



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**LA CAPACITACIÓN Y EL FINANCIAMIENTO EN LAS
MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO - RUBRO LUBRICENTROS, DE LA
AVENIDA MARIANO PASTOR SEVILLA, DISTRITO DE
VILLA EL SALVADOR, PROVINCIA DE LIMA,
DEPARTAMENTO DE LIMA, AÑO 2015.**

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

AUTOR:

VIANCA PALMIRA ARTEAGA BACILIO

ASESOR:

Lic. Adm. ROBERTO CUIPAL VELAYSOSA

**LIMA-PERÚ
2016**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**LA CAPACITACIÓN Y EL FINANCIAMIENTO EN LAS
MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO - RUBRO LUBRICENTROS, DE LA
AVENIDA MARIANO PASTOR SEVILLA, DISTRITO DE
VILLA EL SALVADOR, PROVINCIA DE LIMA,
DEPARTAMENTO DE LIMA, AÑO 2015.**

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

AUTOR:

VIANCA PALMIRA ARTEAGA BACILIO

ASESOR:

Lic. Adm. ROBERTO CUIPAL VELAYSOSA

LIMA-PERÚ

2016

JURADO EVALUAR DE TESIS

Mgter. José Orestes Vite Ibarra
Presidente

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero De Murillo
Secretario

Lic. Adm. Victor Hugo Espinosa Otoyá
Miembro

Lic. Adm. Roberto Cuipal Velaysosa
Asesor

AGRADECIMIENTO:

A mi madre: Flor Bacilio, mi abuela Zenaida Villanueva y mi tío Gilmer Bacilio; a quienes les guardo mucho cariño y respeto. Quienes depositaron su confianza en mí, al realizar sus sueños y anhelos de ser profesional en la carrera de Administración.

Mi agradecimiento a Dios, por darme la fuerza y sabiduría para alcanzar mis metas, en mi vida personal y profesional.

DEDICATORIA:

Dedico con mucho amor y cariño a las personas que amo: mi madre Flor Bacilio, mi abuela Zenaida Villanueva y mi tío Gilmer Bacilio; razones de mi existencia e iniciativa fundamental para la búsqueda de mejores horizontes para mi crecimiento personal y profesional.

A Dios, por darme la vida y cuidar de mí todos los días, dándome las fuerzas que necesito en cada momento de mi vida.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar las características de la Capacitación y el Financiamiento en las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015. Se ha desarrollado utilizando la investigación tipo cuantitativa y el nivel de investigación descriptiva, se aplicó un diseño No experimental-Transversal.

Se utilizó una muestra por 17 Micros y Pequeñas Empresas representado el 100% de la población de las MYPE del rubro lubricentros, a quienes se le aplicó un cuestionario de 42 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: **Relacionado a la representante legales:** El 47.06% tiene una edad de 41 años a más, el 41.18% tienen un grado de instrucción secundaria, el 52.94% son comerciantes y el 88.24% son propietarios. **Relacionado a las Características de las MYPE:** Del 100% de los encuestados son formales, el 82.35% de las MYPE son unipersonales, el 82.35% son microempresas. El 52.94% tienen trabajadores permanentes y el 41.18% indican que su empresa tiene entre 11 años a más. **Relacionado a la Capacitación:** El 94.12% indicaron que capacitan a su personal, el 94.12% si realizan una evaluación previa a las necesidades de su personal y consideran que la capacitación es una inversión y el 100% de los encuestados cree que la capacitación es relevante para su empresa. **Relacionado al Financiamiento:** El 100% de los encuestados recurren al financiamiento formal, el 100% de los encuestados ha recibido crédito financiero en el año 2015, el 100% de los encuestados indicaron que fueron atendidas sus solicitudes de crédito en el año 2015, el 70.59% de las MYPE encuestadas han solicitado crédito financiero entre 1 a 3 veces. El 47.06% ha solicitado crédito entre S/. 1,000 a S/. 5,000 y el 94.12% de las MYPE encuestadas pagó una tasa de interés entre 10% a 20%. Por lo tanto, se concluye que la mayoría de las MYPE capacitan a su personal y consideran importante a la capacitación para su empresa, además utilizan el financiamiento formal, a través de las entidades financieras al cual le ha permitido tener crecimiento para su empresa.

Palabras claves: Micros y Pequeñas Empresas, Capacitación y Financiamiento.

ABSTRACT

The present work of investigation had as general objective to determine the characteristics of the training and the funding at the micro and small companies in the commerce sector- Lubricants Center, Avenue Mariano Pastor Sevilla, district of Villa El Salvador, Lima province, department of Lima, 2015. It has been developed using the research quantitative type and the level of descriptive research, applied a design non-experimental cross-sectional. It used a sample of 17 micro and small enterprises represented 100 per cent of the population of MYPE of lubrication Center, who was applied a questionnaire of 42 questions, using the technique of the survey, obtaining the following results:

Related to the representative legal: 47.06% has an age of 41 years more, 41.18% have a degree of secondary education, 52.94% are traders and the 88.24% are owners.

Related to the characteristics of MYPE: 100% of the respondents are formal, 82.35% of MYPE are sole proprietorships, 82.35% are micro-enterprises. 52.94% have permanent workers and 41.18% indicate that your company has between 11 years more. **Related to training:** 94.12% indicated that training to its personnel, 94.12% if you are conducting an assessment prior to the needs of its staff and consider that training is an investment and 100 % of the respondents believe that the training is relevant to your company. **Related to the Financing:** 100 % of the interrogated persons resorts to the formal financing, 100 % of the interrogated persons there is it received financial credit in the year 2015, 100 % of the interrogated persons indicated that its credit requests were attended in the year 2015, 70.59 % of the polled MYPE has requested financial credit between 1 to 3 times. 47.06 % has requested credit between S/. 1,000 to S/. 5,000 and 94.12 % of the polled MYPE paid an interest rate between 10 % to 20 %.

Therefore, one concludes that most of the MYPE qualify to its personnel and consider important to the training for its company, also they use the formal financing, across the financial institutions to which has allowed to have growth for its company.

Keywords: micro and small enterprises, training and financing.

CONTENIDO	Pág.
TÍTULO DE LA TESIS	i
JURADO EVALUADOR DE TESIS	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE FIGURAS	ix
I. INTRODUCCIÓN	01
II. REVISIÓN Y LITERATURA	05
2.1 Antecedentes.....	05
2.2 Bases Teóricas.....	15
2.3 Marco Conceptual.....	44
III. METODOLOGÍA	46
3.1 Tipo de Investigación.....	46
3.2 Nivel de Investigación.....	46
3.3 Diseño de la Investigación.....	46
3.4 El Universo y Población.....	46
3.5 Definición Operacionalización de Variables e Indicadores.....	47
3.6 Técnicas e Instrucciones de Recolección de Datos.....	53
3.7 Plan de Análisis.....	53
3.8 Matriz de Consistencia.....	54
3.9 Principios Éticos.....	55
IV. RESULTADOS	56
4.1 Resultados.....	56
4.2 Análisis de los Resultados.....	70
V. CONCLUSIONES	76
5.1 Referencias Bibliográficas.....	78
5.2 Anexos.....	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01 Características del representante legal de las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015..... **pág.56**

Tabla N° 02 Características de las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio –rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015.....**pág.59**

Tabla N° 03 Características de la Capacitación en las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015.....**pág.61**

Tabla N° 04 Características del Financiamiento en las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015.....**pág.66**

ÍNDICE DE FIGURAS

Relacionado a los representantes legales de la empresa

Figura N° 01 (Tabla N° 01) Edad del Encuestado.....	pág. 93
Figura N° 02 (Tabla N° 01) Género del Encuestado.....	pág. 93
Figura N° 03 (Tabla N° 01) Estado Civil	pág. 94
Figura N° 04 (Tabla N° 01) Nacionalidad.....	pág. 94
Figura N° 05 (Tabla N° 01) Grado de Instrucción.....	pág. 95
Figura N° 06 (Tabla N° 01) Profesión y/ Ocupación.....	pág. 95
Figura N° 07 (Tabla N° 01) Cargo que Desempeña en la Empresa.....	pág. 96
Figura N° 08 (Tabla N° 01) Tiempo que Desempeña en la Empresa.....	pág. 96

Relacionado a las Características de las MYPE

Figura N° 09 (Tabla N° 02) Su empresa es Formal.....	pág. 97
Figura N° 10 (Tabla N° 02) Empresa Unipersonal o Jurídica.....	pág. 97
Figura N° 11 (Tabla N° 02) Microempresa o Pequeña Empresa.....	pág. 98
Figura N° 12 (Tabla N° 02) Tipo de Trabajadores.....	pág. 98
Figura N° 13 (Tabla N° 02) Trabajadores Permanentes Tiene en su Empresa.....	pág. 99
Figura N° 14 (Tabla N° 02) N° de Años tiene la Empresa de Permanencia en la Actividad.....	pág. 99
Figura N° 15 (Tabla N° 02) Finalidad por la que se Creó la Empresa.....	pág.100

Relacionado a la Capacitación

Figura N° 16 (Tabla N° 03) Realizan Programas de Capacitación del Personal.....	pág.100
Figura N° 17 (Tabla N° 03) Sabe Usted que la Capacitación está Relacionada con el Incremento de la Productividad y Satisfacción Laboral de su Personal.....	pág.101
Figura N° 18 (Tabla N° 03) A Quiénes de sus Empleados les Brindan Capacitación.	pág.101
Figura N° 19 (Tabla N° 03) Realiza Planes de Seguimiento Luego de la Capacitación Brindada a su Personal	pág.102
Figura N° 20 (Tabla N° 03) Para Brindar una Capacitación, Hace una Evaluación Previa a las Necesidades de su Personal	pág.102
Figura N° 21 (Tabla N° 03) Alguna Vez se ha Capacitado a su Personal en Relación a los Incentivos Laborales.	pág.103
Figura N° 22 (Tabla N° 03) Sabe Usted que la Capacitación Logra que el Personal se Sienta Identificado con la Empresa.	pág.103
Figura N° 23 (Tabla N° 03) Qué Temas de Capacitación ha Recibido su Trabajador.	pág. 104
Figura N° 24 (Tabla N° 03) Qué Cree Usted que Mejora con la Capacitación en la Empresa.	pág.104
Figura N° 25 (Tabla N° 03) Cree Usted que es Importante para su Empresa la Gestión del Conocimiento.	pág.105
Figura N° 26 (Tabla N° 03) Ha Recibido Capacitaciones en el Año 2015.....	pág.105
Figura N° 27 (Tabla N° 03) Considera a la Capacitación.....	pág.106
Figura N° 28 (Tabla N° 03) Recibe capacitaciones de:	pág.106
Figura N° 29 (Tabla N° 03) Cree que la Capacitación es Relevante para su Empresa.....	pág.107
Figura N° 30 (Tabla N° 03) En qué Áreas Considera que es Primordial Recibir Capacitación en su Empresa.....	pág. 107

Relacionado al Financiamiento

- Figura N° 31 (Tabla N° 04)** A qué Tipo de Financiamiento Recurre Ud.....pág. 108
- Figura N° 32 (Tabla N° 04)** Tipo de Capital con que Creó su Empresa.....pág. 108
- Figura N° 33 (Tabla N° 04)** Ha Solicitado en el Año 2015 Algún Crédito Financiero.pág. 109
- Figura N° 34 (Tabla N° 04)** Fueron Atendidos sus Solicitudes de Crédito....pág. 109
- Figura N° 35 (Tabla N° 04)** N° de Veces ha Solicitado un Crédito a una Entidad Financiera en el Año 2015.pág.110
- Figura N° 36 (Tabla N° 04)** Monto de Crédito que solicitó.....pág. 110
- Figura N° 37 (Tabla N° 04)** Tasa de Interés Anual que Pagó.pág.111
- Figura N° 38 (Tabla N° 04)** Tiempo que Pagó su Crédito.pág. 111
- Figura N° 39 (Tabla N° 04)** El Crédito Otorgado lo Invirtió en:pág.112
- Figura N° 40 (Tabla N° 04)** Cree Usted que el Crédito Financiero Otorgado le Brindó Beneficios.pág.112
- Figura N° 41 (Tabla N° 04)** Qué Tipos de Beneficios Recibió.pág.113
- Figura N° 42 (Tabla N° 01)** Volvería a Solicitar Nuevamente el Crédito Financiero.pág. 113

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, en el Perú, las Micros y Pequeñas Empresas aportan, aproximadamente, el 40% del producto Bruto Interno, son una de las mayores potenciadoras del crecimiento económico del país. En conjunto, las MYPE, generan el 47% del empleo en América Latina, siendo esta una de las características más rescatables de este tipo de empresas.

Conforme las MYPE van creciendo, nuevas van apareciendo. Esto dinamiza nuestra economía. Debido a que la mayoría desaparece en menos de un año; las que sobrevivan este ciclo se volverán cada vez más influyentes en el mercado, ampliarán su capacidad de producción, requerirán mano de obra aportaran mayores tributos al Estado. (Asociación de Emprendedores del Perú, 2015)

Las Micros y Pequeñas Empresas (MYPE) tanto en Perú como a nivel regional son componentes muy importantes del motor de nuestra economía; siendo considerada como una unidad económica en la generación de empleo, tipo de trabajos que generan, así como las actividades económicas que desarrollan, cuya iniciativa y/o dirección está bajo la responsabilidad de una persona natural o jurídica.

Se puede afirmar que la existencia de la microempresa tiene una importancia fundamental en las nuevas formas de trabajo y estructuras ocupacionales que cada día van tomando mayor fuerza en su efectiva inserción en los mercados y en la participación de los ciudadanos, es decir, la inclusión social. (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2014)

En la encuesta de Micros y Pequeñas Empresas 2013 se ejecutó en diez ciudades: Lima y la Provincia Constitucional del Callao, Arequipa, Ayacucho, Chiclayo, Cusco, Huancayo Iquitos, Piura y Trujillo.

En el 45,8% de las Micros y Pequeñas Empresas, declararon que para el desarrollo de su actividad económica tienen la condición de persona natural; le sigue Sociedad Anonima Cerrada con 26,4%; Empresa Individual de Responsabilidad Limitado con el 15,0%; Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada con el 10,1% y la Sociedad Anónima con 2,7%.

En el año 2012, el 56% de los conductores de Micros y Pequeñas Empresas declararon que habían accedido o participado en cursos o eventos de capacitación. Los temas de mayor interés a los que asistieron los conductores a capacitarse fueron ofertas que

ofrece en el sistema financiero (40,9), gestión empresarial (19,0), nuevas tecnologías para mejorar productos o procesos productivos (15,7%), información y comunicación (7,8%) y nuevas tecnologías de gestión empresarial (6,5%)

En el año 2012, el 19% de los conductores de Micros y Pequeñas Empresas declararon que habían participado en cursos o eventos de capacitación relacionados con la gestión empresarial. Así mismo, los conductores de las empresas que los cursos de capacitación preferidos, fueron marketing (19,0%), calidad (10,2%), exportaciones (10,1%), formalización (9,7%) y atención al cliente (7,7%), entre los principales.

En el año 2012, el 40,9% de los conductores de Micros y Pequeñas Empresas habían participado en algún evento de capacitación y accedieron a información relacionado con los servicios del sistema financiero. Los criterios que más influyeron en las empresas para adoptar la decisión de solicitar un crédito fueron: tasa de interés (93,5%), seguido de plazos de pago (50,5%), beneficios que otorga la entidad (22,1%) prestigio de la entidad financiera (13,8%), garantías solicitadas (13,6%) y recomendaciones de terceros (3,2%).

Del total de Micros y Pequeñas Empresas que manifestaron haber accedido a un préstamo: el 67,4% indicó que el destinó o usó para capital de trabajo; el 9,7% para inversión en activo fijo; mientras que el 22,8% restante declaró que lo usó para ambos fines.

De los conductores de las Micros y Pequeñas Empresas que declararon no estar conformes con el financiamiento recibido: el 85,9% indicaron que el principal motivo fue por los altos intereses; el 36,8% por altas comisiones; el 20,1% porque no otorgaron el monto solicitado; el 10,7% por el período de gracia muy corto y el 2,7% porque le dieron muy tarde (INEI, 2014).

En el departamento de Lima, específicamente en la Avenida Mariano Pastor Sevilla, ubicada en el Distrito de Villa El Salvador, existen numerosos establecimientos de negocios conocidas como Micros y Pequeñas Empresas dedicadas a la venta de lubricantes, aditivos, líquidos de frenos, refrigerantes entre otros para vehículos y motos. Con respecto al rubro lubricentros, no se ha podido encontrar estudios o investigaciones similares.

Sin embargo, se desconocen las características de la capacitación y financiamiento de estas Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro lubricentros, es por ello que se realiza la investigación el cual permite determinar el siguiente enunciado. ¿Cuáles son las características de la Capacitación y el Financiamiento en las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio - rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015?.

Para dar solución, se ha planteo el siguiente objetivo general:

- Determinar las características de la Capacitación y el Financiamiento en las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015.

Para conseguir el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos:

- Determinar las características del representante legal de las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015.
- Determinar las características de las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015.
- Determinar las características de la Capacitación en las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015.
- Determinar las características del Financiamiento en las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015.

La investigación se justifica desde el punto de vista teórico, porque nos permitió conocer las características de la capacitación en las Micros y Pequeñas Empresas, saber si los empleadores tienen un plan de capacitación para sus trabajadores en las diferentes áreas con el fin de mejorar la comunicación, confianza y desarrollo personal de cada trabajador.

De igual manera nos permitió conocer las características del financiamiento, obteniendo información sobre cuáles son los tipos de financiamiento que utilizan estas empresas, si el tipo de financiamiento que obtuvo fue el apropiado, si fue invertido correctamente y si gracias a la inversión ha podido incrementar sus ingresos.

Desde el punto de vista práctico, porque sirve como discusión y referencia para la toma de decisiones de estas micro y pequeñas empresas, al cual permite saber si la capacitación y el financiamiento que actualmente utilizan es la apropiada para mejorar las condiciones en las que se encuentran en el rubro de lubricentros.

Desde el punto de vista metodológico, porque se utilizó el instrumento de metodología aplicando la técnica respectiva denominada encuesta.

Esta investigación servirá de gran ayuda para otras investigaciones por parte de los alumnos, investigadores y la sociedad en general porque se brindará información verídica del estudio sobre las características de la capacitación y el financiamiento en las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio- rubro lubricentros de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, del Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Se han realizado consultas en diferentes fuentes de información especializadas en administración y se alcanzó a encontrar los siguientes estudios similares o que han sido realizados de forma genérica.

León, T. (2013) En la tesis titulada: “Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio-rubro compra/venta de repuestos automotrices, Chimbote, 2010-2011”. Llegó a las siguientes conclusiones:

Respecto a los empresarios

1. La totalidad de los dueños o representantes legales de las MYPE estudiadas son adultos.
2. Poco más de la mitad (53%) de los representantes legales de las MYPE estudiadas son del sexo femenino.
3. Aproximadamente un tercio (40%) de los representantes legales de las MYPE estudiadas tienen instrucción superior universitaria completa.
4. Poco más de un tercio (40%) de los representantes legales de las MYPE estudiadas no precisó su estado civil.
5. Aproximadamente la quinta parte (27%) de los representantes legales de las MYPE estudiadas son comerciales.

Respecto a las características de las MYPE:

1. La mayoría de las MYPE estudiadas tienen más de tres años brindando el servicio de fotocopias y son formales.
2. Poco más del tercio (40%) de las MYPE estudiadas tienen 02 trabajadores permanentes; así como también, no cuenta con ningún trabajador eventual.
3. El total de las MYPE estudiadas fueron creadas con la finalidad de obtener ganancias.

Respecto a las características del financiamiento:

1. Más de la mitad de las MYPE estudiadas financian sus actividades con préstamos financieros de tercer y aproximadamente un tercio lo hace con recursos financieros propios.
2. Poco más de la mitad (56%) de las MYPE que recurren a financiamiento de terceros, lo hacen a través del sistema bancario y el resto lo hace a través de entidades no bancarias.
3. Así mismo, poco más de la mitad (56%) de las MYPE que recibieron créditos de terceros, invirtieron dichos créditos en ampliación y mejora de sus locales, y en adquisición de activos.

Respecto a las características de la capacitación

1. La mayoría de las MYPE estudiadas no precisó haber recibido capacitación para la adquisición de préstamos.
2. Tres tercios de las MYPE estudiadas manifestó que no ha recibido capacitación en los dos últimos años.
3. Así mismo, tres tercios de las MYPE estudiadas consideran que la capacitación es una inversión.
4. Finalmente, poco más de la mitad (53%) indicaron que la capacitación es relevante para sus empresas.

Respecto a las características de la rentabilidad

La mayoría de las MYPE estudiadas indicaron que el financiamiento y la capacitación mejoraron la rentabilidad de sus empresas.

Vargas, J. (2014) En la tesis titulada: “Caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPE del sector comercio-rubro automotriz en general del Distrito de Chimbote, año 2014”. Llegó a las siguientes conclusiones:

Respecto a los datos generales del encuestado:

- La mayoría relativa de representantes encuestados son personas adultas de 31 a más años de edad, teniendo un grado de instrucción de estudio superior y son dueños de la empresa.

Respecto a los datos generales de las MYPE:

- La mayoría relativa de los representantes de las MYPE, tienen más de 3 años en la actividad empresarial, además se encuentran formalizadas y tienen de 1 a 4 trabajadores laborando.

Respecto al financiamiento:

- La mayoría de las representantes de las MYPE encuestadas, por si formalidad tienen mayores ventajas como el acceso al crédito financiero en las entidades bancarias, y obtienen un crédito mayor a S/. 5001.00 soles a unas tasas de interés del 0 – 10%, y, además, señalan un mejoramiento sustancial de sus ingresos, proporcionando liquidez en los capitales de trabajo de las MYPE.
- Una minoría de MYPE encuestadas, aun no se encuentran formalizadas por lo que tiene menores ventajas y no tienen acceso a una banca formal de financiamiento.

Respecto a la capacitación:

- La totalidad de los representantes de las MYPE, tienen conocimiento del término capacitación, y además conocen los beneficios que les puede brindar a su empresa.
- La totalidad de los representantes de las MYPE, manifiestan que sus trabajadores vienen siendo capacitados en atención al cliente, y señalan, que la capacitación mejora el aumento de las ventas y con ello, la rentabilidad de las MYPE.

Estrella, I. (2014). En la tesis titulada: “Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio-rubro compra y venta de repuestos y accesorios de automotores, Provincia de Tacna, período 2012-2013”. Llegó a las siguientes conclusiones:

Respecto a los Propietarios y/o Representantes Legales de las MYPE:

Del 100% de los propietarios y/o representantes legales de las MYPE encuestadas: el 83% son adultos, un 17% de jóvenes. El 17% son de sexo masculino, el 83% de sexo femenino. El 42% tiene secundaria completa, el 8% tiene secundaria incompleta, el 8% tiene Superior No Universitaria Completa, el 26% tiene Superior No Universitaria Incompleta, el 8% tiene Superior Universitaria Completa y el 8% tiene Superior Universitaria Incompleta. El 8% son solteros, el 33% son convivientes y el 58% son casados. Un 8% es profesional, el 42% es artesano y el 50% es técnico.

Respecto a las Características de las MYPE:

Las principales características de las MYPE del ámbito de estudio son: el 83% se dedica al negocio por más de 3 años y el 17% alrededor de 1 año. El 100% de las MYPE son formales y contribuyen pagando sus impuestos. El 42% ningún trabajador permanente, el 25% tiene un trabajador permanente y el 33% tiene 2 trabajadores permanentes. El 25% no tienen ningún trabajador eventual, el 50% tienen 01 trabajador y el 25% tienen 02 trabajadores eventuales. El 100% se formó para obtener ganancias.

Respecto al Financiamiento de las MYPE:

Los empresarios encuestados manifestaron que, respecto al financiamiento, sus MYPE tienen las siguientes características: el 17% financian su actividad con fondos propios y el 83% lo hacen con fondos de terceros. El 42% ha obtenido su crédito de las entidades bancarias, el 42% de no bancarias y el 16% no recibieron financiamiento. El 42% obtuvo crédito del sistema bancario, el 42% en la caja municipal, el 16% no obtuvo crédito.

El 42% indico que las entidades bancarias dan mayor facilidad para la obtención de crédito, el 42% las entidades no bancarias y el 16% no recibió financiamiento. En el año 2012 el 25% no solicito crédito, el 42% ha solicitado crédito 1 vez, y el 33% han solicitado 2 veces. El 42% solicito crédito de bancos en el año 2012, el 33% de cajas

municipales y el 25% no precisan. El 50% solicitó su crédito a corto plazo en el año 2012, el 25% a largo plazo y el 25% no precisan. El 50% solicitó su crédito a una tasa de 1% a 2% mensual en el año 2012, el 17% a una tasa de 2.1% a 4% mensual y el 33% no precisan. El 75% recibieron su crédito por el monto solicitado en el año 2012 y el 25% no precisan.

El 8% ha solicitado su crédito de S/. 100.00 a S/. 1000.00 en el año 2012, el 67% solicitó su crédito de S/ 1001.00 a S/. 5000.00 y el 25% no precisan. En el año 2013 el 58% no ha solicitado crédito alguno en el año 2013 y el 42% solicitó un crédito 1 vez. El 8% solicitó crédito en bancos en el año 2013, el 42% en cajas municipales y el 50% no precisan. El 33% solicitó su crédito a corto plazo en el año 2013, el 17% a largo plazo y el 50% no precisan. El 33% solicitó su crédito a una tasa de 1% a 2% mensual en el año 2013, el 17% a una tasa de 2.1% a 4% mensual y el 50% no precisan.

El 50% recibieron su crédito por el monto solicitado en el año 2013 y el 50% no precisan. El 33% ha solicitado su crédito de S/. 100.00 a 1000.00 en el año 2013, el 17% solicitó un crédito de S/. 1001.00 a S/. 5000.00 y el 50% no precisan. En el 2012 y 2013, el 58% invirtió en capital de trabajo, el 8% en activos fijos, el 17% en el mejoramiento y/o ampliación del local y el 17% no precisa.

Respecto a la Capacitación de las MYPE:

Los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la capacitación de sus MYPE son: el 50% indica que no recibió capacitación para el otorgamiento del préstamo y el 50% si lo recibió. El 50% recibió 1 curso de capacitación en los dos últimos años, el 33% recibió 2 cursos, el 8% recibió 3 cursos y el 8% recibió más de 4 cursos. El 25% participó en un curso acerca de inversión del crédito financiero, el 33% acerca de manejo empresarial, el 33% acerca de marketing empresarial y el 8% participó en otro curso de mantenimiento y reparación de vehículos. El 33% su personal si ha recibido capacitación alguna, el 8% no ha recibido y el 58% no sabe precisar. El 17% recibió 1 curso de capacitación, el 17% recibió 2 cursos, el 8% recibió 3 cursos y el 58% no precisa. El 17% recibió más capacitación en el año 2012, el 17% recibió más capacitación en el año 2013, el 41% recibió capacitación en ambos años y el 25% no precisa.

El 100% considera que la capacitación como empresario es una inversión. El 67% considera que la capacitación de su personal es relevante para su empresa y el 33% no precisa. El 25% del personal de las MYPE se capacito en el tema de prestación de mejor servicio al cliente, el 8% en otro tema de mantenimiento y reparación de vehículos y el 67 % no precisa.

Respecto a la Rentabilidad de las MYPE:

El 83% afirma que el financiamiento otorgado ha mejorado la rentabilidad de su empresa y el 17% no precisa. El 92% afirma que la capacitación mejora la rentabilidad empresarial y el 8 % no precisa. El 92% afirma que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los 2 últimos años y el 8% no considera que su rentabilidad haya mejorado. El 92% niega que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en los 2 últimos años y el 8% si considera que su rentabilidad ha disminuido.

Kong, J. & Moreno, J. (2014). En la tesis titulada: “Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las MYPE del Distrito de San José - Lambayeque en el período 2010-2012”, llegó a las siguientes conclusiones:

Bajo el análisis y la evaluación de cada variable de estudio y después de haber precisado los resultados y discutido los mismos, se concluye lo siguiente:

- Las fuentes de financiamiento han influenciado de manera positiva en el desarrollo de las MYPE del Distrito de San José, gracias a que dichas fuentes les han permitido acceder a créditos para financiar sus inversiones en capital de trabajo, activos fijos y tecnología, impulsándolos a una mejora tanto en su producción como en sus ingresos, ya que ahora cuentan con un mejor inventario para ofrecer a sus clientes.
- Al evaluar el desarrollo de las MYPE del Distrito de San José en el período 2010 al 2012, constatamos que gran parte de las microempresas se han mantenido en un estado de equilibrio, limitando su capacidad gestora al destinar efectivamente su financiamiento, pero que pese a ello tanto su producción como sus ingresos son los que mayor impacto han tenido gracias al financiamiento obtenido, que en su mayoría fue de fuentes externas. Aunque existe una proporción de emprendedores que gracias a sus ahorros generaron empresa para tener una fuente de ingreso

permanente, frente a las bajas en su actividad principal (pesca, construcción naval) que destaca en el Distrito.

- Al evaluar las diferentes fuentes de financiamiento que tuvieron mayor participación en el Mercado del Distrito de San José, durante el período 2010 – 2012, quien tuvo un mayor dinamismo en el sector fue MI BANCO como principal proveedor de recursos financieros quienes les dieron las facilidades a las MYPE de obtener un financiamiento ya sea para capital de trabajo o atender obligaciones con terceros, del mismo modo se encuentran los recursos financieros obtenidos por prestamistas informales del propio Distrito, quienes vienen consolidando su fuerte participación en el mercado, actuando como parte esencial en el desempeño de las MYPE.
- Finalmente se determina como resultado de la investigación que las MYPE han respondido favorablemente al financiamiento recibido por las diferentes fuentes de financiamiento, ya sea por un ahorro personal o por la participación de entidades financieras, pero pese a este progreso aún persiste una carencia de cultura crediticia, una falta de gestión empresarial, escasos recursos económicos y una falta de asesoramiento en temas comerciales; estos son aspectos que limitan a muchos emprendedores de poder invertir en nuevas tecnologías que les pueda generar una reducción en costos y un mejor margen de ingresos.

Estrada, E. (2015). En la tesis titulada: “Caracterización del financiamiento en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio- rubro lubricantes de la Av. Pardo cdra. 11 del Distrito de Chimbote, 2013”. Llegó a las siguientes conclusiones:

Referente a los representantes legales de las Micros y Pequeñas Empresas

La mayoría relativa de los representantes legales de las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio-rubro Lubricantes de la Av. Pardo Cdra. 11, de Chimbote, 2013. Están siendo gestionadas por gerentes con una edad de entre 31 a 50 años y la otra mayoría relativa tienen de 51 años a más, son de sexo masculino y tienen grado de instrucción superior no universitario, esto indica que la mayoría de estas Micros y Pequeñas Empresas están siendo gestionadas por personas adultas que si bien es cierto alguno de ellos no tienen los conocimientos para dirigir una empresa pero tienen la

experiencia que se necesita para poder trabajar en este rubro lo cual se ve evidenciado en los años de la Micros y Pequeñas Empresas en el rubro.

Referente a las Micros y Pequeñas Empresas

La totalidad de las MYPE del sector comercio-rubro Lubricantes de la Av. Pardo Cdra. 11., Chimbote, 2013; tienen más de 5 años de permanencia en el mercado, tienen como objetivo alcanzar rentabilidad y la mayoría de las Micros y Pequeñas Empresas tienen de 01-05 trabajadores, la totalidad de estas Micros y Pequeñas Empresas tienen muchos años desempeñándose en el rubro formándose para alcanzar rentabilidad que es el objetivo y razón de ser de toda empresa y estos a su vez debido al aumento del parque automotor en Chimbote ha sido necesario la contratación de un determinado número de trabajadores en cada Micro y Pequeñas Empresas que la mayoría asciende a 1 a 5 trabajadores.

Referente al Financiamiento

La totalidad de las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio-rubro Lubricantes de la Av. Pardo Cdra. 11, Chimbote, 2013. Han solicitado y recibido un crédito, en un monto de S/. 5001 – más en el sistema bancario, invertido el dinero proveniente del crédito en capital de trabajo, permitiendo el desarrollo de su empresa y la mayoría de estas Micros y Pequeñas Empresas han pagado de entre 21% - a más de tasa de interés por el crédito solicitado. Debido a que en toda empresa se necesita financiamiento para poder ser utilizados en capital de trabajo, compra de activos, mejoramiento de la infraestructura, etc., y este se puede obtener en el sistema bancario, y a su vez se tiene que pagar una tasa de interés por el crédito recibido; quedando dinero para poder seguir realizando con total normalidad sus transacciones comerciales.

Vizconde, J. (2015). En la tesis titulada: “El financiamiento a las Micro y Pequeñas Empresas comerciales de Chepen para promover su desarrollo sostenible con responsabilidad social empresarial”. Llegó a las siguientes conclusiones:

El financiamiento a las Micro y Pequeñas Empresas comerciales de Chepén por parte de los Bancos y Micro financieras si generan desarrollo sostenible económico, social y ambiental mediante la satisfacción de necesidades, si ambas partes gestionan con criterios de responsabilidad social empresarial como una inversión social.

Uno de los principales problemas que enfrentan las Micro y Pequeñas Empresas del Distrito de Chepén para ser sujeto de financiamiento son las altas tasas y garantías que se les solicita sin criterios económicos y sociales tomando en cuenta los fundamentos de la responsabilidad social empresarial que contengan cumplimiento legislativo y ético, respeto por los grupos de interés según sus prioridades, rendición de cuentas y transparencia.

Entre otros obstáculos de las MYPE Comerciales de Chepén para acceder al crédito, además del alto costo del crédito, es la falta de confianza de los bancos respecto de los proyectos, el exceso de burocracia de los intermediarios financieros y la petición de excesivas garantías; lo que demuestra la falta de la práctica de las políticas de responsabilidad social que también deben cumplir las entidades que otorgan el financiamiento.

Entender el significado de responsabilidad social por ambas partes poco a poco lo están haciendo: por un lado, las empresas bancarias y no bancarias y por otro lado las MYPE que necesitan de un financiamiento, de tal manera en que ambos asuman el compromiso de la responsabilidad social en que hacer buen uso de los recursos financieros y su devolución en los plazos panificados generando un mejor rendimiento y desarrollo tanto del sector comercial y el sector financiero.

Las instituciones financieras tienen la necesidad de adecuar parte de su estructura administrativa con criterios de la responsabilidad social empresarial; humanos y sus procedimientos para colocar sus préstamos con bajo riesgo crediticio.

Valera, G. (2013) tesis: “Caracterización del financiamiento y rentabilidad de las MYPE del sector comercio- rubro distribuidora de automotores del Distrito de Chimbote, período 2010-2011”, llegó a las siguientes conclusiones:

Respecto a las MYPE

- Se concluye que en las MYPE encuestadas los representantes legales son personas adultas; la gran mayoría de los encuestados son de sexo masculino teniendo grado de instrucción superior y/o superior no universitaria. La mayoría de las microempresas están en promedio 8 años en la actividad, formándose con intención de obtener dinero.

Respecto al Financiamiento

- Los empresarios encuestados en su mayoría afirman que recibieron créditos entre 10,000 a 15,000 nuevos soles en el periodo 2010 – 2011, según el monto solicitado, invirtiéndolos la mayoría en capital de trabajo.

Respecto a la Rentabilidad

- Los empresarios indicaron que los créditos que obtuvieron si mejoraron la rentabilidad de sus empresas, afirmando que su organización si es rentable en su mayoría habiendo mejorado por el financiamiento recibido en los dos últimos años.

2.2 Bases Teóricas

MYPE

- **Microempresa:** ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- **Pequeña Empresa:** ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). (**Congreso de la República, 2013, Pág. 14**).

Las MYPE, como sector, muestran una gran complejidad. Una de ellas es su estratificación, cuyas variables están relacionadas a la capacidad de autofinanciamiento para su crecimiento y generación de valor económico, productividad y capacidad de innovación y diferenciación.

En base a estos factores, podemos elaborar una tipología de MYPE de tres estratos:

MYPE de Acumulación.

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

MYPE de Subsistencia.

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

Nuevos Emprendimientos. Los nuevos emprendimientos se entienden como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos. El plan nacional enfatiza el hecho que los emprendimientos apuntan a la innovación, creatividad y cambio hacia una situación económica mejor y más deseable ya sea para iniciar un negocio como para mejorar y hacer más competitivas las empresas. (Consejo Nacional para el desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, 2009. Pág. 14).

Todas las personas pueden constituir una MYPE. Aunque se suele creer que son creadas solo por aquellas personas de bajos recursos, lo cierto es que cualquier individuo con una idea de negocio y espíritu emprendedor puede apostar por constituir una MYPE que podrá incrementar sus ingresos en el futuro.

Importancia de las MYPE en la economía del país.

Según datos del Ministerio de Trabajo, las MYPE brindan empleo a más de 80 por ciento de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 por ciento del producto bruto interno (PBI). Constituyen pues, el principal motor de desarrollo del Perú, su importancia se basa en que:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

Entre las características comerciales y administrativas de las MYPE encontramos:

- Su administración es independiente. Por lo general son dirigidas y operadas por sus propios dueños.
- Su área de operación es relativamente pequeña, sobre todo local.
- Tienen escasa especialización en el trabajo. No suelen utilizar técnicas de gestión.
- Emplean aproximadamente entre cinco y diez personas. Dependen en gran medida de la mano de obra familiar.
- Su actividad no es intensiva en capital, pero sí en mano de obra. Sin embargo, no cuentan con mucha mano de obra fija o estable.
- Disponen de limitados recursos financieros.
- Tienen un acceso reducido a la tecnología.
- Por lo general no separan las finanzas del hogar y las de los negocios
- Tienen un acceso limitado al sector financiero formal, sobre todo debido a su informalidad. (**Agencia de Promoción de la Inversión Privada, 2006, pág.106 al 108**).

Teoría de la Capacitación

Es posible que el personal actual no posea todas las habilidades necesarias o quizás posea hábitos negativos que sea preciso cambiar. Pero, un desempeño satisfactorio exige más que tener ciertas habilidades.

Conforme cambian las exigencias de un puesto, es necesario alterar y actualizar las habilidades de los empleados. El jefe inmediato superior es el responsable de decidir cuándo necesitan capacitación los empleados, y en qué forma deben impartir esa capacitación.

Muchos programas que se inician solamente para capacitar a un trabajador concluyen ayudándolo a su desarrollo y aumentando potencial a su capacidad como trabajador directivo. (**Ibáñez, M. 2007, pág. 475**)

La Capacitación de los Trabajadores

La capacitación, cualquiera sea su modalidad, debe realizarse dentro de la jornada de trabajo. La capacitación puede ser impartida directamente por el empleador, mediante terceros o por la autoridad administrativa de trabajo.

En ningún caso el costo de capacitación recae sobre los trabajadores.

Características de la Capacitación

Los programas de capacitación deben:

- a) Hacerse extensivos a todos los trabajadores, atendiendo de manera específica a los riesgos existentes en el trabajo.
- b) Ser impartidos por profesionales competentes y con experiencia en la materia.
- c) Ofrecer, cuando proceda, una formación inicial y cursos de actualización a intervalos adecuados.
- d) Ser evaluados por partes de los participantes en función a su grado de comprensión y utilidad en la labor de prevención de riesgos.
- e) Ser revisados periódicamente, con la participación del comité de seguridad y salud en el trabajo o del supervisor de seguridad y salud en el trabajo, y ser modificados, de ser necesario, para garantizar sus pertinencias y eficacia.
- f) Contar con materiales y documentos idóneos.
- g) Adecuarse al tamaño de la organización y a la naturaleza de sus actividades y riesgos. **(Jiménez L, Quispe M., Baldeón L., Rojas J. & Gracia, C. 2016, pág. 180).**

Tipos de Capacitación

- **Destrezas interpersonales:** Liderazgo, entrenamiento, destrezas de comunicación, resolución de conflictos creación de equipos, servicio al cliente, conciencia cultural y de la diversidad, otras destrezas interpersonales.
- **Técnica:** Capacitación y conocimiento de productos, procesos de ventas, tecnología de la información, aplicaciones de computo, otras destrezas técnicas para realizar un trabajo en particular.
- **Empresarial:** Finanzas, marketing, optimización de procesos, calidad, planeación estratégica, cultura organizacional.

- **Obligatoria:** Seguridad, salud, acoso sexual, y otras disposiciones legales.
- **Gestión del desempeño:** Cualquier capacitación que ayude a un empleado a mejorar su desempeño laboral.
- **Solución de problemas y toma de decisiones:** Definición de problemas, evaluación de las causas, creatividad en el desarrollo de alternativas, análisis de alternativas, selección de soluciones.
- **Personal:** Planeación de carreras, administración de tiempo, bienestar, finanzas personales o administración de dinero, cómo hablar bien en el público. **(Robbins, S. & Coulter, M. 2005, pág. 294).**

Objetivos de la Capacitación

- a) Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas del cargo.
- b) Proporcionar oportunidades para el desarrollo personal continuo. No solo en su cargo actual, sino también en otras funciones en las cuales puede ser considerada la persona.
- c) Cambiar la actitud de las personas, bien sea para crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación o hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

Importancia de la Capacitación

- a) **Productividad.** Las actividades de capacitación de desarrollo no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. La instrucción puede ayudarle a los empleados a incrementar su rendimiento y desempeño en sus asignaciones laborales actuales.
- b) **Calidad.** Los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados, también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo. Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos, cuando

tienen los conocimientos y habilidades laborales necesarios, son menos propensos a cometer errores costosos en el trabajo.

- c) **Planeación de los recursos humanos.** La capacitación y desarrollo del empleo puede ayudar a la empresa en sus necesidades futuras del personal.

- d) **Salud y seguridad.** La salud mental y la seguridad física del empleado suelen estar relacionadas directamente con los esfuerzos de capacitación y desarrollo de una organización. La capacitación adecuada puede ayudar a prevenir accidentes industriales mientras que en un ambiente laboral seguro puede conducir actividades más estables por parte del empleado.

- e) **Dimensión psicológica.** Es indudable que la capacitación genera un cambio de actitudes favorables, tanto para sus relaciones personales como laborales además de elevar o mejorar su grado de motivación, de seguridad en sí mismo, el nivel de autoestima, etc.

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

- g) **Prevención de la obsolescencia.** Los esfuerzos continuos de capacitación del empleado son necesarios para mantener actualizados a los trabajadores de los avances actuales en sus campos laborales respectivos. La obsolescencia puede controlarse mediante una atención constante al pronóstico de las necesidades de recursos humanos, el control de cambios tecnológicos y la adaptación de los individuos a las oportunidades, así como los riesgos del cambio tecnológico. Por lo tanto, la capacitación, es un proceso de educación continuo que se inicia con el ingreso y debe terminar con el cese del trabajador.

Aplicaciones a Negocios Pequeños

a) Capacitación en Valores

Los diferentes programas de capacitación actualmente están enfocados a educar empleados en torno a los valores más apreciados de la empresa y (se espera) convencer a los empleados de que deben poseer sus propios valores también.

b) Capacitación en la Diversidad

Con la fuerza laboral que se vuelve cada vez más diversa, muchas más empresas encuentran que tienen que instrumentar programas de capacitación en la diversidad funcional.

c) Capacitación para el Servicio al Cliente

Muchas empresas establecen programas de capacitación para el servicio al cliente. El objetivo clásico es capacitar a todos los empleados para tratar a los clientes de la empresa en una forma más cortés y hospitalaria. La frase “el cliente siempre tiene la razón” podría ser vieja, pero ha sido redescubierta y se está haciendo énfasis en ella en incontables empresas de servicios. Sin embargo, poner al cliente primero, requiere de capacitación de los empleados para el mejor servicio al cliente.

Técnicas de Capacitación

Orientadas al Contenido

a) Instrucción Programada

Se realiza sin la intervención de un maestro.

El capacitado lee cada estructura en secuencia y responde a las preguntas recibiendo una retroalimentación inmediata sobre lo concreto de su empresa. Si esta es correcta, el capacitado pasa a la siguiente estructura; si no lo está repetirá dicha estructura.

b) Instrucción Asistida por Computadora

La presentación de la información a los empleados mediante técnicas audiovisuales, como películas, circuito cerrado de televisión, cintas de video o de audio, puede resultar muy eficaz.

c) Charlas Dependientes

Se da a los participantes cierto número de documentos de negocios, tales como memorándums, reportes, etc., sin un orden específico, que exigen acciones que van desde urgente hasta un manejo rutinario. Se exige que el participante ordene la información contenida en los documentos que precede a la toma de decisiones sobre cada situación.

Orientadas al Proceso

a) Actuación de Sociodrama

Esta técnica obliga al capacitado a desempeñar diversas identidades puede pedir que sea un chofer, por ejemplo, o que desempeñe el papel de despachador del almacén y que el despachador asuma la función del chofer.

b) Role Playing

Esta técnica exige que los participantes respondan a problemas específicos que puedan encontrar realmente en sus puestos. En lugar de escuchar cómo se maneja un problema o de discutirlo, aprenden haciéndolo.

c) Capacitación de la Sensibilidad

Esta técnica se propone para compartir experiencias y analizar sentimientos, conductas, percepciones y reacciones que provoquen estas experiencias. Para desarrollar las habilidades interpersonales en diversas situaciones.

Técnicas de Entrenamiento en Cuanto al Tiempo

a) Entrenamiento de Inducción o de Integración a la Empresa

Busca la adaptación y ambientación inicial del nuevo empleado a la empresa, y al ambiente social y físico donde va a trabajar.

b) Entrenamiento Después del Ingreso al Trabajo

-En lugar o sitio de trabajo (en servicio).

-Fuera del lugar de trabajo (fuera de servicio).

Técnicas de Entrenamiento en Cuanto al Lugar de Aplicación

a) Entrenamiento en el Lugar de Trabajo

Capacitación por Instrucciones al Puesto

Consiste en hacer una lista de todos los pasos necesarios y puntos clave en el puesto, cada uno en su secuencia apropiada. Los pasos muestran que se debe hacer, mientras que los puntos clave muestran cómo se debe hacer y por qué.

b) Entrenamiento Fuera del Trabajo

Telecapacitación. Capacitación mediante conexiones o enlaces de televisión.

c) Aulas en Exposición

La persona que dirige la exposición puede transmitir mucha información en un periodo de tiempo relativamente corto.

Ventajas de la Capacitación

Para el Trabajador

- Promueve el autodesarrollo y mejoramiento profesional permanente.
- Fomenta la eficacia, por lo que la productividad del empleado aumentará.
- Incrementará el nivel de satisfacción con el puesto.
- Fomenta las actitudes positivas que propicien una realización personal constante y un mayor nivel de compromiso empresarial y social.
- A mayor calificación del personal corresponde un mayor nivel de productividad y también un mayor nivel de ingreso del trabajador.
- Aquel que se capacita no queda rápidamente obsoleto, ni marginado del mercado laboral que es cada vez más competitivo. Por el contrario, tiene mayores oportunidades de trabajo, que le ofrezcan mejores niveles de vida y desarrollo profesional.
- Elimina los temores a la competencia o la ignorancia individual.
- Da mayor seguridad y confianza.
- Ayuda a la orientación de nuevos empleados.
- Proporciona una buena atmosfera para el aprendizaje.
- Alienta la cohesión e integración de los grupos. Aquí se resalta la importancia de las buenas relaciones humanas.

Para la Empresa

- Con una capacitación, la empresa mejora sus niveles de rendimiento económico, y eso se aprecia en: aumento del índice de productividad, menos desperdicios, reducción de costos, incremento de clientes, menos ausentismo, accidentes, etc.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- La empresa no es universal, los que van a ejecutar trabajos profesionales y especializados deben contar con el conocimiento necesario antes de ingresar a una organización.

- La capacidad siempre reporta un beneficio, razón por la que el costo que implica la capacitación, debe ser considerado como una inversión y no como un gasto corriente.
- La capacitación debe responder a las necesidades prioritarias, a las nuevas políticas y estrategias, a los planes y procedimientos, y en general a las demandas empresariales que siempre son dinámicas.
- Para resolver problemas que pueden suscitarse en las diferentes áreas de la empresa, es decir, agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- La capacitación del empleado ayuda a la empresa a sus necesidades futuras de personal, así mismo mejora el conocimiento del puesto en todos los niveles.
- Promueve la comunicación en toda la organización, así como ayuda a mejorar las relaciones de jefes-subordinados.
- Convierte a la empresa en un ambiente de mejor calidad para trabajar y vivir en ella.

La Capacitación para el Éxito

Una persona reacciona frente al cambio de diversas maneras. Si la empresa desea capacitar a su personal para que haga el cambio y se adapte a él con éxito, deberá tener en cuenta las implicancias de éste. Ello es particularmente cierto para el cambio tecnológico, al que la mayoría de las personas se aproxima con cierto temor. Tener en cuenta las implicancias psicológicas del cambio tecnológico hace posible relacionarlas con otras formas de cambio.

El cambio tecnológico hace que las personas tengan ciertos temores, esto se debe parcialmente a la mística que circunda el uso de algunos cambios tecnológicos, como computadoras en parte a la sensación de no ejercer control, y hasta cierto punto porque pocos sistemas han sido diseñados de fácil uso.

La persona que comprende la mística, que ha sido iniciada y que ha aprendido a controlar la máquina, rápidamente se convierte en “persona sistematizada”. Ella hace que las demás personas se sientan sencillamente inútiles. Esta sensación puede ser tan fuerte que algunas personas la eliminan rehusándose a hacer cualquier cosa en un

computador, puesto que así no se siente tan mal respecto a algo que han decidido no hacer. Para muchas no es posible rechazar el computador de esta forma y tienen que enfrentar la perspectiva de aprender a emplear la tecnología.

Es así que la perspectiva de aprender algo nuevo en la empresa causa desconfianza, porque:

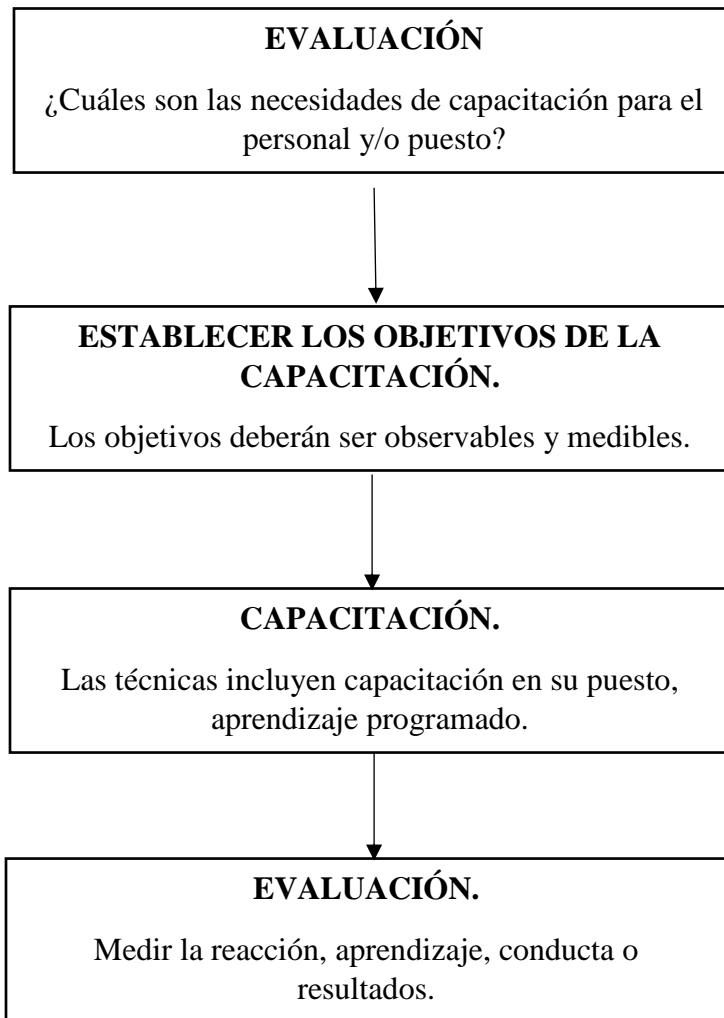
- Las personas tratan con algo nuevo y extraño.
- Se sienten inadecuados y sin preparación.
- Han oído rumores acerca de dificultades y problemas.

Aquellos trabajadores que se creen desafiados con este panorama, pueden experimentar una sensación de perturbación.

No responsabilizar a los equipos de utilizar lo que han aprendido durante su formación.

Perfeccionamiento de los directivos. Debido a la intensa competencia mundial, los directivos deben llevar la carga de hacer que sus organizaciones logren mayores niveles de productividad, de calidad y de eficacia, de manera que se alcance al menos la supervivencia. **(Ibáñez, M. 2007, pág. 476-492).**

LOS CUATRO PASOS BÁSICOS EN LA CAPACITACIÓN



(Ibáñez, M. 2007, pág. 476-492)

Teoría del Financiamiento

Las Decisiones de Inversión y las Decisiones de Financiación

Los gestores de las empresas toman un conjunto de decisiones de inversión y financiación, y como consecuencia de estas decisiones, el mercado da un valor determinado a la empresa. Toda decisión financiera, y sea de inversión o financiación va a condicionar los resultados de la empresa, y consecuentemente su valor.

Las posibles fuentes financieras para poder llevar a cabo la financiación de estas inversiones, también están relacionados con la consignación de recursos, especialmente caros y escasos en el caso de la financiación. Es por ello, que valorar inversiones implica examinar si los recursos disponibles han sido asignados de forma óptima, de acuerdo con el criterio de creación de valor.

La Financiación de la Empresa

Si la empresa crea valor significa que las inversiones han sido eficaces. Cuando la empresa crea valor, el valor de mercado de la empresa es mayor que su valor contable, es decir, el valor de su patrimonio neto.

Las decisiones de financiación están relacionadas con el origen de los recursos financieros que la empresa destina a financiar el desarrollo de sus actividades.

En función de su origen estos recursos pueden clasificarse como recursos propios (patrimonio neto), o como recursos ajenos (pasivo, exigible o endeudamiento).

Estas decisiones no pueden tomarse de una manera independiente, puesto que cada decisión de inversión lleva implícita una decisión de financiación. Aunque las decisiones de inversión se analizan en función del valor creado o de la rentabilidad esperada, y las decisiones de financiación se analizan en función de su coste efectivo, ambas decisiones están totalmente interrelacionadas. Por ejemplo, la rentabilidad esperada de una inversión siempre deberá ser superior al coste de su financiación.

Las Necesidades de Financiación y los Ciclos Financieros

En el desarrollo de sus actividades la empresa necesita disponer del volumen de recursos financieros suficiente y en el momento adecuado. En función de su uso o destino estas necesidades de financiación que tiene una empresa pueden agruparse en dos categorías:

a) Necesidades Permanentes

Estas necesidades son aquellas que la empresa va a requerir de una manera continuada. Están relacionadas con los activos fijos o no corrientes, que son los que tienen una vida útil superior a un año, tales como los inmuebles, maquinaria, instalaciones productivas, o con una parte de los activos corrientes o circulantes, por ejemplo, la financiación del stock, la financiación de las cuentas por cobrar, etc. Una de las reglas fundamentales del equilibrio económico-financiero consiste en que tanto los activos no corrientes como los activos corrientes permanentemente inmovilizados deben financiarse con recursos financieros a largo plazo, ya sea en forma de recursos propios o en forma de endeudamiento a largo plazo.

b) Necesidades Temporales

Las necesidades temporales, también denominadas transitorias o estacionales están relacionadas con aquellas situaciones o actividades empresariales que no se producen de manera continuada. Se trata de situaciones cuyo carácter es estacional, ocasional o de imposible predicción. Un ejemplo de estas situaciones puede ser un argumento imprevisto de la morosidad en un pedido extraordinario que obliga a llevar a cabo una compra extraordinaria de materias primas, etc. Estas necesidades suelen financiarse a través de recursos financieros a corto plazo.

Clasificación de las Fuentes de Financiación

Existen diversos criterios para clasificar las fuentes de financiación de la empresa, a continuación, nos referiremos a los más habituales.

De la concepción clásica del término financiación, deriva la consideración de dos formas de realizar las aportaciones financieras en la empresa: en primer lugar aquella

que tiene lugar a través de la financiación propia, y en segundo lugar la que tiene lugar mediante la financiación ajena.

Una mayor especificación de la anterior clasificación, distingue entre:

- **Financiación propia externa**, aquella que aportan los accionistas desde el exterior de la empresa. Por ejemplo, el capital social.
- **Financiación propia interna o autofinanciación**, generada por la propia empresa. Por ejemplo, los beneficios no distribuidos.
- **Financiación ajena**, aquella que aportan los acreedores de la empresa. Por ejemplo, los préstamos recibidos.

Criterios de Selección de las Fuentes de Financiación

Una de las decisiones más importantes que debe tomar un responsable financiero consiste en elegir entre varias alternativas de financiación. Para optar entre una u otra fuente financiera el decisor no puede basarse en un único criterio, sino que debe analizar los efectos que las distintas alternativas tendrán sobre la situación interna de la empresa y en qué medida estos efectos están alineados con la estrategia global de la empresa.

Los principales criterios a tener en cuenta son los siguientes:

- Coste efectivo de la fuente de financiación.
- Efectos sobre la solvencia y rentabilidad de la empresa.
- Destino o aplicación de la financiación.
- Disponibilidad de recursos.
- Condiciones de la amortización.
- Formalización de la operación.
- Garantías ofrecidas al financiador.
- Exposición al riesgo financiero.

La Financiación Propia Interna

La Autofinanciación o Financiación Interna:

La financiación interna o autofinanciación está integrada por aquellos recursos que la empresa genera por si misma sin tener necesidad de acudir a los mercados financieros.

A través de la autofinanciación, la empresa atiende a tres importantes aspectos:

- Obtención de recursos financieros.
- Colocación de sus propios recursos financieros.
- Instrumentalización de un medio de incrementar su productividad.

La financiación interna puede ser libre u obligada, lo que da lugar en el primer caso a la creación de reservas voluntarias o legales. Y en relación a la segunda a las reservas obligatorias.

Con respecto a las reservas, hay que destacar que, aunque en un balance de situación exista un elevado volumen de reservas, si estas se destinan a inversiones externas, o permanecen inactivas, no puede hablarse de autofinanciación en un sentido estricto.

Ventajas e Inconvenientes de la Autofinanciación o Financiación Interna

La autofinanciación, como todo tipo de financiación, presenta un conjunto de ventajas e inconvenientes.

Como ventajas cabe destacar:

- Proporciona una mayor autonomía financiera y, aumenta la solvencia de la empresa.
- No precisa una negociación para su obtención. Es un mero asiento contable.
- Economiza gastos bancarios y administrativos.
- Evita los gastos notariales en la confección de escrituras.
- En momentos de elevada incertidumbre monetaria puede constituir la única fuente de financiación posible.
- Si se compara con una ampliación de capital, reduce los impuestos a pagar, ya que no está gravada por el impuesto de transmisiones patrimoniales.

Como inconvenientes pueden señalarse:

- Reduce dividendos al accionista, por lo que al pequeño accionista puede no interesarle.
- Aumenta la liquidez de la empresa, lo que le puede llevar efectuar inversiones arriesgadas.

La Financiación Ajena a Largo Plazo

La Financiación Ajena:

La financiación ajena se obtiene del exterior de la empresa e implica una deuda, que como veremos puede revestir diferentes modalidades.

Su importancia es elevada y se debe de una parte, a su influencia directa en la estructura financiera de la empresa y de otra, a su influencia en la determinación del beneficio por acción.

Sus principales características son:

- El acreedor o financiador exigirá un plan de amortización.
- En general, tiene un coste explícito, ya sea en forma de tipo de interés, de comisiones, etc.
- A diferencia de la financiación propia su remuneración es independiente de los resultados obtenidos por la empresa.
- Como afecta a la solvencia de la empresa, existe un límite a su disponibilidad.
- En caso de impago, los acreedores pueden actuar contra todos los activos de la empresa, ya que todos ellos garantizan su devolución.

Existen diferentes clasificaciones de los recursos ajenos, citaremos las más habituales.

Una primera clasificación de la financiación ajena es la que distingue entre:

- **Financiación directa.** El financiador asume la figura de acreedor, lo que le reporta una remuneración sobre la cantidad prestada. Ejemplos de financiación directa son:
 - Créditos y préstamos.
 - Empréstitos.
 - Descuento comercial.
 - Factoring.

- **Financiación indirecta.** En este tipo de financiación asume la figura de proveedor.

La Financiación Ajena a Largo Plazo

Esta fuente de financiación forma parte de los recursos permanentes de la empresa y su finalidad consiste, tal como su nombre indica, en financiar las necesidades permanentes de la empresa que incluyen los activos fijos o no corrientes y el fondo de maniobra necesario, tal como ya se ha indicado anteriormente. Y se suele instrumentar bajo la forma de préstamos, créditos y empréstitos obligacionistas. A continuación, vamos a referirnos a los préstamos y créditos.

Préstamos y Créditos:

Una operación de préstamo consiste en un contrato mercantil a través del cual el financiador, que suele ser una entidad financiera, pone a disposición del deudor una determinada cantidad de dinero, por un plazo determinado y a cambio de percibir una remuneración en forma de intereses y comisiones.

En una operación de préstamo la totalidad del capital se pone a disposición del deudor desde la fecha de su concesión.

En el caso de un crédito, la entidad financiera pone una determinada cantidad de dinero a disposición del beneficiario, hasta un límite señalado y por un plazo determinado,

percibiendo los intereses sobre las cantidades dispuestas y las comisiones acordadas, obligándose el beneficiario a devolver a la entidad financiera las cantidades utilizadas en los plazos estipulados. Por lo tanto, el saldo de la cuenta de crédito es variable, ya que la disposición de fondos tiene lugar en función de las necesidades de la empresa. Las condiciones de la operación se establecen en la póliza de crédito correspondiente.

Otras alternativas de financiación:

- Leasing.
- Factoring.
- Confiming.

a) Leasing

Con independencia de cuál sea su tipo, el *leasing* es una modalidad de financiación a largo plazo, formalizada en un contrato de arrendamiento, y a través del cual el arrendatario utiliza un activo a cambio del pago de unas cuotas periódicas al arrendador.

En general, en una operación de **leasing** intervienen tres sujetos.

- El arrendador.
- El arrendatario.
- El fabricante o distribuidor del activo.

En función de las cláusulas y condiciones incluidas en el contrato de arrendamiento, o del tipo de activo cedido, el leasing puede clasificarse de varias formas.

En Función del Activo Cedido en Arrendamiento:

-Leasing mobiliario o bienes de equipo. A través de esta modalidad de *leasing* se puede financiar cualquier activo, siempre que no se trate de un activo de segunda mano, como puede ser un vehículo industrial, maquinaria, equipo industrial, etc.

-Leasing inmobiliario. A través de esta modalidad de leasing se puede financiar todo tipo de edificios destinados a usos empresariales o profesionales, como puede ser un local comercial, una nave industrial, un edificio de oficinas, un edificio de aparcamientos, etc.

-Leasing de proyectos. A través de esta modalidad se puede financiar proyectos industriales que se caractericen por una elevada capacidad de generación de recursos y un reducido periodo de recuperación de la inversión, como por ejemplo proyectos de generación de energías renovables, etc.

En Función de las Clausulas o Condiciones del Contrato:

-Leasing financiero

El leasing financiero consiste en una operación de arrendamiento financiero a través de la cual una empresa financiera adquiere un determinado activo, y posteriormente a cambio del cobro de una cuota periódica, cede este activo a un arrendatario.

-Leasing operativo

En el leasing operativo la duración habitual del contrato suele oscilar entre los tres y cinco años, y a diferencia del leasing financiero, en el leasing operativo el mantenimiento del bien cedido suele estar a cargo del arrendador.

b) Factoring

Consiste en ceder a un tercero o factor unos créditos o unos derechos de cobro. En concreto, el Factoring consiste en la cesión a un factor, que suele ser una entidad financiera, los créditos derivados de las ventas a corto plazo, documentados en facturas o en documentos cambiarios.

Para la empresa acreedora el Factoring tiene las siguientes ventajas:

1. Permite financiar las ventas mediante un anticipo de las cuentas por cobrar que se puede representar hasta un 80% de las cuentas por cobrar.
2. Puede adaptar la financiación a sus necesidades de liquidez.

3. Clasificación de los clientes en función de su calidad crediticia. Se obtiene información sobre los clientes y establecer así los límites del crédito concedido.
4. Gestiona todas las modalidades de cobro.
5. Permite realizar la cobertura del riesgo de morosidad de los clientes que estén clasificados.
6. Gestiona los impagados que puede tener una empresa.
7. Reduce los costes relacionados con el proceso de gestión de cobro de las deudas.

No obstante, el Factoring también tiene algunos inconvenientes para la empresa acreedora:

1. Puede deteriorar la relación con sus clientes.
2. El factor es quien determina la tipología de clientes y el límite de facturas que acepta.
3. El coste puede ser superior a otras modalidades de financiación.
4. Si el factor cobra intereses por la totalidad de facturas cedidas y solo anticipa un porcentaje de las mismas el coste efectivo de la operación puede ser muy elevado.

3. Confirming

El confirming es una modalidad de financiación de las ventas a crédito realizadas por una empresa. En función del mercado donde se realizan las ventas, el confirming puede clasificarse como:

- Confirming nacional.
- Confirming internacional.

El confirming, en términos generales, consiste en una oferta de servicios y recursos financieros que una entidad financiera efectúa a una empresa para que esta pueda utilizarlos como un medio de pago y pueda hacer frente a las deudas con sus proveedores.

Cuando la empresa acreedora recibe la información de la entidad financiera tiene dos alternativas:

1. Esperar al vencimiento de la factura para realizar el cobro.
2. Aceptar la financiación anticipada del banco a cambio de pagar los intereses y comisiones.

Para la empresa deudora el confirming tiene las siguientes ventajas:

- Simplifica y agiliza el sistema de pago a los proveedores.
- Reduce los costes y gastos asociados al proceso de pago de las facturas.
- Asegura la financiación a sus proveedores, lo que puede aumentar la fidelización de las relaciones cliente-proveedor.
- Evita las posibles incidencias y errores que pueden aparecer en el proceso de gestión de los pagos.
- Permite unificar sus flujos de pagos lo que le permite tener un mayor control de su tesorería.
- No modifica la estructura del balance de situación.
- Puede conseguir mejores condiciones bancarias por parte de su entidad financiera, puesto que a través del mismo canaliza todo el negocio con sus clientes.

Sin embargo, esta modalidad de pago también tiene sus desventajas:

- Al utilizar esta modalidad de pago la empresa deudora renuncia a otras modalidades de pago que le pueden proporcionar una mayor float.
- Centraliza un gran volumen de negocio en una sola entidad financiera.

Para la empresa acreedora, el confirming tiene las siguientes ventajas:

- Al anticipar el cobro de las facturas se elimina el riesgo de morosidad.
- Se trata de un sistema de financiación flexible y rápido de las ventas.
- Permite agilizar el proceso de gestión del cobro de las facturas.
- No consume sus líneas de crédito (**Casanovas, M, & Bertrán, J., 2013, pág. 27 -194**).

Créditos de Bancos Privados Locales

Los bancos son la fuente más común de financiamiento. Como ya mencionamos, en la actualidad han desarrollado diversos productos dirigidos a las MYPE cuyo acceso no resulta difícil. Entre estos bancos tenemos los siguientes:

- Banco de Crédito del Perú.
- Banco del Trabajo.
- Banco Financiero del Perú.
- Mi Banco – banco de la Microempresa.
- Banco Wiese Sudameris.
- Banco Sudamericano.
- Banco de Comercio.

Crédito de Otras Instituciones

Hay diversas instituciones financieras y no financieras que también otorgan créditos directos. La mayor parte de estas está ubicada en provincias. Entre estas tenemos:

- Empresas Afianzadoras de Crédito (Fondo de Garantía para Préstamos a la Pequeña Industria - FOGAPI).
- EDPYME.
- Cajas Municipales.
- Cajas Rurales.
- ONG.

Pasos por Tomar en Cuenta

Necesidad

- Antes que todo, debemos identificar la necesidad, es decir, saber qué vamos a gastar dinero (ver nota en cuadro), pues muchas de las empresas que otorgan préstamos poseen distintas ofertas para cada necesidad.
- Debemos hacer un buen cálculo de la cantidad de dinero que necesitamos. Recuerde que el dinero extra trae costos adicionales y el dinero faltante puede dar origen a un nuevo crédito que incrementará los costos de financiamiento.

- Tenemos que establecer cómo vamos a cumplir con el pago del crédito y cómo vamos a generar el dinero que permita pagar el crédito otorgado.
- Pensemos cuánto tiempo va a tomarnos empezar a cumplir con los pagos de la deuda y cuánto tomará terminar de pagarla.

Las necesidades más comunes para acudir a un financiamiento son las siguientes:

- Necesidad de capital de trabajo, que es el dinero empleado para el pago de mano de obra y de materia prima.
- Necesidad de comprar un activo fijo; vale decir, cuando necesitemos dinero para la compra de muebles, maquinas, equipos, edificios o terrenos, entre otros.
- Existen otras, como financiamiento de ventas y financiamiento de garantías a terceros, en las cuales la entidad financiera hace, entre otros, el papel de cobrador de sus deudas y de garante del pago de sus deudas con terceros.

La Cotización del Préstamo

Una vez que hayamos revisado si cumplimos con los requisitos para acceder a los préstamos ofrecidos en el mercado (los requisitos pueden variar entre una y otra institución), debemos acudir a las instituciones correspondientes (cuantas sea necesario) para solicitar una cotización del préstamo, o sea, informarnos sobre cuánto nos costaría pedir prestado el monto que necesitamos, bajo las condiciones establecidas por dicha institución.

Debemos recordar que los bancos ofrecen distintas tasas de interés para un determinado préstamo y cantidad, y la que ofrece una tasa de interés más baja no es necesariamente la que debemos escoger, pues puede estar cobrando distintos costos adicionales, como mantenimiento de cuenta, seguros, portes, comisiones, entre otros, que son cantidades comúnmente fijas y pueden elevar el pago mensual efectuado.

Decisión y Entrega de Documentos

Una vez seleccionada la institución a la cual vamos a solicitar el crédito, debemos preocuparnos por entregar todos los requisitos exigidos. Es mejor hacerlo de una sola vez, para no demorar el tiempo de aprobación y concesión del préstamo. Los requisitos básicos son:

- Años de funcionamiento del negocio.
- Licencia municipal de funcionamiento.
- Declaraciones de impuestos.
- No tener deudas atrasadas.

En cuanto al estudio y aprobación del crédito, solo debemos esperar que la institución evalúe la solicitud: si entregamos la documentación completa y no tenemos deudas anteriores (con algún banco o entidad financiera) no cumplidas a tiempo, dependerá principalmente de la calidad de nuestro proyecto que nos otorguen el préstamo.

-¿Qué sucede si nos atrasamos en el pago de las cuotas?

Cuando el pago de su cuota se efectúa en una fecha posterior a la acordada en su cronograma, lo más probable es que la institución financiera aplique alguna tasa de interés más elevada para las deudas vencidas, o lo que se denomina tasa moratoria, que incluyen el principal interés acumulados hasta la fecha. Es preciso que no nos atrasemos en los pagos a la fecha correspondiente, pues esto está en permanente evaluación y los pagos puntuales podría otorgarnos un tratamiento preferencial para futuros créditos, lo que significa una mayor línea o una tasa más baja.

-¿Qué debemos tomar en cuenta para decidirnos por un préstamo?

Hay varios factores que pueden influir en esta decisión. En primer lugar, debemos haber cumplido con los requisitos que la entidad exige; decidir qué préstamo y bajo qué condiciones resulta más conveniente dependerá únicamente de nosotros.

Sin embargo es preciso tener en cuenta los siguientes criterios:

- 1. Costos:** el costo de un crédito está basado en gran medida en la tasa de interés, que quizá en muchos casos es el factor determinante. Sin embargo, tal como se mencionó, el banco podría estar cobrando costos adicionales, ya sean asociados al otorgamiento del crédito (gastos administrativos, portes, seguro de desgravamen, comisión de desembolso, constitución de garantías, etc.). Es necesario indagar sobre los distintos costos que la entidad cobra.
- 2. Tiempo de aprobación:** si necesitamos con mucha urgencia el dinero, éste podría ser el factor decisivo, pues podríamos perder alguna oportunidad más conveniente. El tiempo que demore la aprobación del crédito también debe ser considerado.
- 3. Plazo:** según la documentación recibida, la entidad financiera nos dirá el plazo mínimo o máximo en el que pagaremos el crédito.

Un plazo mayor significa cuotas más bajas, que pueden ser más fáciles de pagar, pero que implican un monto nominal mayor para la operación.

Si en el periodo de pago percibimos mayores ingresos, podemos adelantar cuotas, pero debemos consultar en la entidad si esto tiene algún costo.

(Agencia de Promoción de la Inversión Privada, 2006, pág. 133-140).

TASA DE INTERÉS PROMEDIO 2016

Tasas Activas Anuales de las Operaciones en Moneda Nacional Realizadas en los Últimos 30 Días Útiles Por Tipo de Crédito al 16/12/2016

Tasa de interés promedio del sistema bancario

Tasa Anual (%)	Continental	Crédito	Financiero	BIF	Scotiabank	Interbank	Mibanco	GNB
Pequeñas Empresas	16.17	17.57	22.99	13.21	23.57	18.62	25.33	15.41
Préstamos hasta 30 días	7.10	12.33	15.84	-	18.90	15.34	36.47	-
Préstamos de 31 a 90 días	17.43	14.85	23.31	13.23	20.09	18.74	32.56	15.73
Préstamos de 91 a 180 días	17.73	22.92	22.92	14.30	16.35	16.56	31.62	19.04
Préstamos de 181 a 360 días	19.71	22.62	25.79	15.13	23.08	18.76	27.65	14.15
Préstamos a más de 360 días	13.27	16.95	23.05	11.78	24.52	19.25	24.25	15.35
Microempresas	27.03	26.82	24.11	16.10	23.37	20.14	40.37	13.50
Tarjetas de Crédito	36.29	29.84	56.40	-	30.62	-	-	-
Préstamos Revolventes	16.45	-	-	-	-	20.34	-	-
Préstamos a cuota fija hasta 30 días	17.44	-	-	-	14.86	-	54.25	-
Préstamos a cuota fija de 31 a 90 días	24.39	24.80	40.74	-	15.69	21.63	53.85	-
Préstamos a cuota fija de 91 a 180 días	18.69	25.56	40.33	-	19.10	16.51	54.29	-
Préstamos a cuota fija de 181 a 360 días	18.14	12.69	49.11	-	28.15	32.50	45.98	-
Préstamos a cuota fija a más de 360 días	10.98	18.02	21.87	-	21.91	21.42	34.44	13.50

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Tasa de interés promedio del sistema de cajas municipales

Tasa Anual (%)	CMAC Arequipa	CMAC Cusco	CMAC del Santa	CMAC Huancayo	CMAC Ica	CMAC Maynas	CMAC Paita	CMAC Piura	CMAC Sullana	CMAC Tacna	CMAC Trujillo	CMCP Lima
Pequeñas Empresas	24.34	29.97	31.51	23.64	24.01	25.92	31.17	33.38	23.30	24.92	22.17	27.38
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Préstamos hasta 30 días	25.69	58.54	129.57	48.80	107.29	28.31	79.59	47.21	37.08	-	27.43	-
Préstamos de 31 a 90 días	25.75	38.61	56.69	38.55	33.39	38.71	31.90	-	29.70	35.46	23.34	26.64
Préstamos de 91 a 180 días	24.80	45.00	55.61	32.56	26.48	23.53	32.86	66.81	23.57	29.81	22.83	27.19
Préstamos de 181 a 360 días	26.36	35.26	34.69	28.72	26.89	28.67	32.92	38.31	29.73	27.50	23.83	33.17
Préstamos a más de 360 días	24.15	27.12	27.91	22.82	22.55	23.69	29.91	31.85	22.25	24.21	21.36	27.22
Microempresas	31.65	36.37	47.74	28.50	29.36	38.72	44.86	51.86	37.29	31.63	34.57	36.38
Préstamos Revolventes	25.30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	26.80	-
Préstamos a cuota fija hasta 30 días	38.01	62.86	184.18	37.93	70.71	52.92	63.61	70.25	66.44	35.28	26.53	-
Préstamos a cuota fija de 31 a 90 días	34.10	47.52	81.40	38.80	49.67	42.95	39.94	-	64.54	42.65	34.38	36.25
Préstamos a cuota fija de 91 a 180 días	37.64	42.23	70.28	42.03	31.53	49.95	42.06	76.01	31.82	35.21	42.09	32.14
Préstamos a cuota fija de 181 a 360 días	39.20	39.48	52.85	40.40	33.36	42.93	56.95	55.87	43.43	35.51	40.09	40.22
Préstamos a cuota fija a más de 360 días	31.51	32.66	41.01	27.33	27.36	32.62	45.53	50.87	35.48	31.06	27.02	36.10

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

2.3 Marco Conceptual

-La Micro y Pequeña Empresa

Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. **(Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2014).**

-Capacitación

Es el conjunto de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su trabajo. **(Rodríguez, M. & Ramírez P. 1991, Pág. 1-2).**

-Financiamiento

El conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que es un préstamo que complementan los recursos propios.

Es una alternativa de decisión en que las empresas recurren en ocasiones para aplicarlos en inversiones como una estrategia financiera, por tal motivo la alternativa de financiamiento debe ser analizada desde su origen. **(Cifuentes, R. 2013).**

-Lubricentros

Son aquellos establecimientos que se dedican a la compra y venta de productos para el sector automotriz brindando asesoría y servicio.

Los Lubricentros en Villa Salvador, Lima. Las Micros y Pequeñas Empresas como lubricentros, están manejadas por los propios propietarios del negocio quienes están encargados de velar por el bienestar de su negocio y realizar una correcta gestión.

Estas MYPE ofrecen una amplia gama de productos diferentes tipos de marcas, como: lubricantes, aditivos, liquido de freno, refrigerantes, filtros de aceite, grasas entre otros para el cambio de aceite, mantenimiento, reparación y cuidado de todo tipo de vehículos, tanto de: automóviles, camiones, ómnibus, motos entre otros.

La ubicación de estos negocios están en un lugar estratégico, ya que se encuentran en toda la Avenida Mariano Pastor Sevilla del Distrito de Villa El Salvador, donde hay mayor visibilidad para aquellos clientes que busquen lubricentros para adquirir el producto que necesiten comprar.

Además, estas MYPE brindan asesoramiento de los productos, para satisfacer las necesidades de sus clientes brindándole buenos precios y calidad de los productos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación.

- Tipo de Investigación fue cuantitativa.

3.2 Nivel de Investigación

- El nivel de investigación fue descriptiva.

3.3 Diseño de la Investigación

Se aplicó un diseño de investigación No experimental-Transversal-Descriptiva,

- No experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno, tan cómo se encuentra dentro de su contexto.
- Transversal porque se realizó en un determinado tiempo.
- Descriptiva porque consistió en describir los fenómenos, situaciones, contextos y eventos.

3.4 Universo/ Población y Muestra

Universo/Población

Se utilizó una población constituida por 17 Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015.

Muestra

La muestra de la investigación fue considerada el 100% de la población de las MYPE del sector comercio rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015. Es decir, comprende 17 MYPE.

3.5 Definición y Operacionalización de Variables.

a. Acerca de los representantes legales de la empresa.

Variable	Definición Conceptual	Indicadores	Ítem
Representantes legales de las Micros y Pequeñas Empresas.	Son aquellas personas que están encargados de administrar y velar por el bienestar de la empresa.	Edad del encuestado.	Razón a. 20 a 30 años. b. 31 a 40 veces. c. 41 años a más
		Genero del encuestado	Nominal a. Masculino b. Femenino
		Estado Civil	Nominal a. Soltero (a) b. Casado (a) c. Conviviente d. Viudo (a) e. Divorciado (a)
		Nacionalidad	Nominal a. Peruano b. Extranjero
		Grado de Instrucción	Nominal a. Primaria b. Secundaria c. Sup. Universitario d. Sup. No Universitario
		Profesión y/o ocupación	Nominal a. Administrador b. Comerciante c. Mecánico d. Otros
		Cargo que desempeña en la empresa.	Nominal a. Administrador b. Gerente c. Propietario
		Tiempo que desempeña en la empresa.	Razón a. 1 a 5 años. b. 6 a 10 años. c. 11 años a más

b. Acerca de las Micros y Pequeñas Empresas.

Variable	Definición Conceptual	Indicadores	Ítem
Micros y Pequeñas Empresas.	Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	Es su empresa Formal.	Nominal a. Sí No
		Qué tipo de empresa.	Nominal a. Unipersonal b. Jurídica
		Su empresa es:	Nominal a. Microempresa b. Pequeña Empresa
		Tipos de trabajadores en su empresa.	Nominal a. Permanente b. Eventual
		Número de trabajadores.	Razón a. 1 a 3 trabajadores b. 4 a 6 trabajadores c. 7 a más trabajadores d. Ninguno
		Tiempo que tiene la empresa de permanencia en la actividad.	Razón a. 1 a 5 años b. 6 a 10 años c. 11 años a más.
		Finalidad por la cual se creó la empresa.	Nominal a. Subsistencia. b. Generar Ingresos. c. Ser tu propio jefe. d. Dar empleo a su familia.

c. Acerca de la Capacitación de las Micros y Pequeñas Empresas.

Variable	Definición Conceptual	Indicadores	Ítem
Capacitación	Es el conjunto de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su trabajo.	Tiene programas de selección, reclutamiento de personal y/o capacitación de personal.	Nominal a. Si b. No
		Sabe usted que la capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal.	Nominal a. Si b. No
		A quienes de sus empleados le brindan cursos de capacitación.	Nominal a. Permanente b. Eventual
		Realiza planes de seguimiento luego de la capacitación brindada a su personal.	Nominal a. Si b. No
		Para brindar una capacitación, hace una evaluación previa a las necesidades de su personal.	Nominal a. Si b. No
		Alguna vez se ha capacitado a su personal en relación a los incentivos laborales.	Nominal a. Si b. No
		Sabe usted que la capacitación logra que el personal se sienta identificado con la empresa.	Nominal a. Si b. No

Variable	Definición Conceptual	Indicadores	Ítem
Capacitación	Es el conjunto de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su trabajo.	Qué temas de capacitación ha recibido su trabajador.	Nominal a. Ventas y atención al cliente. b. Conocimientos técnicos sobre mecánica. c. Normas de seguridad en el trabajo. d. Curso de gestión empresarial. e. Ninguno
		Que cree usted que mejora con la capacitación en la empresa.	Nominal a. Productividad b. Competitividad.
		Es importante para su empresa la gestión del conocimiento.	Nominal a. Si b. No
		Ha recibido capacitaciones en el año 2015.	Nominal a. Si b. No
		Considera a la capacitación:	Nominal a. Gasto b. Inversión
		Recibe capacitaciones de:	Nominal a. Estado b. Proveedores c. Otros
		Cree que la capacitación es relevante para su empresa.	Nominal a. Si b.No
		En qué áreas considera que es primordial recibir capacitación en su empresa.	Nominal a. Administración. b. Ventas y atención al cliente. c. Compras d. Taller de Servicios

d. Acerca del Financiamiento de las Micros y Pequeñas Empresas.

Variable	Definición Conceptual	Indicadores	Ítem
Financiamiento	Es una alternativa de decisión en que las empresas recurren en ocasiones para aplicarlos en inversiones como una estrategia financiera, por tal motivo la alternativa de financiamiento debe ser analizada desde su origen.	A qué tipo de financiamiento recurre Ud.	Nominal a. Formal b. Informal
		Tipo de Capital con que creó su empresa.	Nominal a. Capital propio b. Capital ajeno (terceros)
		Ha solicitado en el año 2015 algún crédito financiero.	Nominal a. Si b. No
		Fueron atendidos sus solicitudes de crédito.	Nominal a. Si b. No
		Cuántas veces ha solicitado un crédito a una entidad financieras en el año 2015	Razón a. 1 a 3 veces. b. 4 a 5 veces. c. 6 veces a más.
		Que monto de crédito solicitó.	Razón a. S/. 1,000 a S/. 5,000 b. S/. 6,000 a S/.10, 000 c. S/. 11,000 a más.
		Tasa de interés Anual que pagó.	Razón a. 10% a 20% b. 21% a 30% c. 31% a más

Variable	Definición Conceptual	Indicadores	Ítem
Financiamiento	Es una alternativa de decisión en que las empresas recurren en ocasiones para aplicarlos en inversiones como una estrategia financiera, por tal motivo la alternativa de financiamiento debe ser analizada desde su origen.	Tiempo en que pagó su crédito:	Razón a. 1 a 2 años b. 3 a 5 años c. 6 años a más.
		El crédito otorgado lo invirtió en:	Nominal a. Capital de Trabajo b. Compra de activos fijos. c. Compra de mercadería. d. Mejoramiento de la estructura.
		El crédito financiero otorgado le brindó beneficios.	Nominal a. Si b. No
		Que tipos de beneficios recibió:	Nominal a. Aumento de las ventas. b. Crecimiento. c. Estabilidad
		Volvería a solicitar nuevamente el crédito financiero.	Nominal a. Si b. No

3.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento será un cuestionario de estructurado de 42 preguntas

- 08 preguntas con respecto a los representantes legales de las empresas.
- 07 preguntas con respecto a las Micros y Pequeñas Empresas.
- 15 preguntas con respecto a la capacitación de las Micros y Pequeñas Empresas.
- 12 preguntas con respecto al financiamiento de las Micros y Pequeñas Empresas.

3.7 Plan de Análisis

Se utilizó técnicas y medidas de la estadística descriptiva.

En cuanto a la estadística descriptiva, se utilizó: Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas sirvieron para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes.

3.8 Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Metodología	Instrumento y Procedimiento
<p>Pregunta General</p> <p>¿Cuáles son las características de la Capacitación y el Financiamiento en las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio - rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015?</p>	<p>Objetivo General: -Determinar las características de la Capacitación y el Financiamiento en las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015.</p> <p>Objetivo Específico 01: - Determinar las características del representante legal de las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015.</p> <p>Objetivo Específico 02: - Determinar las características de las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015.</p> <p>Objetivo Específico 03: -Determinar las características de la Capacitación en las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015.</p> <p>Objetivo Específico 04: -Determinar las características del Financiamiento en las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015.</p>	<p>Variable 1: Capacitación</p> <p>Variable 2: Financiamiento</p>	<p>Población Se utilizó una población constituida por 17 Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015.</p> <p>Muestra La muestra de la investigación fue considerada el 100% de la población de las MYPE del sector comercio rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015. Es decir, comprende 17 MYPE.</p>	<p>Método</p> <p>Tipo de Investigación. Cuantitativa.</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptiva.</p> <p>Diseño <u>No experimental</u>, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno, tan cómo se encuentra dentro de su contexto.</p> <p><u>Transversal</u> porque se realizó en un determinado tiempo.</p> <p><u>Descriptivo</u> porque consistió en describir los fenómenos, situaciones, contextos y eventos.</p>	<p>Técnica -Encuesta. -Fuentes Bibliográficos. -Internet.</p> <p>Instrumentos: - Cuestionario estructurado.</p>

3.9 Principio Éticos

Consentimiento informado

Antes que las personas sean reclutadas para la investigación fueron informados sobre los objetivos de la investigación, sus beneficios y potenciales riesgos dando su consentimiento voluntariamente. En ningún momento el individuo fue ocasionado a participar en el estudio, o indebidamente persuadidos por la promesa de una recompensa. Las personas estuvieron conscientes de los riesgos que puedan ocurrir como resultado de su participación en la investigación. Después de haber comprendido la información que se le ha dado acerca de los objetivos de la investigación, beneficios, incomodidades y riesgos previstos, alternativas posibles derechos y responsabilidades. La persona otorgó libremente su consentimiento, antes de poder ser incluido en la investigación.

Derecho a retirarse

Las personas aun cuando aceptaron y formaban parte del estudio, siempre tuvieron el derecho a retirarse sin perjuicio o afectación en la participación de que sea objeto a cualquiera que sea el beneficio como en el caso de los estudiantes.

Confidencialidad

La información presentada en estas tesis ha sido elaborada bajo consultas de diferentes autores, libros virtuales que se representan la seguridad de la información plasmada.

Confiabledad

La información presentada en este trabajo de investigación, está elaborada con absoluta confiabilidad, presentando bibliografías y consultas de autores que nos garantizan la fiabilidad que tienen la investigación, para el buen funcionamiento de los resultados.

Respecto a la persona humana

El presente trabajo de investigación se ha elaborado respetando a la persona humana, sin dañar susceptibilidades, pensando en la mejora y mayores conocimientos con el avance de la nueva.

IV.RESULTADOS

4.1 Resultados

TABLA 01:

Características del representante legal de las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015.

RELACIONADO A LOS REPRESENTANTES LEGALES DE LA EMPRESA	Nº	PORCENTAJE %
Edad del encuestado		
20 a 30 años.	3	17.65
31 a 40 años.	6	35.29
41 años a más	8	47.06
Total	17	100.00
Género del encuestado		
Masculino	15	88.24
Femenino	2	11.76
Total	17	100.00
Estado Civil		
Divorciado (a)	0	0.00
Soltero (a)	5	29.41
Casado (a)	10	58.82
Conviviente	2	11.76
Viudo (a)	0	0.00
Total	17	100.00
Nacionalidad		
Peruano	17	100.00
Extranjero	0	0.00
Total	17	100.00
Grado de Instrucción		
Primaria	1	5.88
Secundaria	7	41.18
Superior Técnico	4	23.53
Superior Universitario	5	29.41
Total	17	100.00

RELACIONADO A LOS REPRESENTANTES LEGALES DE LA EMPRESA	Nº	PORCENTAJE %
Profesión y/o ocupación		
Administrador	2	11.76
Comerciante	9	52.94
Mecánico	3	17.65
Otros.	3	17.65
Total	17	100.00
Cargo que desempeña en la empresa		
Propietario	15	88.24
Administrador	2	11.76
Gerente	0	0.00
Total	17	100.00
Tiempo que desempeña en la empresa		
1 a 5 años.	4	23.53
6 a 10 años.	6	35.29
11 años a mas	7	41.18
Total	17	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, distrito de Villa El Salvador, provincia de Lima, departamento de Lima, año 2015.

Interpretación

Edad: Del 100% de los encuestados un 47.06% tiene una edad de 41 años a más, mientras que el 35.29% entre 31 a 40 años y el 17.65% entre 20 a 30 años de edad.

Género del encuestado: Del 100% de los encuestados el 88.24% son del género Masculino y el 11.76% del género femenino.

Estado Civil: Del 100% de los encuestados el 58.82% son Casados (a), el 29.41% son Solteros (a) y el 11.76% son Convivientes.

Nacionalidad: Del 100% de los encuestados son de nacionalidad peruana.

Grado de Instrucción: Del 100% de los encuestados el 41.18% tienen un grado de instrucción secundaria, el 29.41% tienen instrucción Superior Universitario, el 23.53% tienen instrucción Superior Técnico y el 5.88% tienen educación primaria.

Profesión y/o ocupación: Del 100% de los encuestados el 52.94% son comerciantes, el 17.65% son mecánicos, el 17.65% tienen otra ocupación y el 11.76% son administradores.

Cargo que desempeña en la empresa: Del 100% de los encuestados el 88.24 son propietarios y el 11.76% son administradores.

Tiempo que desempeña en la empresa: Del 100% de los encuestados manifiesta que el 41.18% tiene entre 11 años a más en el rubro, el 35.29% entre 6 a 10 años y el 23.53% entre 1 a 5 años

TABLA 02:

Características de las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015.

RELACIONADO A LAS CARACTERISTICAS DE LAS MYPE	Nº	PORCENTAJE %
Su empresa es formal		
Si	17	100.00
No	0	0.00
Total	17	100.00
Empresa unipersonal o jurídica.		
Unipersonal	14	82.35
Jurídica	3	17.65
Total	17	100.00
Microempresa o pequeña empresa		
Microempresa	14	82.35
Pequeña empresa	3	17.65
Total	17	100.00
Tipo de trabajadores		
Permanente	9	52.94
Eventual	8	47.06
Total	17	100.00
Trabajadores permanentes tiene en su empresa.		
1 a 3 trabajadores	9	52.94
4 a 6 trabajadores	0	0.00
7 a más trabajadores	0	0.00
Ninguno	8	47.06
Total	17	100.00
Nº de años tiene la empresa de permanencia en la actividad.		
1 a 5 años	4	23.53
6 a 10 años	6	35.29
11 años a más.	7	41.18
Total	17	100.00
Finalidad por la que creó la empresa.		
Subsistencia	1	5.88
Generar Ingresos	13	76.47
Ser tu propio jefe.	2	11.76
Dar empleo a su familia.	1	5.88
Total	17	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes legales de las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015.

Interpretación

Su empresa es formal: Del 100% de los encuestados su empresa son formales.

Empresa unipersonal o jurídica: Del 100% de los encuestados el 80.35% son empresas unipersonales y el 17.65% son empresas jurídicas.

Microempresa o pequeña empresa: Del 100% de los encuestados el 80.35% son microempresas y el 17.65% pequeñas empresas.

Tipo de trabajadores: Del 100% de los encuestados el 52.94% tienen trabajadores permanentes y el 47.06% tienen trabajadores eventuales.

Trabajadores permanentes tiene en su empresa: Del 100% de los encuestados el 52.94% tienen entre 1 a 3 trabajadores permanentes y el 47.06% no tienen trabajadores permanentes.

Nº de años tiene la empresa de permanencia en la actividad: Del 100% de los encuestados el 41.18% manifiestan que su empresa tiene entre 11 años a más, un 35.29% entre 6 años a 10 años y el 23.53% entre 1 a 5 años en su actividad económica.

Finalidad por la que se creó la empresa: Del 100% de los encuestados el 76.47% indica que su empresa se formó con la finalidad de generar ingresos, un 11.76% para ser sus propios jefes, un 5.88% dar empleo a su familia y el 5.88% para la subsistencia.

TABLA 03:

Características de la Capacitación en las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015.

RELACIONADO A LA CAPACITACIÓN	Nº	PORCENTAJE %
Realizan programas de capacitación del personal.		
Si	16	94.12
No	1	5.88
Total	17	100.00
Sabe usted que la capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal		
Si	17	100.00
No	0	0.00
Total	17	100.00
A quiénes de sus empleados les brindan capacitación.		
Permanente	9	52.94
Eventual	8	47.06
Total	17	100.00
Realiza planes de seguimiento luego de la capacitación brindada a su personal.		
Si	16	94.12
No	1	5.88
Total	17	100.00
Para brindar una capacitación, hace una evaluación previa a las necesidades de su personal.		
Si	16	94.12
No	1	5.88
Total	17	100.00
Alguna vez se ha capacitado a su personal en relación a los incentivos laborales.		
Si	16	94.12
No	1	5.88
Total	17	100.00
Sabe usted que la capacitación logra que el personal se sienta identificado con la empresa.		
Si	17	100.00
No	0	0.00
Total	17	100.00

RELACIONADO A LA CAPACITACIÓN	Nº	PORCENTAJE %
Qué temas de capacitación ha recibido su trabajador.		
Ventas y atención al cliente.	10	58.82
Conocimientos técnicos sobre mecánica	4	23.53
Normas de seguridad en el trabajo.	2	11.76
Curso de gestión empresarial.	0	0.00
Ninguno	1	5.88
Total	17	100.00
Qué cree usted que mejora con la capacitación en la empresa.		
Productividad	9	52.94
Competitividad	8	47.06
Total	17	100.00
Cree usted que es importante para su empresa la gestión del conocimiento.		
Si	17	100.00
No	0	0.00
Total	17	100.00
Ha recibido capacitaciones en el año 2015.		
Si	15	88.24
No	2	11.76
Total	17	100.00
Considera a la capacitación:		
Gasto	1	5.88
Inversión	16	94.12
Total	17	100.00
Recibe capacitaciones de:		
Estado	0	0.00
Proveedores	13	76.47
Otros	4	23.53
Total	17	100.00
Cree que la capacitación es relevante para su empresa.		
Si	17	100.00
No	0	0.00
Total	17	100.00

RELACIONADO A LA CAPACITACIÓN	Nº	PORCENTAJE %
En qué áreas considera que es primordial recibir capacitación en su empresa.		
Administración	4	23.53
Venta y servicio al cliente	8	47.06
Compras	0	0.00
Taller de Servicios	5	29.41
Total	17	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes legales de las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015.

Interpretación

Realizan programas de capacitación del personal: Del 100% de los encuestados el 94.12% indicaron que si capacitan a su personal y el 5.88% no capacitan a su personal.

Sabe usted que la capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal:

Del 100% de los encuestados indicaron que si reconocen que la capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal.

A quiénes de sus empleados les brindan capacitación: Del 100% de los encuestados el 52.94% capacitan a su personal permanente y el 47.06% capacitan a su personal eventual.

Realiza planes de seguimiento luego de la capacitación brindada a su personal:

Del 100% de los encuestados, el 94.12 % Si realizan seguimiento después de la capacitación y el 5.88% No realizan seguimiento después de la capacitación.

Para brindar una capacitación, hace una evaluación previa a las necesidades de su personal:

Del 100% de los encuestados el 94.12% indicaron que si hacen una evaluación previa a las necesidades de su personal y el 5.88% No lo realizan.

Alguna vez se ha capacitado a su personal en relación a los incentivos laborales:

Del 100% de los encuestados el 94.12% indicaron Si han capacitado a su personal a los incentivos laborales y el 5.88% indicaron que No.

Sabe usted que la capacitación logra que el personal se sienta identificado con la empresa:

Del 100% de los encuestados Si sabe que la capacitación logra que el personal se sienta identificado con la empresa.

Qué temas de capacitación ha recibido su trabajador:

Del 100% de los encuestados el 58.82% reciben temas de capacitación sobre Ventas y servicio al cliente, el 23.53% sobre Conocimientos técnicos sobre mecánica, un 11.76% sobre Normas de seguridad en el trabajo, y el 5.88% no recibió ningún tema de capacitación.

Qué cree usted que mejora con la capacitación en la empresa:

Del 100% de los encuestados el 52.94% cree que la capacitación mejora la productividad y el 47.06% cree que la capacitación mejora la competitividad.

Cree usted que es importante para su empresa la gestión del conocimiento:

Del 100% de los encuestados cree que Si es importante la gestión del conocimiento para su empresa.

Ha recibido capacitaciones en el año 2015: Del 100% de los encuestados el 88.24% indicaron que si recibieron capacitaciones y el 11.76% indicaron que No recibieron capacitaciones.

Considera a la capacitación: Del 100% de los encuestados el 94.12% consideran que la capacitación es una inversión y el 5.88% lo consideran un gasto.

Recibe capacitaciones de: Del 100% de los encuestados el 76.47% recibe capacitaciones por parte de sus proveedores y el 23.53% a través de otros.

Cree que la capacitación es relevante para su empresa:

Del 100% de los encuestados cree que la capacitación es relevante para su empresa.

En qué áreas considera que es primordial recibir capacitación en su empresa:

Del 100% de los encuestados el 47.06% considera que es importante recibir capacitación en venta y servicio al cliente, el 29.41% en el taller de servicios y el 23.53% en el área administrativa.

TABLA 04:

Características del Financiamiento en las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015.

RELACIONADO AL FINANCIAMIENTO	N°	PORCENTAJE %
A qué tipo de financiamiento recurre Ud.		
Formal	17	100.00
Informal	0	0.00
Total	17	100.00
Tipo de Capital con que creó su empresa.		
Capital Propio	10	58.82
Capital ajeno (terceros)	7	41.18
Total	17	100.00
Ha solicitado en el año 2015 algún crédito financiero.		
Si	17	100.00
No	0	0.00
Total	17	100.00
Fueron atendidos sus solicitudes de crédito.		
Si	17	100.00
No	0	0.00
Total	17	100.00
N° de veces ha solicitado un crédito a una entidad financiera en el año 2015.		
1 a 3 veces	12	70.59
4 a 6 veces	2	11.76
7 veces	3	17.65
Total	17	100.00
Monto de crédito solicitó		
S/. 1,000 a S/. 5,000	8	47.06
S/. 6,000 a 10, 000	5	29.41
S/. 11,000 a más	4	23.53
Total	17	100.00

RELACIONADO AL FINANCIAMIENTO	N°	PORCENTAJE %
Tasa de interés anual que pagó.		
10% a 20%	16	94.12
21% a 30%	1	5.88
31% a más	0	0.00
Total	17	100.00
Tiempo que pago su crédito.		
1 año	17	100.00
2 años	0	0.00
3 años a más.	0	0.00
Ninguno	0	0.00
Total	17	100.00
El crédito otorgado lo invirtió en:		
Capital de Trabajo	0	0.00
Compra de activos fijos.	4	23.53
Compra de mercadería	10	58.82
Mejoramiento de infraestructura	3	17.65
Total	17	100.00
Cree usted que el crédito financiero otorgado le brindó beneficios.		
Si	17	100.00
No		0.00
Total	17	100.00
Qué tipos de beneficios recibió.		
Aumento en las ventas	4	23.53
Crecimiento	8	47.06
Estabilidad	5	29.41
Total	17	100.00
Volvería a solicitar nuevamente el crédito financiero.		
Si	17	100.00
No	0	0.00
Total	17	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes legales de las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, Distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2015.

Interpretación

A qué tipo de financiamiento recurre Ud.:

Del 100% de los encuestados recurren al financiamiento formal.

Tipo de Capital con que creó su empresa:

Del 100% de los encuestados el 58.82% creó su empresa con capital propio y el 41.18% con capital ajeno (terceros).

Ha solicitado en el año 2015 algún crédito financiero:

Del 100% de los encuestados ha recibido crédito financiero.

Fueron atendidos sus solicitudes de crédito:

Del 100% de los encuestados indicaron que fueron atendidas sus solicitudes de crédito.

N° de veces ha solicitado un crédito a una entidad financiera en el año 2015:

Del 100% de los encuestados el 70.59% ha solicitado crédito financiero entre 1 a 3 veces, el 17.65% entre 7 veces a más y el 11.76% entre 4 a 6 veces.

Monto de crédito solicitó:

Del 100% de los encuestados el 47.06% ha solicitado crédito entre S/. 1,000 a S/. 5,000, el 29.41% entre S/. 6,000 a 10,000 y el 23.53% entre S/. 11,000 más.

Tasa de interés anual que pagó:

Del 100% de los encuestados el 94.12% pago una tasa de interés entre 10% a 20% y el 5.88% una tasa de interés entre 21% a 30%.

Tiempo que pago su crédito:

Del 100% de los encuestados indico que el tiempo en el que pago su crédito fue en un año.

El crédito otorgado lo invirtió en:

Del 100% de los encuestados el 58.82% invirtió su crédito para comprar mercadería, el 23.53% para comprar activos fijos y el 17.65% para el mejoramiento de la infraestructura de su local.

Cree usted que el crédito financiero otorgado le brindó beneficios:

Del 100% de los encuestados considera que el crédito otorgado si le brindo beneficios.

Qué tipos de beneficios recibió:

Del 100% de los encuestados el 47.06% tuvo crecimiento a través al crédito financiero, el 29.41% tuvo estabilidad y el 23.53% aumentaron sus ventas.

Volvería a solicitar nuevamente el crédito financiero:

Del 100% de los encuestados considera que volvería a solicitar nuevamente el crédito financiero.

4.2 Análisis de Resultados

Objetivo específico N°. 01: Relacionado a los representantes legales de la empresa.

TABLA N°01

Figura N° 01: El 47.06% tiene una edad de 41 años a más.

Figura N° 02: El 88.24% son del género masculino.

Figura N° 03: El 58.82% son casados, esto contrasta con los resultados encontrados por **Estrada, E. (2015)** en donde menciona que la mayoría son de sexo masculino, los resultados encontrados por **Valera, G. (2013)** en donde indica que la mayoría son de sexo masculino y resultados encontrados por **Estrella, I. (2014)** donde menciona que el 58% son casados.

Figura N° 04: El 100% de los encuestados son de nacionalidad peruana.

Figura N° 05: El 41.18% tienen un grado de instrucción secundaria, pero esto contrasta con los resultados encontrados por **Estrella, I. (2014)** donde menciona que El 42% tienen secundaria completa.

Figura N° 06: El 52.94% de los encuestados son comerciantes.

Figura N° 07: El 88.24% de los encuestados son propietarios.

Figura N° 08: El 41.18% tiene entre 11 años a más trabajando en el rubro.

Objetivo específico N° 02: Relacionado a las Características de las MYPE.

TABLA N° 02

Figura N° 09: Del 100% de los encuestados son formales, esto se contrasta con los resultados encontrados por **Vargas, J. (2014)**, donde menciona que la mayoría se encuentran formalizadas y los resultados encontrados por **Estrella, I. (2014)**, en donde indica que el 100% de las MYPE son formales y contribuyen pagando sus impuestos.

Figura N° 10: El 70.59% de las micro y pequeñas empresas son unipersonales.

Figura N° 11: El 70.59% de las empresas encuestadas son microempresas.

Figura N° 12: El 52.94% tienen trabajadores permanentes en su empresa.

Figura N° 13: El 52.94% tienen entre 1 a 3 trabajadores permanentes.

Figura N° 14: El 41.18% manifiestan que su empresa tiene entre 11 años a más,

Figura N° 15: El 76.47% indica que su empresa se formó con la finalidad de generar ingresos, esto se contrasta con los resultados encontrados por **Valera, G. (2013)**, donde menciona que la empresa se formó con la intención de obtener dinero, los resultados encontrados por **Estrella, I. (2014)**, donde señala que el 100% de las MYPE se formó para obtener ganancias y por ultimo **León, T. (2013)**, en donde indica que el total de las MYPE estudiadas fueron creadas con la finalidad de obtener ganancias.

Objetivo específico N° 03: Relacionado a la Capacitación.

TABLA: 03

Figura N° 16: El 94.12% indicaron que capacitan a su personal, esto se contrasta con los resultados encontrados por **Vargas, J. (2014)**, donde menciona que la totalidad de los representantes de las MYPE, manifiestan que sus trabajadores vienen siendo capacitados en atención al cliente y los resultados encontrados por **Estrella, I. (2014)**, donde indica que el 50% si lo recibió capacitación.

Figura N° 17: El 100% de los encuestados indicaron que si reconocen que la capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal.

Figura N° 18: El 52.94% de los encuestados indican que capacitan a su personal permanente.

Figura N° 19: El 94.12 % indicaron que realizan seguimiento después de la capacitación brindada a su personal.

Figura N° 20: El 94.12% indicaron que si hacen una evaluación previa a las necesidades de su personal.

Figura N° 21: El 94.12% indicaron que Si han capacitado a su personal en relación a los incentivos laborales.

Figura N° 22: El 100% de los encuestados indicaron que Si saben que la capacitación logra que el personal se sienta identificado con la empresa.

Figura N° 23: El 58.82% reciben temas de capacitación sobre Ventas y atención al cliente, esto se contrasta con los resultados encontrados por **Vargas, J. (2014)**, donde indica que la totalidad de los representantes de las MYPE, manifiestan que sus trabajadores vienen siendo capacitados en atención al cliente y los resultados

encontrados por **Estrella, I. (2014)**, donde menciona que el 25% del personal de las MYPE se capacito en el tema de prestación de mejor servicio al cliente.

Figura N° 24: El 52.94% de las MYPE encuestados cree que la capacitación mejora la productividad.

Figura N° 25: El 100% de los encuestados cree que Si es importante la gestión del conocimiento para su empresa.

Figura N° 26: El 88.24% de los encuestados indicaron que si recibieron capacitaciones en el año 2015.

Figura N° 27: El 94.12% consideran que la capacitación es una inversión, esto se contrasta con los resultados encontrados por **Estrella, I. (2014)**, donde indica que el 100% considera que la capacitación como empresario es una inversión.

Figura N° 28: El 76.47% de las MYPE encuestadas recibe capacitaciones por parte de sus proveedores.

Figura N° 29: El 100% de los encuestados cree que la capacitación es relevante para su empresa, esto se contrasta con los resultados encontrados por **León, T. (2013)**, donde mencionan que poco más de la mitad (53%) indicaron que la capacitación es relevante para sus empresas y los resultados encontrados por **Estrella, I. (2014)**, donde indica que el 67% considera que la capacitación de su personal es relevante para su empresa.

Figura N° 30: El 47.06% considera que es importante recibir capacitación en el área de ventas y servicio al cliente.

Objetivo específico N° 03: Relacionado al Financiamiento.

TABLA: 04

Figura N° 31: El 100% de los encuestados recurren al financiamiento formal.

Figura N° 32: El 58.82% de las MYPE encuestadas creó su empresa con capital.

Figura N° 33: El 100% de los encuestados ha recibió crédito financiero en el año 2015.

Figura N° 34: El 100% de los encuestados indicaron que fueron atendidas sus solicitudes de crédito en el año 2015.

Figura N° 35: El 70.59% de las MYPE encuestadas han solicitado crédito financiero entre 1 a 3 veces.

Figura N° 36: El 47.06% ha solicitado crédito entre S/. 1,000 a S/. 5,000 esto se contrasta por los resultados por **Vargas, J. (2014)**, donde indica que el 67% solicitó su crédito de S/ 1001.00 a S/. 5,000.00.

Figura N° 37: El 94.12% de las MYPE encuestadas pagó una tasa de interés entre 10% a 20%.

Figura N° 38: El 100% de las MYPE encuestadas indico que el tiempo en que pago su crédito fue en un año.

Figura N° 39: El 58.82% de las MYPE encuestadas indicaron que el crédito financiero otorgado lo invirtieron en compra mercadería.

Figura N° 40: El 100% de las MYPE encuestadas considera que el crédito otorgado si le brindo beneficios.

Figura N° 41: Del 100% de los encuestados el 47.06% tuvo crecimiento a través al crédito financiero, esto se contrasta por los resultados por **Estrada, E. (2015)**, donde menciona que el financiamiento en las MYPE permite el desarrollo de su empresa y por los resultados encontrados por **Vizconde, J. (2015)**, donde indica que el financiamiento generó un mejor rendimiento y desarrollo tanto del sector comercial y el sector financiero.

Figura N° 42: El 100% de las MYPE encuestadas considera que volvería a solicitar nuevamente el crédito financiero.

IV. CONCLUSIONES

Relacionado a los Representante Legales:

Con respecto a los Representantes Legales de las Micros y Pequeñas Empresas encuestadas, la mayoría tiene una edad entre 41 años a más, siendo la mayoría de género masculino y casados.

La totalidad de los encuestados son de nacionalidad peruana, teniendo la mayoría el grado de instrucción secundaria y con dedicación al comercio, además son propietarios de las empresas encuestadas y tienen entre 11 años a más en el rubro de lubricentros.

Relacionado a las MYPE:

La totalidad de las Micros y Pequeñas Empresas son formales y la mayoría son empresas unipersonales y microempresas; cuentan con personal permanente entre 1 a 3 trabajadores, la mayoría tienen entre 11 años a más de permanencia en la actividad comercial de lubricentros. La mayoría de las MYPE fueron creadas con la finalidad de generar ingresos.

Relacionado a la Capacitación:

La mayoría de las Micros y Pequeñas Empresas, capacitan a su personal y la totalidad de los encuestados saben que la capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal.

La mayoría brinda capacitación a sus trabajadores permanentes, realizando un seguimiento después de la capacitación brindada a su personal, pero antes realizan una evaluación previa a las necesidades de su personal en base a incentivos laborales.

La totalidad de las Micros y Pequeñas Empresas saben que la capacitación logra que el personal se sienta identificado con la empresa, además la mayoría de las MYPE desarrolló temas de capacitación a su personal sobre ventas y atención al cliente.

La mayoría cree que la capacitación mejora la productividad y la totalidad considera importante la gestión de conocimiento para su empresa.

La mayoría de las MYPE han recibido capacitaciones en el año 2015, considerando a la capacitación como inversión, la totalidad cree que la capacitación es relevante para su empresa, además la mayoría reciben capacitación por parte de sus proveedores y consideran que es primordial recibir capacitación en el área de ventas y servicio al cliente.

Relacionado al Financiamiento:

La mayoría de los encuestados creó su empresa con capital propio, pero debido al crecimiento la totalidad de las Micros y Pequeñas Empresas recurren al financiamiento formal y han solicitado crédito financiero en el año 2015, al cual fueron atendidos. La mayoría solicitó crédito entre 1 a 3 veces con un monto otorgado entre S/. 1,000 a S/. 5,000 pagando una tasa de interés anual entre 10% a 20%, además la totalidad de los encuestados pagó su crédito en un año.

La mayoría de las MYPE invirtió su crédito en compra de mercadería, la totalidad de los encuestados indicó que el crédito si le brindo beneficios como crecimiento para su empresa y considerando que volvería a solicitar el crédito financiero si lo requirieran.

5.1 Referencias Bibliográficas

1. **Agencia de Promoción de la Inversión Privada. (2006).** MYPEqueña empresa crece. Recuperado el 15 de octubre del 2016, de:
<http://www.uss.edu.pe/uss/eventos/JovEmp/pdf/Mype.pdf>
2. **Asociación de Emprendedores del Perú (2015)** MYPE aportan el 40% del PBI. Recuperado el 04 de octubre del 2016, de:
<http://asep.pe/mypes-aportan-el-40-del-pbi/>
3. **Casanovas, M, & Bertrán, J., (2013).** La financiación en la empresa. (1ª ed.). Barcelona, España: Profit Editorial.
4. **Cifuentes, R. (2013).** Importancia del estudio del financiamiento para las empresas. Recuperado el 16 de octubre del 2016 de:
<http://www.gestiopolis.com/importancia-del-estudio-del-financiamiento-para-las-empresas/>
5. **Congreso de la República del Perú. (2013).** Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial ley 30056. Recuperado el 15 de octubre del 2016, de:
<http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/Textos/30056.pdf>
6. **Consejo Nacional para el desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa. (2009).** Plan nacional de promoción y formalización para la competitividad y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa 2005-2009. Recuperado el 15 de octubre del 2016, de:
<http://www.losandes.org.pe/publicaciones/publicaciones-externas?download=199:plannacional-de-promocion-y-formalizacion-para-la%20competitividad-y-desarrollo-de-la-micro-y-pequenaempresa-2005-2009>

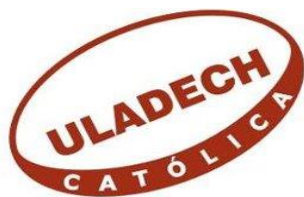
7. **Estrada, E. (2015).** *Caracterización del financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro lubricantes de la Av. Pardo cdra. 11 del distrito de Chimbote, 2013.* (Tesis de Administración). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Ancash, Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037636>
8. **Estrella, I. (2014).** *Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro compra y venta de repuestos y accesorios de automotores, Provincia de Tacna, período 2012-2013.* (Tesis de contador público). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tacna, Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038769>
9. **Ibáñez, M. (2007).** *Administración de recursos humanos de la empresa (1ª ed.)* Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L
10. **Instituto Nacional de estadística e Informático (2014)** Resultados de la Encuesta de Micro y Pequeña Empresa, 2013. Recuperado el 04 octubre 2016, de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/785DB90DB724EC8905257D88005ABDC9/\\$FILE/9.resultado_encuesta_micro_peque%C3%B1a_empresa.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/785DB90DB724EC8905257D88005ABDC9/$FILE/9.resultado_encuesta_micro_peque%C3%B1a_empresa.pdf)
11. **Jiménez L, Quispe, M, Baldeón L, Rojas J. & Garcia, C. (2016).** *Manual de seguridad y salud en el trabajo. (1ª ed.)* Lima: Instituto Pacifico SAC.
12. **Kong, J. & Moreno, J. (2014).** *Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las MYPE del Distrito de San José - Lambayeque en el período 2010-2012".* (Tesis de Administración de Empresas). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Lambayeque, Perú. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/88/1/TL_KongRamosJessica_MorenoQ_uilcateJose.pdf

13. **León, T. (2013).** *Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro compra / venta de repuestos automotrices, Chimbote, 2010-2011.* (Tesis de contador público). Universidad Católica los Ángeles Chimbote). Ancash, Perú.
Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034710>
14. **Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2014)** Caracterización de las MYPE en la Región Ica. Recuperado el 04 de octubre 2016, de:
http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/osel/2014/Ica/BOLETIN/BOLETIN_012014_OSEL_ICA.pdf
15. **Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2014)** Información general - registro nacional de la micro y pequeña empresa (REMYPE). Recuperado el 16 de octubre del 2016, de:
<http://www.mintra.gob.pe/mostrarContenido.php?id=541>
16. **Robbins, S. & Coulter, M. (2005).** Administración. Recuperado el 25 de noviembre del 2016 de:
<http://www.cars59.com/wp-content/uploads/2016/02/Book-Administracion.pdf>
17. **Rodríguez, M. & Ramírez P. (1991).** Administración de la capacitación. Recuperado el 16 de octubre del 2016 de:
<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10436669>
18. **Superintendencia de Banca, Seguros y Afp.** Tasa de Interés Promedio. Recuperado el 15 de octubre del 2016:
<http://www.sbs.gob.pe/principal/categoria/tasa-de-interes-promedio/154/c-154>

19. **Valera, G. (2013).** *Caracterización del financiamiento y rentabilidad de las MYPES del sector comercio- rubro distribuidora de automotores del distrito de Chimbote periodo 2010-2011*". (Tesis de Administración). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Ancash, Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034391>
20. **Vargas, J. (2014).** *Caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPE del sector comercio-rubro automotriz en general del Distrito de Chimbote, año 2014.* (Tesis de Licenciado en Administración). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Ancash, Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000036883>
21. **Vizconde, J (2015).** *El financiamiento a las micro y pequeñas empresas comerciales de Chepen para promover su desarrollo sostenible con responsabilidad social empresarial.* (Tesis de Contador Público). Universidad Nacional de Trujillo. La Libertad, Perú. Recuperado de: http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_9105975b052016247ec3876e73953814

5.2 Anexos

ANEXO N°01



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPE sector y rubro indicando, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado.

“La Capacitación y el Financiamiento en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio - rubro lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla, distrito de Villa El Salvador, provincia de Lima, departamento de Lima, año 2015.”

La información que usted proporciona será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

ENCUESTADOR: Vianca Arteaga Bacilio

FECHA:.....

I. OBJETIVO ESPECÍFICO N° 01: RELACIONADO A LOS REPRESENTANTES LEGALES DE LA EMPRESA.

1. **¿Cuál es la edad del encuestado?**

- | | |
|-------------------|------------------|
| a. 20 a 30 años. | c. 41 años a más |
| b. 31 a 40 veces. | |

2. **¿Cuál es el género del encuestado?**

- | | |
|--------------|-------------|
| a. Masculino | b. Femenino |
|--------------|-------------|

3. **¿Cuál Estado Civil?**

- | | |
|-------------------|----------------|
| a. Divorciado (a) | d. Conviviente |
| b. Soltero (a) | e. Viudo (a) |
| c. Casado (a) | |

4. **¿Cuál es su nacionalidad?**

- | | |
|------------|---------------|
| a. Peruano | b. Extranjero |
|------------|---------------|

5. **¿Cuál es su Grado de instrucción?**

- | | |
|---------------|-----------------------|
| a. Primaria | c. Sup. Técnico |
| b. Secundaria | d. Sup. Universitario |

6. ¿Cuál es su Profesión y/o ocupación?

- a. Administrador
- b. Comerciante
- c. Mecánico
- d. Otros.

7. ¿Cuál es el cargo que desempeña en la empresa?

- a. Propietario
- b. Administrador
- c. Gerente

8. ¿Cuál es el tiempo que desempeña en la empresa?

- a. 1 a 5 años.
- b. 6 a 10 años.
- c. 11 años a mas

II. OBJETIVO ESPECÍFICO N° 02: RELACIONADO A LAS CARACTERISTICAS DE LAS MYPE.

9. ¿Su empresa es formal?

- a. Si
- b. No

10. ¿Es la empresa unipersonal o jurídica?

- a. Unipersonal
- b. Jurídica

11. ¿Es la empresa Microempresa o pequeña empresa?

- a. Microempresa
- b. Pequeña empresa

12. ¿Qué tipo de trabajadores tiene?

- a. Permanente
- b. Eventual

13. ¿Cuántos trabajadores permanentes tiene en su empresa?

- a. 1 a 3 trabajadores
- b. 4 a 6 trabajadores
- c. 7 a más trabajadores
- d. Ninguno

14. ¿Cuántos años tiene la empresa de permanencia en la actividad?

- a. 1 a 5 años
- b. 6 a 10 años
- c. 11 años a más.

15. ¿Cuál fue la finalidad por la cual se creó la empresa?

- a. Subsistencia
- b. Generar Ingresos
- c. Ser tu propio jefe.
- d. Dar empleo a su familia.

III. OBJETIVO ESPECÍFICO N° 03: RELACIONADO A LA CAPACITACIÓN.

16. ¿Realizan programas de capacitación del personal?

- a. Si
- b. No

17. ¿Sabe usted que la capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal?

- a. Si
- b. No

ANEXO N° 02

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTO ACADÉMICO.

La validación del instrumento de la Tesis denominada: **“La Capacitación y el Financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro lubricentros, de la Avenida Mariano pastor Sevilla, distrito de Villa El Salvador, provincia de Lima, departamento de Lima, año 2015.”** tendrá como estándar un valor mayor al 82%. Al respecto mi calificación es la siguiente:

No.	PREGUNTA	55	65	75	85	95	100
1	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables, subvariables e indicadores de la investigación?						X
2	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?						X
3	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?					X	
4	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?					X	
5	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?					X	

Dado que todas las preguntas del instrumento superan el parámetro del 82%.

El instrumento queda validado favorablemente por el Asesor:

Lic. Adm. Roberto Cuipal Velaysosa

CLAD N° 05119

ANEXO N° 03

HOJA DE TABULACION

RELACIONADO A LOS REPRESENTANTES LEGALES DE LA EMPRESA			
PREGUNTA	RESPUESTA	CONTEO	FRECUENCIA ABSOLUTA
¿Cuál es la edad del encuestado?	20 a 30 años.	III	3
	31 a 40 años.	III I	6
	41 años a más	III III	8
	Total		17
¿Cuál es el género del encuestado?	Masculino	III III III	15
	Femenino	II	2
	Total		17
¿Cuál Estado Civil?	Divorciado (a)		
	Soltero (a)	III	5
	Casado (a)	III III	10
	Conviviente	II	2
	Viudo (a)		
	Total		17
¿Cuál es su nacionalidad?	Peruano	III III III II	17
	Extranjero		0
	Total		17
¿Cuál es su Grado de instrucción?	Primaria	I	1
	Secundaria	III II	7
	Superior Técnico	IIII	4
	Superior Universitario	III	5
	Total		17
¿Cuál es su Profesión y/o ocupación?	Administrador	II	2
	Comerciante	III III	9
	Mecánico	III	3
	Otros.	III	3
	Total		17
¿Cuál es el cargo que desempeña en la empresa?	Propietario	III III III	15
	Administrador	II	2
	Gerente		0
	Total		17
¿Cuál es el tiempo que desempeña en la empresa?	1 a 5 años.	IIII	4
	6 a 10 años.	III I	6
	11 años a mas	III II	7
	Total		17

RELACIONADO A LAS CARACTERISTICAS DE LAS MYPE			
PREGUNTA	RESPUESTA	CONTEO	FRECUENCIA ABSOLUTA
¿Su empresa es formal?	Si	IIII IIII IIII II	17
	No		0
	Total		17
¿Es la empresa unipersonal o jurídica?	Unipersonal	IIII IIII IIII	14
	Jurídica	III	3
	Total		17
¿Es la empresa Microempresa o pequeña empresa?	Microempresa	IIII IIII IIII	14
	Pequeña empresa	IIII	3
	Total		17
¿Qué tipo de trabajadores tiene?	Permanente	IIII IIII	9
	Eventual	IIII III	8
	Total		17
¿Cuántos trabajadores permanentes tiene en su empresa?	1 a 3 trabajadores	IIII IIII	9
	4 a 6 trabajadores		0
	7 a más trabajadores		0
	Ninguno	IIII III	8
	Total		17
¿Cuántos años tiene la empresa de permanencia en la actividad	1 a 5 años	IIII	4
	6 a 10 años	IIII I	6
	11 años a más.	IIII II	7
	Total		17
¿Cuál fue la finalidad por la cual creó la empresa?	Subsistencia	I	1
	Generar Ingresos	IIII IIII IIII	13
	Ser tu propio jefe.	II	2
	Dar empleo a su familia.	I	1
	Total		17

RELACIONADO A LA CAPACITACIÓN			
PREGUNTA	RESPUESTA	CONTEO	FRECUENCIA ABSOLUTA
¿Realizan programas de capacitación del personal?	Si	III III III I	16
	No	I	1
	Total		17
¿Sabe usted que la capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal?	Si	III III III II	17
	No		0
	Total		17
¿A quiénes de sus empleados les brindan capacitación?	Permanente	III IIII	9
	Eventual	III III	8
	Total		17
¿Realiza planes de seguimiento luego de la capacitación brindada a su personal?	Si	III III III I	16
	No	I	1
	Total		17
¿Para brindar una capacitación, hace una evaluación previa a las necesidades de su personal?	Si	III III III I	16
	No	I	1
	Total		17
¿Alguna vez se ha capacitado a su personal en relación a los incentivos laborales?	Si	III III III I	16
	No	I	1
	Total		17
¿Sabe usted que la capacitación logra que el personal se sienta identificado con la empresa?	Si	III III III II	17
	No		0
	Total		17
¿Qué temas de capacitación ha recibido su trabajador?	Ventas y atención al cliente.	III III	10
	Conocimientos técnicos sobre mecánica	IIII	4
	Normas de seguridad en el trabajo.	II	2
	Curso de gestión empresarial.		0
	Ninguno	I	1
	Total		17
¿Qué cree usted que mejora con la capacitación en la empresa?	Productividad	III IIII	9
	Competitividad	III III	8
	Total		17

RELACIONADO A LA CAPACITACIÓN			
PREGUNTA	RESPUESTA	CONTEO	FRECUENCIA ABSOLUTA
¿Cree usted que es importante para su empresa la gestión del conocimiento?	Si	III III III II	17
	No		0
	Total		17
¿Ha recibido capacitaciones en el año 2015?	Si	III III III	15
	No	II	2
	Total		17
Considera a la capacitación:	Gasto	I	1
	Inversión	III III III I	16
	Total		17
Recibe capacitaciones de:	Estado		0
	Proveedores	III III III	13
	Otros	III	4
	Total		17
¿Cree que la capacitación es relevante para su empresa?	Si	III III III II	17
	No		0
	Total		17
En qué áreas considera que es primordial recibir capacitación en su empresa.	Administración	III	4
	Venta y servicio al cliente	III III	8
	Compras		0
	Taller de Servicios	III	5
	Total		17

RELACIONADO AL FINANCIAMIENTO			
PREGUNTA	RESPUESTA	CONTEO	FRECUENCIA ABSOLUTA
¿A qué tipo de financiamiento recurre Ud.?	Formal	III III III II	17
	Informal		0
	Total		17
Tipo de Capital con que creó su empresa.	Capital Propio	III III	10
	Capital ajeno (terceros)	III II	7
	Total		17
¿Ha solicitado en el año 2015 algún crédito financiero?	Si	III III III II	17
	No		0
	Total		17
¿Fueron atendidos sus solicitudes de crédito?	Si	III III III II	17
	No		0
	Total		17
¿Cuántas veces ha solicitado un crédito a una entidad financiera en el año 2015?	1 a 3 veces	III III II	12
	4 a 6 veces	II	2
	7 veces	III	3
	Total		17
¿Qué monto de crédito solicitó?	S/. 1,000 a S/. 5,000	III III	8
	S/. 6,000 a 10, 000	IIII	5
	S/. 11,000 a más	IIII	4
	Total		17
¿Cuál es la tasa de interés anual que pagó?	10% a 20%	III III III I	16
	21% a 30%	I	1
	31% a más		0
	Total		17
¿En qué tiempo pago su crédito?	1 año	III III III II	17
	2 años		0
	3 años a más.		0
	Ninguno		0
	Total		17
El crédito otorgado lo invirtió en:	Capital de Trabajo		0
	Compra de activos fijos.	IIII	4
	Compra de mercadería	III III	10
	Mejoramiento de infraestructura	III	3
	Total		17
Cree usted que el crédito financiero otorgado le brindó beneficios?	Si	III III III II	17
	No		0
	Total		17
¿Qué tipos de beneficios recibió?	Aumento de ventas	IIII	4
	Crecimiento	III III	8
	Estabilidad	III	5
	Total		17
¿Volvería a solicitar nuevamente el crédito financiero?	Si	III III III II	17
	No		0
	Total		17

ANEXO N° 04

RELACIÓN DE EMPRESAS ENCUESTADAS			
N°	Razón social	Dirección	Distrito
1	AUTOPARTES PERCY CAR S.R.L.	Av. Mariano Pastor Sevilla	Villa El Salvador
2	GRUPO ORG. MOTORS SAC	Av. Mariano Pastor Sevilla	Villa El Salvador
3	GRUPO NICO ASOCIADOS SAC	Av. Mariano Pastor Sevilla	Villa El Salvador
N°	Nombre comercial	Dirección	Distrito
4	LUBRICENTRO CAPRICORNIO	Av. Mariano Pastor Sevilla	Villa El Salvador
5	MOTOR REPUESTOS TOÑO	Av. Mariano Pastor Sevilla	Villa El Salvador
6	SERVICENTRO HILARIO	Av. Mariano Pastor Sevilla	Villa El Salvador
7	LURICENTRO SANCHEZ	Av. Mariano Pastor Sevilla	Villa El Salvador
8	LUBRICENTRO RAUL	Av. Mariano Pastor Sevilla	Villa El Salvador
9	LUBRICENTRO DURAN HERMANOS	Av. Mariano Pastor Sevilla	Villa El Salvador
10	LUBRICANTES Y REPUESTOS "SAN JUAN"	Av. Mariano Pastor Sevilla	Villa El Salvador
11	LUBRICANTES Y VULCANIZADORA JEREMY	Av. Mariano Pastor Sevilla	Villa El Salvador
12	LUBRICANTES JJ	Av. Mariano Pastor Sevilla	Villa El Salvador
13	LUBRICANTES VALENTIN	Av. Mariano Pastor Sevilla	Villa El Salvador
14	LUBRICENTRO CESAR	Av. Mariano Pastor Sevilla	Villa El Salvador
15	REPUESTOS GEMELOS MOTORS	Av. Mariano Pastor Sevilla	Villa El Salvador
16	LUBRICENTRO R Y D	Av. Mariano Pastor Sevilla	Villa El Salvador
17	LUBRICANTES VILLA HNOS	Av. Mariano Pastor Sevilla	Villa El Salvador

ANEXO N° 05

FIGURAS

Relacionado con las características de los representantes legales de las MYPE.

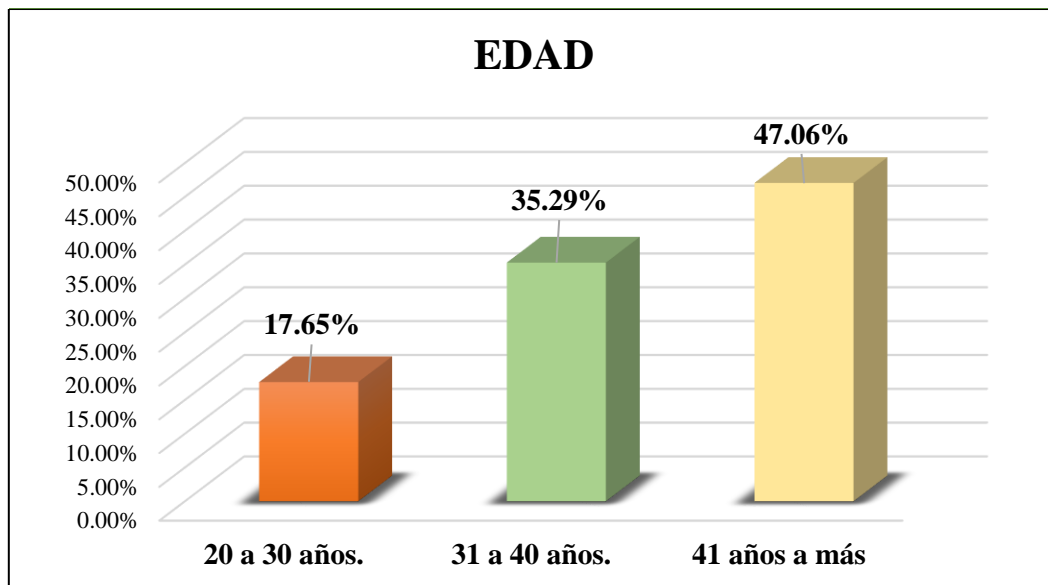


Figura N° 01 Edad del encuestado
Fuente Tabla N° 01

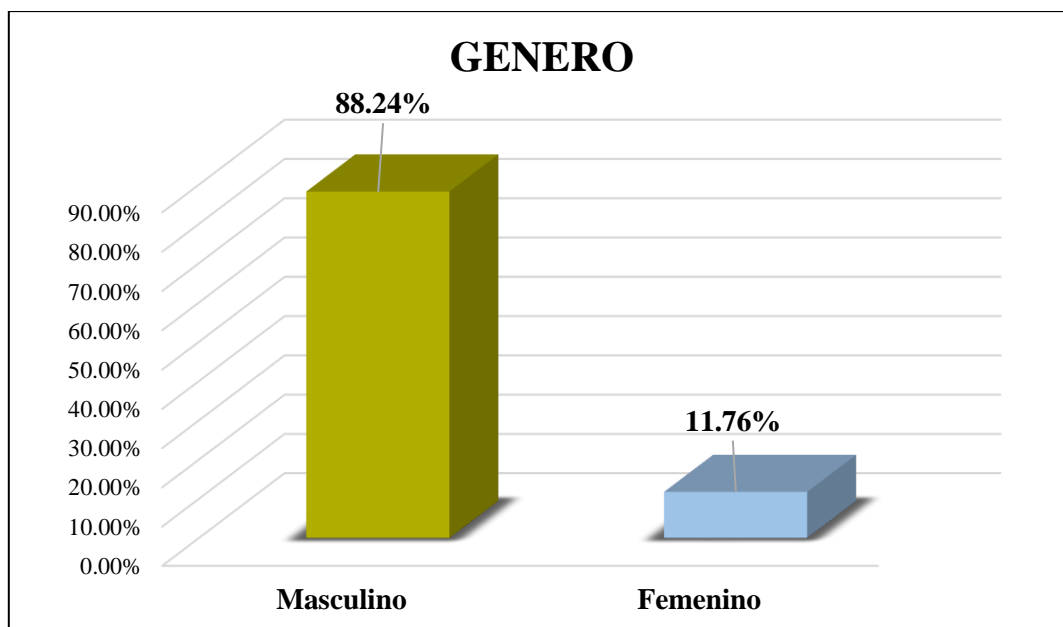


Figura N° 02 Género del encuestado
Fuente Tabla N° 01

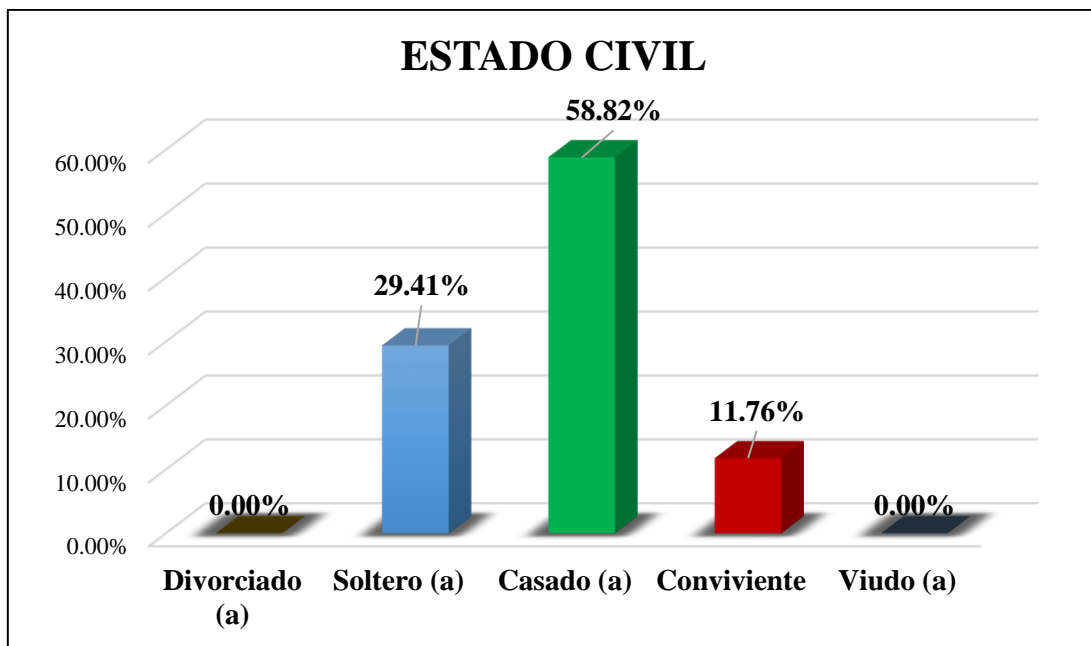


Figura N° 03 Estado Civil
Fuente Tabla N° 01



Figura N° 04 Nacionalidad
Fuente Tabla N° 01

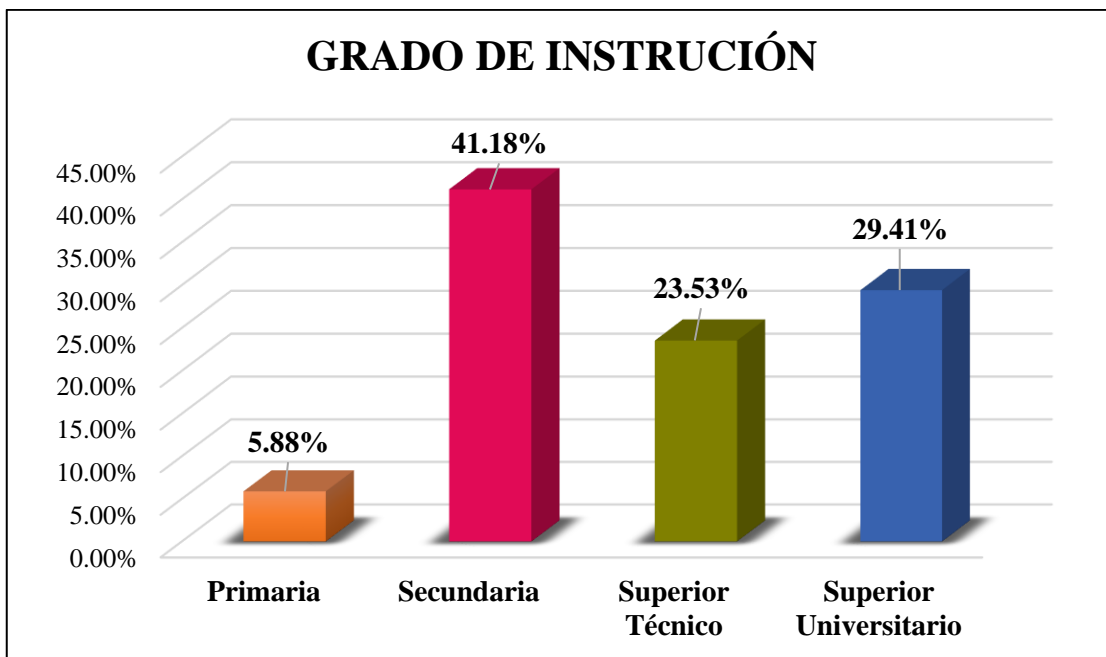


Figura N° 05 Grado de instrucción
Fuente Tabla N° 01

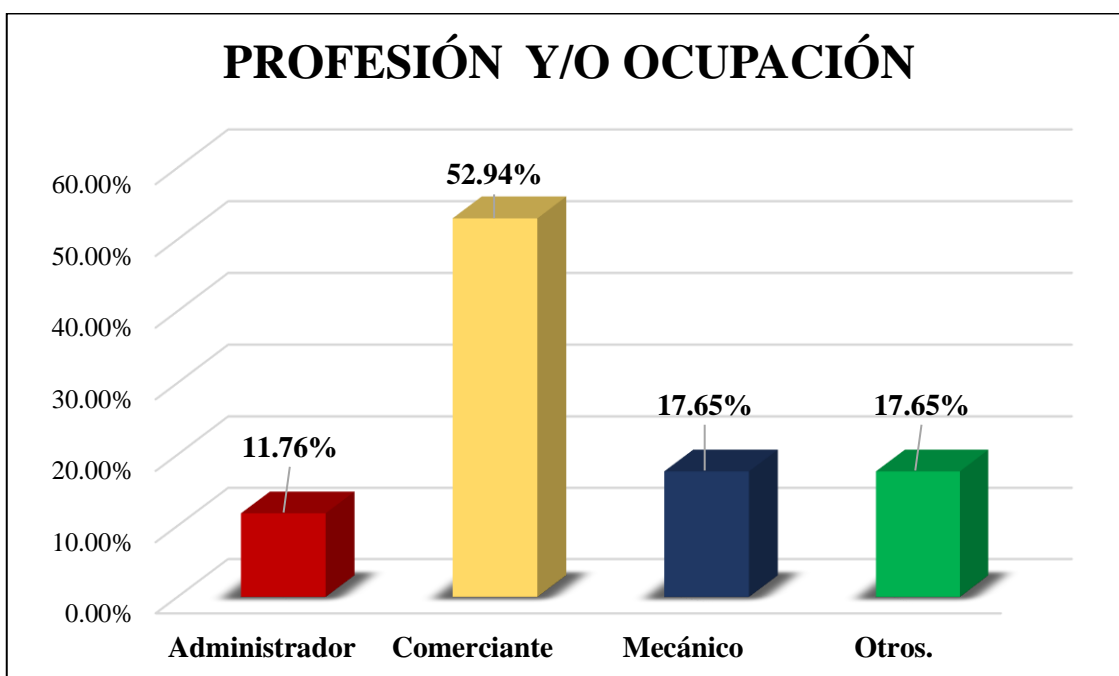


Figura N° 06 Profesión y/o ocupación
Fuente Tabla N° 01

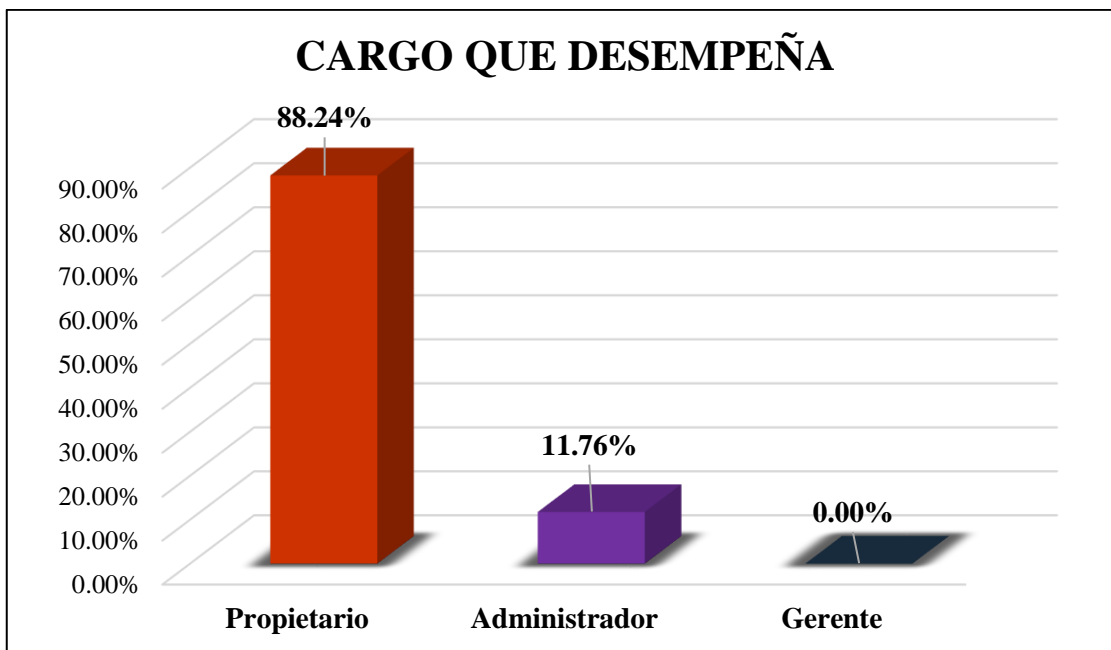


Figura N° 07 Cargo que desempeña en la empresa.
Fuente Tabla N° 01

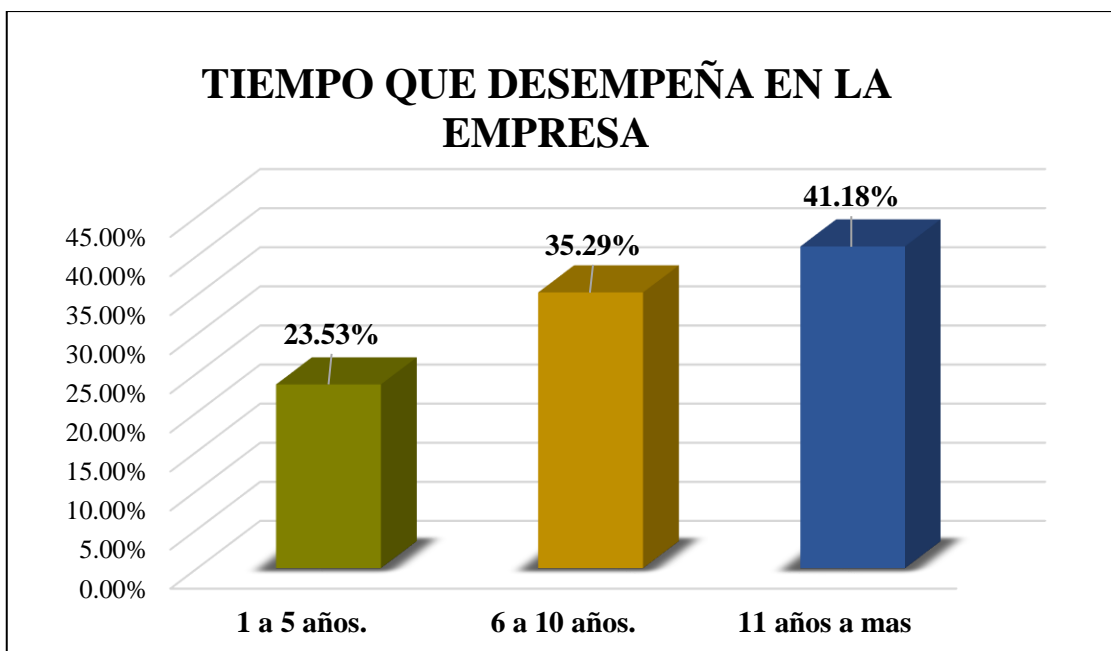


Figura N° 08 Tiempo que desempeña en la empresa.
Fuente: Tabla N° 01

Relacionado con las características de las MYPE.

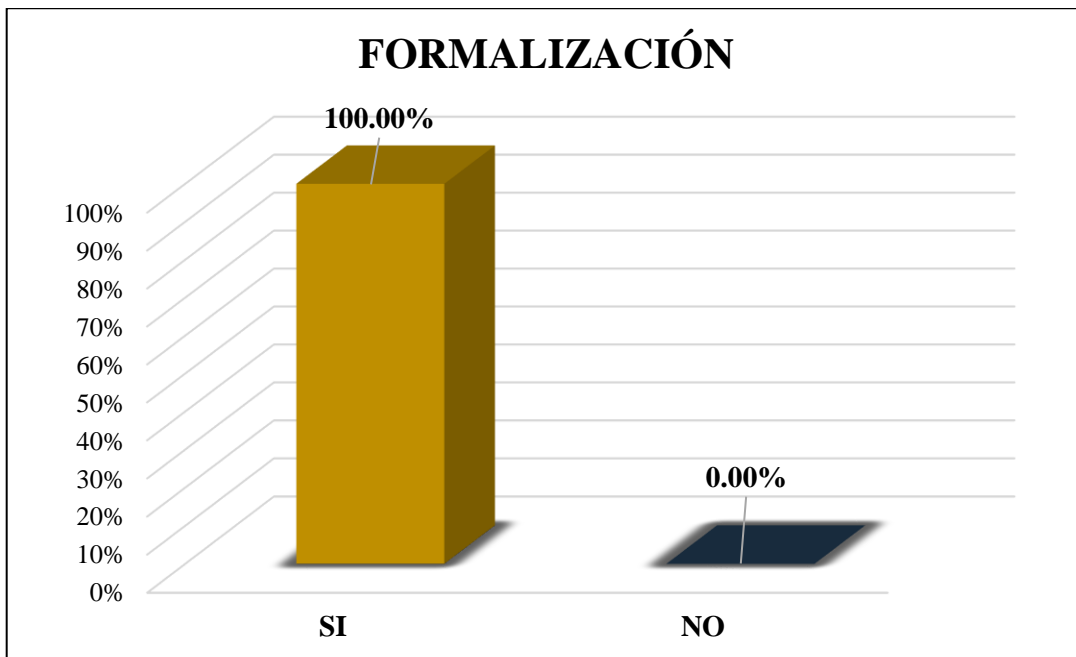


Figura N° 09 La empresa es formal.

Fuente: Tabla N° 02

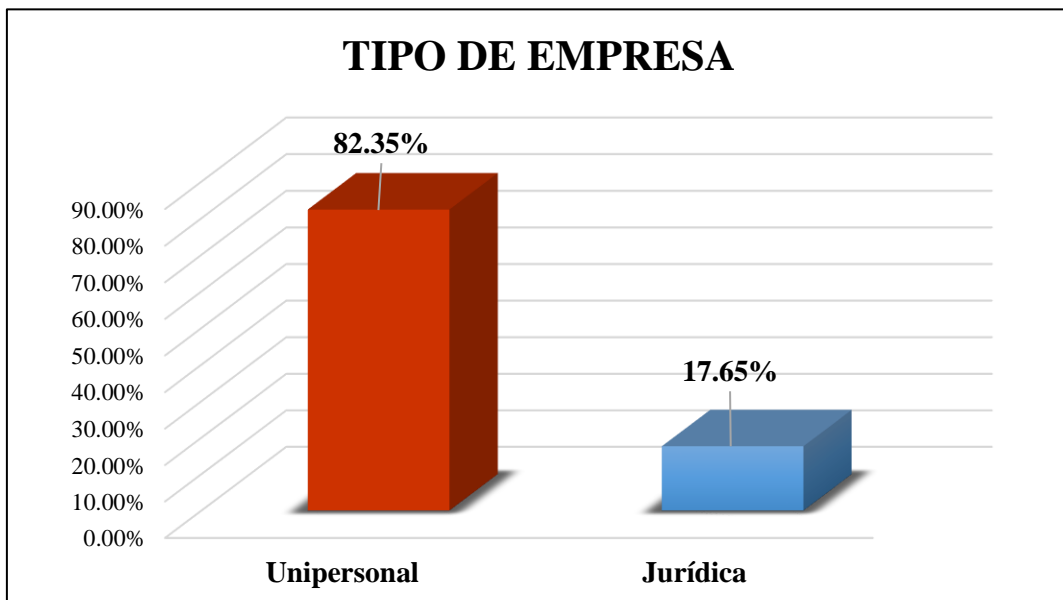


Figura N° 10 Tipo de empresa.

Fuente: Tabla N° 02

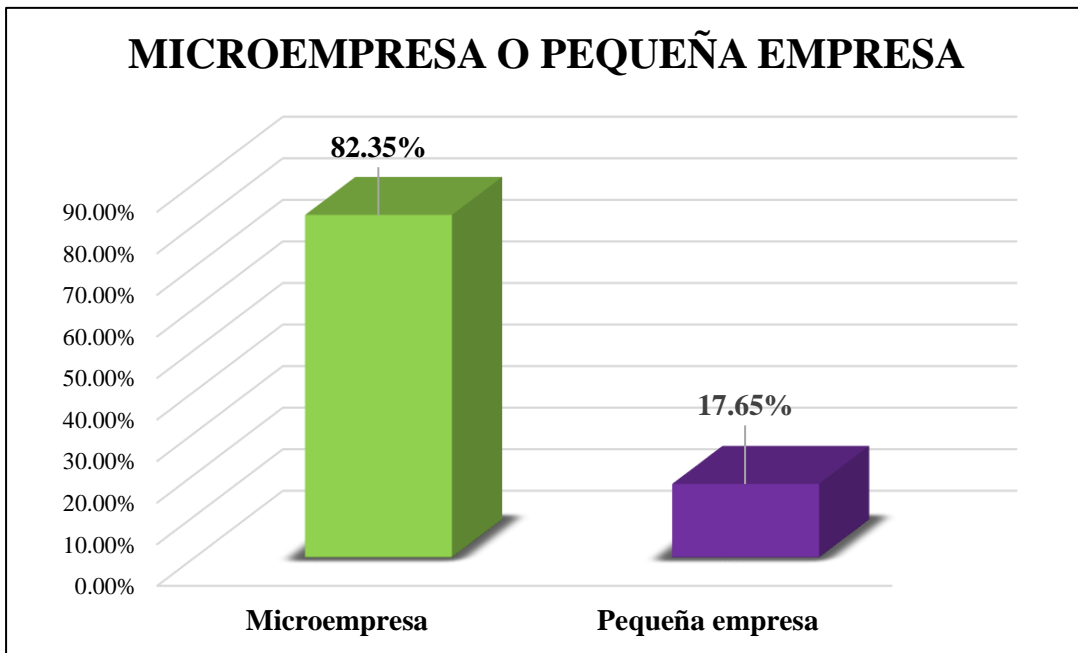


Figura N° 11 Es la empresa Microempresa o pequeña empresa.

Fuente: Tabla N° 02

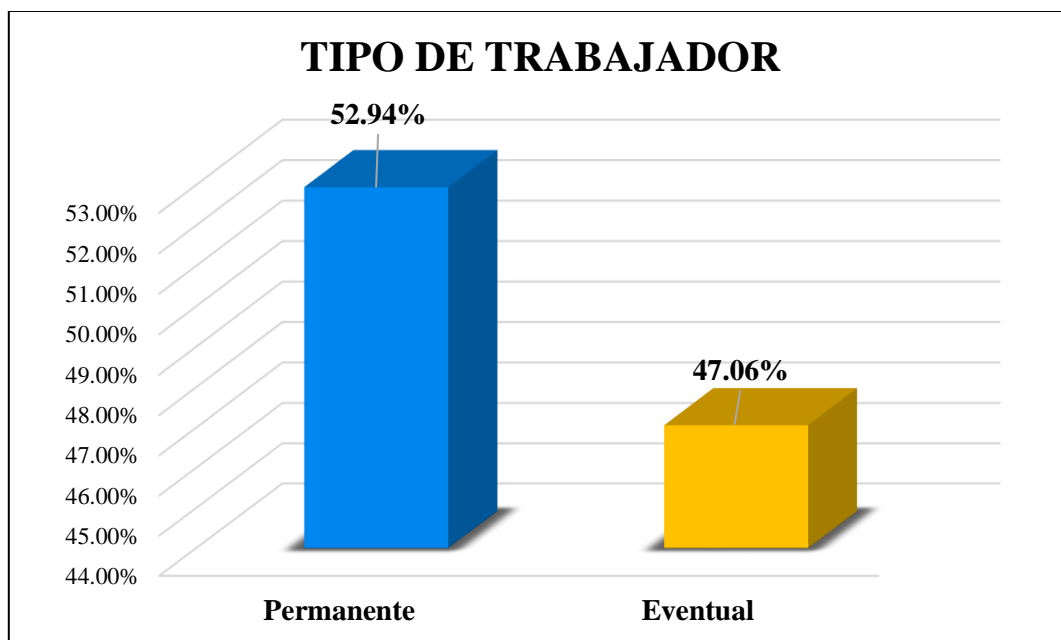


Figura N° 12 Tipo de trabajador.

Fuente: Tabla N° 02

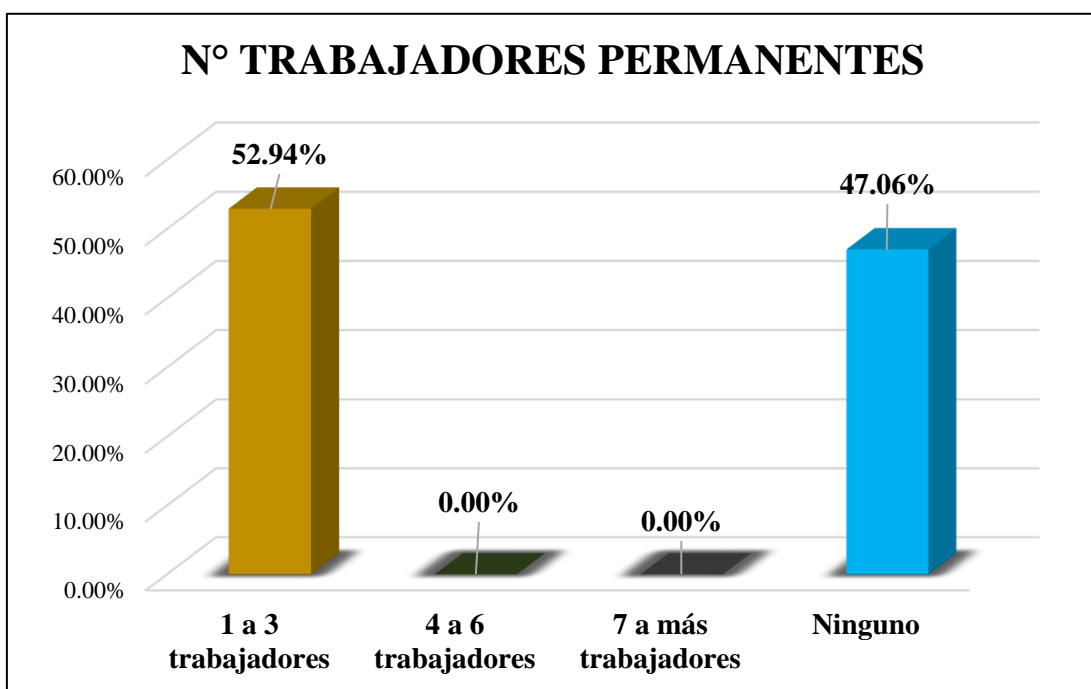


Figura N° 13 N° de trabajadores que tiene la empresa.

Fuente: Tabla N° 02

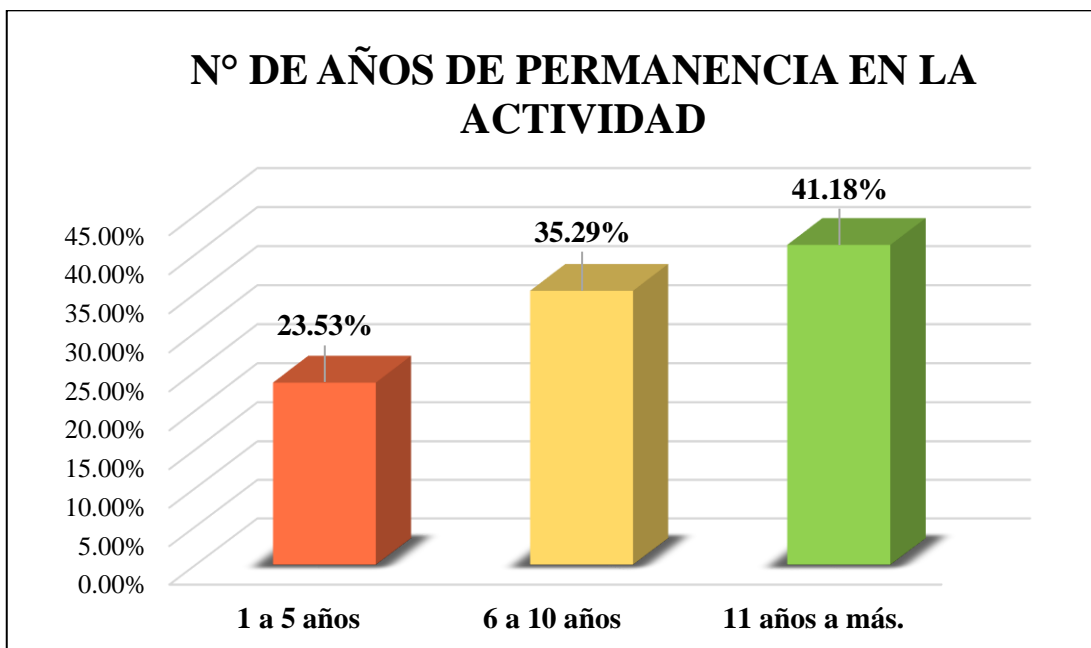


Figura N° 14 N° de años de permanencia en la actividad de la empresa.

Fuente: Tabla N° 02

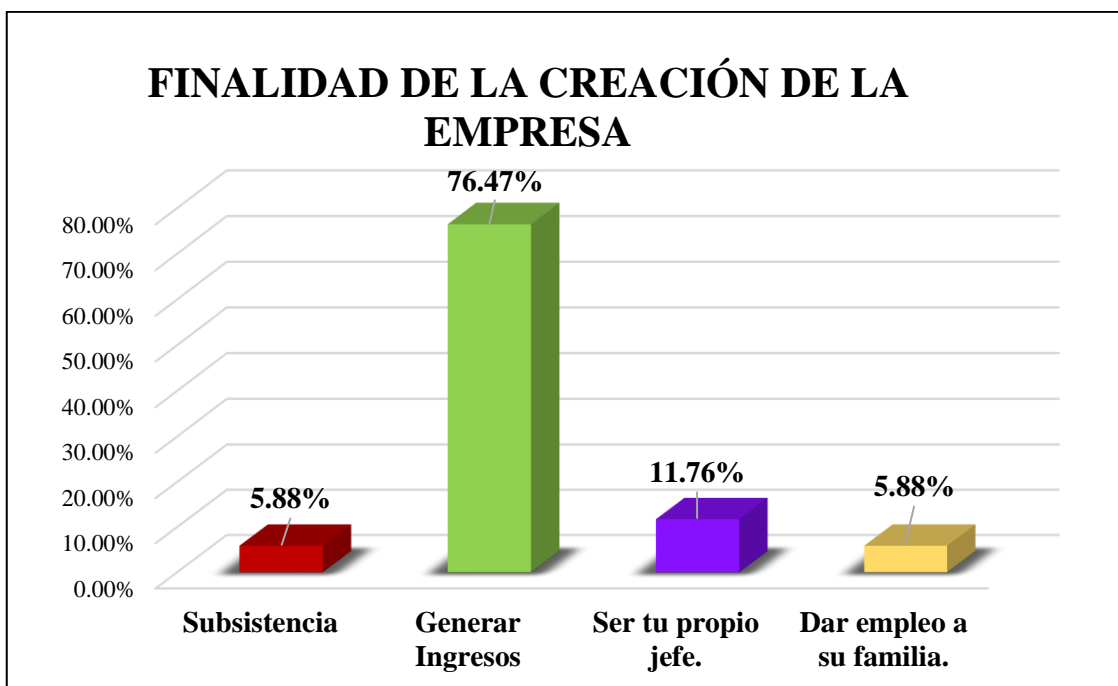


Figura N° 15 Finalidad por el cual creo la empresa.

Fuente: Tabla N° 02

Relacionado con las características de la capacitación de las MYPE.

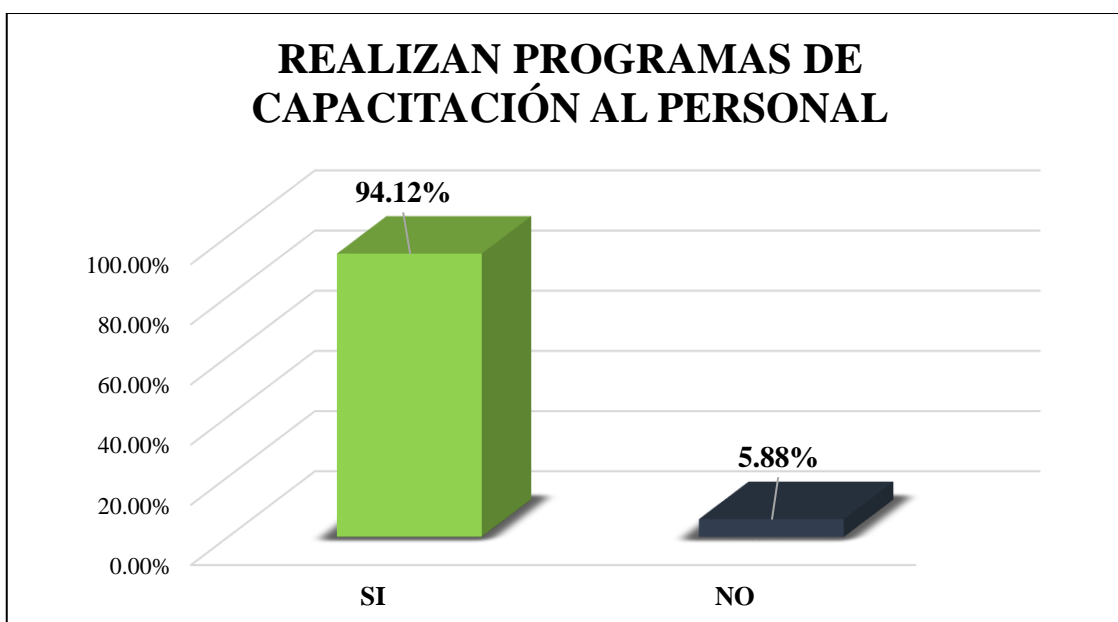


Figura N° 16 Realizan programas de capacitación al personal.

Fuente: Tabla N° 03

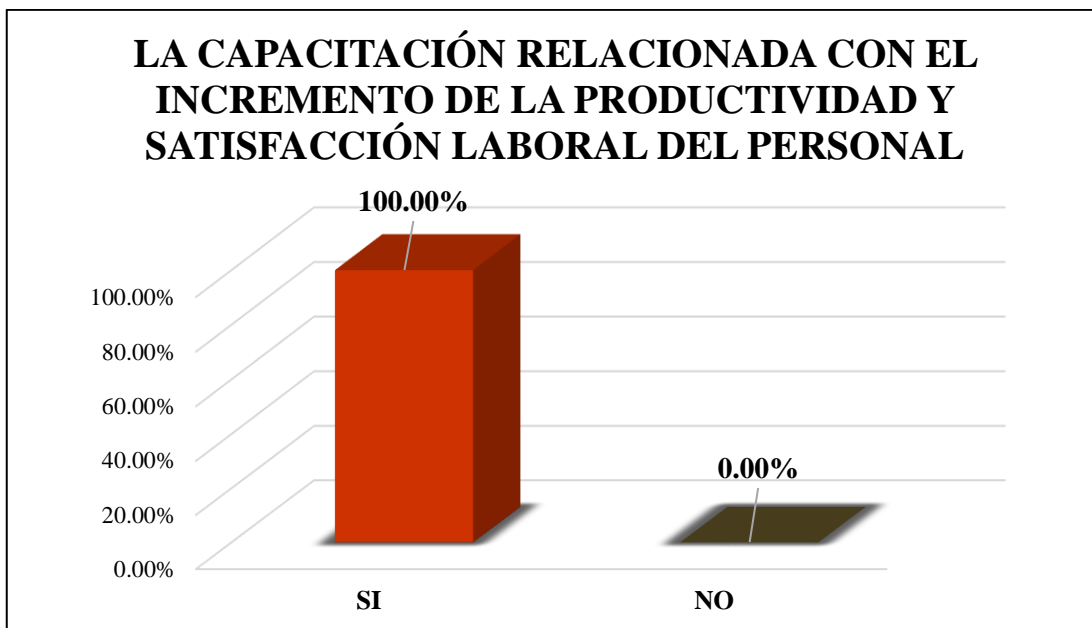


Figura N° 17 La capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral del personal.
Fuente: Tabla N° 03

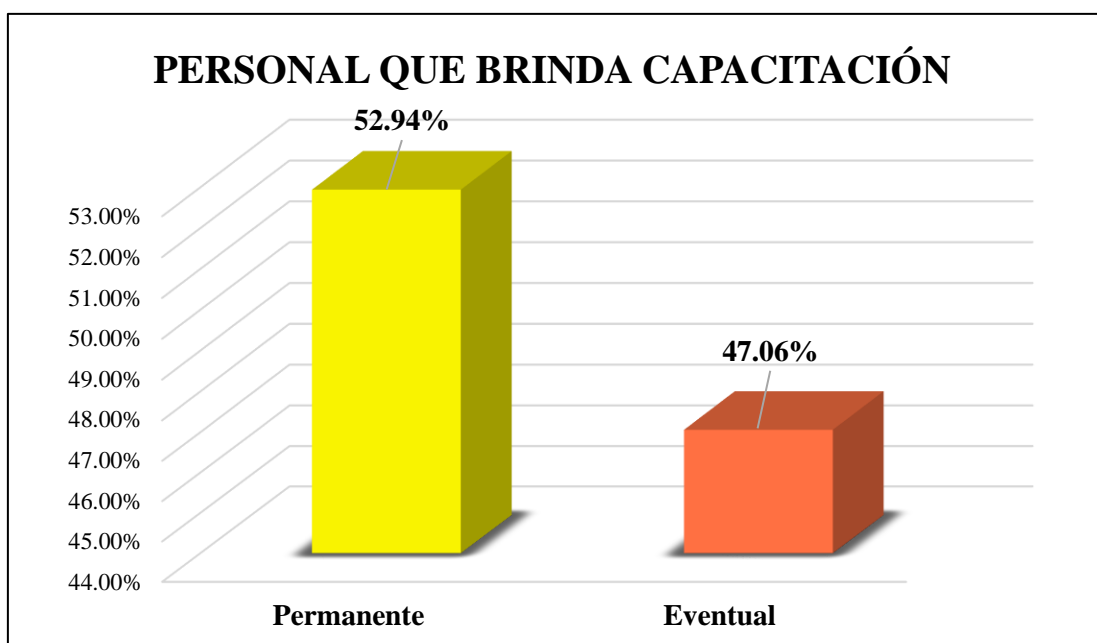


Figura N° 18 A quiénes de sus empleados les brinda capacitación.
Fuente: Tabla N° 03

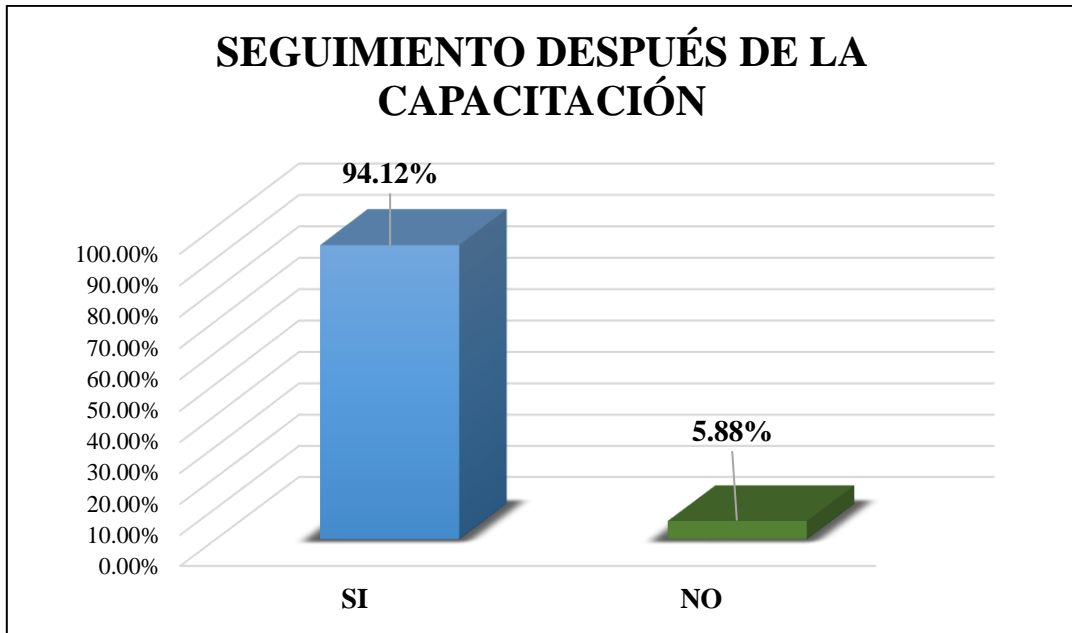


Figura N° 19 Realiza planes de seguimiento luego de la capacitación brindada al personal.
 Fuente: Tabla N° 03

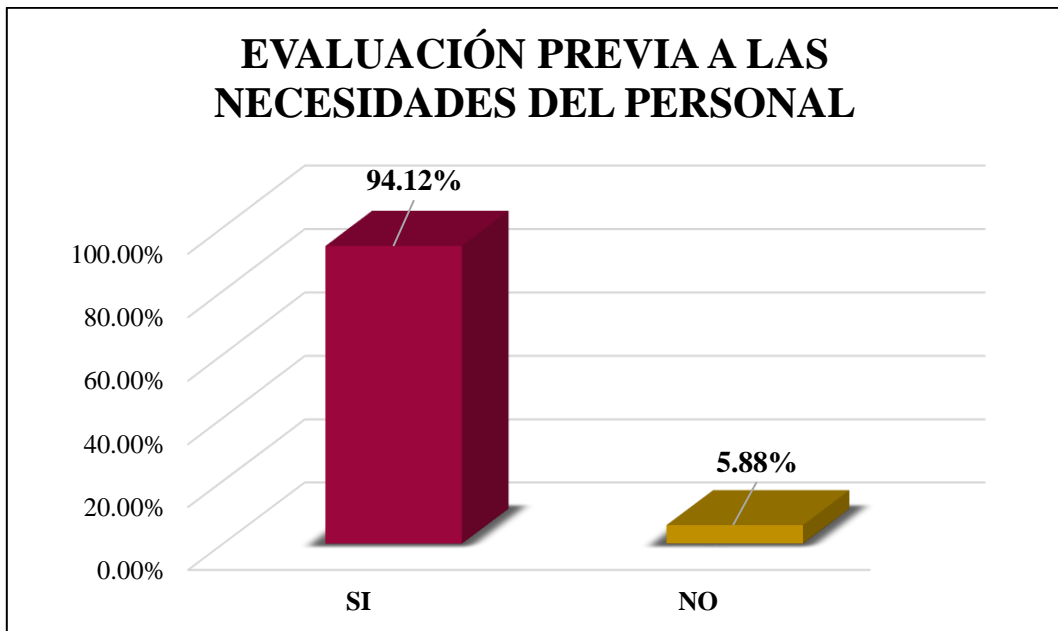


Figura N° 20 Para brindar una capacitación, hace una evaluación previa a las necesidades del personal.
 Fuente: Tabla N° 03

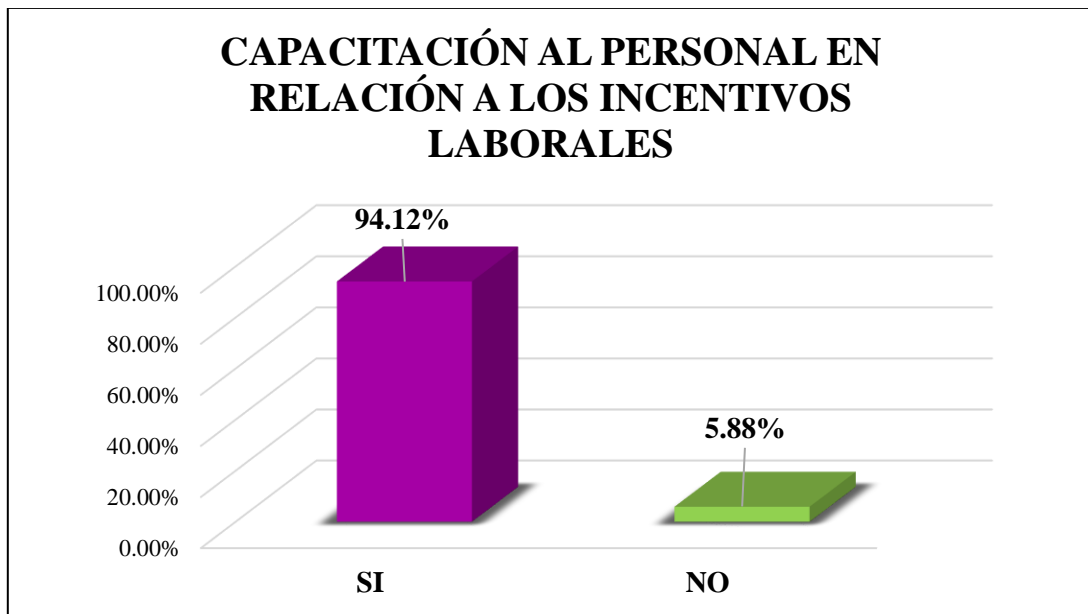


Figura N° 21 Alguna vez se ha capacitado a su personal en relación a los incentivos laborales.

Fuente: Tabla N° 03

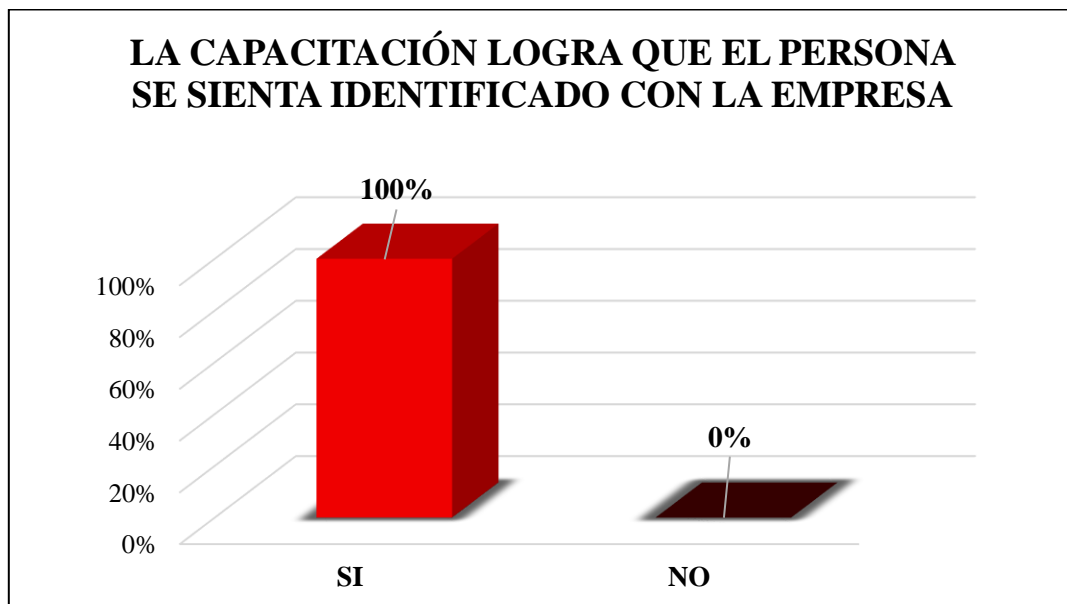


Figura N° 22 Sabe usted que la capacitación logra que el personal se sienta identificado con la empresa.

Fuente: Tabla N° 03

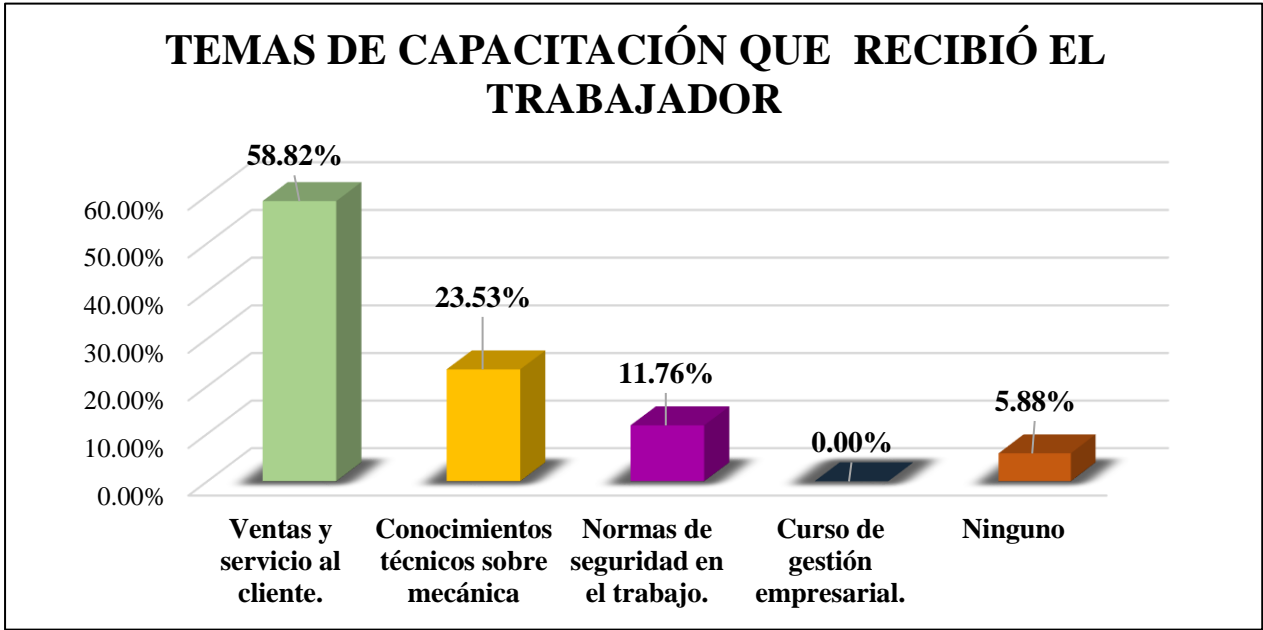


Figura N° 23 Temas de capacitación que recibió el trabajador.

Fuente: Tabla N° 03

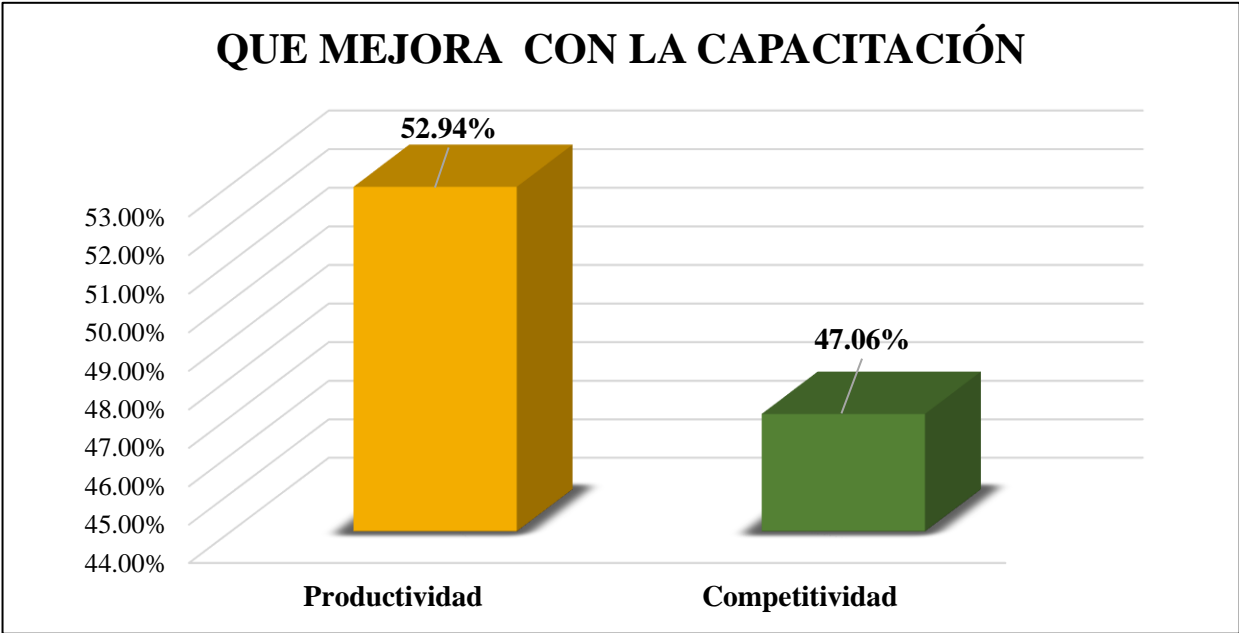


Figura N° 24 Qué mejora con la capacitación en la empresa.

Fuente: Tabla N° 03

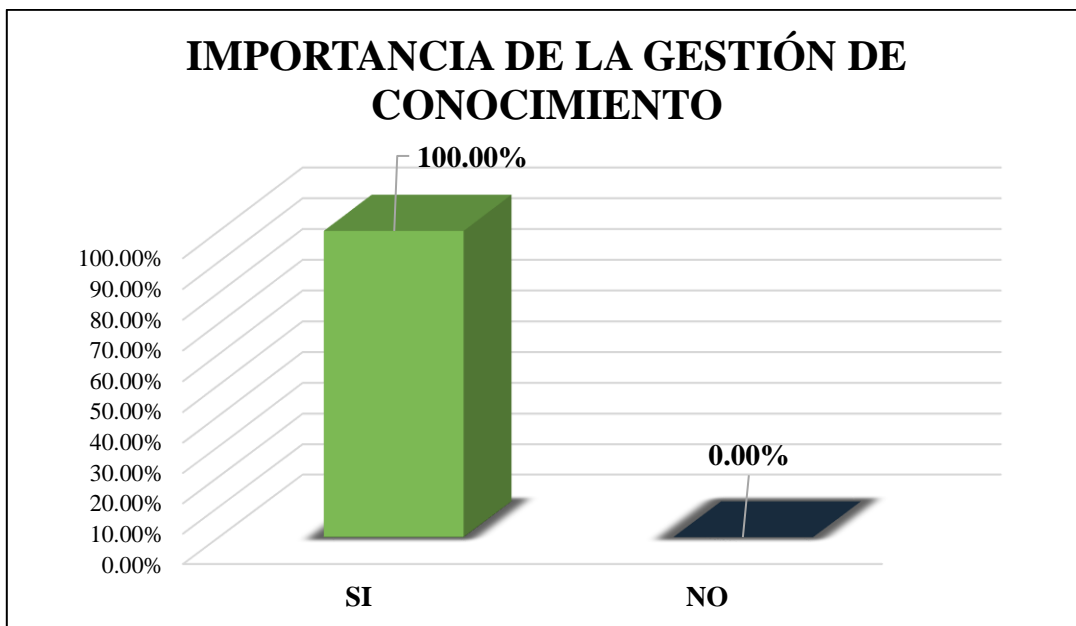


Figura N° 25 Importancia de la gestión del conocimiento en la empresa.
Fuente: Tabla N° 03

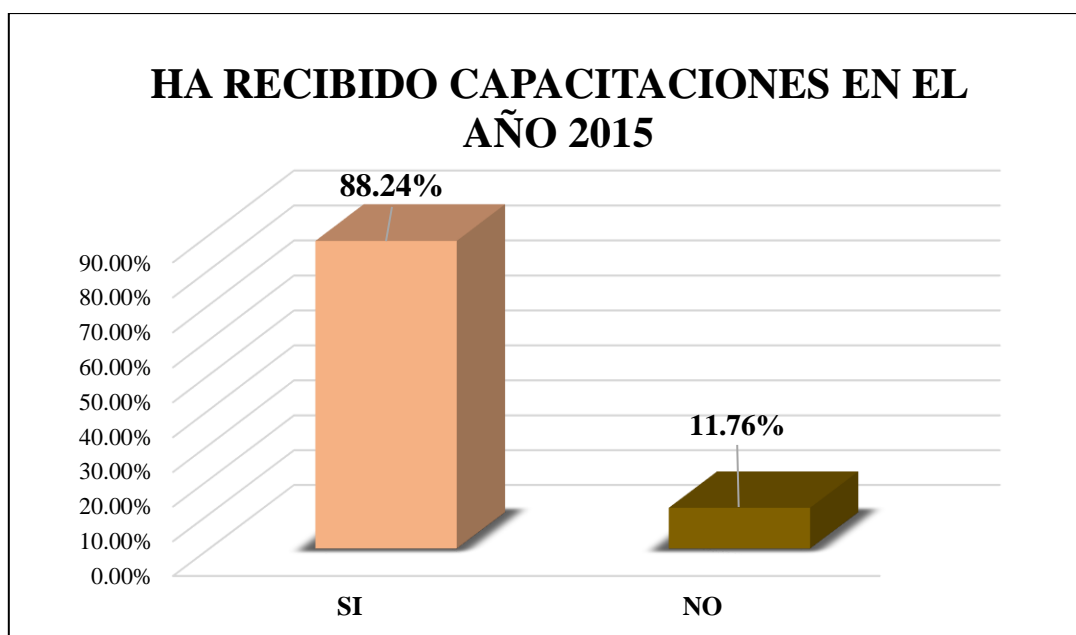


Figura N° 26 Recibió capacitaciones en el año 2015.
Fuente: Tabla N° 03

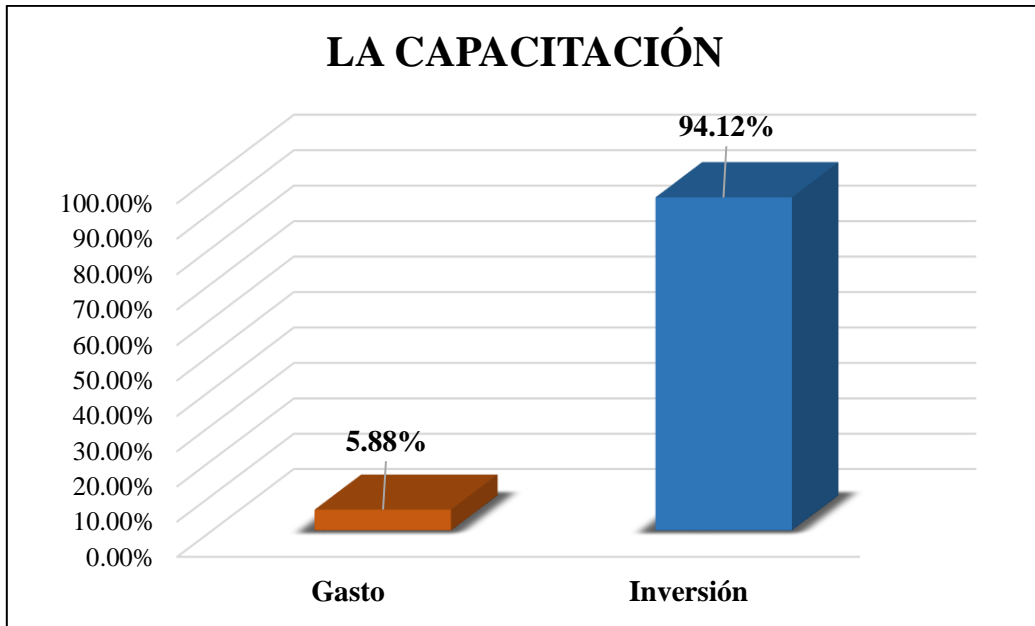


Figura N° 27 La capacitación es un gasto o una inversión.
Fuente: Tabla N° 03

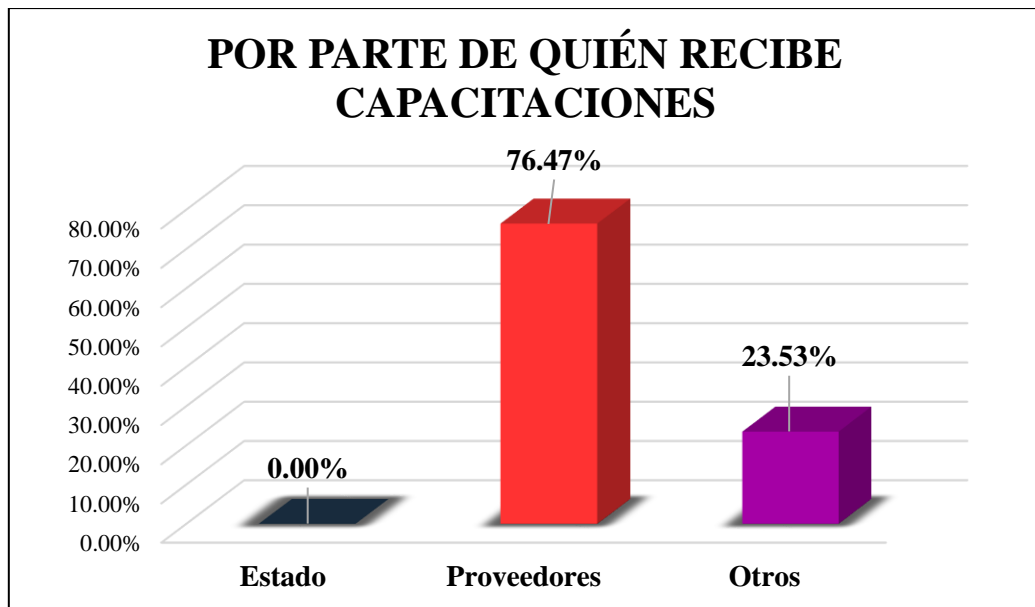


Figura N° 28 Recibe capacitaciones por parte del estado, proveedores u otros.
Fuente: Tabla N° 03

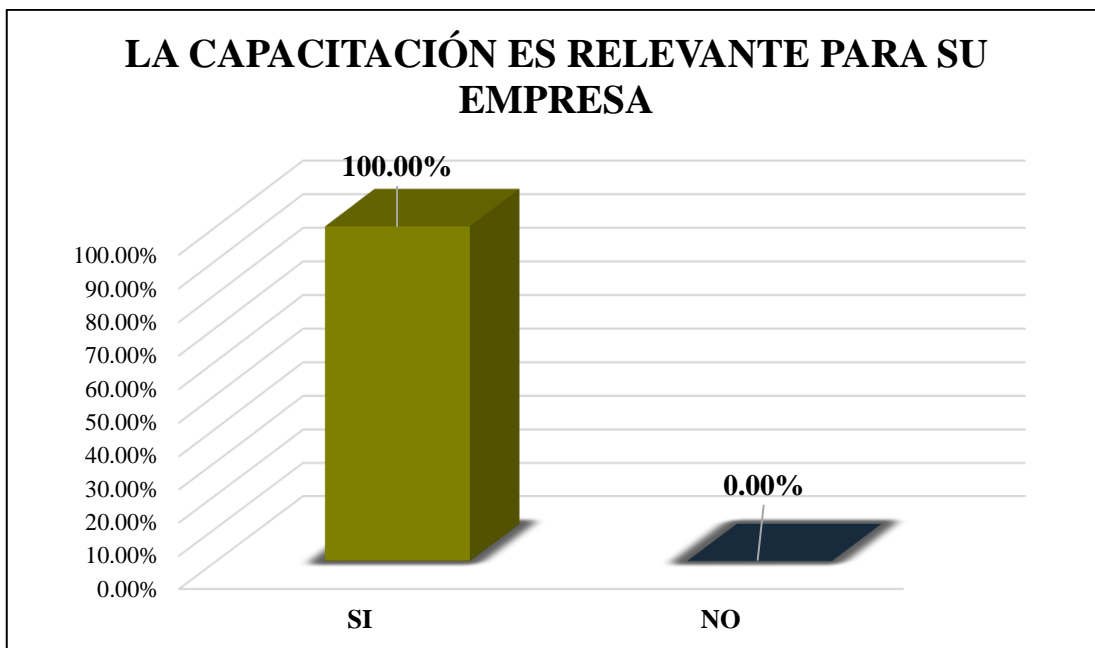


Figura N° 29 La capacitación es relevante para su empresa.
Fuente: Tabla N° 03

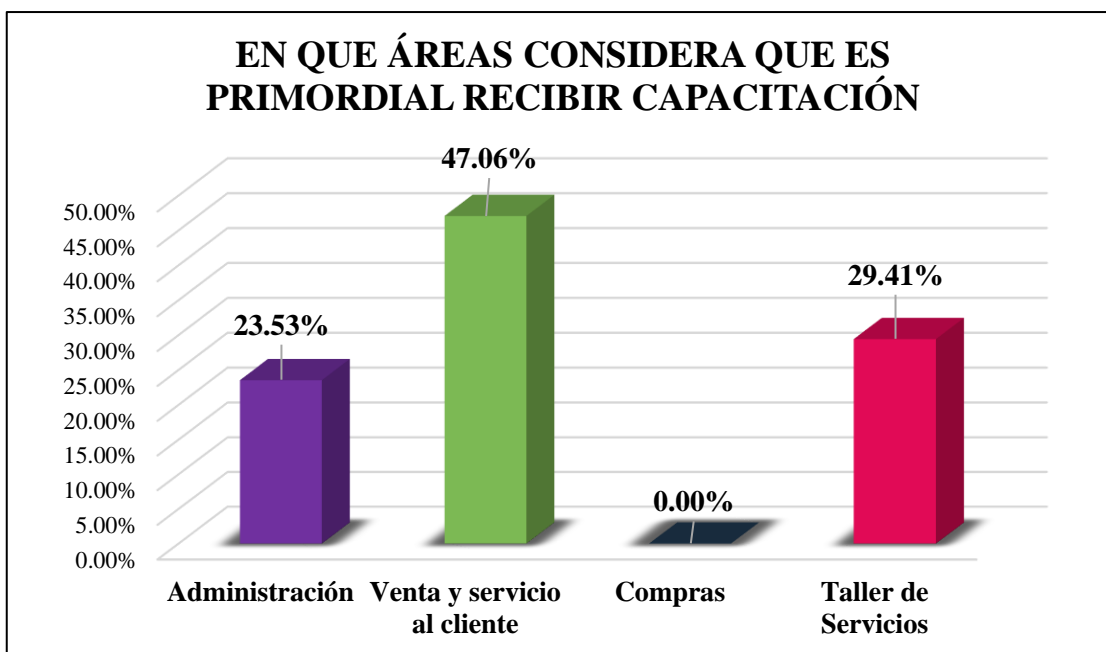


Figura N° 30 En qué áreas considera que es primordial recibir capacitación en su empresa.
Fuente: Tabla N° 03

Relacionado con las características del financiamiento de las MYPE.

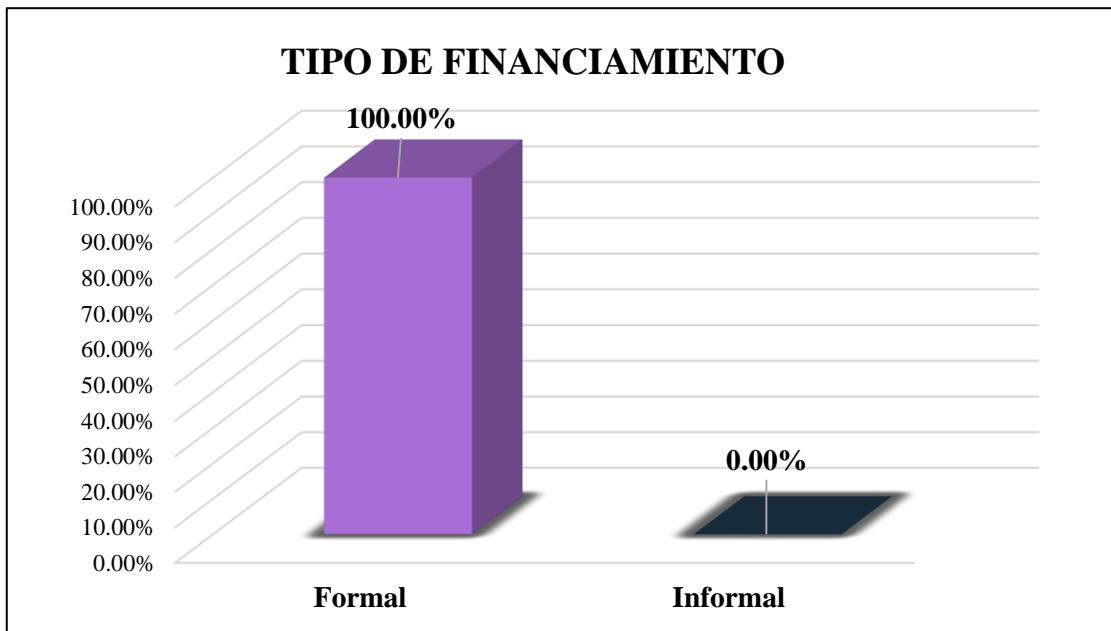


Figura N° 31 Tipo de financiamiento.
Fuente: Tabla N° 04

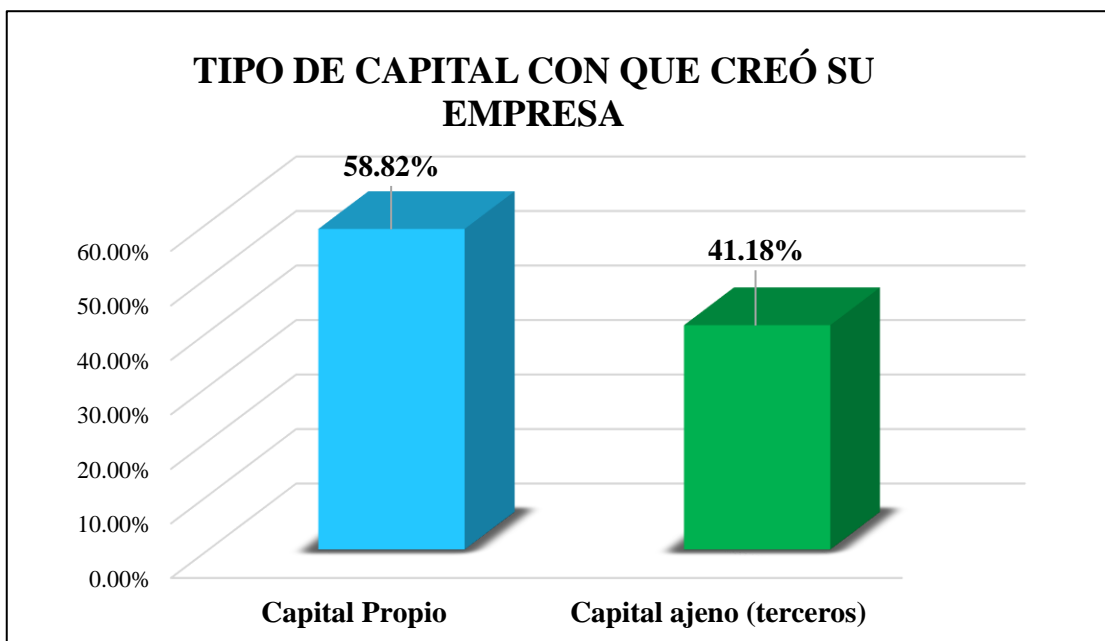


Figura N° 32 Tipo de Capital con que creó su empresa.
Fuente: Tabla N° 04

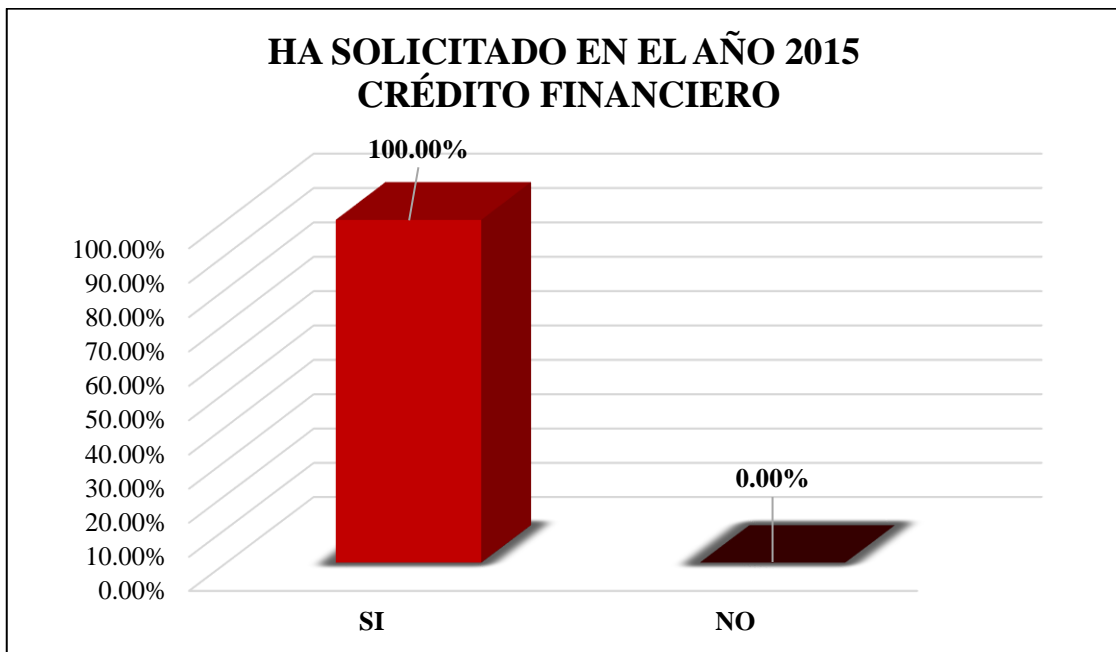


Figura N° 33 Solicitó en el año 2015 algún crédito financiero.
Fuente: Tabla N° 04

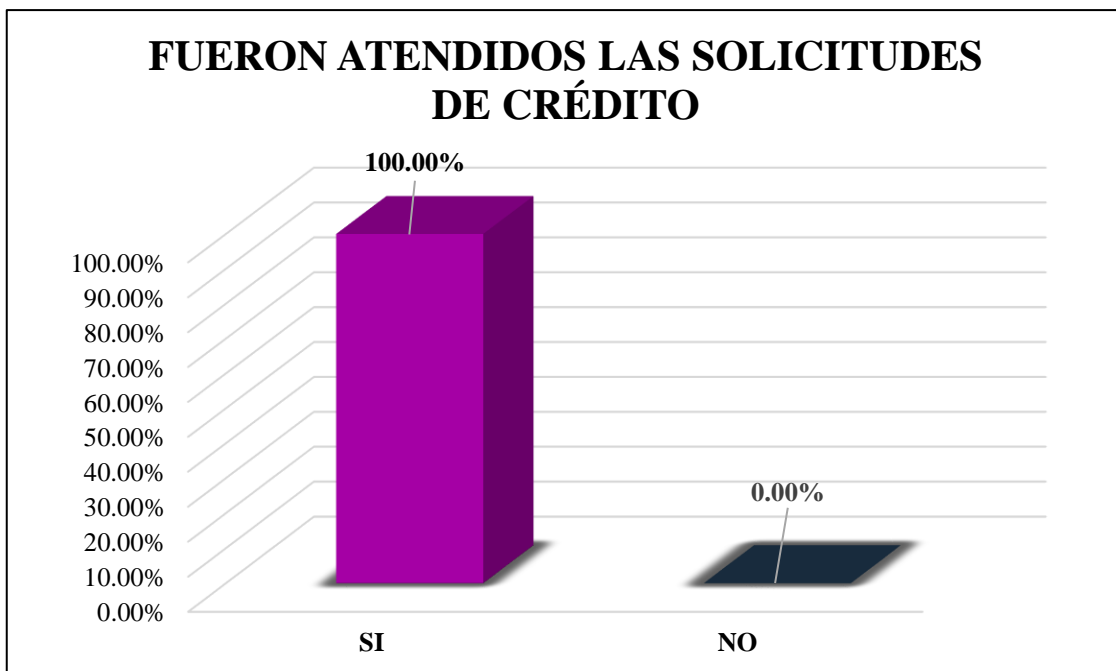


Figura N° 34 Fueron atendidas las solicitudes de crédito.
Fuente: Tabla N° 04

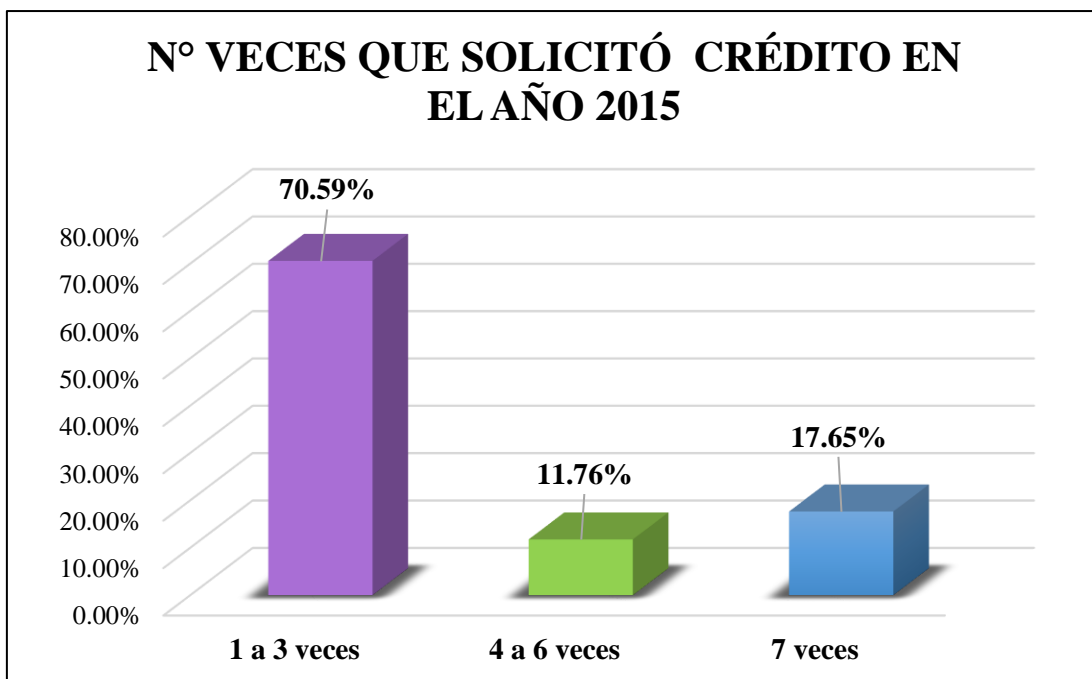


Figura N° 35 N° de veces ha solicitado un crédito a una entidad financiera en el año 2015

Fuente: Tabla N° 04

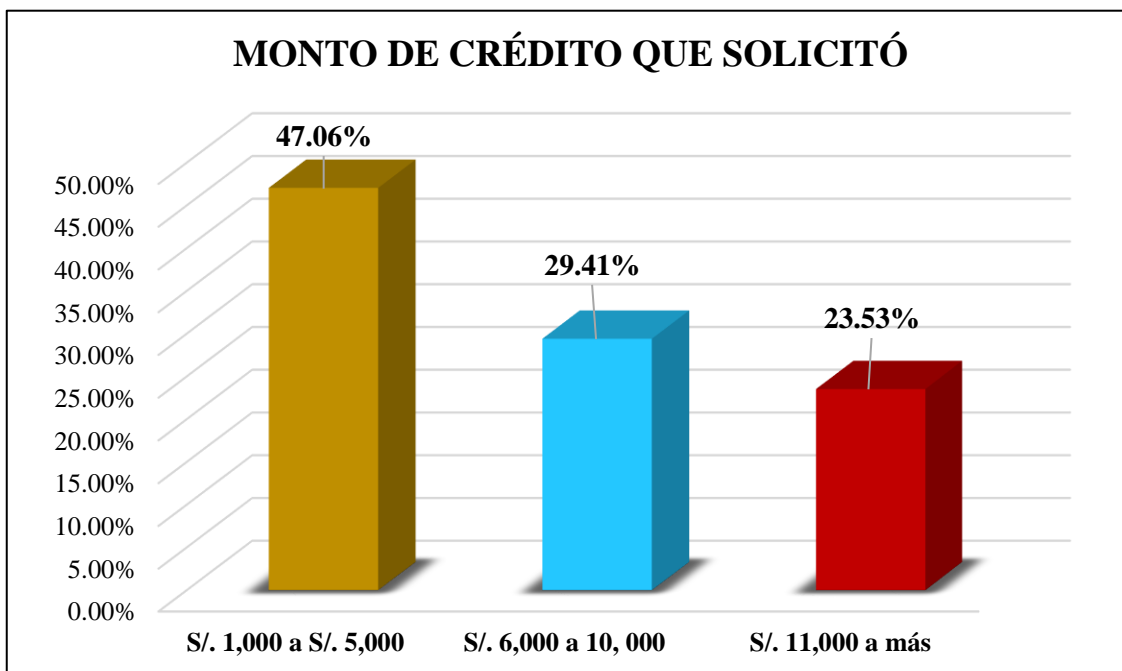


Figura N° 36 Monto de crédito solicitado.

Fuente: Tabla N° 04

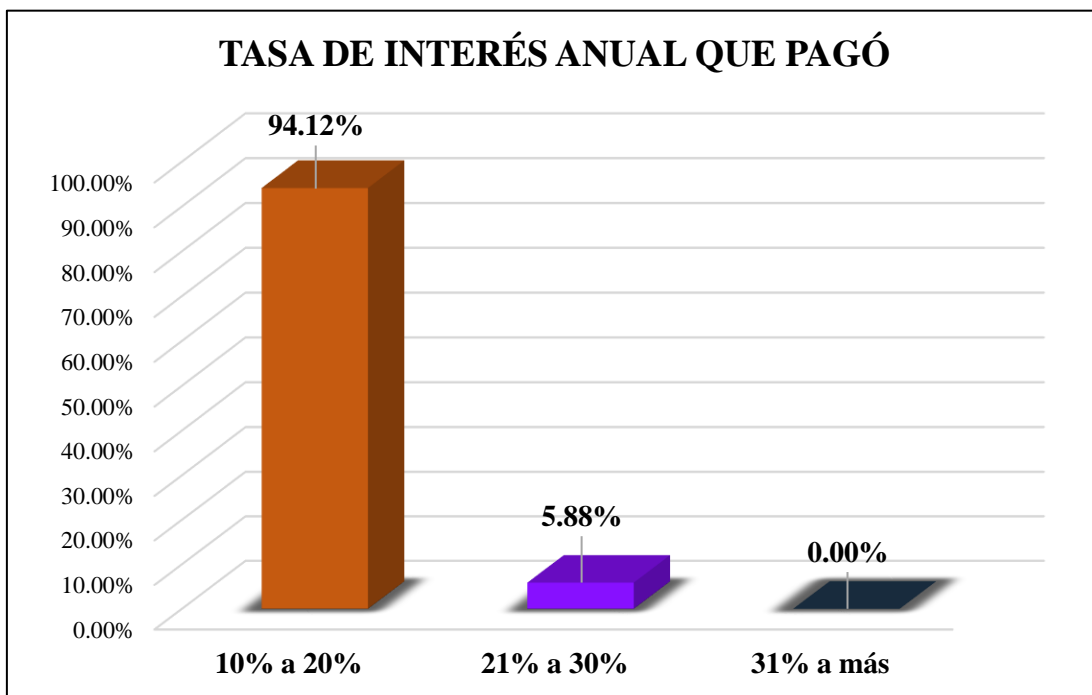


Figura N° 37 Tasa de interés anual que pagó.
Fuente: Tabla N° 04

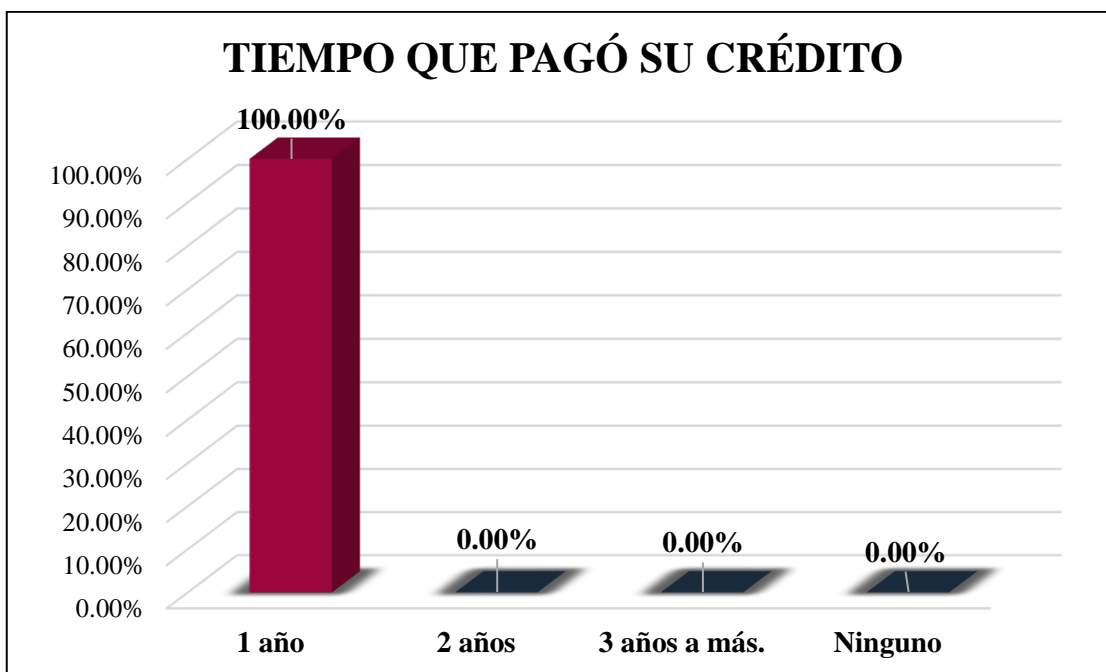


Figura N° 38 Tiempo que pagó su crédito.
Fuente: Tabla N° 04

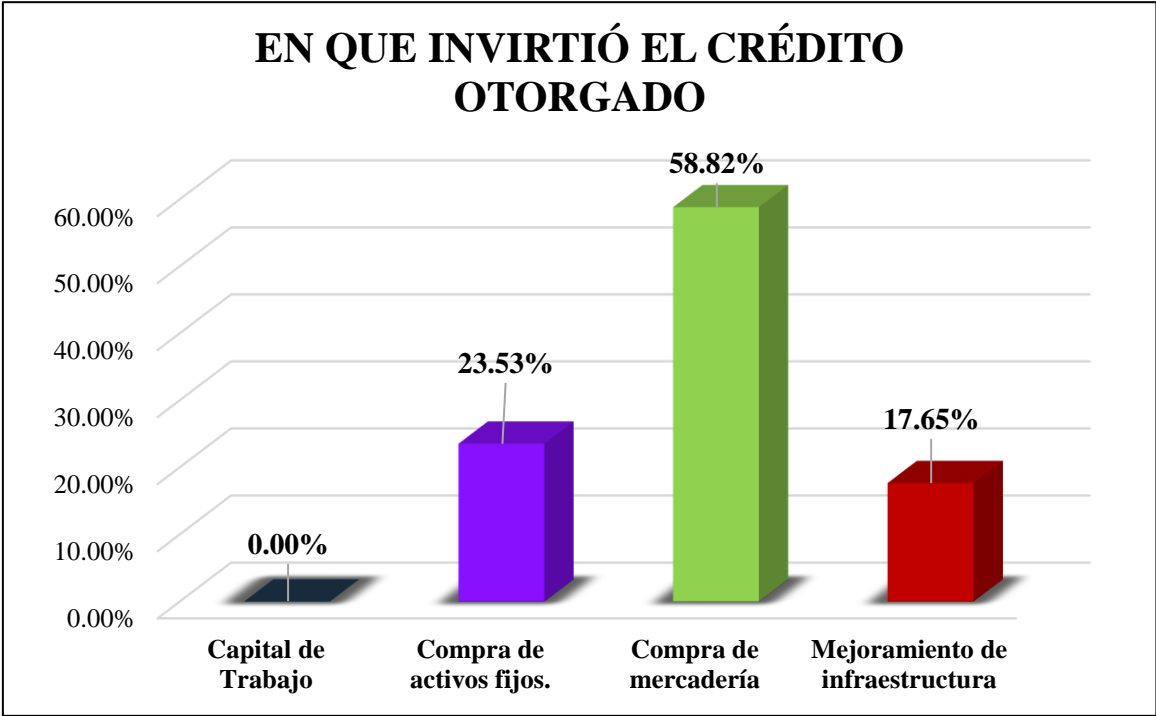


Figura N° 39 En que invirtió el crédito otorgado.
 Fuente: Tabla N° 04

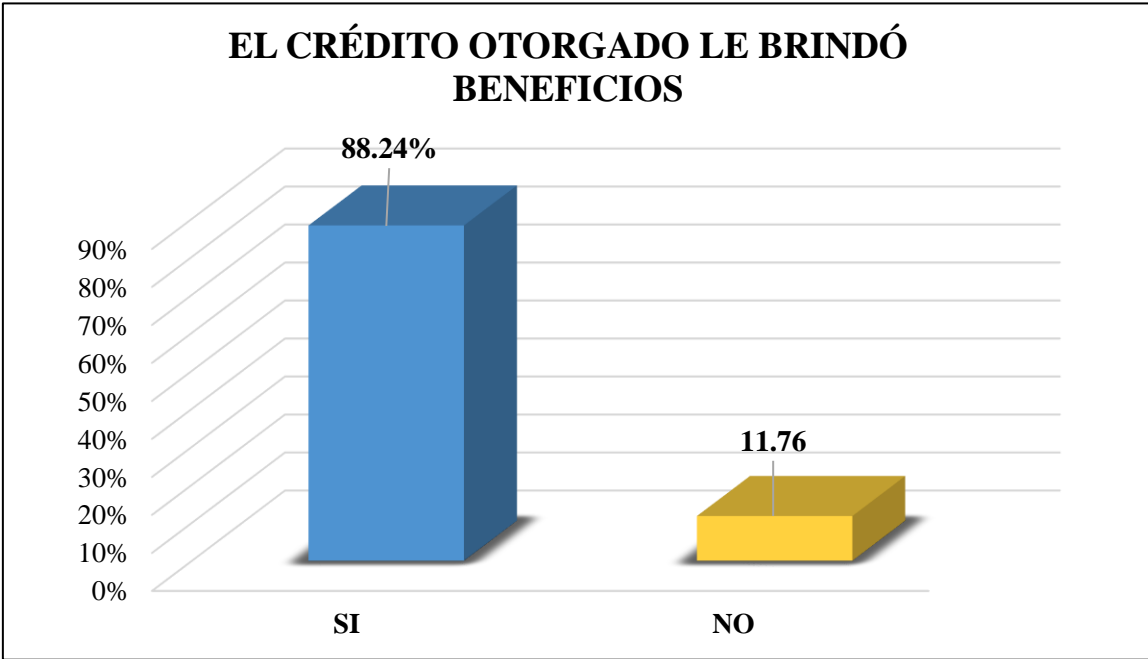


Figura N° 40 El crédito otorgado le brindó beneficios.
 Fuente: Tabla N° 04

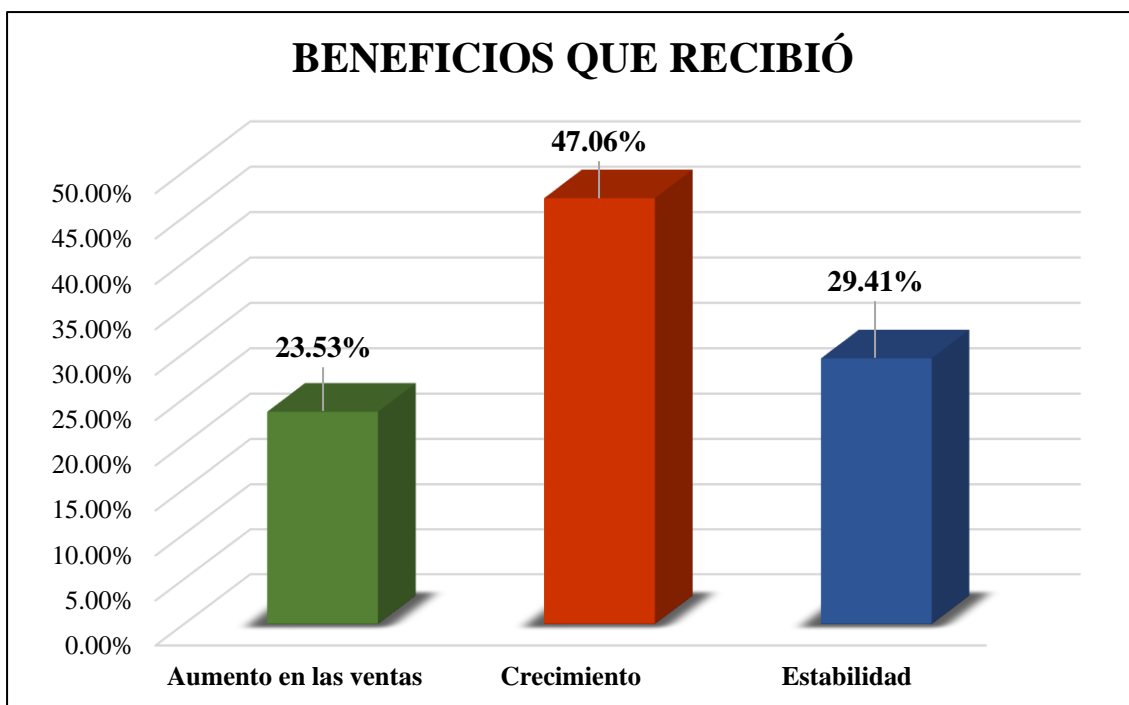


Figura N° 41 Tipos de beneficios recibió.
Fuente: Tabla N° 04

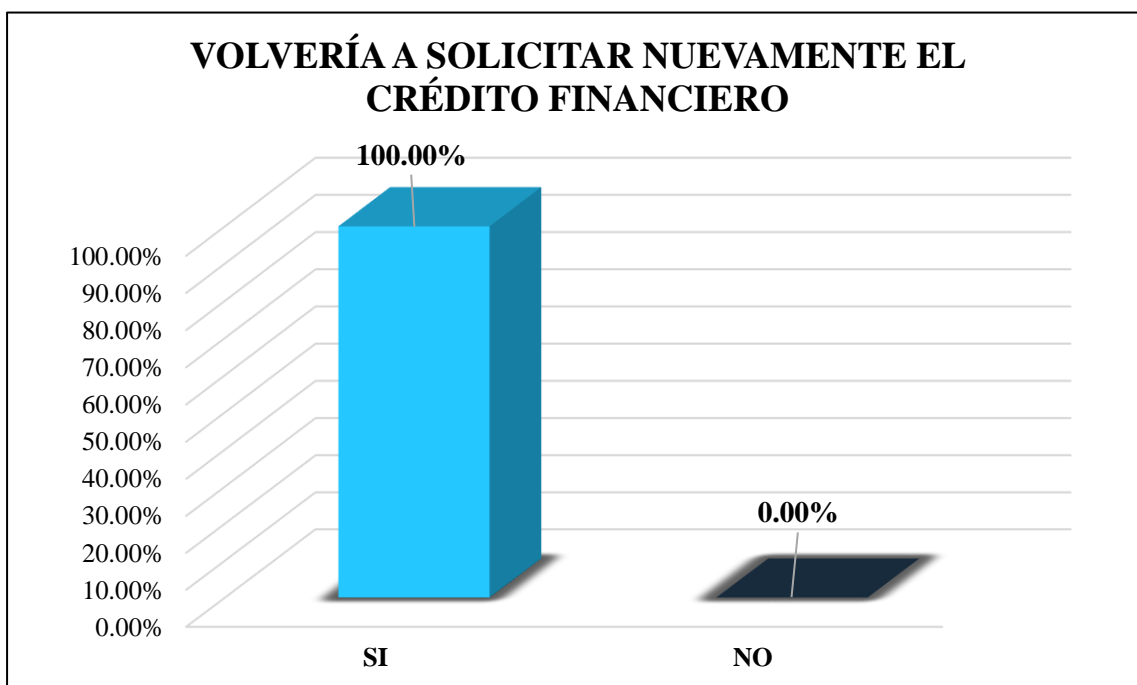


Figura N° 42 Volvería a solicitar nuevamente el crédito financiero.
Fuente: Tabla N° 04