCO CONCEPTUAL	33
2.3.1 FINANCIAMIENTO	33
2.3.3 CLÍNICA:	39
III. METODOLOGÍA	47
3.1 TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.2.POBLACIÓN Y MUESTRA	48

POBLACIÓN	48
MUESTRA.....	49
3.3.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	49
3.4 OPERATIVIDAD DE VARIABLES	50
3.5 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	53
3.6 PLAN DE ANÁLISIS	55
3.7 PRINCIPIOS ÉTICOS	55
IV. RESULTADOS	56
4.1 RESULTADOS	56
4.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS	79
V. CONCLUSIONES	80
VI .REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82
VII ANEXOS.....	96
ANEXOS.....	96
VALIDACION DE LA ENCUESTA.....	97
INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN:	100
PRESUPUESTO.....	105
RESULTADOS DE LAS VARIABLES	107
DATOS DE LAS CLÍNICAS	110

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01	56
¿Cómo financia los servicios que brinda?.....	56
TABLA N° 02	57
¿ A qué instituciones acude para obtener financiamiento?	57
TABLA N° 03	58
¿ Qué sistema bancario le brinda mejores tasas de interés?.....	58
TABLA N° 04	59
¿ Qué entidades financieras le otorga mayores facilidades para la obtención del crédito? .	59
TABLA N° 05	60
¿El financiamiento que realizo en que lo invirtió?	60
TABLA N° 06	61
¿ Recibió usted asesoramiento para adquirir un financiamiento?	61
TABLA N° 07	62
¿ Accede usted a efectuar créditos?	62
TABLA N° 08	63
¿ En qué tiempo solicita los préstamos?	63
TABLA N° 09	64
¿ Al solicitar un préstamo posee información para que la empresa en el futuro no tenga un riesgo?	64
TABLA N° 10	65
¿ Qué tasa de interés pago ante el préstamo que realizo?	65
TABLA N° 11	66
¿Considera usted que la rentabilidad permite a que la empresa se mantenga estable?.....	66
TABLA N° 12	67

¿ Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los últimos año...?.....	67
TABLA N° 13	68
¿ Cómo evalúa usted su rentabilidad?.....	68
TABLA N° 14	69
¿ Puede hablar de seguridad en su rentabilidad económica?.....	69
TABLA N° 15	70
¿ Cree usted que la especialización del personal que labora ayuda a mejorar la los ingresos económicos?	70
TABLA N° 16	71
¿ Considera la capacitación como una inversión?	71
TABLA N° 17	72
¿ Considera usted que a través de la capacitación genere una mejor rentabilidad para la empresa?.....	72
TABLA N° 18	73
¿Recibe capacitación del nivel intermedio?	73
TABLA N° 19	74
¿ Cada qué tiempo le brindan capacitación de nivel avanzado?.....	74
TABLA N° 20	75
¿ Qué nivel de capacitación tiene usted?.....	75
TABLA N° 21	76
¿Al ingresar recibió capacitación?.....	76
TABLA N° 22	77
¿Todo el personal recibió capacitación ?	77
Tabla N° 23	78
¿Seleccionan al personal para darle capacitación?.....	78

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO N° 01	56
¿Cómo financia los servicios que brinda?.....	56
GRAFICO N° 02	57
¿ A qué instituciones acude para obtener financiamiento?.....	57
GRAFICO N° 03	58
¿ Qué sistema bancario le brinda mejores tasas de interés?.....	58
GRAFICO N° 04	59
¿Qué entidades financieras le otorga mayores facilidades para la obtención del crédito?.....	59
GRAFICO N° 05	60
¿ El financiamiento que realizo en que lo invirtió ?	60
GRAFICO N °06	61
¿ Recibió usted asesoramiento para adquirir un financiamiento ?	61
GRAFICO N° 07	62
¿ Accede usted a efectuar créditos?	62
GRAFICO N° 08	63
¿ En qué tiempo solicita los préstamos?	63
GRAFICO N° 09	64
¿ Al solicitar un préstamo posee información para que la empresa en el futuro no tenga un riesgo?	64
GRAFICO N° 10	65
¿Qué tasa de interés pago ante el préstamo que realizo?	65
GRAFICO N° 11	66
¿ Considera usted que la rentabilidad permite a que la empresa se mantenga estable?.....	66

GRAFICO N° 12	67
¿ Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los últimos años ...?	67
GRAFICO N° 13	68
¿ Cómo evalúa usted su rentabilidad?.....	68
GRAFICO N° 14	69
¿ Puede hablar de seguridad en su rentabilidad económica?.....	69
GRAFICO N° 15	70
¿ Cree usted que la especialización del personal que labora ayuda a mejorar la los ingresos económicos?	70
GRAFICO N° 16	71
¿ Considera la capacitación como una inversión?	71
GRAFICO N° 17	72
¿ Considera usted que a través de la capacitación genere una mejor rentabilidad para la empresa?.....	72
GRAFICO N° 18	73
¿ Recibe capacitación del nivel intermedio ?	73
GRAFICO N° 19	74
¿ Cada qué tiempo le brindan capacitación de nivel avanzado?.....	74
GRAFICO N° 20	75
¿ Qué nivel de capacitación tiene usted?.....	75
GRAFICO N° 21	76
¿Al ingresar recibió capacitación?.....	76
GRAFICO N° 22	77
¿Todo el personal recibió capacitación ?	77
GRAFICO N° 23	78
¿Seleccionan al personal para darle capacitación?.....	78

I.INTRODUCCIÓN

La pequeña y mediana empresa tiende a surgir rápidamente, esto se debe a que su organización es menos complicada que la de una gran empresa, ya que por lo general se enfoca a un mercado específico. Donde sus servicios prestados son para cubrir las necesidades de una sola región o sector. Estas MYPES desarrollan sus actividades en el campo de la medicina brindando un número de servicios: hospitalización médica, pediátrica y de neonatología, laboratorios clínicos, radiología, tomografía computarizada, etc., gracias al avance de las nuevas tecnologías.

Las clínicas hoy en día y debido a que estamos en un mundo globalizado se puede contar con la modernización del equipamiento, así como también un cambio de actitud en la prestación del servicio dirigida al paciente para que de esa manera el paciente se sienta cómodo, así mismo estas presentan altos costos; ellos se originan, fundamentalmente en las mayores depreciaciones a que dará lugar su mayor magnitud de capital inmovilizado y también en los costos de mantenimiento del equipamiento médico.

El financiamiento es una de las funciones claves de los sistemas de salud, es así que contempla los procesos de recolección, y uso de los fondos con el objetivo de asegurar el acceso a la atención de salud de toda la población contando con buenos equipos gracias a las nuevas tecnologías. Dentro de los problemas que deben confrontar las MYPE son el acceso de financiamiento ya que para obtener dicho financiamiento estas MYPE tienen que tener en cuenta los siguientes requisitos: autorización sanitaria ministerio salud ,certificado defensa civil, planilla de trabajadores y /o directorio ,documento identidad socios y representante legal ,vigencia de poder ,constitución de la empresa ,cronograma de pagos de instituciones financieras ,estados financieros (balance y estados de perdidas ganancia) documento de propiedad , declaración anual 2014 (PDT SUNAT) de los 6 últimos PDT mensual , es por esta razón que existen varias instituciones financieras que brindan asesoramiento y facilitan el acceso a financiamiento a estas pequeñas empresas .

Por otro lado existen una serie de elementos con base a los cuales se puede mostrar la situación actual de la pequeña y mediana empresa de las clínicas en el distrito de Sullana, que prometen ofrecer una prestación de atención segura, teniendo en cuenta los problemas y riesgos que aqueja nuestra ciudad ,por lo que estas pequeñas empresas encaran ciertas exigencias de nivel de tecnología, falta de financiamiento y del nivel de los recursos humanos es decir capacitación al personal que labora en estas clínicas ,los cuales deben ser calificados. Sin embargo no se puede apreciar un servicio de calidad y debido a la falta de capacitación.

Por otro lado las clínicas que desee permanecer en el tiempo deberán definir su promesa de valor al cliente (en este caso el paciente). De la misma manera, debe diseñar los procesos y garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para entregar la promesa a su cliente. Una vez el cliente percibe el valor (beneficios) de la oferta entregada, responde adquiriendo sus productos y/o servicios. A través de estas ventas o servicios a ofrecer es como logra capturar valor (ganar dinero) y sobrevivir en el tiempo logrando así una rentabilidad equilibrada.

Una excelente alternativa para las clínicas sería la diferenciación, innovación y competitividad, en un entorno en el que se persigue un estricto control de costos y la consecución de estándares de seguridad y calidad en la atención al paciente. Acompañado de financiamiento, capacitación rentabilidad.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es con la siguiente pregunta ¿Cuáles son las características de financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro clínicas particulares del distrito Sullana Año 2014? , siendo los objetivos específicos los que contribuyen a demostrarlo ,por ello se ha considerado 1.Determinar de qué manera financia los servicios la Micro y pequeñas empresas. 2. Conocer de qué manera invierte el financiamiento la micro y pequeñas empresas 3. Determinar el nivel de capacitación de las micro y pequeñas empresas 4.Conocer los tipos de capacitación de las micro y

pequeñas empresas 5.Determinar los factores de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas

La investigación es relevante y se justifica porque es de importancia al ser de conocimiento a la sociedad de las principales características del financiamiento, rentabilidad y la capacitación del personal que labora en las MYPE del Sector Servicio Rubro Clínicas particulares del distrito Sullana siendo un tema en donde hay poca investigación. Así mismo en cuanto a relevancia social va a permitir beneficiar a todos los trabajadores de las MYPES en estudio en el cual a través del tiempo va ayudar a poder contribuir y mejorar a través de este estudio para que puedan brindar un buen servicio ante los pacientes .

Aportando con los resultados obtenidos gran parte de los procesos involucrados en el financiamiento y sus efectos en la rentabilidad de las empresas investigadas, siendo así una base de conocimiento a futuras tesis basadas en la misma línea de investigación con el fin de lograr resultados más amplios contribuyendo en la investigación con antecedentes mencionados.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 ANTECEDENTES A NIVEL INTERNACIONAL

Ferraro y Goldstein (2011), en su publicación “Políticas de acceso para las pequeñas y medianas empresas en América Latina” tuvo como objetivo identificar las principales tendencias de las políticas de financiamiento a las pymes impulsadas en países de América Latina como (Brasil, Argentina, Chile, El Salvador, México y Colombia) observando sus similitudes y diferencias, junto con destacar las experiencias exitosas con el fin de obtener aprendizajes, logrando identificar varios aspectos que se tornan en la cuestión de estudio,

como el problema de acceso al crédito para la PYMES, así como las dificultades de la PYMES para acceder al crédito, donde llegaron a conclusiones como: la existencia de un estatuto para las PYMES y la unificación de los criterios de clasificación de empresas constituyen elementos imprescindibles para mejorar la capacidad de las instituciones pertinentes para canalizar los recursos del mercado y desarrollar nuevos productos.

El conjunto de políticas debe incluir una serie de herramientas y servicios encadenado que apoyen a las empresas en sus distintas etapas de crecimiento ofreciendo mayor diversidad de productos y servicios. La asistencia debe comenzar por la provisión de servicios de fomento a la cultura emprendedora, capacitación y asesoría técnica, destinados a ayudar a los emprendedores en el diseño de las estrategias de negocio y en la puesta en marcha. Se deben proveer subsidios de capital semilla en coordinación con servicios de asistencia técnica para monitorear la evolución de los emprendimientos.

Las líneas de financiamiento deben contemplar las diferencias entre los momentos empresariales o el grado de desarrollo. A las firmas con menor madurez, habrá que ofrecer créditos flexibles, principalmente para capital de trabajo o para la realización de pequeñas inversiones. En cambio, para aquellas más dinámicas o de mayor madurez, se deberá poner a disposición créditos a largo plazo que les permitan acometer proyectos de mayor envergadura. Entonces También deben implementarse líneas de financiamiento para exportaciones, para innovaciones y para fomentar la asociatividad. La disponibilidad de otros servicios financieros complementarios es una alternativa para hacer frente a la heterogeneidad del segmento de las pymes y a sus múltiples necesidades.

El desarrollo de un sistema de servicios a las empresas constituye una herramienta útil para mejorar el acceso de estas al financiamiento. La información acerca de los instrumentos de financiamiento y la realización de un diagnóstico financiero posibilitan elegir la alternativa que mejor se adapta a los requerimientos de las empresas.

Además, los servicios de asesoramiento facilitan cumplimentar los requisitos que imponen los bancos para la aprobación de créditos. El abanico de servicios puede incluir una gran cantidad de soluciones para las empresas.

Padilla P. y Fenton O. (2013), realizaron una investigación denominada “Financiamiento de la banca comercial de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en México”, donde los resultados que arroja el presente estudio corresponde a información precisa y detallada sobre la estrategia empresarial de la banca comercial en México con respecto al otorgamiento de crédito a las MIPYMES. Por ejemplo, en 11 de los 15 bancos entrevistados existe un área de negocios destinado a estas y una estrategia especializada en este tipo de empresas. El 73% de las instituciones encuestadas ofrecen a las MIPYMES cinco o más productos distintos, con el propósito de brindar soluciones completas y reducir asimetrías de información; existe una práctica generalizada de dar crédito a empresas que comprueben por lo menos dos años de operaciones, por lo que no hay créditos a emprendedores; el producto de crédito más común es la línea revolvente sobre capital de trabajo.

Además existen importantes diferencias en las estrategias que siguen los bancos comerciales para atender a las MIPYMES, es decir, estos cuentan con una diversidad de modelos de negocios y estrategias para atenderlas. En esta línea, las entidades bancarias se agrupan en tres tipos: I) bancos grandes; II) bancos de fomento al emprendimiento y al sector productivo y bancos regionales, y III) bancos sin áreas especializadas en atención a las MIPYMES.

Como el crédito a las MIPYMES es un negocio a escala, los costos de transacción representan una barrera para los bancos que tienen menores carteras de crédito a este segmento, pero no para aquellos que poseen un tamaño mayor de negocio. La información insuficiente o de deficiente calidad limita la oferta de crédito a las MIPYMES. Esta barrera es mayor en créditos a empresas informales, que tienen poco tiempo de haber iniciado operaciones (menos de dos años) o a emprendedores. Para empresas con mayor

antigüedad, formalidad y profesionalización, existen fuentes de información confiables, incluidas las sociedades de información crediticia.

Se pudo concluir que los factores que constituyen una mayor barrera para la oferta de crédito en el país de México, son la presencia de información insuficiente, fallas en el sistema de protección de acreedores, la informalidad, y las transformaciones históricas y rupturas que la banca comercial ha experimentado en las últimas tres décadas.

Delgado (2011), en su estudio de investigación denominado “Incidencia del Financiamiento para la Pequeña y Mediana empresa del Rubro Construcción de la ciudad de los Teques, Estado Bolivariano de Miranda”, manifestó algunas características de las PYMES en el estrado bolivariano de miranda, por ejemplo:

Son empresas de escasa integración horizontal o vertical entre ellas y entre grandes empresas. Por lo tanto, es necesario asegurar que estas se integren y formen para que puedan reducir costos, asegurar la oferta y establecer una conexión más fija con el mercado de sus productos. Además presentan debilidades organizativas, de estrategia, técnicas de mercadeo y de gestión financiera. Para solucionar esto, se presentan como opciones, en primer lugar el programa CON MYPE de CON INDUSTRIA (Confederación venezolana de Industriales), porque permite realizar un diagnóstico y un plan de mejora con financiamientos de entidades financiera. En segundo lugar, contratación de outsourcing, para que se encargue de las actividades donde la empresa tiene debilidades; y por último capacitar el personal con cursos dirigido al sector de las PYMES con expertos en el área. Cultura proteccionista.

En consecuencia, el gobierno y las federaciones que representan el sector empresarial deben tomar acciones que modifique a estos empresarios su visión proteccionista a competitiva. Poca vocación exportadora: la exportación para las PYMES implica contar con grandes recursos financieros, cumplir con una alta calidad del producto, conocer el mercado internacional y lidiar con aduanas. Con relación a esto, la formación de

consorcios de exportación puede permitir a las pequeñas y medianas empresas ingresar al mercado internacional, por cuanto es una alianza donde comparten costos y conocimientos del mercado externo.

Los inversionistas no consideran a las pequeñas y medianas empresas como seguras. En tal sentido, la prima de riesgo del inversionista es alta y estas empresas no están en capacidad de cumplir con el rendimiento esperado del mismo. Por tal razón, las PYMES deben contar con el aval de una institución financiera; poseer un buen historial en el pago de créditos bancarios y fortalecer su gestión. Entonces conforme el comportamiento del mercado los representantes de las PYMES no están dispuestos asumir riesgos que comprometan su patrimonio. En vista de esto, es necesaria una campaña educativa que puede ser impulsada por la CNV (Comisión Nacional de Valores), donde se les aclare a estos empresarios que existen instrumentos financieros como los de deudas que no implican perder una participación de la empresa y carencia de conocimiento de los gerentes o dueños de las PYMES sobre inversión. Por esta razón, es importante una campaña educativa que capacite a los pequeños y medianos empresarios y al personal encargado de las finanzas para que adquieran una formación sobre cómo opera el mercado.

Información financiera muy restringida. Por el temor que tienen los representantes de las PYMES a ser fiscalizados, no llevar una buena gestión o la competencia obtengan datos de la empresa. En tal sentido, los pequeños y medianos empresarios tienen que estar dispuestos a presentar sus estados financieros, porque participar en el mercado de capitales exige suministrar informa

2.1.2 ANTECEDENTES A NIVEL NACIONAL

Sagastegui, (2010), en su estudio en el sector servicios – rubro pollerías del distrito de Chimbote determina las siguientes conclusiones:

Respecto a los empresarios:

La edad promedio de los representantes legales de las MYPES encuestados es de 41.67 años. Asimismo el 66.7% de los representantes legales encuestados son del sexo femenino. Y el 33.3% de los empresarios encuestados tiene grado de instrucción superior no universitario y universitaria respectivamente.

Acerca del financiamiento:

El 33.4% de las MYPE encuestadas recibieron créditos financieros en el año 2008, en cambio en el año 2009 solo el 16.7% recibieron crédito. A su vez el 33.4% de las MYPE encuestadas dijeron que obtuvieron crédito del sistema no bancario. Considerando la tasa de interés que cobró la caja municipal fue de 8.38% mensual, no se especifica que tasa de interés cobró. Además el 100% de las MYPE que recibieron crédito invirtieron dicho crédito en el mejoramiento y/o ampliación de sus locales y el 50% dijeron que invirtieron en activos fijos y capital de trabajo, respectivamente. Aunque el 33.3% de los representantes legales de las MYPE encuestados dijeron que el microcrédito financiero si contribuyó al mejoramiento de la rentabilidad de sus empresas y el 66.7% no respondieron.

Asimismo el 16.3% de los representantes legales dijeron que la rentabilidad de sus empresas se incrementó en 5% y 15% respectivamente.

Respecto a las MYPES, los empresarios y los trabajadores:

El 100% de los representantes legales de las MYPES encuestados dijeron tener más de 3 años en la actividad empresarial (rubro de pollerías). Es así que el 33.33% dijeron que tienen entre 21 a 25 trabajadores. Dado que el 66.7% de los representantes legales de las MYPE encuestadas dijeron que sus trabajadores recibieron una capacitación. Por lo cual el 50% de los representantes legales de las MYPE investigadas, si fueron capacitados.

Díaz, (2010), en su estudio titulado “El mercado Financiero en Puno”, menciona que, la ciudad de Puno tiene una de las economías más dinámicas de la zona, debido a la predominancia de la actividad comercial que moviliza una mayor cantidad de recursos financieros y forma parte de una gran red comercial debido a su estrecha relación con Arequipa, cuya relación no se restringe al abastecimiento de productos de primera necesidad, sino que existe un intercambio de productos agrícola y pecuarios como la carne, lana y otros productos. Además este departamento se caracteriza por poseer un impresionante potencial turístico, que sería el sector que dinamiza la economía de esta zona del país. Presento el reporte del INEI indicó que según el segmento empresarial, el 96,2% de las MYPE son microempresas, el 3,2% pequeñas, el 0.2% medianas empresas y el 0.4% son grandes empresas. Asimismo según su actividad, el 44.4% de las MYPE se dedican a la comercialización de bienes, mientras que el 16,2% prestan servicios administrativos, de apoyo y servicios personales. Considerando las microempresas agrupan a 1648.981 unidades económicas y representan el 96.2% del total de empresas del país, pero solo tienen el 5,6% de las ventas totales en las grandes empresas, que son 6210 concentran el 79,3% de las ventas internas y externas del país.

Loayza R. (2011), en su informe final de tesis “Caracterización del Financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES, del sector servicios – rubro actividad de impresión gráfica del distrito de Chimbote, periodo 2010-2011” ciudad de Chimbote, afirma con respecto al financiamiento que el 50% de las empresa encuestadas recibieron créditos del sistema bancario, mientras que por otra parte la otra mitad de las MYPES recibieron créditos del sistema no bancario, entre estas entidades figuran las cajas municipales y cajas rurales del sector, siendo estas las que cobran mayor tasa de interés, que compensa la incertidumbre y el riesgo, de una menor exigencia de los requisitos para el otorgamiento de dicho financiamiento. Además mediante los resultados que se obtuvieron con respecto a la rentabilidad esta fue positiva, ya que el 62.5% de los microempresarios encuestados hicieron mención que la rentabilidad de sus empresas si habían mejorado los últimos dos años y el 37.5% menciono que no, debido a situaciones que se les había presentado en ese entonces.

En el presente estudio de investigación el autor llevo destacar recomendaciones tales como, que 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 MYPES del ámbito de estudio y de todo el país. Además se deben implementar campañas para informar la importancia que tiene la capacitación a los trabajadores de la MYPES para su desarrollo, competitividad y rentabilidad.

Asimismo se debería empezar a realizar estudios explicativos para determinar las causas del porque la MYPES no capacitan a sus trabajadores y con respecto a la rentabilidad que se deben hacer estudios más completos para establecer la correlación entre financiamiento y capacitación con la rentabilidad micro empresarial; así como también determinar las causas de la baja o nula rentabilidad de las MYPES.

2.1.3 ANTECEDENTES A NIVEL REGIONAL

Silva Torres (2013), en su informe de investigación “Caracterización del Financiamiento, la capacitación y la Rentabilidad de las Medianas y Pequeñas empresas (MYPES) del sector comercio – Rubro Artesanía en el Distrito de Catacaos, Provincia de Piura Departamento de Piura, Periodo 2011” señala que debido al gran auge comercial en el Rubro de Artesanía en la provincia de Piura, se forman microempresas formales e informales para generar ingresos económicos a la región y generar oportunidades de empleo a sectores de la población, estas a su vez requieren de fuentes internas y/o externas para iniciarse en el mercado de los negocios, además de la capacitación que es un factor fundamental para llegar al público exigente y generar la rentabilidad que se espera tener al momento de vender los productos, por eso que este estudio de investigación se llevo a determinar que: Del 100% de las mypes encuestadas el 45% de estas manifiesta que accedieron a créditos de entidades financieras, mientras que un 35% manifestó que fue con recursos propios y el 20% fuentes de tercero. Además hay factores

que determinan si hay viabilidad por parte de las entidades financieras en apoyar a los microempresarios, pues el 35% de estos no solicitaron crédito debido a las altas tasas de interés que se cobran, así mismo el 60% recibieron el crédito solicitado y un 40% manifestaron que no se les otorgó el crédito por no tener mucho tiempo en el negocio. También del 100% de los encuestados el 50% invirtieron el crédito en la compra de mercadería, abastecieron su almacén con mercadería, otros el 10% en la compra de activos fijos, el 20% en mejoramiento de local y finalmente el 20% lo realizaron en programas de capacitación.

Con respecto a la rentabilidad que obtuvieron las MYPES encuestadas, un 15% incrementaron en sus activos, el 45% obtuvieron más clientes, el 20% afirmaron que tenían menos deudas, y el 20% lograron reducir sus créditos otorgados a largo plazo. Además el 55% manifestó que las políticas establecidas por las entidades financieras si favorece al incremento de la rentabilidad, mientras que un 45% no estaban de acuerdo.

Navarro N. (2011), en su estudio “Incidencia del financiamiento en la rentabilidad de las empresas de ensamblaje de Trimotos (Moto Taxis) y ventas de autopartes en la provincia de Sullana, región Piura en el año 2011” manifiesta que muchas empresas de la ciudad de Sullana, sí hacen uso frecuente del financiamiento en las entidades financieras y muchas de ellas han logrado beneficios obteniendo buenos resultados.

Sin embargo hay empresas que trabajan sin ninguna capacitación ni conocimiento empresarial.

Además según lo investigado sobre el perfil de los microempresarios y el perfil de las MYPE he comprobado que el empresario tiene temor de adquirir dinero de entidades financieras porque tienen miedo de no poder devolver dicho dinero debido a que no está capacitado y no sabe qué entidad le da las mejores condiciones de préstamo, siendo estos factores que inciden en que el dinero que se les otorga lo inviertan inequívocamente, dejando de lado la idea de negocio.

El microempresario también adquiere financiamiento de Prestamistas o Junteras que otorgan préstamos con garantía de bienes muebles que son de la empresa con altas tasas de interés lo cual perjudica a la empresa. Logrando este estudio se pudo llegar a recomendaciones como: Que todo empresario al adquirir un préstamo debe asesorarse o capacitarse para establecer las mejores condiciones de amortización y pago de intereses además se recomienda que el microempresario tenga claro en qué va a invertir, para asegurar obtener un buen resultado. El uso apropiado del endeudamiento es una vía para conseguir mejorar la rentabilidad sobre los recursos propios de la empresa. Como en tantas otras actividades, la clave está en gestionar con acierto la cantidad de deuda asumida, para lo que es esencial mantener una actitud proactiva que se base en el conocimiento del negocio y en las perspectivas sobre su evolución futura. El microempresario debe utilizar en forma responsable el crédito en capital de trabajo que les permita competir en el mercado globalizado, además debe de dejar de lado el financiamiento informal que lejos de un apalancamiento financiero lo está llevando a la quiebra empresarial.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1. MARCO TEÓRICO

2.2.1.1 FINANCIAMIENTO

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

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

(Lerma , A Martin , & A Castro , 2007) El financiamiento consiste en proporcionar los recursos financieros necesarios para la puesta en marcha, desarrollo y gestión de todo proyecto o actividad económica. Siendo 22 los recursos económicos obtenidos por esta vía, recuperados durante el plazo y retribuidos a un tipo de interés fijo o variable previamente establecido.

FUENTES DE FINANCIAMIENTO

Los ahorros personales: Para la mayoría de los negocios, la principal fuente de capital, proviene de ahorros y otras formas de recursos personales.

Frecuentemente, también se suelen utilizar las tarjetas de crédito para financiar las necesidades de los negocios.

Los amigos y los parientes: 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 fuentes más comunes de financiamiento son los bancos y las uniones de crédito. Tales instituciones proporcionarán el préstamo, solo si usted demuestra que su solicitud está bien justificada.

Las 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.

TIPOS DE FINANCIAMIENTOS

Es de gran importancia en el mundo de la Administración Financiera y actividades comerciales de las organizaciones, como son:

Los Financiamientos a Corto Plazo constituidos por:

1. Los Créditos Comerciales
2. Créditos Bancarios
3. Pagarés
4. Líneas de Crédito,
5. Papeles Comerciales
6. Financiamiento por medio de las Cuentas por Cobrar.
7. Financiamiento por medio de los Inventarios.

1-Crédito Comercial.

Es el uso que se le hace a las cuentas por pagar de la empresa, del pasivo a corto plazo acumulado, como los impuestos a pagar, las cuentas por cobrar y del financiamiento de inventario como fuentes de recursos .Asimismo identificamos la Importancia del crédito comercial que tiene su importancia en que es un uso inteligente de los pasivos a corto plazo de la empresa a la obtención de recursos de la manera menos costosa posible. Por ejemplo las cuentas por pagar constituyen una forma de crédito comercial. Son los créditos a corto plazo que los proveedores conceden a la empresa. Entre estos tipos específicos de cuentas por pagar figuran:

- ✓ La cuenta abierta la cual permite a la empresa tomar posesión de la mercancía y pagar por ellas en un plazo corto determinado.
- ✓ Las Aceptaciones Comerciales, que son esencialmente cheques pagaderos al proveedor en el futuro.
- ✓ Los Pagarés que es un reconocimiento formal del crédito recibido, la Consignación en la cual no se otorga crédito alguno y la propiedad de las mercancías no pasa nunca al acreedor a la empresa. Más bien, la mercancía se remite a la empresa en

el entendido de que ésta la venderá a beneficio del proveedor retirando únicamente una pequeña comisión por concepto de la utilidad.

Ventajas del crédito comercial

- ✓ Es un medio más equilibrado y menos costoso de obtener recursos.
- ✓ Da oportunidad a las empresas de agilizar sus operaciones comerciales.

Desventajas del crédito comercial

- ✓ Existe siempre el riesgo de que el acreedor no cancele la deuda, lo que trae como consecuencia una posible intervención legal.
- ✓ Si la negociación se hace a crédito se deben cancelar tasas pasivas.

Como utilizar el crédito comercial

El crédito comercial surge por ejemplo, cuando la empresa incurre en los gastos que implican los pagos que efectuará más adelante o acumula sus adeudos con sus proveedores, está obteniendo de ellos un crédito temporal.

Los proveedores de la empresa deben fijar las condiciones en que esperan que se les pague cuando otorgan el crédito. Las condiciones de pago clásicas pueden ser desde el pago inmediato, o sea al contado, hasta los plazos más liberales, dependiendo de cuál sea la costumbre de la empresa y de la opinión que el proveedor tenga de capacidad de pago de la empresa.

2. Crédito Bancario.

Es un tipo de financiamiento a corto plazo que las empresas obtienen por medio de los bancos con los cuales establecen relaciones funcionales.

Importancia.

El Crédito bancario es una de las maneras más utilizadas por parte de las empresas hoy en día de obtener un financiamiento necesario.

Casi en su totalidad son bancos comerciales que manejan las cuentas de cheques de la empresa y tienen la mayor capacidad de préstamo de acuerdo con las leyes y disposiciones bancarias vigentes en la actualidad y proporcionan la mayoría de los servicios que la empresa requiera. Como la empresa acude con frecuencia al banco comercial en busca de recursos a corto plazo, la elección de uno en particular merece un examen cuidadoso. La empresa debe estar segura de que el banco podrá auxiliar a la empresa a satisfacer las necesidades de efectivo a corto plazo que ésta tenga y en el momento en que se presente.

Ventajas de un crédito bancario

- ✓ La flexibilidad que el banco muestre en sus condiciones, lleva a más probabilidades de negociar un préstamo que se ajuste a las necesidades de la empresa, esto genera un mejor ambiente para operar y obtener utilidades.
- ✓ Permite a las organizaciones estabilizarse en caso de apuros con respecto al capital.

Desventajas del crédito bancario

- ✓ Un banco muy estricto en sus condiciones, puede limitar seriamente la facilidad de operación y actuar en contra de las utilidades de la empresa.
- ✓ Un Crédito Bancario acarrea tasas pasivas que la empresa debe cancelar esporádicamente al banco por concepto de intereses.

Formas de cómo utilizar un crédito bancario en:

La empresa al presentarse ante el funcionario que otorga los préstamos en el banco, debe tener la capacidad de negociar, así como de dar la impresión de que es competente.

Si quiere solicitar un préstamo, es necesario presentarle al funcionario correspondiente, los datos siguientes:

- a) La finalidad del préstamo.
- b) La cantidad que se requiere.
- c) Un plan de pagos definido.
- d) Pruebas de la solvencia de la empresa.
- e) Un plan bien trazado de cómo la empresa se va a desenvolverse en el futuro y con ello lograr una situación que le permita pagar el préstamo.
- f) Una lista con avales y otras garantías que la empresa está dispuesta a ofrecer.

3. Pagare

Es un instrumento negociable el cual es una "promesa" incondicional por escrito, dirigida de una persona a otra, firmada por el formulante del pagaré, comprometiéndose a pagar a su presentación, o en una fecha fija o tiempo futuro determinable, cierta cantidad de dinero en unión de sus intereses a una tasa especificada a la orden y al portador.

Importancia de los pagares

Los pagarés se derivan de la venta de mercancía, de préstamos en efectivo, o de la conversión de una cuenta corriente. La mayor parte de los pagarés llevan intereses el cual se convierte en un gasto para el girador y un ingreso para el beneficiario. Los instrumentos negociables son pagaderos a su vencimiento, de todos modos, a veces que no es posible cobrar un instrumento a su vencimiento, o puede surgir algún obstáculo que requiera acción legal.

Ventajas de los pagarés

- ✓ Se paga en efectivo.
- ✓ Hay alta seguridad de pago, al momento de realizar alguna operación comercial.

Desventajas de los pagarés

- ✓ La acción legal, al momento de surgir algún incumplimiento en el pago.

Como se utilizan los pagarés para un financiamiento

Este documento debe contener ciertos elementos de negociabilidad entre los que destacan:

- ✓ Debe ser por escrito y estar firmado por el girador.
- ✓ Debe contener una orden incondicional de pagar cierta cantidad en efectivo estableciéndose también la cuota de interés que se cobrará por la extensión del crédito a cierto tiempo. El interés se calcula, por lo general, en base a 360 días por año
- ✓ Debe ser pagadero a favor de una persona designada, o puede estar hecho al portador.
- ✓ Debe ser pagadero a su presentación o en cierto tiempo fijo y futuro determinable.

4. Línea de Crédito.

La Línea de Crédito significa dinero siempre disponible en el banco, durante un período convenido de antemano.

Importancia de la línea de crédito

Es importante ya que el banco está de acuerdo en prestar a la empresa hasta una cantidad máxima, y dentro de cierto período, en el momento que lo solicite. Aunque por lo general no constituye una obligación legal entre las dos partes, la línea de crédito es casi siempre respetada por el banco y evita la negociación de un nuevo préstamo cada vez que la empresa necesita disponer de recursos.

Las ventajas de una línea de crédito

- ✓ Es un efectivo "disponible" con el que la empresa puede contar.

Desventajas de una línea de crédito

- ✓ Se debe pagar un porcentaje de interés cada vez que la línea de crédito es utilizada.
- ✓ Este tipo de financiamiento, está reservado para los clientes más solventes del banco, y en caso de darlo, el banco puede pedir otras garantías antes de extender la línea de crédito.
- ✓ La exigencia a la empresa por parte del banco para que mantenga la línea de crédito "Limpia", pagando todas las disposiciones que se hayan hecho.

Como se utiliza la línea de crédito

El banco le presta a la empresa una cantidad máxima de dinero, por un período determinado. Una vez efectuada la negociación, la empresa ya solo tiene que informar al banco de su deseo de "disponer" de tal cantidad.

Firma un documento que indica que la empresa dispondrá de esa suma, y el banco transfiere fondos automáticamente a la cuenta de cheques. El Costo de la Línea de Crédito se establece por lo general, durante la negociación original, aunque normalmente fluctúa con la tasa prima.

Cada vez que la empresa dispone de una parte de la línea de crédito paga el interés convenido.

5. Papeles Comerciales.

Es una Fuente de Financiamiento a Corto Plazo que consiste en los pagarés no garantizados de grandes e importantes empresas que adquieren los bancos, las compañías de seguros, los fondos de pensiones y algunas empresas industriales que desean invertir a corto plazo sus recursos temporales excedentes.

Importancia de los papeles comerciales

Las empresas pueden considerar la utilización del papel comercial como fuente de recursos a corto plazo no sólo porque es menos costoso que el crédito bancario sino también porque constituye un complemento de los préstamos bancarios usuales.

Hay que recordar siempre que el papel comercial se usa primordialmente para financiar necesidades de corto plazo, como es el capital de trabajo, y no para financiar activos de capital a largo plazo.

Ventajas del papel comercial

- ✓ Es una fuente de financiamiento menos costosa que el Crédito Bancario.
- ✓ Sirve para financiar necesidades a corto plazo, como el capital de trabajo.

Desventajas del papel comercial

- ✓ Las emisiones de Papel Comercial no están garantizadas.
- ✓ Deben ir acompañados de una línea de crédito o una carta de crédito en dificultades de pago.
- ✓ La negociación por este medio, genera un costo por concepto de una tasa prima.

Como se utiliza el papel comercial

El papel comercial se clasifica de acuerdo con los canales a través de los cuales se vende: con el giro operativo del vendedor o con la calidad del emisor.

Así también el papel se puede clasificar como de primera calidad y de calidad media. El de primera calidad es el emitido por el cliente más confiable, mientras que el de calidad media es el que emiten los clientes un poco menos confiables. En este caso, la empresa debe hacer antes una investigación cuidadosa.

El vencimiento medio del papel comercial es de tres a seis meses, aunque en algunas ocasiones se ofrecen emisiones de nueve meses y a un año. No se requiere un saldo mínimo.

6. Financiamiento por medio de la Cuentas por Cobrar.

Es aquel en la cual la empresa consigue financiar dichas cuentas por cobrar consiguiendo recursos para invertirlos en ella.

Importancia del financiamiento por medio de la cuenta por cobrar

Es un método de financiamiento que resulta menos costoso y disminuye el riesgo de incumplimiento. Aporta muchos beneficios que radican en los costos que la empresa ahorra al no manejar sus propias operaciones de crédito la empresa puede eludir el riesgo de incumplimiento si decide vender las cuentas sin responsabilidad, aunque esto por lo general más costoso, y puede obtener recursos con rapidez y prácticamente sin ningún retraso costo.

Ventajas del financiamiento por medio de la cuenta por cobrar

Este método aporta varios beneficios, entre ellos están:

- ✓ Es menos costoso para la empresa.
- ✓ Disminuye el riesgo de incumplimiento, si la empresa decide vender las cuentas sin responsabilidad.
- ✓ No hay costo de cobranza, puesto que existe un agente encargado de cobrar las cuentas.
- ✓ No hay costo del departamento de crédito.

- ✓ Por medio de este financiamiento, la empresa puede obtener recursos con rapidez y prácticamente sin ningún retraso costo.

Desventajas del financiamiento por medio de la cuenta por cobrar

- ✓ El costo por concepto de comisión otorgado al agente.
- ✓ La posibilidad de una intervención legal por incumplimiento del contrato.

Como se utiliza el financiamiento por medio de las cuentas por cobrar

Regularmente se instruye a los clientes para que paguen sus cuentas directamente al agente o factor, quien actúa como departamento de crédito de la empresa.

Cuando recibe el pago, el agente retiene una parte por concepto de honorarios por sus servicios y abona el resto a la cuenta de la empresa.

7. Financiamiento por Financiamiento por medio de los Inventarios.

Es aquel en el cual se usa el inventario como garantía de un préstamo en que se confiere al acreedor el derecho de tomar posesión garantía en caso de que la empresa deje de cumplir.

Importancia del financiamiento por medio de los inventarios

Es importante ya que le permite a los directores de la empresa usar el inventario de la empresa como fuente de recursos, gravando el inventario como colateral es posible obtener recursos de acuerdo con las formas específicas de financiamiento usuales, en estos casos, como son el Depósito en Almacén Público, el Almacenamiento en la Fábrica, el Recibo en Custodia, la Garantía, Flotante y la Hipoteca.

Los Financiamientos a Largo Plazo constituidos por

- ✓ Las Hipotecas
- ✓ Acciones
- ✓ Bonos
- ✓ Arrendamientos Financieros.

Hipoteca.

Es un traslado condicionado de propiedad que es otorgado por el prestatario (deudor) al prestamista (acreedor) a fin de garantizar el pago del préstamo.

Importancia de la hipoteca

Es importante señalar que una hipoteca no es una obligación a pagar ya que el deudor es el que otorga la hipoteca y el acreedor es el que la recibe, en caso de que el prestamista no cancele dicha hipoteca, la misma le será arrebatada y pasará a manos del prestatario. Vale destacar que la finalidad de las hipotecas por parte del prestamista es obtener algún activo fijo, mientras que para el prestatario es el tener seguridad de pago por medio de dicha hipoteca así como el obtener ganancia de la misma por medio de los intereses generados.

Acciones.

Las acciones representan la participación patrimonial o de capital de un accionista dentro de la organización a la que pertenece.

Importancia de acciones

Son de mucha importancia ya que miden el nivel de participación y lo que le corresponde a un accionista por parte de la organización a la que representa, bien sea por concepto de dividendos, derechos de los accionistas, derechos preferenciales, etc.

Bonos

Es un instrumento escrito en la forma de una promesa incondicional, certificada, en la cual el prestatario promete pagar una suma especificada en una futura fecha determinada, en unión a los intereses a una tasa determinada y en fechas determinadas.

Importancia de los bonos

La emisión de bonos puede ser ventajosa si los actuales accionistas prefieren no compartir su propiedad y las utilidades de la empresa con nuevos accionistas. El derecho de emitir

bonos se deriva de la facultad para tomar dinero prestado que la ley otorga a las sociedades anónimas. El tenedor de un bono es un acreedor; un accionista es un propietario.

Arrendamiento financiero

Es un 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, sus estipulaciones pueden variar según la situación y las necesidades de cada una de las partes.

Importancia del arrendamiento financiero

La importancia del arrendamiento es la flexibilidad que presta para la empresa ya que no se limitan sus posibilidades de adoptar un cambio de planes inmediato o de emprender una acción no prevista con el fin de aprovechar una buena oportunidad o de ajustarse a los cambios que ocurran en el medio de la operación.

El arrendamiento se presta al financiamiento por partes, lo que permite a la empresa recurrir a este medio para adquirir pequeños activos.

2.2.2 CAPACITACIÓN

Hoy en día la capacitación tiene un papel muy importante en las organizaciones, ya que tienden a mantener al empleado a la vanguardia y también de ella depende la evolución que tenga la organización.

La capacitación es un proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas así como también es el proceso de enseñar a los empleados las habilidades básicas que necesitan saber para desempeñar su trabajo y por ende su desarrollo.

La formación debe enlazar estrechamente con otras actividades del talento humano. La planificación del empleo puede identificar las insuficiencias de habilidades, las cuales pueden compensarse ya sea por medio de la provisión de personal o reforzando las

habilidades de la fuerza laboral actual. La evaluación del desempeño ayuda a identificar las brechas entre los comportamientos deseados y los existentes o en los resultados.

Según Amaya (2003) un plan de capacitación es la traducción de las expectativas y necesidades de una organización. Éste corresponde a las expectativas que se quieren satisfacer, efectivamente, en un determinado plazo, por lo cual está vinculado al recurso humano, al recurso físico o material disponible, y a las disponibilidades de la empresa. Además este autor afirma que capacitación es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal y que la necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño.

Reza (2006) nos ilustra acerca de los beneficios de capacitar y afirma que la capacitación, permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados. También permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado. Disminuye la tasa de rotación de personal, y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente. Por ello, las inversiones en capacitación redundan en beneficios tanto para la persona entrenada como para la empresa que la entrena. Y las empresas que mayores esfuerzos realizan en este sentido, son las que más se beneficiarán en los mercados competitivos que llegaron para quedarse

Para complementar lo expuesto, citamos a **Dessler (2001)** quien cita los siguientes beneficios del proceso de capacitación:

- Ayuda a prevenir riesgos de trabajo.
- Produce actitudes más positivas entre los trabajadores.
- Aumenta la rentabilidad de la empresa reflejada en los estados financieros.
- Eleva la moral del personal.

- Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño.
- Crea una mejor imagen de la empresa.
- Facilita que el personal se identifique con la empresa.
- Mejora la relación jefe-subordinados.
- Facilita la comprensión de las políticas de la empresa.
- Proporciona información sobre necesidades futuras de personal a todo nivel.
- Ayuda a solucionar problemas.
- Facilita la promoción de los empleados.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo
- Promueve la comunicación en la organización.

"La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas." **(Blake, O.,1997)**

"La capacitación es, potencialmente, un agente de cambio y de productividad en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y a adecuar la cultura, la estructura y la estrategia (en consecuencia el trabajo) a esas necesidades"
(Gore, E., 1998)

"El término capacitación se utiliza con frecuencia de manera casual para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros . . . Se orienta hacia las cuestiones de desempeño de corto plazo."
(Bohlander, G. y otros; 1999)

"Actividades que enseñan a los empleados la forma de desempeñar su puesto actual."
(Davis, K. y otros; 1992)

"La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador . . . La capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores." (Siliceo; 1996)

NIVELES DE CAPACITACIÓN

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

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

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

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

TIPOS DE CAPACITACIÓN

Representan cuatro tipos de capacitación siendo la primera:

Capacitación Inductiva: Es aquella que se orienta a facilitar la integración del nuevo colaborador, en general como a su ambiente de trabajo, en particular.

Normalmente se desarrolla como parte del proceso de Selección de Personal, pero puede también realizarse previo a esta. En tal caso, se organizan programas de capacitación para postulantes y se selecciona a los que muestran mejor aprovechamiento y mejores condiciones técnicas y de adaptación. Asimismo en segundo orden tenemos la :

Capacitación Preventiva: Es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos.

Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodología de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo empresarial.

Capacitación Correctiva: Como su nombre lo indica, está orientada a solucionar “problemas de desempeño”. En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño realizada normal mente en la empresa, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

Capacitación para el Desarrollo de Carrera: Estas actividades se asemejan a la capacitación preventiva, con la diferencia de que se orientan a facilitar que los colaboradores puedan ocupar una serie de nuevas o diferentes posiciones en la empresa, que impliquen mayores exigencias y responsabilidades.

Esta capacitación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente de los colaboradores, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual en el que la empresa puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de puestos y con ello la pericia necesaria para desempeñarlos.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.

Los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

- ✓ **Formación.-** Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.
- ✓ **Actualización.-** Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico - tecnológicos en una determinada actividad.
- ✓ **Especialización.-** Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.
- ✓ **Perfeccionamiento.-** Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.
- ✓ **Complementación.-** Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige. (v **Gonzales , 2011**)

2.2.3 RENTABILIDAD

Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado. **Sánchez Ballesta, Juan Pedro (2002)**

El concepto de rentabilidad ha ido cambiando con el tiempo y ha sido usado de distintas formas, siendo éste uno de los indicadores más relevantes para medir el éxito de un sector, subsector o incluso un negocio, ya que una rentabilidad sostenida con una política de dividendos, conlleva al fortalecimiento de las unidades económicas. Las utilidades reinvertidas adecuadamente significan expansión en capacidad instalada, actualización de la tecnología existente, nuevos esfuerzos en la búsqueda de mercados, o una mezcla de todos estos puntos.

La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados. **(Medina Ramirez, 2014)**

La rentabilidad es el beneficio renta expresado en términos relativos o porcentuales respecto a alguna otra magnitud económica como el capital total invertido o los fondos propios. Frente a los conceptos de renta o beneficio que se expresan en términos absolutos, esto es, en unidades monetarias, el de rentabilidad se expresa en términos porcentuales.

Desde el punto de vista de la Administración Financiera, “la rentabilidad es una medida que relaciona los rendimientos de la empresa con las ventas, los activos o el capital. Esta medida permite evaluar las ganancias de la empresa con respecto a un nivel dado de ventas, de activos o la inversión de los dueños. La importancia de ésta medida radica en que para que una empresa sobreviva es necesario producir utilidades. **GITMAN(1992)**

De acuerdo con Baca , “desde el punto de vista de la inversión de capital, la rentabilidad es la tasa mínima de ganancia que una persona o institución tiene en mente, sobre el monto de capital invertido en una empresa o proyecto **BACA (1987)**

NIVELES DE ANÁLISIS DE LA RENTABILIDAD EMPRESARIAL

Así, tenemos un primer nivel de análisis conocido como:

Rentabilidad económica o del activo

En el que se relaciona un concepto de resultado conocido o previsto, antes de intereses, con la totalidad de los capitales económicos empleados en su obtención, sin tener en cuenta la financiación u origen de los mismos, por lo que representa, desde una perspectiva económica, el rendimiento de la inversión de la empresa. **Sánchez Ballesta, Juan Pedro (2002)**

La rentabilidad económica o de inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos.

La rentabilidad económica se establece como indicador básico para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, pues es precisamente el comportamiento de los activos, con independencia de su financiación, el que determina con carácter general que una empresa sea o no rentable en términos económicos.

Riesgo económico

El riesgo económico o variabilidad del Resultado puede estar motivado por varios aspectos como: la variabilidad de la demanda, el tamaño de la empresa, la competencia, etc.

El riesgo económico se calcula como la variabilidad del Resultado Antes de Intereses, medido por la desviación típica, entre el valor del Activo.

Rentabilidad financiera

En el que se enfrenta un concepto de resultado conocido o previsto, después de intereses, con los fondos propios de la empresa, y que representa el rendimiento que corresponde a los mismos. **Sánchez J. (2002)**

La rentabilidad financiera o de los fondos propios, es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica. Además, una rentabilidad financiera insuficiente supone una limitación por dos vías en el acceso a nuevos fondos propios. Primero, porque ese bajo nivel de rentabilidad financiera es indicativo de los fondos generados internamente por la empresa; y segundo, porque puede restringir la financiación externa.

Los modelos de rentabilidad financiera

Algunas decisiones preliminares incluyen:

- ✓ Duración del proyecto: sea realista.
- ✓ Capacidad de producción: empiece en pequeño; depende de la capacidad de inversión
- ✓ Utilización de capacidad: generalmente se incrementa con el tiempo.
- ✓ Tasa de inflación: si se tiene en cuenta o no, los resultados hay que saberlos interpretar.

Riesgo financiero

El riesgo financiero o variabilidad del rendimiento financiero es el resultado directo de las decisiones de financiación. Hace referencia a la variabilidad del Resultado esperado por los socios como consecuencia del uso del endeudamiento.

El riesgo financiero se calcula como la variabilidad del Resultado Antes de Intereses (los Gastos Financieros por Intereses son conocidos y por tanto su riesgo es nulo), medido por la desviación típica, entre el valor de los Recursos Propios.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 FINANCIAMIENTO

Según Parada, (2010): las finanzas, son el conjunto de actividades que ayudan al manejo eficiente del dinero, a lo largo del tiempo y en condiciones de riesgo, con el fin último de generar valor a los accionistas.

Cuando alguien establece un negocio lo hace con la finalidad de ganar dinero, es decir hacerse más rico. En otras palabras, una empresa tiene como objeto generar ganancias para sus accionistas.

La riqueza de las acciones depende directamente de la cantidad de dinero que la empresa genere por sus operaciones. Es aquí donde las finanzas cumplen un papel, pues colaboran decisivamente a que la empresa genere valor para sus accionistas, o lo que es lo mismo los haga más ricos.

Es por esto que se dice que las finanzas tienen que ver con el manejo eficiente del dinero de la empresa. Si bien esta dedición es cierta, está incompleta pues falta agregarle dos factores adicionales: tiempo y riesgo.

El primer factor tiempo está siempre presente, ya que las decisiones que tienen que ver con la administración del efectivo de la empresa se hacen pensando en el futuro y bajo la posibilidad que no se cumpla lo que estimamos. A esto se le conoce como riesgo y es algo que existe cuando tomamos decisiones en todos los aspectos de la vida.

Es el conjunto de recurso monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios.

De todas las actividades de un negocio, la de reunir el capital es la más importante. La forma de conseguir ese capital es lo que se llama financiamiento.

CONCEPTO DE FINANZAS:

Es el conjunto de actividades y decisiones administrativas que conducen a la empresa a la adquisición y financiamiento de sus activos fijos (terreno, edificio, mobiliario, etc.) y circulantes (efectivo, cuentas y efectos por cobrar, etc.) el análisis de estas decisiones se basa en los flujos de sus ingresos y gastos y en sus efectos sobre los objetivos administrativos que la empresa se proponga alcanzar.

En otras palabras estudia lo relativo a la obtención y gestión del dinero y de otros valores como títulos, bonos, etc. Las finanzas, son el conjunto de actividades que ayudan al manejo eficiente del dinero, a lo largo del tiempo y en condiciones de riesgo, con el fin de último de generar al máximo valor.

ELEMENTOS DE LAS FINANZAS:

- ✓ Mercado de dinero y de capitales: en esta área se debe tener el conocimiento de la economía en forma general, es decir, saber identificar los factores que apoyan y afectan a la economía. Igualmente se conocen las herramientas utilizadas por parte de las instituciones financieras para controlar el mercado de dinero.
- ✓ Inversiones: esta área se encuentra estrechamente relacionado con las finanzas, ya que está involucrada con el manejo que se le da al dinero. Determina cómo asignar los recursos de una manera eficiente.
- ✓ Administración Financiera: ésta área tiene como objeto la expansión del dinero y se ocupa de cómo manejar adecuadamente las ventas y los gastos para obtener una buena rentabilidad.
- ✓ Funciones básicas de las finanzas: La función de las finanzas se preocupa de dos aspectos fundamentales:
 - Determinar las fuentes de necesarias para obtener recursos.
 - Asignarlos eficientemente para los diversos usos múltiples y alternativos dentro de la empresa. En otras palabras, trata de obtener dinero y crédito al menor costo posible, para lograr el máximo rendimiento u optimización de recursos.

OBJETIVO DE LAS FINANZAS

Pozo R. (2012), afirma que: teóricamente, es el ayudar a las empresas físicas o jurídicas a realizar un correcto uso de su dinero, apoyándolo en herramientas financieras para lograr una correcta optimización de los recursos.

Para Cornejo (2010), las finanzas tienen los siguientes objetivos y funciones:

- ✓ Rentabilizar la empresa y maximizar las ganancias
- ✓ Desarrollar de manera eficiente las actividades de custodia, control, manejo y desembolso de fondos, valores y documentos negociables que administra la empresa.
- ✓ Efectuar los registros y estados financieros referentes a los recursos económicos, compromisos y resultados de las operaciones financieras de la empresa.

FUNCIONES DE LAS FINANZAS.

Según el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas las funciones de las finanzas son las siguientes:

- ✓ Planifica, organiza, dirige y controla de manera eficiente y eficaz, los recursos financieros de la empresa.
- ✓ Procedimientos, formularios y normas que afectan el proceso administrativo en el área de su competencia.
- ✓ Desarrolla y fortalece un sistema efectivo de controles contables y financieros.
- ✓ Administra todos los ingresos de la empresa.
- ✓ Aplica a las operaciones patrimoniales, los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- ✓ Presenta informes mensuales y anuales de la ejecución de los diferentes programas bajo su responsabilidad.
- ✓ Planifica el pago quincenal de los salarios de todo el personal de la institución.
- ✓ Asegura que se efectúen los descuentos a los salarios de empleados por diversos motivos.
- ✓ Elabora proyecciones de ingreso y gastos estimados para la elaboración del anteproyecto de presupuesto.

- ✓ Revisa, consolida y aprueba el Plan Anual de actividades y el Anteproyecto de Presupuesto de su Dirección.

METAS DE LA FINANZAS

Las finanzas tienen que ver con las decisiones personales que tomamos con eficiencia.

- ✓ Mejorables.- El poder de determinar su progreso lo anima a seguir adelante y alcanzar su meta. Declaración General de la Meta: “Voy a aumentar mi meta de ahorro cada año”. Declaración General de la Meta: “cada año voy a ahorrar 10 por ciento más que el año anterior”.
 - ✓ Específicas. Indica exactamente lo que quiere lograr, cómo lo va a hacer y cuando quiere lograrlo. Declaración General de la Meta: “Quiero mejorar mis finanzas”.
 - ✓ Tangible. Una meta debe poder medirse para que se sepa cuándo se ha logrado. Declaración general de la meta: Voy a pagar la mayor parte de mi deuda de tarjeta de crédito lo más pronto posible”, declaración tangible de meta: “en los próximos seis meses, voy a pagar tres de mis cinco facturas de tarjeta de crédito en su totalidad”
 - ✓ Alcanzables. ¿Es la meta realista para usted? No ignore sus limitaciones. Sus metas deben ser tareas que se puedan lograr de manera razonable.
Declaración general de la Meta: “manejando bien mi dinero el próximo año seré millonario”.
 - ✓ Declaración Alcanzable de la Meta: Manejando bien mi dinero el próximo no tendré deudas, y tendré un fondo de emergencia correspondiente a tres meses de gastos.
 - ✓ Superables. Independiente de sus capacidades, asegúrese de que es capaz de cumplir con esta meta sin perjudicar el resto de sus obligaciones.
Declaración General de la Meta: “Voy a ahorrar”.
- Los retos del sistema financiero para el desarrollo de las Mypes en el Perú

Freyes (2010) En su libro “Metas de las finanzas” indica que la Micro y Pequeña Empresas (Mypes) en el Perú constituyen un elemento clave para el desarrollo económico y social del País, sin embargo aún no han superado el 5% de las colocaciones del sistema financiero nacional ni tampoco han superado las barreras de la formalidad a pesar que tienen bajo su responsabilidad más del 80% del empleo productivo en el Perú. Esta débil

situación se irá superando en medida que la legislación laboral y tributaria sea un real motivador de la formalidad para que el sistema financiero pueda orientar los millones de liquidez disponibles.

2.3.2 LA RENTABILIDAD

Se puede definir que es un ratio económico que compara los beneficios obtenidos en relación con recursos propios de la empresa .Es decir, obtener más ganancias que pérdidas en un campo determinado. Por otro lado, es el rendimiento, ganancia que produce una empresa. Se llama gestión rentable de una empresa la que no sólo evita las pérdidas, sino que, además, permite obtener una ganancia, a un excedente por encima del conjunto de gastos de la empresa

Rentabilidad Económica

La rentabilidad económica o de inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo , del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos.

La rentabilidad económica se establece como indicador básico para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, pues es precisamente el comportamiento de los activos, con independencia de su financiación, el que determina con carácter general que una empresa sea o no rentable en términos económicos. Además, el no tener en cuenta la forma en que han sido financiados los activos permitirá determinar si una empresa no rentable lo es por problemas en el desarrollo de su actividad económica o por una deficiente política de financiación.

Rentabilidad Financiera

La rentabilidad financiera o de los fondos propios, es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión

más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios. Además, una rentabilidad financiera insuficiente supone una limitación por dos vías en el acceso a nuevos fondos propios. Primero, porque ese bajo nivel de rentabilidad financiera es indicativo de los fondos generados internamente por la empresa; y segundo, porque puede restringir la financiación externa.

En este sentido, la rentabilidad financiera debería estar en consonancia con lo que el inversor puede obtener en el mercado más una prima de riesgo como accionista.

Estrategias de rentabilidad

La empresa debe utilizar por lo menos una (o todas) las estrategias siguientes para determinar su política de calidad que determinará su rentabilidad:

Cumplimiento de las especificaciones. El grado en que el diseño y las características de la operación se acercan a la norma deseada. Sobre este punto se han desarrollado muchas formulas de control : Sello Norven de calidad, normas ISO 9.000, ISO 14.000, etc.

Durabilidad. Es la medida de la vida operativa del producto. Por ejemplo, la empresa Ferrari garantiza que los vehículos que ellos fabrican tienen el promedio de vida útil más alto y por eso su alto precio.

Seguridad de Uso. La garantía del fabricante de que el producto funcionará bien y sin fallas por un tiempo determinado, demostrando su confianza en la calidad de manufactura.

Existen 9 factores primordiales que influyen en la rentabilidad:

- Intensidad de la inversión
- Productividad
- Participación de Mercado
- Desarrollo de nuevos productos o diferenciación de los competidores
- Calidad de producto/servicio

- Tasa de crecimiento del mercado
- Integración vertical
- Costos operativos
- Esfuerzo sobre dichos factores

2.3.3 CLÍNICA:

Establecimiento hospitalario destinado a proporcionar asistencia o tratamiento médico a determinadas enfermedades.

Características de las clínicas

- ✓ Brindar buena Atención a toda una población.
- ✓ Mejorar las condiciones de salud, logrando el desarrollo en diferentes comunidades.
- ✓ Impulsar la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

Factores de influencia en la gestión de recursos humanos en Clínicas

Para un mejor entendimiento de la problemática del personal detallaremos los factores que debe tomar en cuenta por el área de Personal de las Clínicas:

- ✓ Variedad de profesiones y niveles socioeconómicos de los trabajadores.
- ✓ Niveles de identificación con la Organización.
- ✓ Vocación de servicio a pacientes.
- ✓ Diferenciamiento de roles y funciones.
- ✓ Importancia de las funciones que desempeña el personal.
- ✓ Necesidades individuales y grupales.
- ✓ Niveles de motivación y comunicación en la organización.
- ✓ Capacidad de liderazgo en la organización.

Variedad de profesiones y niveles socioeconómicos de los trabajadores.

El área de recursos humanos debe definir claramente los grupos de profesionales que conforman el personal de su institución pues a pesar de en la mayoría de los casos son

profesiones complementarias en cuanto a su finalidad varía mucho el nivel de enseñanza y cultural por tanto se diferencian sus necesidades y su visión de desarrollo personal.

Niveles de identificación con la Organización

Los niveles de identificación con la organización también deben de medirse de manera que pueda establecerse las medidas y políticas que se deben tomar para optimizar la identificación del personal con la institución y de esa manera lograr su mayor productividad, teniendo en cuenta también que depende de la identificación que tenga el personal para que inviertan todos sus esfuerzos para que la organización logre los objetivos planteados por la Dirección.

Vocación de servicio a pacientes.

El área de recursos humanos debe evaluar al personal en función a este factor debido a que la persona que trabaja en una organización de salud, misma que se debe a sus pacientes debe de tener aptitud y actitud para atender pacientes tanto a nivel medico como a nivel asistencial.

La variable primordial y básica de la atención medica es la voluntad de quien da el servicio de curar y ayudar al paciente dado que lo que percibe más el paciente en el momento de la atención es la ayuda y el entendimiento de quien le presta el servicio.

Diferenciamiento de roles y funciones.

Los roles del personal que componen la organización de salud, son variables y todos presentan igual importancia y son absolutamente complementarios, para ello podemos agruparlas de la siguiente manera:

- Personal de atención directa al paciente
- Personal de apoyo en la atención.
- Personal de la organización.

Personal de atención directa al paciente:

Aquí agrupamos aquellos profesionales que brindan la atención directa a los pacientes, y que son los que en mayor proporción responsables de la satisfacción del mismo, tomando en cuenta que son los que dan la cara al paciente y por lo tanto tiene que dar un trato amable y esmerado pues es lo que en realidad lo que percibe el paciente.

Este grupo está compuesto por:

- Médicos
- Odontólogos
- Tecnólogos
- Técnicos de laboratorio
- Recepcionistas

Personal de apoyo en la atención:

Lo conforman todos aquellos que brindan ayuda a aquellos que tienen trato directo con los pacientes, normalmente trabajan directamente con los responsables de brindar el servicio al paciente y bajo sus órdenes, lo que supone que su responsabilidad es directa con el responsable del servicio.

Dentro de este grupo tenemos a los siguientes profesionales:

- Enfermeras
- Técnicas enfermería.
- Asistentas dentales.

Personal de la Organización:

Son aquellos cuyo rol es el planificar el desarrollo de la institución en su conjunto, también su trabajo está centrado en brindar el soporte al funcionamiento de la organización, debe también de mantener la operatividad de la organización en su conjunto, su responsabilidad está orientada con la organización y no directamente con los pacientes que en ella se atienden, son los encargados de transmitir al resto de la organización la visión global de la empresa.

El personal que conforma este tipo de trabajadores:

- Administradores.
- Ingenieros de Sistemas
- Comunicadores.
- Profesionales de Marketing
- Secretaria

(Olortegui Yzú Dante Rafael. , 2004)

TIPO DE PERSONAL EN LAS CLÍNICAS

Como hemos descrito antes para poder gerenciar adecuadamente los recursos humanos de una Clínica se tiene que definir los tipos de trabajadores que intervienen y para ello pasaremos a describirlos bajo los siguientes aspectos:

Características de la labor que desempeñan.

- Expectativas personales.
- Responsabilidades.
- Rol dentro de la organización.

Para poder esclarecer aún más las características intrínsecas de las funciones del personal debemos de analizar cada uno de los grupos de trabajadores antes descritos.

1. Personal Médico:

Características de la labor que desempeñan:

El trabajo medico es un trabajo individual, su función es el trato directo con el paciente, esta relación incluye dos aspectos básicos el primero de ellos relacionado con la salud fisiológica del paciente y el segundo de los mismos relacionado con la parte psicológica con la comprensión del mal y la forma en que afecta al paciente, esta última perfectamente compatible con el trato y el respeto hacia los pacientes.

En lo referente a la salud fisiológica se debe comprender que existen dos factores que inciden en el éxito del tratamiento el conocimiento del médico para solucionar el problema de salud y el segundo la colaboración del paciente para seguir las recomendaciones del médico.

Expectativas Personales:

Las expectativas personales del médico se basan en dos aspectos básicos la actualización profesional y la retribución económica, en la mayoría de los casos no necesitan satisfacer necesidades básicas, si no de reconocimiento en el medio en el que se desenvuelve.

Responsabilidades:

La responsabilidad de los médicos es directa e individual con el paciente brindando una buena atención.

Rol dentro de la organización:

El rol del médico dentro de las instituciones de salud es el principal, son los prestadores directos de servicio a los pacientes, no solamente eso sino que también son los principales promotores de la fidelidad de los pacientes con la institución de ellos depende el prestigio de la Institución. Por lo tanto sin ninguna duda son los generadores primarios de demanda en las Clínicas.

2. Personal asistencial, técnico y paramédico:

Características de la labor que desempeñan:

Los trabajadores que pertenecen a esta tipología son los siguientes:

Tecnólogos Médicos

- Enfermeras
- Obstétricas
- Nutricionistas
- Técnicas de Enfermería
- Paramédicos.
- Técnicos de Laboratorio

Este grupo de trabajadores se caracteriza por que sus labores son complementarias al trabajo de los médicos, directamente relacionados con el trabajo medico tenemos por ejemplo a Enfermeras, Técnicas de enfermería Paramédicos, los indirectamente relacionados son los que no hacen un trabajo conjunto con los médicos pero si trabajo

complementario a pesar de ser considerados como procesos paralelos como son labores relacionadas a exámenes auxiliares, análisis clínicos, etc.

Expectativas Personales:

Las expectativas personales del personal asistencial se basa en el aspecto de la retribución económica, dado los niveles salariales que perciben, además incide también en su desempeño, el clima organizacional por tanto, es necesario que el área de recursos humanos incida en la medición del clima organizacional con la finalidad de lograr mayor productividad y eficiencia en el trabajo que realizan. Las principales razones por las que son afectados son básicamente las jornadas laborales que realizan que son de permanencia continua.

Responsabilidades:

La responsabilidad de este personal es directa con el paciente y complementaria, el personal asistencial está formado para trabajar en función de apoyo, por ello se debe de trabajar con la finalidad de lograr una identificación sólida con la organización de salud, lo que debe lograrse con la finalidad de lograr la comunión entre los objetivos de la institución con los objetivos personales de cada uno de estos trabajadores.

Rol dentro de la organización:

El rol del personal asistencial dentro de las clínicas es de suma importancia, son los que trabajan en colaboración directa con los médicos y los pacientes, no solamente eso si no que también son un medio de comunicación con los pacientes de la institución de ellos también depende el prestigio de la Institución. Por lo tanto sin ninguna duda son generadores de demanda en las Clínicas

3. Personal Administrativo:

Características de la labor que desempeñan:

Los trabajadores que pertenecen a esta tipología son los siguientes:

- Administradores
- Programadores.

- Auditores Médicos.
- Recepcionistas.
- Cajeros.
- Auxiliares de archivo.
- Secretarias.
- Chóferes.
- Profesionales en Marketing
- Contadores

Este grupo de trabajadores se caracteriza por que sus labores son base de funcionamiento de las clínicas, su dedicación es exclusiva y directa, dentro de este grupo están los que desarrollan labores estratégicas de dirección y planeación, y los que realizan labores operativas, este tipo también se conoce con el nombre de personal de soporte, por ser el equipo de trabajo que da el soporte a todo el funcionamiento en estas clínicas.

Expectativas Personales:

Las expectativas personales del personal administrativo se basan en el aspecto de la retribución económica, dado los niveles salariales que perciben, además incide también en su desempeño, por tanto, es necesario que el área de recursos humanos incida en la medición del clima organizacional con la finalidad de lograr mayor productividad y eficiencia en el trabajo que realizan.

Responsabilidades:

La responsabilidad de este personal no es directa con el paciente, el personal administrativo está formado para trabajar en función de equipo de trabajo, por ello se debe de trabajar con la finalidad de lograr una identificación sólida con la organización de salud, de manera que se genere el clima adecuado para su mayor productividad, para que su aporte sea importante, puesto que su dedicación exclusiva es la organización. De ellos dependerá la planeación y ejecución de los planes.

Rol dentro de la organización:

El rol del personal administrativo dentro de estas clínicas es de suma importancia, son los que trabajan en colaboración directa con la Dirección, no solamente eso sino que si ellos interpretan bien los planes podrán lograr los objetivos planteados y por lo tanto son los encargados de difundir esta visión en el resto de la organización. Por lo tanto sin ninguna duda son promotores y ejecutores de lograr los objetivos

CRITERIOS A CONSIDERACIÓN EN LA EVALUACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN CLÍNICAS

Los criterios que se utilizan para evaluar personal de Clínicas y Hospitales deben de estar relacionados directamente con conocimientos y aptitudes de integración, de trabajo común, de apoyo, de vocación de servicio, de responsabilidad, considerando que el servicio que el servicio que se brinda es muy delicado, pues recalcamos que trabajamos con la salud de las personas, es por ello que considero importante evaluar y detallar cada uno de estos aspectos:

- Experiencia.
- Conocimiento del puesto.
- Aptitudes personales.
- Actitudes personales.
- Capacidad de trabajo en equipo

Experiencia:

En la mayoría de centros de trabajo este es un factor importantísimo, con mayor razón en el caso de organizaciones de salud pues debido a que las características que presentan el ambiente laboral de los mismos y por el tipo de servicio que brindan, que difiere de todos los demás, en el sentido que se cura pacientes y que el estado de enfermedad en los seres humanos lo que implica un nivel de responsabilidad superior en función de otros servicios además de que este implica un estado psicológico especial de parte de los enfermos.

Es por ello que se necesita que el personal esté preparado para afrontar el contexto dentro del cual se brindar los servicios a los pacientes.

Conocimiento del puesto:

Son conocimientos tan específicos que se requiere de personal que entienda el funcionamiento de la atención en clínicas cada cual cumple una función específica, que además requiere de conocimientos específicos, muchos de los cuales deben de ser adaptados a la realidad y al contexto de trabajo.

En el caso de los médicos juega un papel importante la actualización de los conocimientos científicos lo cual sumado a la experiencia debe de resultar en un tratamiento adecuado a sus pacientes.

Aptitudes personales:

Este es quizá la variable más importante, el personal al tener aptitudes puede estar predispuesto a aprender más rápidamente, además es importante tener aptitudes como son las siguientes:

- Vocación de servicio.
- Proactivo
- Dinamismo
- Aptitud para trabajar en equipo.
- Motivador.(Olortegui Yzú Dante Rafael. , 2004)

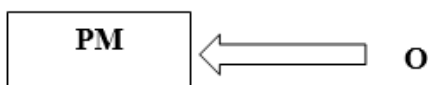
III. METODOLOGÍA

3.1 TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo descriptiva debido a que solo se ha limitado a describir las principales características de las variables en estudio.

El nivel de investigación es un estudio cuantitativo porque la recolección de datos y la presentación de los resultados se han utilizado procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

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



M O

Dónde:

M = Muestra conformada por las MYPES encuestadas.

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

No experimental.- Es no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.

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

De Corte Transversal.- Porque la investigación se realizó una sola vez en el tiempo.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población estuvo constituida por 8 micro y pequeñas empresas dedicadas al sector servicio y rubro en estudio en donde se obtuvo dicho dato de la Sub Región de Salud.

Muestra

Se tomará como muestra para esta investigación el 100% de la población, equivalente a 08 Micro y pequeñas empresas cuyos datos se han obtenido de las micro pequeñas empresas porque se tiene una población pequeña .

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

- **Técnicas**

Se utilizara la técnica de la encuesta.

- **Instrumentos**

Para el recojo de la información se utilizara un cuestionario estructurado de 23 preguntas.

3.4 OPERATIVIDAD DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	ÍTEM
Financiamiento	<p>Es un recurso que permite seguir invirtiendo con un sistema bancario optando por un comportamiento más competitivo mediante créditos para obtener productividad, con el fin de conseguir estabilidad económica, acceso a tecnologías, y un desarrollo institucional y eliminar el riesgo.</p> <p>(Hernandez A, 2002) Loayza R. (2011)</p>	<p>Sistema bancario</p> <p>Créditos</p> <p>Riesgo</p>	<p>¿Cómo financia los servicios que brinda?</p> <p>¿A qué instituciones acude para obtener financiamiento?</p> <p>¿Qué sistema bancario le brinda mejores tasas de interés?</p> <p>¿Qué entidades financieras le otorga mayores facilidades para la obtención del crédito?</p> <p>¿El financiamiento que realizo en que lo invirtió?</p> <p>¿Recibió usted asesoramiento para adquirir un financiamiento?</p> <p>¿Accede usted a efectuar créditos?</p> <p>¿En qué tiempo solicita los préstamos?</p> <p>¿Al solicitar un préstamo posee información para que la empresa en el futuro no tenga un riesgo?</p>

<p>Capacitación</p>	<p>La capacitación es un proceso mediante el cual las organizaciones aplican en diferentes niveles con el propósito de obtener cambios y desarrollar habilidades y actitudes en el personal que permita generar rápidos cambios de rentabilidad constituyéndose en la mejora de ingresos económicos .</p> <p>Silvia Torres (2013) Amaya (2003) Reza (2006)</p>	<p>Ingresos económicos</p> <p>Rentabilidad</p> <p>Cambios</p>	<p>¿Cree usted que la especialización del personal que labora ayuda a mejorar la los ingresos económicos?</p> <p>¿Considera la capacitación como una inversión?</p> <p>¿Considera usted que a través de la capacitación genere una mejor rentabilidad para la empresa</p> <p>¿Recibe capacitación del nivel intermedio?</p> <p>¿Cada qué tiempo le brindan capacitación de nivel avanzado?</p> <p>¿Qué nivel de capacitación tiene usted?</p> <p>¿Al ingresar recibió capacitación?</p> <p>¿Todo el personal recibe capacitación?</p> <p>¿ Seleccionan al personal para darle capacitación ?</p>
----------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.5 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVO Y VARIABLES	VARIABLES E INTERROGANTES	UNIVERSO Y MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO
<p>¿Cuáles son las características de financiamiento, capacitación y la rentabilidad de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro clínicas particulares del distrito Sullana año 2014?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p>	<p>VARIABLE DE FINANCIAMIENTO ¿Cómo financia los servicios que brinda? ¿A qué instituciones acude para obtener financiamiento? ¿Qué sistema bancario le brinda mejores tasas de interés ? ¿Qué entidades financieras le otorga mayores facilidades para la obtención del crédito? ¿El financiamiento que realizo en que lo invirtió? ¿Recibió usted asesoramiento para adquirir un financiamiento? ¿Accede usted a efectuar créditos? ¿En qué tiempo solicita los préstamos? ¿Al solicitar un préstamo posee in formación para que la empresa en el futuro no tenga un riesgo?</p>	<p>UNIVERSO</p>	<p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p>	
	<p>Determinar las principales características del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro clínicas particulares del distrito Sullana año 2014.</p>	<p>VARIABLE DE RENTABILIDAD ¿Qué tasa de interés pago ante al préstamo que realizo? ¿Considera usted que la rentabilidad permite a que la empresa se mantenga estable ? ¿Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los últimos años? ¿Cómo evalúa usted su rentabilidad ? ¿Puede hablar de seguridad en su rentabilidad económica ?</p>	<p>POBLACIÓN La población estuvo constituida por 8 micro y pequeñas empresas dedicadas al sector servicio y rubro en estudio</p>	<p>El nivel de investigación es un estudio cuantitativo porque la recolección de datos y la presentación de los resultados se han utilizado procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.</p>	<p>Encuesta (cuestionario de preguntas)</p>

		<p>VARIABLE DE CAPACITACIÓN</p> <p>¿Cree usted que la especialización del personal que labora ayuda a mejorar la los ingresos económicos?</p> <p>¿Considera la capacitación como una inversión?</p> <p>¿Considera usted que a través de la capacitación genere una mejor rentabilidad para la empresa ?</p> <p>¿Recibe capacitación del nivel intermedio?</p> <p>¿Cada qué tiempo le brindan capacitación de nivel avanzado ?</p> <p>¿Qué nivel de capacitación tiene usted ?</p> <p>¿Al ingresar recibió capacitación ?</p> <p>¿Todo el personal recibe capacitación ?</p> <p>¿Seleccionan al personal para darle capacitación ?</p>			
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		MUESTRA	TIPO DE INVESTIGACIÓN	
	<p>1. Determinar de qué manera financia sus servicios la Micro y pequeñas empresas.</p> <p>2. Conocer de qué manera invierte el financiamiento de la micro y pequeñas empresas</p> <p>3. Determinar el nivel de la capacitación de las micro y pequeñas empresas .</p> <p>4. Conocer los tipos de capacitación de las micro y pequeñas empresas</p> <p>5. Determinar los factores de la rentabilidad. para la micro y pequeña empresa</p>		<p>Se tomará como muestra para esta investigación el 100% de la población, equivalente a 08 Micro y pequeñas empresas cuyos datos se han obtenido de las micro pequeñas empresas</p>	<p>La investigación es de tipo descriptiva debido a que solo se ha limitado a describir las principales características de las variables en estudio.</p>	

3.6 PLAN DE ANÁLISIS

En el análisis se ha visto la técnica de la encuesta y aplicado el instrumento del cuestionario los cuales han sido de in sumo para el programa de Excel.

3.7 PRINCIPIOS ÉTICOS

En esta investigación se tomara en cuenta los siguientes principios.

Veracidad.

Este principio se tomara en cuenta al momento que uno seleccione teorías de otras fuentes o autores en el cual se debe de citar dando a conocer que dicha información no es la nuestra.

Responsabilidad.

Cuando hablamos de responsabilidad hace referencia que para la elaboración de esta investigación es necesario tomar una serie de decisiones de manera consciente ya que es un trabajo muy importante para la sustentación de la tesis la cual a través de esta se obtendrá el título profesional de administración que nos va ayudar para el futuro.

Puntualidad

Este principio se enfoca al momento de realizar la encuesta en el cual debe de ser en una hora establecida y adecuada de acuerdo a la disposición de la otra persona quien nos va atender llegando a tiempo, para así poder recolectar datos precisos.

Respeto.

El principio de respeto es uno de lo más esenciales que se debe de dar en esta investigación en el momento que se va hablar con el representante de dicho lugar en este caso las clínicas Siendo tolerantes ante sus ideas y respetándolo con la información que nos brinda

Conocidos los datos obtenidos se ha elaborado las tablas en las cuales se demuestran los siguientes resultados .

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

TABLA N° 01

¿Cómo financia los servicios que brinda?

Ítem	N°	Porcentaje %
Financiamiento Propio	6	75
Financiamiento de terceros	2	25
Total	8	100

INTERPRETACIÓN:

En lo referente al financiamiento se ha identificado la fuente de financiamiento propio que se aplica en un 75% para financiar sus servicios que brinda y un 25% que se obtiene por financiamiento por terceros.

GRAFICO N° 01

¿Cómo financia los servicios que brinda?

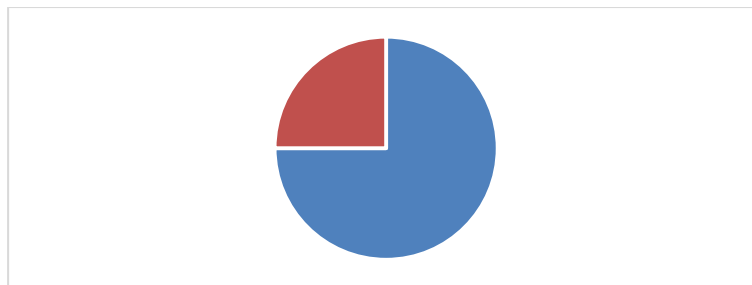


TABLA N° 02
¿A qué instituciones acude para obtener financiamiento?

Ítem	N °	Porcentaje %
Cajas municipales	2	25
Bancos	4	50
No precisa	2	25
Total	8	100

INTERPRETACIÓN:

Tenemos un 25% de los encuestados que manifestaron que para obtener un financiamiento acuden a cajas municipales, un 50% recurre a los bancos y un 25% no precisa donde obtiene el financiamiento

GRAFICO N° 02

¿A qué instituciones acude para obtener financiamiento?

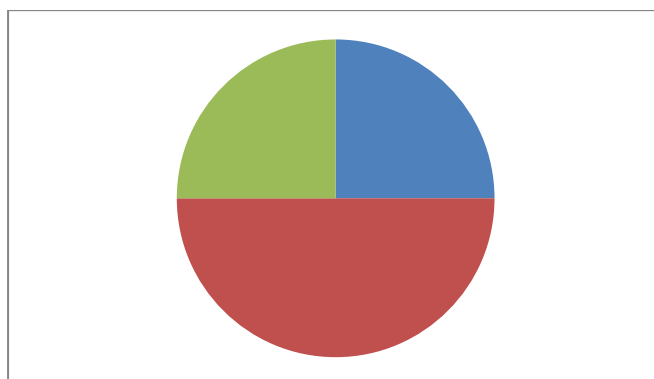


TABLA N° 03

¿Qué sistema bancario le brinda mejores tasas de interés?

Ítem	N °	Porcentaje
Banca privada	3	63
Banca Estatal	5	37
Total	8	100

INTERPRETACIÓN:

Tenemos un 63% de los encuestados que manifestaron que la banca privada es la que le brinda mejores tasas de interés, mientras que un 37% manifestó que es la banca estatal quien le brinda mejores tasas de interés .

GRAFICA N° 03

¿Qué sistema bancario le brinda mejores tasas de interés?

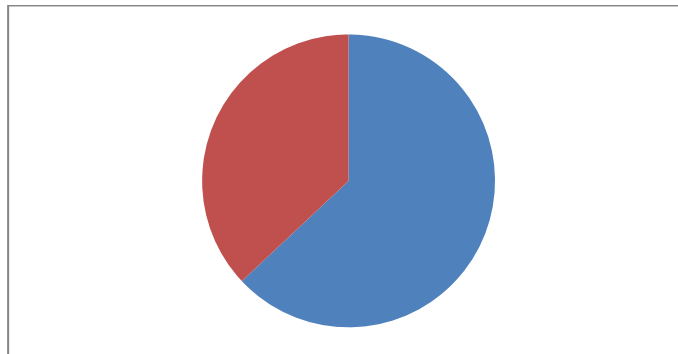


TABLA N° 04

¿Qué entidades financieras le otorga mayores facilidades para la obtención del crédito?

Ítem	N°	Porcentaje %
Entidades Bancarias	3	37
Entidades No bancarias	5	63
Total	8	100

INTERPRETACIÓN:

En lo referente a que instituciones le otorga mayores facilidades se ha identificado que un 37% de los encuestados le otorga mayores facilidades las instituciones bancarias y un 63% las instituciones no bancarias en el cual nos da más facilidades para poder obtener el crédito que se necesita.

GRAFICO N° 04

¿Qué entidades financieras le otorga mayores facilidades para la obtención del crédito?

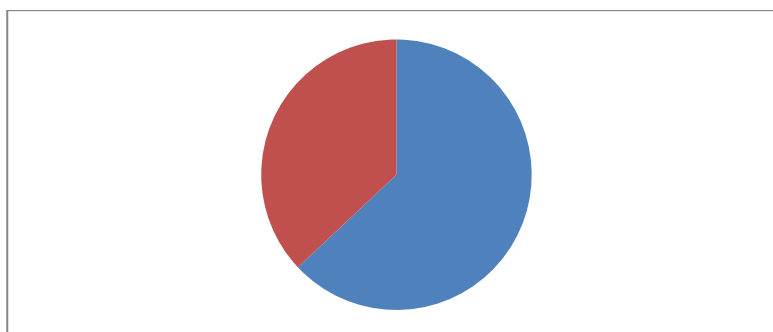


TABLA N° 05

¿El financiamiento que realizo en que lo invirtió?

Ítem	N °	Porcentaje
Capital fijo	2	25
Capital trabajo	1	12
Ambas	5	63
Total	8	100

INTERPRETACIÓN

De los encuestados un 25% respondió que el financiamiento que realiza lo invirtió en capital fijo es decir (compra equipos ,mobiliario , alquiler de local)mientras que un 12% en capital trabajo (compra de insumos)y un 63 % nos dio a conocer que se debe invertir en ambos tanto el capital fijo como capital de trabajo .

GRAFICO N° 05

¿El financiamiento que realizo en que lo realizo?

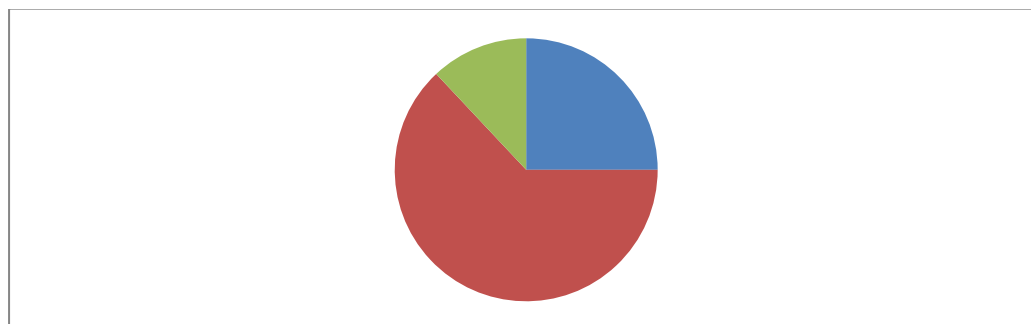


TABLA N° 06

¿Recibió usted asesoramiento para adquirir un financiamiento?

Item	N °	Porcentaje %
si	5	63
No	3	37
Total	8	100

INTERPRETACIÓN:

Hay un 63% que dijo que antes de adquirir un financiamiento si recibió asesoramiento por parte de la identidad bancaria mientras que un 37% nos manifiesta todo lo contrario.

GRAFICO N° 06

¿Recibió usted asesoramiento para adquirir un financiamiento?

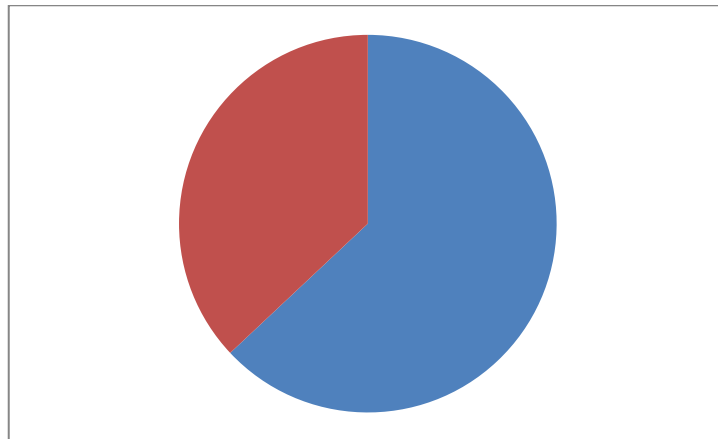


TABLA N °07

¿Accede usted a efectuar créditos?

Ítem	N°	Porcentaje %
Si	6	25
No	2	75
Total	8	100

INTERPRETACIÓN:

Al observar los resultados se puede decir que un 75% manifestó que no acude a efectuar crédito, mientras que el 25% si lo hace.

GRAFICO N °07

¿Accede usted a efectuar créditos?

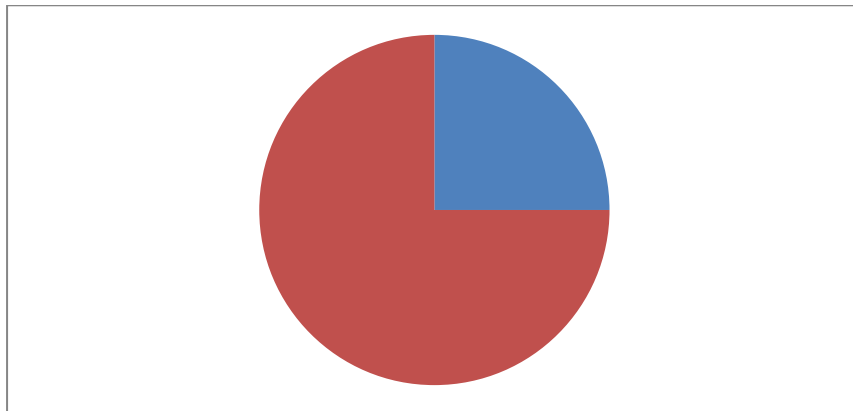


TABLA N° 08

¿En qué tiempo solicita los préstamos?

ITEM	N °	Porcentaje %
1-3 Años	7	88
2-5 años	1	12
Total	8	100

INTERPRETACIÓN :

El 88% de los encuestados dieron conocer que para solicitar un préstamo lo hace aproximadamente entre 1-3 años y el 12% lo hace entre 2-5 años para solicitar dicho préstamo

TABLA N° 08

¿En qué tiempo solicita los préstamos?

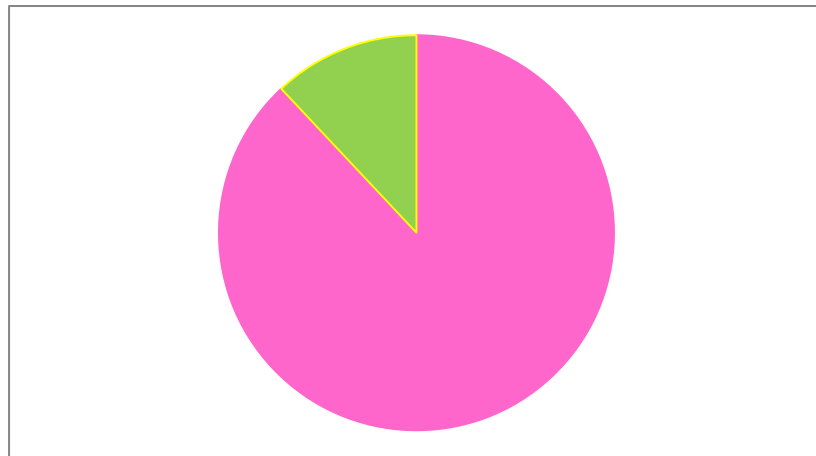


TABLA N° 09

¿Al solicitar un préstamo posee información para que la empresa en el futuro no tenga un riesgo?

Ítem	N°	Porcentaje %
Si	4	88
No	4	12
Total	8	100

INTERPRETACIÓN:

Ante la pregunta formulada tenemos un 88 % que respondió que sí tienen información y tiene conocimiento de financiamiento para no correr ningún riesgo en el cual antes de solicitar un préstamo se asesoran para no tener ningún problema, así mismo un 12% respondió todo lo contrario.

GRAFICO N° 09

¿Al solicitar un préstamo posee información para que la empresa en el futuro no tenga un riesgo?

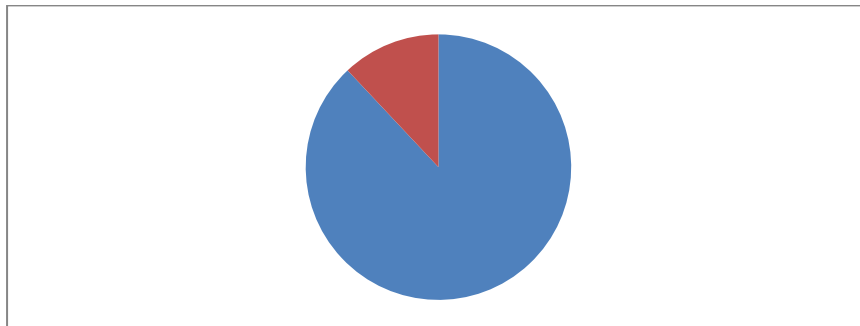


TABLA N° 10

¿Qué tasa de interés paga ante al préstamo que realizo?

Ítem	N°	Porcentaje %
No precisa	8	100
2.92% mensual	0	0
1.5% mensual	0	0
Total	8	100

INTERPRETACIÓN:

Del 100% de los encuestados no precisa que tasa de interés ha pagado por el crédito otorgado ya que no se acuerdan

GRAFICO N° 10

¿Qué tasa de interés paga ante al préstamo que realizo?

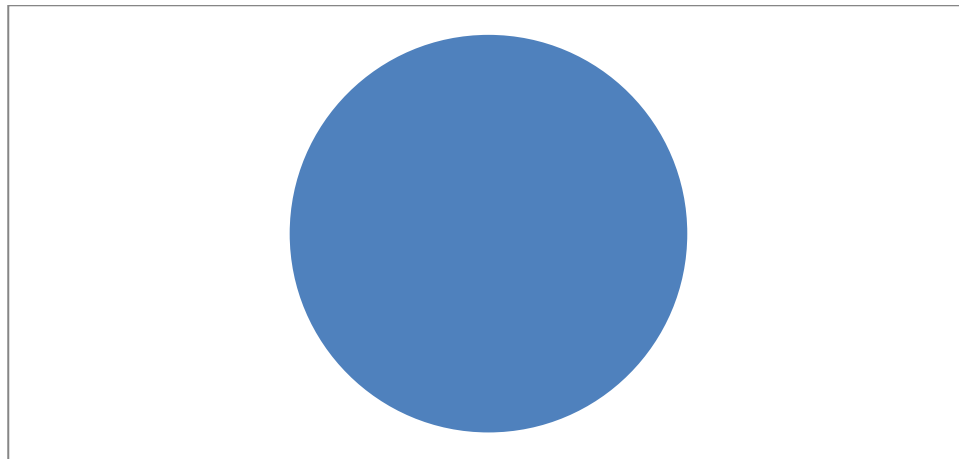


TABLA N° 11

¿Considera usted que la rentabilidad permite a que la empresa se mantenga estable?

Ítem	N°	Porcentaje %
si	7	87
No	1	13
	8	100

INTERPRETACIÓN:

De los encuestados tenemos un 87% que considera que la rentabilidad ayuda a que la empresa se mantenga estable y así esta pueda permanecer en el mercado acompañado también del buen manejo que realicen ,a la vez el 13% considera que no solo depende de la rentabilidad sino también de otros factores .

GRAFICO N° 11

¿Considera usted que la rentabilidad permite a que la empresa se mantenga estable?

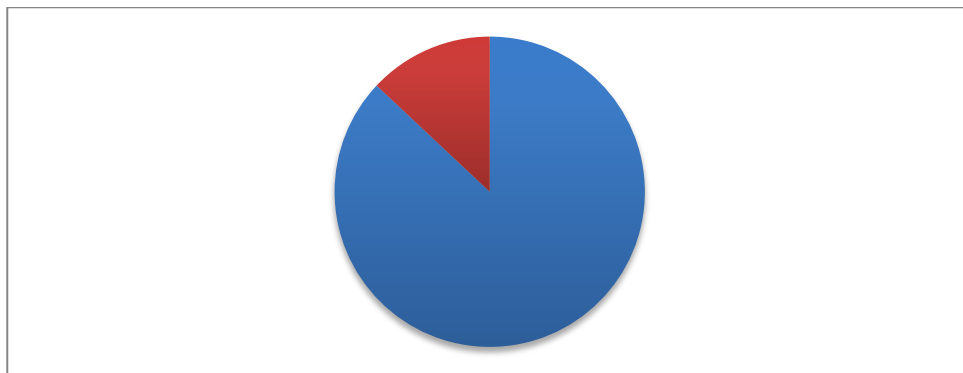


TABLA N° 12

¿Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los últimos años?

Ítem	N°	Porcentaje %
Si	7	88
No	1	12
	8	100

INTERPRETACIÓN:

Tenemos un 88% que manifestó que de acuerdo al buen funcionamiento que realizan si han mejorado en los últimos años utilizando estrategias para mantenerse en el mercado ya que estamos en mundo globalizado y un 12% lo contrario ya que manifestó que día a día se tiene que luchar frente a la competitividad .

GRAFICO N° 12

¿Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los últimos años?

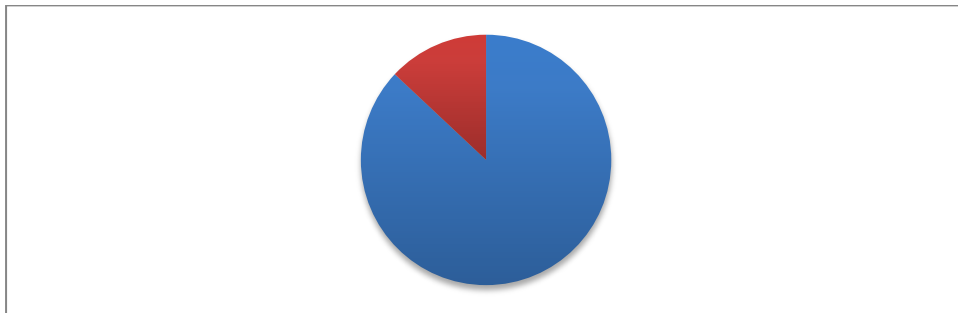


TABLA N° 13

¿Cómo evalúa usted su rentabilidad?

Ítem	N°	Porcentaje %
Alto	2	25
Medio	4	50
Bajo	2	25
Total	8	100

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los datos obtenidos tenemos el 50% que evalúa su rentabilidad a un nivel medio ,un 25% considera alto y la otra parte del 25% bajo .

GRAFICO N° 13

¿Cómo evalúa usted su rentabilidad ?

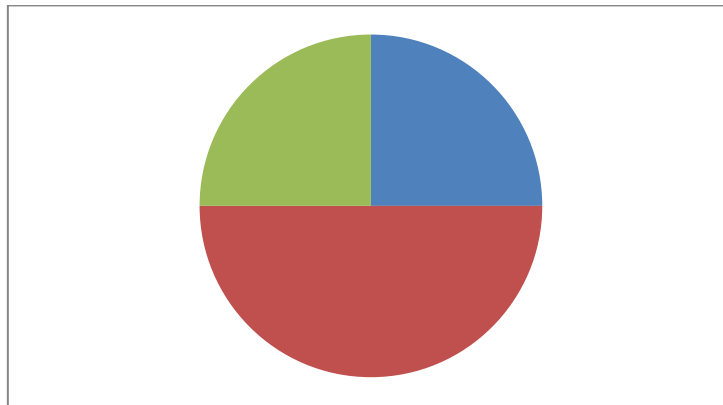


TABLA N° 14

¿Puede hablar de seguridad en su rentabilidad económica ?

Ítem	N°	Porcentaje %
Si	5	63
No	3	37
Total	8	100

INTERPRETACIÓN:

Ante esta pregunta el 63% respondió que sí pueden hablar de seguridad en su rentabilidad económica mientras que 37% manifestó todo lo contrario.

GRAFICO N° 14

¿ Puede hablar de seguridad en su rentabilidad económica?

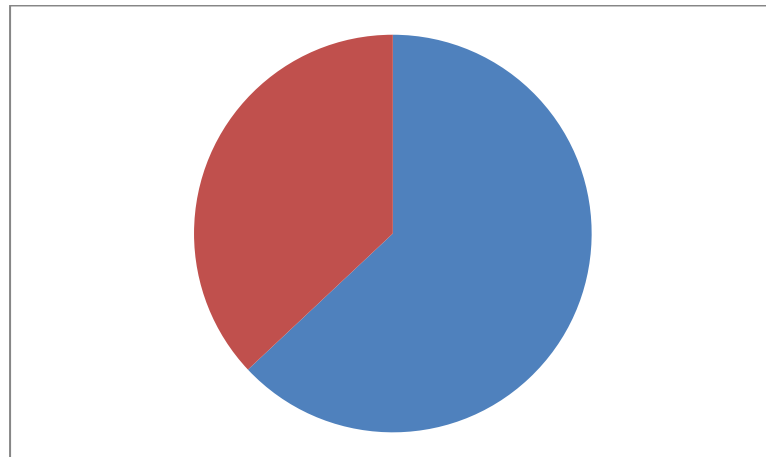


TABLA N° 15

¿Cree usted que la especialización del personal que labora ayuda a mejorar la los ingresos económicos?

Ítem	N°	Porcentaje %
Si	6	75
No	2	25
Total	8	100

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los datos obtenidos tenemos el 75% que respondieron que la especialización del personal si influye en sus ingresos económicos de la empresa por lo que el personal debe estar en constante capacitación y debe mantenerse actualizado, es así que 25% respondió que no solamente de la especialización sino también de otros factores.

GRAFICO N° 15

¿Cree usted que la especialización del personal que labora ayuda a mejorar la los ingresos económicas ?

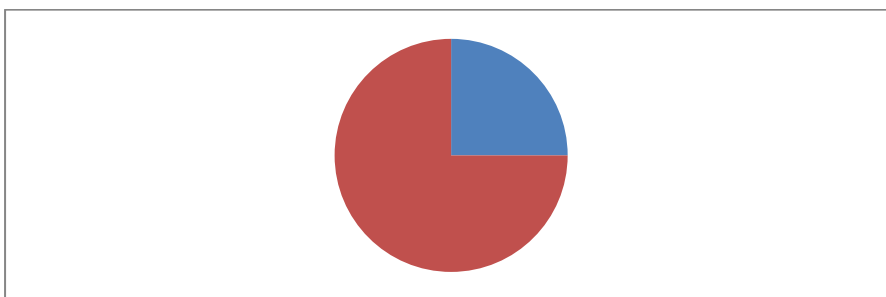


TABLA N° 16

¿Considera la capacitación como una inversión?

Ítem	N°	Porcentaje %
Si	4	50
No	2	25
No precisa	2	25
Total	8	100

INTERPRETACIÓN:

Tenemos un 50 % que considera que la capacitación es considerada como una inversión y gracias a esta se logra buenos resultados, un 25% que no lo considera de esa manera y el otro 25% no precisa.

GRAFICO N° 16

¿Considera la capacitación como una inversión?

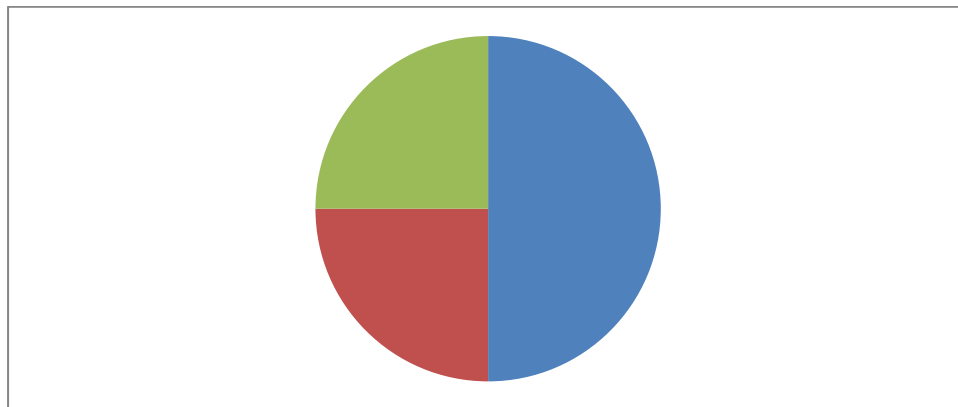


TABLA N° 17

¿Considera usted que a través de la capacitación genere una mejor rentabilidad para la empresa ?

Ítem	N°	Porcentaje %
Si	6	75
No	2	25
Total	8	100

INTERPRETACIÓN:

El 75% considera que a través de la capacitación si se generaría rentabilidad ,mientras que un 25% manifestó que no solo depende de la capacitación sino también de otros factores .

GRAFICO N° 17

¿Considera usted que a través de la capacitación genere una mejor rentabilidad para la empresa ?

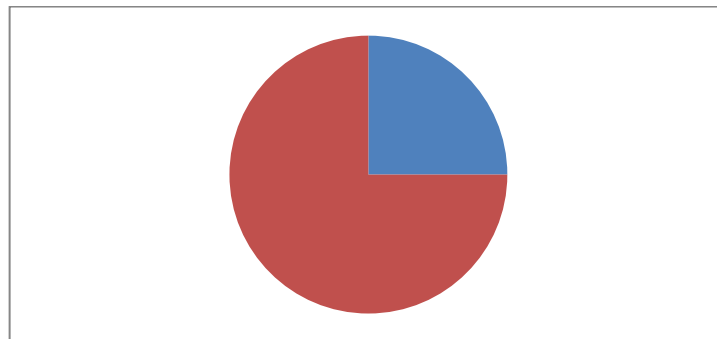


TABLA N° 18

¿Recibe capacitación del nivel intermedio ?

Ítem	N°	Porcentaje %
Si	100	100
No	0	0
Total	8	100

INTERPRETACIÓN:

El 100% manifestó que si recibe capacitación de nivel intermedio en el cual ayuda a un mejor desempeño en la función laboral .

GRAFICO N° 18

¿ Recibe capacitación del nivel intermedio?

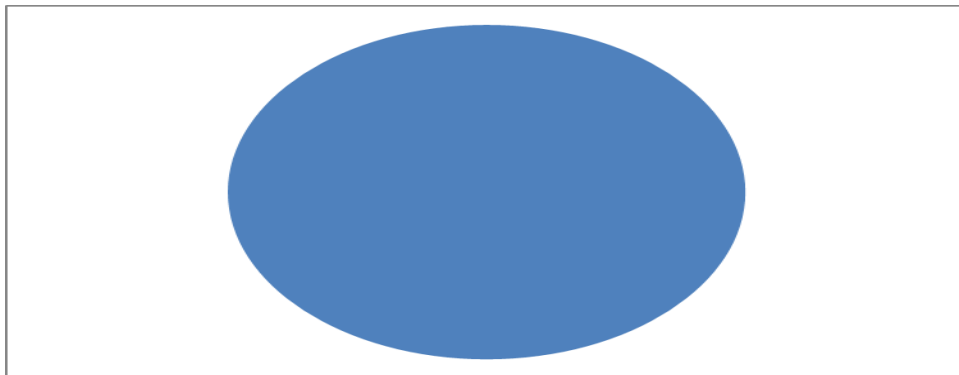


TABLA N° 19

¿Cada qué tiempo le brindan capacitación de nivel avanzado ?

Ítem	N°	Porcentaje
3meses	4	50
6 meses	4	50
Total	8	100

INTERPRETACIÓN:

El 50% manifestó que el tiempo para brindarle capacitación de nivel avanzado es de 3 meses mientras que la otra parte del 50 % recibe capacitación en el tiempo de 6 meses .

GRAFICO N° 19

¿ Cada qué tiempo le brindan capacitación de nivel avanzado ?

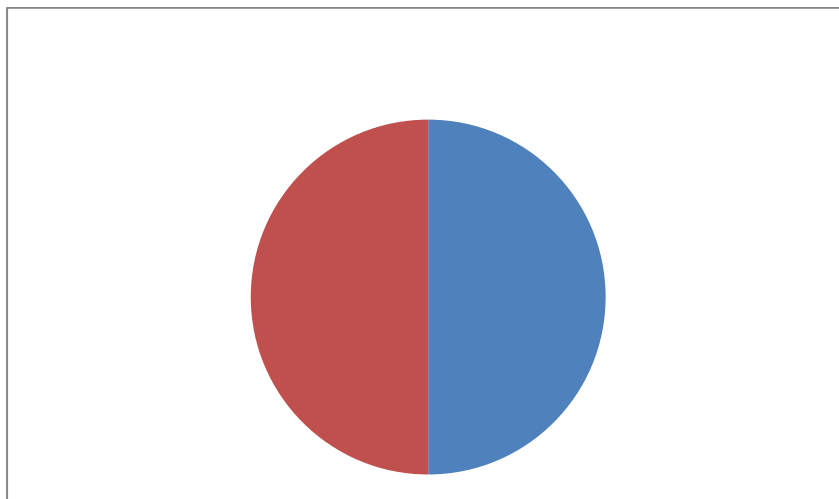


TABLA N° 20
¿Qué nivel de capacitación tiene usted ?

Ítem	N°	Porcentaje
Básico	2	25
Intermedio	4	50
Avanzado	2	25
Total	8	100

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los resultados obtenidos tenemos el 50% que tiene el nivel de capacitación intermedio ,un 25 % tiene un nivel de capacitación básico y la otra parte del 25 % un nivel avanzado .

GRAFICO N° 20
¿ Qué nivel de capacitación tiene usted?

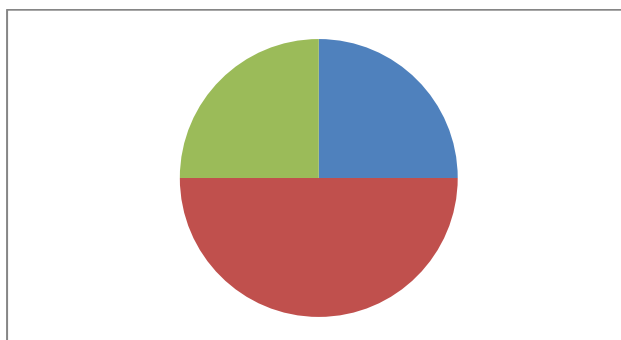


TABLA N° 21
¿Al ingresar recibió capacitación?

Ítem	N°	Porcentaje
Si	100	100
No	0	0
Total	8	100

INTERPRETACIÓN:

El 100% respondieron que al momento de ingresar a la empresa si recibieron capacitación ya que el personal debe estar mejor preparado, adiestrado, el cual hará que se desarrolle en sus actividades relacionadas a su puesto de trabajo que desempeña.

Grafico N° 21
¿Al ingresar recibió capacitación?

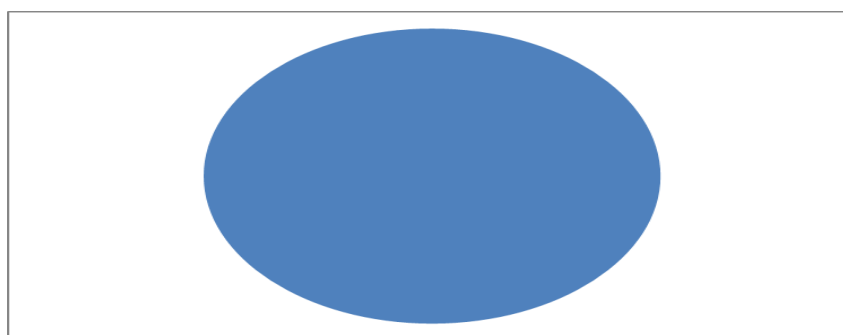


TABLA N° 22
¿Todo el personal recibió capacitación ?

Ítem	N°	Porcentaje
Si	3	37
No	5	63
Total	8	100

INTERPRETACION

De acuerdo a los datos obtenidos tenemos un 37% , respondió que si recibe el personal capacitación ,mientras que hay un 63% o dijo que no todo el personal recibe capacitación para poder mejorar su desempeño en lo laboral.

Grafico N° 22
¿Todo el personal recibió capacitación?

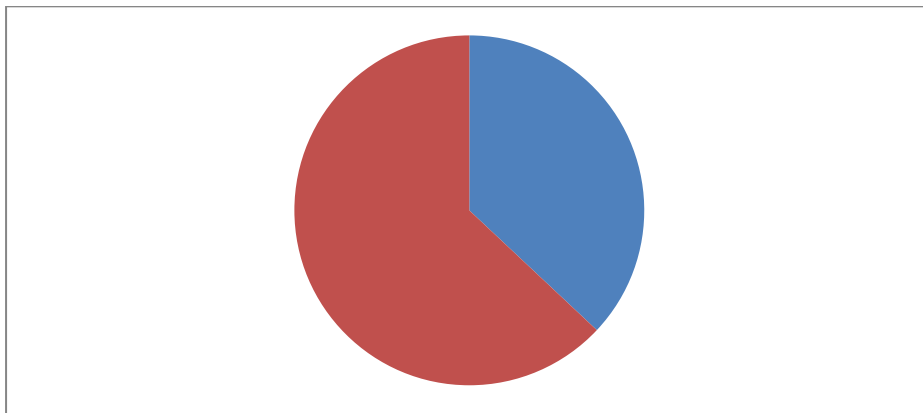


Tabla N° 23

¿Seleccionan al personal para darle capacitación?

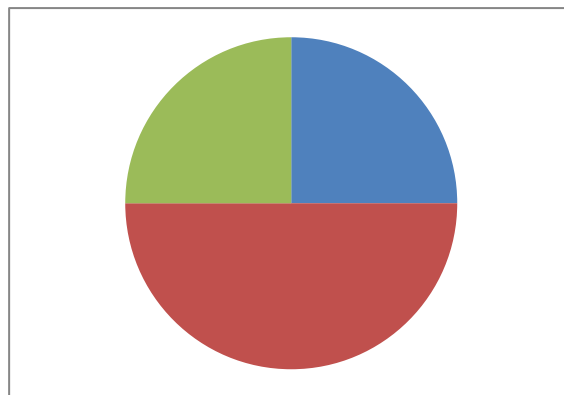
Item	N°	Porcentaje
Inductiva	2	25
Preventiva	4	50
Correctiva	2	25
Total	8	100

INTERPRETACION

Respecto a los datos obtenidos tenemos 25% contestó que el personal recibió capacitación inductiva, asimismo hay un 50% que recibió capacitación preventiva para que se pueda desempeñar a los constantes cambios y un 25% recibió capacitación preventiva

Gráfico 23

¿Seleccionan al personal para darle capacitación?



4.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

De acuerdo a la pregunta formulada respondieron un 88% que la rentabilidad de su empresa ha aumentado debido a que están constantemente en capacitación por los cambios que se dan y deben estar actualizados en todo momento, así mismo también se deben tener en cuenta otros aspectos, un 12% respondió que ha disminuido su rentabilidad, según Sagastegui (2010), en los resultados de su investigación concluye que: El 16.3% de los representantes legales dijeron que la rentabilidad de sus empresas se incrementó en 5% y 15% respectivamente. Esta igualdad demuestra que con la adquisición de un crédito mejora la rentabilidad de cualquier empresa en beneficio de la mejora continua de esta.

En lo referente al financiamiento inicial tenemos un porcentaje de las clínicas que se han constituido y financian sus servicios por financiamiento propio con un porcentaje de 75%, y hay un porcentaje que algunos propietarios de las clínicas financian su financiamiento por terceros que son un 25%, según Loayza R. (2011), en los resultados de su investigación concluye: afirma con respecto al financiamiento que el 50% de las empresas encuestadas recibieron créditos del sistema bancario, mientras que por otra parte la otra mitad de las MYPES recibieron créditos del sistema no bancario, entre estas entidades figuran las cajas municipales y cajas rurales del sector, siendo estas las que cobran mayor tasa de interés, que compensa la incertidumbre y el riesgo, de una menor exigencia de los requisitos para el otorgamiento de dicho financiamiento. Esta igualdad demuestra que la MYPES, obtienen financiamiento generalmente de entidades no bancarias por que sus representantes no quieren asumir los cargos bancarios que estas entidades les imponen.

En lo referente a capacitación tenemos el 75% que considera que a través de la capacitación generaría una mejor rentabilidad para la empresa adecuándonos a los cambios que se dan según **Reza (2006)** nos ilustra acerca de los beneficios de capacitar y afirma que la capacitación, permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal así como también permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado esto permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente. Por ello, las inversiones en capacitación redundan en beneficios tanto para la persona entrenada como para la empresa que la entrenan ya que se beneficiarán en los mercados competitivos que llegaron para quedarse y de esa manera de acuerdo a **Dessler (2001)** quien cita los siguientes beneficios del proceso de capacitación: Ayuda a prevenir riesgos de trabajo, Produce actitudes más positivas entre los trabajadores, Aumenta la rentabilidad de la empresa reflejada en los estados financieros.

V. CONCLUSIONES

Una vez concluido el estudio, los resultados de la variable financiamiento ,rentabilidad ,capacitación :

- ✚ Se determinó que las unidades de investigación financian los servicios que brinda con financiamiento propio con un 75%,mientras que el 25% es por financiamiento por terceros en el cual el 50% de estos acuden a instituciones financieras como los bancos para la obtención

de dicho financiamiento en donde el 63% de la banca privada le brinda mejores tasas de interés .

- ✚ Así mismo las unidades de investigación invierten su financiamiento en capital fijo y capital de trabajo es decir en ambas partes por lo que se ha demostrado que para adquirir financiamiento reciben asesoramiento en un 63% por parte de algunas entidades financieras .
- ✚ También se determinó que las unidades de investigación un 87 % consideran que la rentabilidad permite a la empresa a mantenerse estable evaluando su rentabilidad con un nivel medio del 50%, teniendo en cuenta la seguridad de su rentabilidad económica con un 63%.
- ✚ Por otra parte se concluye que las unidades de investigación brindan capacitación a su personal en 3 tipos niveles básico ,intermedio ,avanzado ,por lo que un 25 recibe capacitación de nivel básico ,el 50%de nivel intermedio y la otra parte del 25% de nivel avanzado .
- ✚ Asimismo se determinó que el personal de las unidades de investigación consideran diferentes tipos de capacitación para su personal contando con un 25% de capacitación inductiva en donde los orienta y les permite que el trabajador se integre al grupo adaptándose al ambiente ,mientras que 50% recibe capacitación preventiva en el que tiene como objetivo la preparación del personal de enfrentar el éxito gracias a la nueva tecnología, utilización de nuevos equipos para el desarrollo empresarial ,también un 25% recibe capacitación correctiva orientad a solucionar problemas de desempeño .

VI .REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

V González . (2011). *repositorio.ug.edu.ec*. Obtenido de *repositorio.ug.edu.ec*.

(La capacitación es un proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollo segob.guanajuato.gob.mx/.../capacitacion/La_funcion_de_la_capacitacio)). (s.f.). Obtenido de *lizan y desarrollo*

segob.guanajuato.gob.mx/.../capacitacion/La_funcion_de_la_capacitacio)).

(La capacitación es un proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollo segob.guanajuato.gob.mx/.../capacitacion/La_funcion_de_la_capacitacio). (s.f.).

Obtenido de

segob.guanajuato.gob.mx/.../capacitacion/La_funcion_de_la_capacitacio.2001, B. A. (s.f.).

ABC. (2010). *Definición ABC*. Recuperado el 18 de 04 de 2014, de *www.definiciónabc.com*

Acosta. (2002). *Qué es rentabilidad y productividad en la empresa?* Recuperado el 16 de 04 de 2014, de

<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/fin/37/rentabiypeduct.htm>

Agapito, G. (2010). *Determinantes del crédito de consumo por tipo de institución financiera en el Perú*. Obtenido

de http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1329/ECO_034.pdf?sequence=1

Aguirre, P. (2008). *Perspectivas de las Mypes*. Lima: Editorial Antauro.

Aguirre-Gas - 2004, H. (2004). *www.medigraphic.com*. Obtenido de www.medigraphic.com.

Aguirre-Gas, H. (2004). *www.medigraphic.com*. Obtenido de www.medigraphic.com.

Albujar, Janampa, Odar, & Osorio. (2008). *Sistema Nacional de capacitación para la Mype peruana*. Lima: ESAN Ediciones.

Aparicio, H. (2014). *El 85% de las Mype en Perú es informal*. Recuperado el 28 de Diciembre de 2014, de Perú 21: <http://peru21.pe/opinion/85-mype-peru-informal-2191941>

Aragon, A., & Rubio, A. (2005). *Factores explicativos del éxito competitivo: El caso de las Pymes del Estado de Veracruz*. Contaduría y Administración. Veracruz.

BANCO MUNDIAL . (2008).

Martell Ruiz - 2013 PLAN DE **CAPACITACIÓN** PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEresultado de la interacción entre todas estas **variables** repositorio.upao.edu.pe

Benavente, M., Calderón, Á., Rivadeneira, N., & Rodríguez, K. (2013). *Planeamiento estratégico del mango en la región Lambayeque*. Lambayeque: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Benavides. (2008). *Capacitación, conocimiento y competitividad de las MiPymes formales costarricenses*. Costa Rica.

Berberisco Morales, J. S. (2011). *Los Créditos de las Cajas Municipales y el Desarrollo empresarial de las Mypes del Sector Metalmecánica en el Distrito Independencia*. Tesis de Titulación, Universidad San Martín de Porras, Lima. Obtenido de http://cybertesis.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/616/1/berberisco_js.pdf

Bruno, I. (2010). *Mango Perú*. Recuperado el 20 de 12 de 2014, de El mango es la principal fruta de exportación del Perú. El mango ocupa la cuarta posición en el ranking de agro exportaciones peruanas, bastante lejos del café, el espárrago en <http://www.mincetur.gob.pe/Comercio/ueperu/licitacion/pdfs/Informes/6.pdf>

CEPAL. (2013). *Cómo mejorar la competitividad de las PYMES en la Unión Europea y América Latina y el Caribe: propuestas de política del sector privado*. Obtenido de <http://www.cepal.org/es/publicaciones/como-mejorar-la-competitividad-de-las-pymes-en-la-union-europea-y-america-latina-y-el-ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisr>. (s.f.). Obtenido de ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisr.

Consejo Nacional para el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, C. (2005). *Promoción y Formalización para la competitividad y desarrollo de la Micro y Pequeña empresa*. Lima: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Córdoba, A. (2013). *Fuentes de financiamiento para las MiPyMEs en Xalapa Veracruz*.
Obtenido de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/34298/1/cordobagarciaalejandro.pdf>

CORNEJO, M. (2010). *Estrategias para las empresas*.

D'Alessio, F. (2008). *El proceso estratégico*. Lima: Editorial Pearson Educación.
definicion.mx/financiamiento/. (s.f.). Obtenido de *definicion.mx/financiamiento/*.

DELGADO, D. (SETIEMBRE de 2011). *INCIDENCIA DEL FINANCIAMIENTO PARA LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA DEL RUBRO CONSTRUCCION DE LA CIUDAD DE LOS TEQUES ESTADO BOLIVARIANO DE MIRANDA* . Obtenido de <http://dorisdelgado01.blogspot.com/2011/11/incidencia-de-financiamiento-de-las.html>

DIAZ, C. (2010). *procedimientos para la investigación científica apuntes de clase, maestría en economía. Pontificia Universidad catòlica del Perú*. Obtenido de <http://cies.org.pe/files/active/0/pbc0313.pdf>

Erossa, V. (2009). *Proyectos de inversión en ingeniería: Su metodología*. México ISBN 968 - 18 -1933 -0: Editorial LIMUSA.

FERRARO, C., & GOLDSTEIN, E. (Noviembre de 2011). *Eliminando barreras: el financiamiento de las PYMES en America latina*. Obtenido de http://www.cepal.org/ddpe/publicaciones/xml/0/45220/Financiamiento_a_pymes.pdf

FREYES. (2010). *metas de las finanzas*. Obtenido de <http://www.tesisde.com/t/variedad-estrategia-y-rentabilidad-empr/10599>

Frigo. (2006). *¿Qué es la capacitación?* Recuperado el 24 de 04 de 2014, de <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>

GARATACHEA . (2002).

García, J. (23 de Agosto de 2011). *Conexiónsan.com*. Recuperado el 18 de Abril de 2014, de *Conexiónsan.com*: <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2011/08/23/la-hora-de-las-mypes-exportadoras/>

García, J. (23 de Agosto de 2011). *La hora de las MYPE exportadoras*. Recuperado el 18 de Abril de 2014, de *Conexiónsan.com*: <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2011/08/23/la-hora-de-las-mypes-exportadoras/>

García, J. (2011). *La hora de las MYPE exportadoras*. Obtenido de *Conexiónsan.com*: <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2011/08/23/la-hora-de-las-mypes-exportadoras/>

García, J., & Hernandez, M. (2001). *Servicios de Desarrollo Empresarial: ¿El por qué de su poca demanda?* Obtenido de <http://www.cies.org.pe/node/887>

Gitman , L. (2003). *“Fundamentos de Administración Financiera”*. Editorial Prentice Hall.

Gonzáles. (2001). *Como diagnosticar necesidades de capacitación*. Editorial Pacífico.

Guevara, R. (2010). *Los econegocios ¿Una opción estratégica para el Perú?* Revista *Strategia*.

Helberth. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. Lima: S/E.

II:89, z. m. (s.f.).

INEI. (2013). *Resultados de la Encuesta de Micro y Pequeña Empresa, 2013*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú N° 2014-03104.

Kroon, A. (2013). *Producción, comercialización y responsabilidad social en sectores de banano, quinua,* Obtenido de https://www.academia.edu/5633680/Produccion_comercializacion_y_responsabilidad_social_en_sectores_de_banano_mango_kiwicha_quinua_y_casta

La capacitación es un proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, segob.guanajuato.gob.mx/.../capacitacion/La_funcion_de_la_capacitacion. (s.f.).

Obtenido de segob.guanajuato.gob.mx/.../capacitacion/La_funcion_de_la_capacitacion.

LEWIS MENA , J. (2004). *Determinación de las causas de morosidad*.

Lira, P. (2009). *Finanzas y Financiamiento: Las herramientas de gestión que toda pequeña empresa debe conocer*. Lima - Perú: @Natham Asociates Inc.

LOAYZA RODRIGUEZ, E. M. (2011). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividad de impresión gráfica del distrito de Chimbote, periodo 2010 - 2011*. Chimbote.

LOPEZ ACEVEDO TAN . (2010).

Marcos , M. (s.f.). *repositorio.upao.edu.pe/*. Obtenido de *repositorio.upao.edu.pe/*.

Medina. (2008). *Incidencia y la capacitación en la rentabilidad de las MYPE del sector artesanía de la localidad de Huancavelica año 2008*. Huancavelica: Universidad Ángeles de Chimbote.

Medina Ramírez, C. (2014). *repositorio.upao.edu.pe*. Obtenido de *repositorio.upao.edu.pe*.

MEF. (2012). *MIPYME*. Recuperado el 2014, de MIPYME:
<http://www.produce.gob.pe/remype/data/mype2012.pdf>

Mendoza, E. (2009). *Diagnóstico de los servicios de capacitación de las PyMES* . Mérida - México: Instituto Tecnológico de Mérida.

Mendoza, E. (2009). *Diagnóstico de los servicios de capacitación de las PyMES del Sector Restaurantero como área de oportunidad para la vinculación del Instituto Tecnológico de Mérida*. Mérida - México: Instituto Tecnológico de Mérida.

MONTOYA LOYOLA, M. A. (2013).

MTPE. (2008). *Plan Nacional de formalización y modernización de la MYPE*. Lima: Ministerio de Trabajo y producción del empleo.

NAVARRO NIEVES, R. (2011). *INCIDENCIA DEL FINANCIAMIENTO EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE EMSAMBLAJE DE TRIMOTOS (MOTO TAXIS) Y*

VENTAS DE AUTOPARTES DE LA PROVINCIA DE SULLANA, REGION PIURA EN EL AÑO 2011. SULLANA.

Olortegui Yzú Dante Rafael. . (2004).

Olortegui Yzú Dante Rafael. . (2004).

PADILLA PERES, R., & FENTON ONTAÑÓN , R. (2013). FINANCIAMIENTO DE LA BANCA COMERCIAL PARA LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN MEXICO. *CEPAL*.

PARADA, J. (2010). *teoría de la rentabilidad empresarial. licenciatura en administracion y direccion de empresas*. Obtenido de <http://www.uam.es/personal-pdi/economicas/jotero/apuntes/DF-I/DFI>

Peña, & Pasten. (2012). *Estrategias de desarrollo para mujeres microempresarias del rubro artesanal de la comuna de Ovalle, provincia del Limari, Chile: fomentando el emprendimiento e innovación*. La Serena - Chile: UNIVERSIDAD PEDRO DE VALDIVIA.

Porter, M. (2010). *Una estrategia para el crecimiento sostenible y prosperidad para el Perú*. Obtenido de Trabajo presentado en la Conferencia Anual de Ejecutivos (CADE): http://www.nuso.org/upload/articulos/3629_1.pdf

Potal Frutícola. (2012). *Los desafíos que enfrenta la industria del mango en el Perú*. Obtenido de <http://www.portalfruticola.com/2012/01/11/peru-hace-frente-a-losproblemas-locales-de-la-industria-del-mango/?pais=peru>

POZO RODRIGUEZ, J. (2012). *Funciones básicas de finanzas*. Recuperado el 2015, de <http://buenas tareas.com/ensayos/funciones-d-la-finanzas/1993821.html>

Rengifo. (2011). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro artesanía shipibo-conibo del distrito de Callería-Provincia de Coronel Portillo, periodo 2009-2010*. Universidad Angeles de Chimbote.

repositorio.upao.edu.pe/. (s.f.). Obtenido de repositorio.upao.edu.pe/.

Rodríguez. (2002). *Rentabilidad Económica y crisis industrial: Evolución de la rentabilidad y sus factores explicativos*. España: Papeles de economía española.

Rodríguez, & Morales. (2008). *La capacitación en las organizaciones modernas*. Chihuahua - México: Universidad Autónoma de Chihuahua.

Ruiz. (2011). *Capacitación al personal*. Lima: I.S.T.P Nuestra Señora del Carmen.

SAGASTEGUI. (2010). *Características del financiamiento y la rentabilidad de las Mypes del sector comercial rubro pollerías*. Chimbote: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

Salvatierra, & López. (2004). *CENTRO INTEGRAL PARA EL FOMENTO DE ARTESANIAS*. Guatemala: UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA .

Sanchez. (2002). *Análisis de Rentabilidad de la empresa*. Recuperado el 16 de 04 de 2014, de Análisis de Rentabilidad de la empresa: <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>

Sanchez, C. (2011).

SANCHEZ, C. (2011). *es.slideshare.net/.../08-desarrollo-de-tesis-07062012-ok1-27622587*.
Obtenido de es.slideshare.net/.../08-desarrollo-de-tesis-07062012-ok1-27622587.

Santos, M. (2011). *PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ARTESANÍAS CON MATERIAS PRIMAS DEL MAR EN EL CANTÓN RIOVERDE*. Esmeralda - Ecuador: INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES.

Serna, H. (1997). *Gerencia Estratégica Planeación y Gestión-Teoría y Metodología*. .

Bogotá: 3R Ediciones LTDA.

Silupú, B. (2012). Las Mypes están haciendo crecer a Piura. (E. Belletich, Entrevistador)

Silupú, B. (05 de Diciembre de 2012). *UDEP Hoy*. Recuperado el 18 de Abril de 2014, de UDEP Hoy: <http://beta.udep.edu.pe/hoy/2012/las-mypes-estan-haciendo-crecer-a-piura/>

SILVA TORRES, N. (2013). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las medianas y pequeñas empresas del sector comercio-rubro artesanía en el distrito de Catacaos provincia de Piura, departamento de Piura, periodo 2011*. Piura.

TAN , L. (2010).

tesiuami.izt.uam.mx/uam/aspuam/tesis.php. (s.f.). Obtenido de *tesiuami.izt.uam.mx/uam/aspuam/tesis.php*.

Tolentino, K., & Vera, M. (2007). *ESTUDIO DE PRE-FACTIBILIDAD PARA LA PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE CERÁMICAS DE CHULUCANAS*. Lima: PUCP.

Universidad Michoacana de San Nicolas de Hidalgo. (s.f.). *Facultad de Contaduria y Ciencias Administrativas*. Obtenido de <http://www.fcca.umich.mx/descargas/apuntes/academia%20de%20finanzas/finanzas%20ii%20mauricio%20a.%20chagolla%20farias/administracion%20financiera%20capitulo%206.pdf>

Universidad San Martín de Porres, U. (2013). *Manual: Estudio de las Micro, pequeñas y medianas empresas*. Lima: Universidad San Martín de Porres.

UoVirtual. (s.f.). www.uovirtual.com.mx/licenciatura/lecturas/matefinan/5. Obtenido de www.uovirtual.com.mx/licenciatura/lecturas/matefinan/5.

V González. (2011). *repositorio.ug.edu.ec/.../TESIS%20DE%20%20MAESTRIA%20EN%20...* Obtenido de *repositorio.ug.edu.ec/.../TESIS%20DE%20%20MAESTRIA%20EN%20...*

Valda, J. (2009). *¿Por qué fracasan las MYPEs familiares?* Obtenido de <http://jcvalda.wordpress.com/2009/07/07/por-que-fracasan-las-pymesfamiliares/>

Valda, J. (2011). Obtenido de <https://jcvalda.wordpress.com/2011/05/25/3-formas-para-medir-y-mejorar-la-rentabilidad/>

Villarán. (2010). *Entrevista: Importancia de la MYPE en el desarrollo del País*. Recuperado el 19 de 04 de 2014, de Entrevista: Importancia de la MYPE en el desarrollo del País: <http://www.teleley.com/revistaperuana/villaran-66.pdf>

Villarán, F. (2007). *El mundo de la pequeña empresa*. Lima: COPEME CONFIEP. www.diariodefusiones.com. (s.f.). Obtenido de www.diariodefusiones.com.

www.eoi.es/blogs/mintecon/.../modelo-de-un-plan-de-capacitacion. (2013). Obtenido de [www.eoi.es/blogs/mintecon/.../modelo-de-un-plan-de-capacitación](http://www.eoi.es/blogs/mintecon/.../modelo-de-un-plan-de-capacitacion).

www.expansion.com >. (s.f.). Obtenido de www.expansion.com.

www.inalde.edu.co/sala-de...y...paciente...proceso... (s.f.). Obtenido de www.inalde.edu.co/sala-de...y...paciente...proceso...

www.rekursosynegocios.com/que-es-la-rentabilidad-y-utilidad. (2013). Obtenido de www.rekursosynegocios.com/que-es-la-rentabilidad-y-utilidad.

www.uovirtual.com.mx/licenciatura/lecturas/matefinan/5. (s.f.).

www.uovirtual.com.mx/licenciatura/lecturas/matefinan/5. (s.f.). Obtenido de
www.uovirtual.com.mx/licenciatura/lecturas/matefinan/5.

www.uovirtual.com.mx/licenciatura/lecturas/matefinan/5. (s.f.). Obtenido de
www.uovirtual.com.mx/licenciatura/lecturas/matefinan/5.

www.uovirtual.com.mx/licenciatura/lecturas/matefinan/5. (s.f.). Obtenido de
www.uovirtual.com.mx/licenciatura/lecturas/matefinan/5.

www.uovirtual.com.mx/licenciatura/lecturas/matefinan/5. (s.f.). Obtenido de
www.uovirtual.com.mx/licenciatura/lecturas/matefinan/5.

www.uovirtual.com.mx/licenciatura/lecturas/matefinan/5. (s.f.). Obtenido de
www.uovirtual.com.mx/licenciatura/lecturas/matefinan/5.

www.uovirtual.com.mx/licenciatura/lecturas/matefinan/5. (s.f.). Obtenido de
www.uovirtual.com.mx/licenciatura/lecturas/matefinan/5.

www.uovirtual.com.mx/licenciatura/lecturas/matefinan/5. (s.f.). Obtenido de
www.uovirtual.com.mx/licenciatura/lecturas/matefinan/5.

Yanakawa, Castillo, D., Baldeón, Espinoza, Granda, & Vega. (2010). *Modelo tecnológico de integración de servicios para la mype peruana*. Lima: Esan Ediciones.

Zamora. (2008). *Rentabilidad y Ventaja Comparativa: Un Análisis de los Sistemas de Producción de Guayaba en el Estado de Michoacán*. Morelia - México: Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales.

GITMAN, Lawrence J. *Fundamentos de Administración Financiera*, editorial Harla S.A., México, 1992.

BACA Urbina, Gabriel. *Evaluación de Proyectos*. Editorial McGraw-Hill, México, 1987

Stoner, J.; Freeman, R. ; Gilbert, D. Jr. *Administración*. Editorial Prentice Hall. México, 1996.

Bohlander, G.; Sherman, A.; Snell, A;. *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Thomson. México, 1999.

ESTEO SÁNCHEZ, F. (1998): *Análisis contable de la rentabilidad empresarial*, Centro de Estudios Financieros, Madrid

VII

ANEXOS

VALIDACION DE LA ENCUESTA

Variable	Dimensión	PREGUNTAS				OBSERVACIONES		
		N°	Ítem	0	1		2	3
			I. Características del financiamiento					
Financiamiento Es un recursos seguir invirtiendo en un sistema bancario optando por un comportamiento más competitivo median te créditos para obtener productividad, con el fin de conseguir estabilidad económica, acceso a tecnologías, y un desarrollo institucional y eliminar el riesgo. (Hernández A, 2002) Loayza R. (2011)	Sistema financiero	1	¿ Cómo financia los servicios que brinda?					
		2	¿ A qué instituciones acude para obtener financiamiento ?					
		3	¿Qué sistema bancario le brinda mejores tasas de interés ?					
	Créditos	4	¿ Qué entidades financieras le otorga mayores facilidades para la obtención del crédito?					
		5	¿el financiamiento que realizo en que lo invirtió?					
		6	¿Recibió usted asesoramiento para adquirir un financiamiento ?					
	Riesgo	7	¿Accede usted a efectuar créditos ?					
		8	¿ En qué tiempo solicita los prestamos?					
		9	¿Al solicitar un préstamo posee información para que la empresa en el futuro no tenga un riesgo ?					

Variable	Dimensión	PREGUNTAS				OBSERVACIONES		
		N°	Ítem	0	1		2	3
			II. Características de rentabilidad					
RENTABILIDAD Es la medida del rendimiento que producen los capitales utilizados cambiando con el tiempo en distintas formas de financiamiento siendo el indicador con más relevantes resultados para medir el éxito de un sector empresarial	Financiamiento	10	¿Qué tasa de interés pago ante el préstamo que realizo?					
		11	¿Considera usted que la rentabilidad permite a que la empresa se mantenga estable?					
	Resultados	12	¿Cree ud que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los últimos años ?					
		13	¿Cómo evalúa usted su rentabilidad?					
		14	¿Puede hablar de seguridad en su rentabilidad económica ?					

Variable	Dimensión	PREGUNTAS				OBSERVACIONES		
		N°	Ítem	0	1		2	3
			III. Características de la capacitación					
Capacitación La capacitación es un proceso mediante el cual las organizaciones aplican en diferentes niveles con el propósito de obtener cambios y desarrollar habilidades y actitudes en el personal que permita generar rápidos cambios de rentabilidad constituyéndose en la mejora de ingresos Económicos Silvia torres (2013) Amaya (2003) Reza (2006)	Sistema financiero	15	¿ Cree usted que la especialización del personal que labora ayuda a mejorar a los ingresos económicos ?					
		16	¿ Considera la capacitación como una inversión ?					
		17	¿ Considera usted que a través de la capacitación genere una mejor rentabilidad para la empresa ?					
	Créditos	18	¿Recibe capacitación del nivel intermedio ?					
		19	¿Cada qué tiempo le brindan capacitación de nivel avanzado ?					
	Riesgo	20	¿Qué nivel de capacitación tiene usted ?					
		21	¿Al ingresar recibió capacitación?					
		22	¿Todo el personal recibe capacitación ?					
		23	¿Seleccionan al personal para darle capacitación ?					

Firma del Evaluador: _____

Nombre y Apellidos del Evaluador: _____

Profesión del Evaluador: _____

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN: Cuestionario



FINANCIAMIENTO

1- ¿Cómo financia los servicios que brinda?

- a) Financiamiento propio
- b) Financiamiento de terceros

2.¿A qué instituciones acude para obtener financiamiento?

- a) Cajas municipales
- b) Bancos
- C) No precisa

3.¿Qué sistema bancario le brinda mejores tasas de interés?

- a) Banca privada
- b) Banca estatal

4. ¿Qué entidades financieras le otorga mayores facilidades para la obtención del crédito?

- a) Entidades bancarias
- b) Entidades no bancarias

5. ¿El financiamiento que realizo en que lo invirtió ?

- a) capital fijo
- b) Capital trabajo
- c) Ambas

6. ¿Recibió usted asesoramiento para adquirir un financiamiento ?

- a) Si
- b) No

7. ¿Accede usted a efectuar créditos?

- a) Si
- b) No

8. ¿En qué tiempo solicita los prestamos ?

- a) 1-3 Años
- b) 2-5 Años

9. ¿Al solicitar un préstamo posee información para que la empresa en el futuro no tenga un riesgo ?

- a) Si
- b) No

RENTABILIDAD

10. ¿Qué tasa de interés pago ante al préstamo que realizo?

- a) No precisa
- b) 2.9 % mensual
- c) 1.5 % mensual

11. ¿Considera usted que la rentabilidad permite a que la empresa se mantenga estable ?

- a) Si
- b) No

12. ¿ Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los últimos años?

- a) Si
- b) No

13. ¿Cómo evalúa usted su rentabilidad?

- a) Alto
- b) Medio
- c) Bajo

14. ¿Puede hablar de seguridad en su rentabilidad económica?

- a) Si
- b) No

CAPACITACIÓN

15. ¿Cree usted que la especialización del personal que labora ayuda a mejorar la los ingresos económicos?

- a) Si
- b) No

16. ¿Considera la capacitación como una inversión?

- a) Si
- b) No

17. ¿Considera usted que a través de la capacitación genere una mejor rentabilidad para la empresa como una inversión?

- a) Si
- b) No

18. ¿Recibe capacitación del nivel intermedio?

- a) Si
- b) No

19. ¿Cada qué tiempo le brindan capacitación de nivel avanzado ?

- a) 3 meses
- b) 6 meses

20¿Qué nivel de capacitación tiene usted ?

- a)Básico
- b) Intermedio
- c)Avanzado

21. ¿Al ingresar recibió capacitación ?

- a) Si
- b) No

22¿Todo el personal recibe capacitación ?

- a) Si
- b) No

23¿Seleccionan al personal para darle capacitación?

- a) Inductiva
- b)Preventiva
- b) Correctiva

PRESUPUESTO

a) Materiales

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Hojas bond	1 millar	15.00	15.00
Lapiceros	2	3.00	3.00
Cuaderno	1 Universitario	25.00	25.00
Resaltador	1	2.00	2.00
Total			45.00

b) Bienes y servicios

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Memoria USB -4 Gb	1	40.00	40.00
Impresiones	4 juegos	0.10	90.00
Copias	150 hojas	0.10	15.00
TOTAL			145.00

C) Servicios

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	Total
Internet	Por mes	60.00	60.00
Luz	Por mes	50.00	50.00
Transporte		50.00	50.00
Taller de titulación	15 semanas	1700.00	1700.00
TOTAL			1860.00

El 100% del presupuesto será un financiamiento propio

RESULTADOS DE LAS VARIABLES

VARIABLE	PREGUNTAS	ITEM			PORCENTAJES %		
FINANCIAMIENTO	¿Cómo financia los servicios que brinda?	F .PROPIO	F.TERCEROS		75	25	
	¿A qué instituciones acude para obtener financiamiento?	C.MUNICIPALES	BANCOS	NO PRECISA	25	50	25
	¿Qué sistema bancario le brinda mejores tasas de interés?	B.PRIVADA	B.ESTATAL		63	37	
	¿Qué entidades financieras le otorga mayores facilidades para la obtención del crédito?	ENT BANCARIAS	ENT. NO BANCARIAS		37	63	
	¿El financiamiento que realizo en que lo invirtió?	C .FIJO	C.TRABAJO	AMBAS	25	12	63
	¿Recibió usted asesoramiento para adquirir un financiamiento?	SI	NO		63	37	
	¿Accede usted a efectuar créditos?	SI	NO		25	75	
	¿En qué tiempo solicita los préstamos?	1 A 3 AÑOS	2-5 AÑOS		88	12	
	¿Al solicitar un préstamo posee información para que la empresa en el futuro no tenga un riesgo?	SI	N O		88	12	

VARIABLE	PREGUNTAS	ITEM			PORCENTAJES %		
RENTABILIDAD	¿Qué tasa de interés pago ante el préstamo que realizo?	NO PRECISA	2.92% mensual	1.5% mensual	100	0	0
	¿Considera usted que la rentabilidad permite a que la empresa se mantenga estable?	SI	NO		87	13	
	¿Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los últimos años?	SI	NO		88	12	
	¿Cómo evalúa usted su rentabilidad?	ALTO	MEDIO	BAJO	25	50	25
	¿Puede hablar de seguridad en su rentabilidad económica ?	SI	NO		63	37	

VARIABLE	PREGUNTAS	ITEM			PORCENTAJES %		
CAPACITACION	¿Cree usted que la especialización del personal que labora ayuda a mejorar la los ingresos económicos?	SI	NO		75	25	
	¿Considera la capacitación como una inversión?	SI	NO	NO PRECISA	50	25	25
	¿Considera usted que a través de la capacitación genere una mejor rentabilidad para la empresa	SI	NO		75	25	
	¿Recibe capacitación del nivel intermedio?	SI	NO		100	0	0
	¿Cada qué tiempo le brindan capacitación de nivel avanzado?	3MESES	6 MESES		50	50	
	¿Qué nivel de capacitación tiene usted?	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO	25	50	25
	¿Al ingresar recibió capacitación?	SI	NO		100	0	0
	¿Todo el personal recibe capacitación?	SI	NO		37	63	
¿ Seleccionan al personal para darle capacitación ?	INDUCTIVA	PREVENTIVA	CORRECTIVA	25	50	25	

DATOS DE LAS CLÍNICAS

Razón Social	CLINICA OLGUIN E.I.R.L
Responsable del establecimiento	Dr.Sergio Olguin Plasencia
R.U.C	20484289167
Estado	Activo
Fecha de Inscrip.	21/02/2005
Tipo de Sociedad	EMPRESA
Dirección Principal	CAL. SUCRE NRO. 1300 (FRENTE AL OVALO LOS LEONES)
Ubicación:	Piura / Sullana / Sullana

Razón Social:	CLÍNICA SANTA ROSA SULLANA S.A.C.
Responsable del establecimiento	Sandra Carolina F. Domínguez
Registro Único del Contribuyente (RUC):	20526109237
Tipo de Empresa:	Sociedad anónima cerrada
Estado/Condición:	Activo CIU - Sector Económico: 85193 - otras activ.relac. con salud humana
Actividad de Comercio Exterior:	Sin actividad
Fecha de Inicio de Actividades:	02/07/2011
Ubicación:	Piura / Sullana / Sullana
Dirección:	AV. Panamericana nro. 332 urb. Santa rosa (a media cuadra del Colegio Santa Ursula)

Razón social:	CLINICA LAS CAPULLANAS EIRL.
Nombre comercial:	CLINICA LAS CAPULLANAS EIRL.
RUC:	20525451969
Inicio de actividades:	06/02/2007
Actividad de comercio exterior:	Sin actividad
Dirección: :	Av. José de Lama nro 615a Cercado Urbano (a 4 cuadras colegio las Capullanas) Piura - Sullana – Sullana

RAZÓN SOCIAL:	CLÍNICA VIRGEN DEL PILAR SCRL
Responsable del establecimiento	Dra .Alicia Herrera. Dr. Guerrero Flores Enrique
Nombre comercial:	Clínica Virgen Del Pilar
RUC:	20102982020
Inicio de actividades:	01/04/1993
Actividad de comercio exterior:	Sin actividad.
Dirección:	Cal Bolívar Nro. 285 Cercado Piura – Sullana Sullana
Estado:	Activo

RAZÓN SOCIAL :	CLÍNICA MARÍA AUXILIADORA E.I.R.L
RUC:	20102550316
Estado:	Activo
Sector económico de desempeño	Actividades de Hospitales
Fecha de Inscripción:	30/05/1988
Tipo de sociedad:	Empresa Individual
Dirección Principal :	Cal. M aria Auxiliadora Nro.217 Urb .Sta. Rosa

Razón Social :	Clínica Neurociencias Eirl
Ruc:	20525704336
Dirección :	CAL. Miguel Grau nro. 999 cent. Sullana (costado de laboratorio Belén) Piura / Sullana /Sullana
Sector económico:	Otras activ.relac. Con salud humana
Estado :	Activo

Razón Social :	Clínica j & C Inmaculada Concepción
Responsable del establecimiento	José Luis Saavedra
RUC:	20526375468
Tipo Empresa:	Sociedad Anónima Cerrada
Condición:	Activo
Fecha Inicio Actividades:	05-05-2011
Actividad Comercial:	Actividades de hospitales
Dirección Legal:	Av. José de Lama Nro. 1011
Distrito / Ciudad:	Sullana
Provincia:	Sullana
Departamento:	Piura

Razón Social :	CLINICA CHAMPAGNAT
Tipo de Institución :	Privado
Responsable del Establecimiento :	Patricia del Rocio Álvarez Barba
Código de Establecimiento :	10649
Dirección:	Avenida Champagnat N° 136
Departamento :	Piura
Provincia:	Sullana
Distrito :	Sullana
Categoría :	Patología clínica

Variable	Dimensión	PREGUNTAS				OBSERVACIONES		
		N°	Ítem	0	1		2	3
			I. Características del financiamiento					
Financiamiento Es un recursos seguir invirtiendo en un sistema bancario optando por un comportamiento más competitivo median te créditos para obtener productividad, con el fin de conseguir estabilidad económica, acceso a tecnologías, y un desarrollo institucional y eliminar el riesgo. (Hernández A, 2002) Loayza R. (2011)	Sistema financiero	1	¿ Cómo financia los servicios que brinda?					
		2	¿ A qué instituciones acude para obtener financiamiento ?					
		3	¿Qué sistema bancario le brinda mejores tasas de interés ?					
		4	¿ Qué entidades financieras le otorga mayores facilidades para la obtención del crédito?					
	Créditos	5	¿el financiamiento que realizo en que lo invirtió?					
		6	¿Recibió usted asesoramiento para adquirir un financiamiento ?					
		7	¿Accede usted a efectuar créditos ?					
		8	¿ En qué tiempo solicita los prestamos?					
		9	¿Al solicitar un préstamo posee información para que la empresa en el futuro no tenga un riesgo ?					
Riesgo								

Variable	Dimensión	PREGUNTAS				OBSERVACIONES		
		N°	Ítem	0	1		2	3
			I. Características de rentabilidad					
RENTABILIDAD Es la medida del rendimiento que producen los capitales utilizados cambiando con el tiempo en distintas formas de financiamiento siendo el indicador con más relevantes resultados para medir el éxito de un sector empresarial	Financiamiento	10	¿Qué tasa de interés pago ante el préstamo que realizo?					
		11	¿Considera usted que la rentabilidad permite a que la empresa se mantenga estable?					
	12	¿Cree ud que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los últimos años ?						
	13	¿Cómo evalúa usted su rentabilidad?						
	14	¿Puede hablar de seguridad en su rentabilidad económica ?						
	Resultados							

Variable	Dimensión	PREGUNTAS				OBSERVACIONES		
		Nº	Ítem	0	1		2	3
		III. Características de la capacitación						
Capacitación La capacitación es un proceso mediante el cual las organizaciones aplican en diferentes niveles con el propósito de obtener cambios y desarrollar habilidades y actitudes en el personal que permita generar rápidos cambios de rentabilidad constituyéndose en la mejora de ingresos Económicos Silvia torres (2013) Amaya (2003) Reza (2006)	Sistema financiero	15	¿ Cree usted que la especialización del personal que labora ayuda a mejorar a los ingresos económicos ?					
		16	¿ Considera la capacitación como una inversión ?					
		17	¿ Considera usted que a través de la capacitación genere una mejor rentabilidad para la empresa ?					
	Créditos	18	¿Recibe capacitación del nivel intermedio ?					
		19	¿Cada qué tiempo le brindan capacitación de nivel avanzado ?					
	Riesgo	20	¿Qué nivel de capacitación tiene usted ?					
		21	¿Al ingresar recibió capacitación?					
		22	¿Todo el personal recibe capacitación ?					
		23	¿Seleccionan al personal para darle capacitación ?					

Firma del Evaluador: _____

Nombre y Apellidos del Evaluador: Abdon Álvarez Gutiérrez

cel - 968830386

Profesión del Evaluador: Ing Ind y Lic en Educación

Variable	Dimensión	PREGUNTAS				OBSERVACIONES		
		N°	Ítem	0	1		2	3
			I. Características del financiamiento					
Financiamiento Es un recursos seguir invirtiendo en un sistema bancario optando por un comportamiento más competitivo median te créditos para obtener productividad, con el fin de conseguir estabilidad económica, acceso a tecnologías, y un desarrollo institucional y eliminar el riesgo. (Hernández A, 2002) Loayza R. (2011)	Sistema financiero	1	¿ Cómo financia los servicios que brinda?					
		2	¿ A qué instituciones acude para obtener financiamiento?					
		3	¿Qué sistema bancario le brinda mejores tasas de interés?					
		4	¿ Qué entidades financieras le otorga mayores facilidades para la obtención del crédito?					
	Créditos	5	¿el financiamiento que realizo en que lo invirtió?					
		6	¿Recibió usted asesoramiento para adquirir un financiamiento ?					
		7	¿Accede usted a efectuar créditos ?					
		8	¿ En qué tiempo solicita los prestamos?					
		9	¿Al solicitar un préstamo posee información para que la empresa en el futuro no tenga un riesgo ?					
Riesgo								

Variable	Dimensión	PREGUNTAS				OBSERVACIONES		
		N°	Ítem	0	1		2	3
			I. Características de rentabilidad					
RENTABILIDAD Es la medida del rendimiento que producen los capitales utilizados cambiando con el tiempo en distintas formas de financiamiento siendo el indicador con más relevantes resultados para medir el éxito de un sector empresarial	Financiamiento	10	¿Qué tasa de interés pago ante el préstamo que realizo?					
		11	¿Considera usted que la rentabilidad permite a que la empresa se mantenga estable?					
	Resultados	12	¿Cree ud que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los últimos años?					
		13	¿Cómo evalúa usted su rentabilidad?					
		14	¿Puede hablar de seguridad en su rentabilidad económica ?					

Variable	Dimensión	PREGUNTAS				OBSERVACIONES		
		Nº	Ítem	0	1		2	3
		III. Características de la capacitación						
Capacitación La capacitación es un proceso mediante el cual las organizaciones aplican en diferentes niveles con el propósito de obtener cambios y desarrollar habilidades y actitudes en el personal que permita generar rápidos cambios de rentabilidad constituyéndose en la mejora de ingresos Económicos Silvia torres (2013) Amaya (2003) Reza (2006)	Sistema financiero	15	¿ Cree usted que la especialización del personal que labora ayuda a mejorar a los ingresos económicos ?					
		16	¿ Considera la capacitación como una inversión ?					
		17	¿ Considera usted que a través de la capacitación genere una mejor rentabilidad para la empresa ?					
	Créditos	18	¿Recibe capacitación del nivel intermedio ?					
		19	¿Cada qué tiempo le brindan capacitación de nivel avanzado ?					
	Riesgo	20	¿Qué nivel de capacitación tiene usted ?					
		21	¿Al ingresar recibió capacitación?					
		22	¿Todo el personal recibe capacitación ?					
		23	¿Seleccionan al personal para darle capacitación ?					

Firma del Evaluador: 

Nombre y Apellidos del Evaluador: Adolfo JUAN ROZAS

Profesión del Evaluador: CONTADOR