



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y LA
CAPACITACIÓN DE LAS MYPE DEL SECTOR COMERCIO,
RUBRO ABARROTES EN EL DISTRITO DE PARIÑAS, AÑO
2018**

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

AUTORA:

DIANA VANESA ZAPATA HIDALGO

ASESORA:

DRA. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO

**PIURA – PERÚ
2018**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y LA
CAPACITACIÓN DE LAS MYPE DEL SECTOR COMERCIO,
RUBRO ABARROTES EN EL DISTRITO DE PARIÑAS, AÑO
2018**

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

AUTORA:

DIANA VANESA ZAPATA HIDALGO

ASESORA:

DRA. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO

**PIURA – PERÚ
2018**

JURADO EVALUADOR

Mgr. Víctor Hugo Vilela Vargas
Presidente

Mgr. Víctor Helio Patiño Niño
Secretario

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima
Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño
Asesora

AGRADECIMIENTO

A las MYPE comerciales del rubro abarrotes a quienes expreso un agradecimiento especial, por brindarme la información necesaria y culminar la investigación.

A mis compañeros de tesis por la convivencia en armonía grupal y apoyo lo cual nos permitió lograr nuestro objetivo y en especial a mi asesor de tesis Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño quien nos ayudó en todo momento aportando en nosotros nuevos conocimientos y aclarando así nuestras dudas con paciencia y dedicación.

DEDICATORIA

Definitivamente a Dios, nuestro Padre Celestial, por brindarme la fuerza y sabiduría para seguir adelante.

Dedico de manera especial esta Tesis a mis padres: Gladys Hidalgo Córdova y Federico Zapata Chávez por creer en mí en todo momento, apoyarme en lo moral y económico siendo mi mayor fuente de inspiración.

A mi Abuela y hermano por sus palabras de aliento, cariño y compañía en los momentos más difíciles.

Y a toda mi familia porque son lo más valioso y hermoso que Dios me ha podido dar. Los amo.

RESUMEN

La presente investigación denominada Caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPE del sector comercio, rubro abarrotes en el distrito de Pariñas, año 2018; cuyo objetivo general fue determinar las características del financiamiento y la capacitación de las MYPE del sector comercio, rubro abarrotes del distrito de Pariñas. Por lo que se planteó la siguiente interrogante ¿Cuáles son las características del financiamiento y la capacitación de las MYPE del sector comercio, rubro abarrotes en el distrito de Pariñas, año 2018? Se empleó la metodología de investigación de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y con diseño no experimental de corte transversal. La población fue de tipo finita para ambas variables, la muestra para capacitación fueron 17 trabajadores y para el financiamiento 8 representantes, se empleó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario. Se concluyó respecto a los elementos de detección de necesidades de capacitación, que no se cuentan con estándares de desempeño, no se realiza una evaluación de debilidades para la capacitación, y que la capacitación no se enfoca a los objetivos de MYPE. Respecto a las técnicas de capacitación, se concluye que no se realizan reuniones periódicas, que la capacitación no se realiza en el trabajo, y que no existe un aprendizaje activo. En relación a la necesidad de financiamiento, las MYPE si cuentan con requisitos para acceder a créditos, las tasas de interés se consideran al solicitar financiamiento, el tipo de crédito más representativo es el de capital de trabajo, los ofrecimientos de financiamiento provienen de los Bancos. En cuanto a los montos de financiamiento, las cajas de crédito ofrecen las tasas de interés más bajas del mercado, los montos de financiamiento son mayores a S/. 10, 000, finalmente la modalidad de financiamiento es a corto y mediano plazo.

Palabras Clave: Capacitación, Financiamiento, MYPE, Abarrotes.

ABSTRACT

The present investigation denominated Characterization of the financing and training of the MYPE of the commerce sector, rubro groceries in the district of Pariñas, year 2018; whose general objective was to determine the characteristics of the financing and the training of the MYPE of the commerce sector, the grocery sector of the Pariñas district. For what the following question was posed: What are the characteristics of the financing and training of the MYPE of the commerce sector, grocery item in the district of Pariñas, year 2018? The research methodology of a descriptive type was used, with a quantitative level and with a non-experimental cross-sectional design. The population was of finite type for both variables, the sample for training was 17 workers and for financing 8 representatives, the survey technique was used, using the questionnaire as an instrument. It was concluded with respect to the elements of detection of training needs, that there are no performance standards, an evaluation of weaknesses for training is not carried out, and that the training does not focus on the objectives of MYPE. Regarding the training techniques, it is concluded that there are no periodic meetings, that the training is not done at work, and that there is no active learning. In relation to the need for financing, the MYPE do have access to credit requirements, interest rates are considered when requesting financing, the most representative type of credit is working capital, financing offers come from banks. Regarding the amounts of financing, the credit funds offer the lowest interest rates in the market, the financing amounts are greater than S /. 10, 000, finally the financing modality is short and medium term.

Keywords: Training, Financing, MYPE, Groceries.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
TABLA DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	14
2.1 Antecedentes	14
2.2 Marco teórico	28
2.2.1 Teoría de Financiamiento.....	28
2.2.2 Teoría de Capacitación.....	34
III. HIPÓTESIS	39
3.1 Hipótesis.....	39
IV. METODOLOGÍA.....	40
4.1. Diseño de la investigación	40
4.2.- Población y Muestra	41
4.3 Definición y operacionalización de variables.	43
4.4. Técnicas e instrumentos	45

4.5 Plan de análisis.....	45
4.6 Matriz de Consistencia:.....	46
4.7 Principios éticos.	48
V. RESULTADOS.....	49
5.1 Resultados de la encuesta.....	49
5.2 Análisis de resultados.....	59
VI. CONCLUSIONES.....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	78
Cuestionarios.....	79
Validaciones.....	81
Matriz de instrumentos.....	90
Libro de códigos.....	94
Constancia de Turnityn	98

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Evaluación de debilidades</i>	49
<i>Tabla 2 Capacitación relacionada a objetivos</i>	49
<i>Tabla 3 Evaluación de desempeño</i>	50
<i>Tabla 4 Estándares de desempeño</i>	50
<i>Tabla 5 Determinación de habilidades para capacitación</i>	51
<i>Tabla 6 Consideración de procesos de trabajo</i>	51
<i>Tabla 7 Capacitación en el trabajo</i>	52
<i>Tabla 8 Capacitación face to face</i>	52
<i>Tabla 9 Guía para el aprendizaje</i>	53
<i>Tabla 10 Reuniones periódicas</i>	53
<i>Tabla 11 Conocimientos sobre créditos</i>	54
<i>Tabla 12 Requisitos para acceder a créditos</i>	54
<i>Tabla 13 Ofrecimiento de financiamiento</i>	55
<i>Tabla 14 Tipo de crédito</i>	55
<i>Tabla 15 Criterios para solicitar crédito</i>	56
<i>Tabla 16 Monto de financiamiento</i>	56
<i>Tabla 17 Utilización del crédito</i>	57
<i>Tabla 18 Plazo del crédito</i>	57
<i>Tabla 19 Tasas de interés bajas</i>	58
<i>Tabla 20 Tasas de interés de crédito</i>	58

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como variable al financiamiento y capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro de abarrotes del distrito de Pariñas provincia de Talara, dado que actualmente la labor que llevan a cabo las Micro y pequeñas empresas (MYPE) es de indiscutible relevancia, no solo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, sino también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican, se afirma que los pequeños negocios son considerados como la fuerza impulsora del crecimiento económico, la generación de empleo y la reducción de la pobreza en los países en desarrollo. En términos prácticos, cuando un empresario de un micro o pequeña empresa crece, se obtiene una variedad de beneficios pues debido a ello, requiere de más personal generando así empleo, sus ventas se incrementan con lo cual contribuye a la formación del producto bruto interno

Gauto (2017) nos comenta que actualmente para toda empresa tener una correcta administración financiera y así poder alcanzar sus objetivos y metas, dependerá en su gran parte de la planeación financiera que se debe realizar sobre las bases de conocimiento financiero y de administración, resaltando que el correcto abastecimiento de financiamiento es reconocido como un factor clave para lograr que aquellas micro empresas con potencial de crecimiento puedan expandirse y ser más competitivas, sin embargo existen determinantes que limitan el acceso a un crédito, además que las empresas tienen que lidiar con no obtener los fondos suficientes del mercado, por lo cual aunque su proyecto sea viable y rentable no puede ser llevado a cabo.

Gauto (2017) nos dice que financiar es la actividad de ofrecer dinero y crédito a una empresa, organización o individuo, con el fin de obtener recursos y medios de

pago que serán destinados a la adquisición de bienes y servicios, que serán utilizados para el desarrollo de las correspondientes funciones.

Se entiende como capacitación, o desarrollo de personal, al proceso continuo de enseñanza y aprendizaje, que una empresa enfoca en sus colaboradores con el fin de lograr en ellos, una mejor actitud y un amplio conocimiento de sus deberes de esa manera estarán mejor orientados hacia la superación de fallas o carencias observadas durante proceso de evaluación.

Teniendo como planeamiento de la investigación, se caracteriza el problema acerca de las micro y pequeñas empresas MYPE, ya que estos son entes económicos conformadas por una persona natural o jurídica, estas micro empresas en la actualidad tienen un papel muy importante no solo en la economía Peruana, sino en todos los países del mundo, al ser la mayor fuente generadora de empleo y agente dinamizador del mercado.

Hoy en día, en el distrito de Pariñas- Provincia de Talara una de las problemáticas más resaltante de la micro y pequeñas empresas, es que no tiene acceso a las fuentes formales de crédito y si se llegan a obtener son con tasas de interés superiores a la que registra la inflación anualmente, llevándolas a enfrentar una serie de obstáculos que limitan su supervivencia a largo plazo y desarrollo, lo cual es necesario conocer cuáles son las características del financiamiento y la capacitación Mypes, cuya solución es comprender su naturaleza, establecer nuevos retos y valorar su potencial, a fin de establecer nuevas estrategias, pertinentes y generadoras de valor con responsabilidad social.

Estudios previos indican que la tasa de mortalidad de los pequeños negocios es mayor en los países en desarrollo, que en los países desarrollados. Además, las pequeñas empresas deben desarrollar estrategias específicas de corto y largo plazo para

salvaguardarse de la mortalidad, dado que iniciar una pequeña empresa involucra un nivel de riesgo, y sus probabilidades de perdurar más de cinco años son bajas, por otro lado se identifican y caracterizan los problemas de las pequeñas empresas en administrativos, operativos, estratégicos y externos.

Los problemas administrativos se centran en la estructura organizacional y en la habilidad para obtener y desarrollar los recursos necesarios, e incluyen temas relacionados con el personal, las finanzas y la gerencia del negocio. Los problemas operativos tratan acerca de repartir los recursos de una manera eficiente, y son más comunes en las áreas funcionales de una empresa; como, por ejemplo, marketing, operaciones y logística. Los problemas estratégicos abarcan la habilidad de los pequeños empresarios para ajustar sus productos o servicios a la demanda externa. Los problemas externos incluyen temas de infraestructura, corrupción, tecnología y baja demanda.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente esto permitirá que las MYPES del sector comercio consideren que aspectos son importantes para su funcionamiento y permanecer de esta manera en el mercado coadyuvando en el desarrollo económico de la región.

Enciclopedia de Clasificaciones (2017) Se entiende como financiamiento que es la base sobre el cual se emprende un negocio, estos recursos financieros son generalmente sumas de dinero que las empresas requieren para cancelar cualquier activo particular, este puede provenir de diferentes fuentes según sea el deseo o preferencia de la empresa, siendo el más utilizado el propio ahorro.

Tenemos diferentes fuentes de financiamiento, las cuales se clasifican en: internas y externas. Las internas son los resultados de las operaciones dentro de una empresa, y las externas son aquellas que se otorgan medio de terceras personas y son

de deuda o de capitales. No obstante, es común que las empresas para llevar adelante sus tareas y actividades comerciales hagan uso de una fuente de financiamiento externa, la cual les va permitir llevar a cabo sus estrategias de operación, inversión y financiamiento, estas estrategias van a proporcionar más mercado en otros lugares geográficos.

Cabral (2013) nos comenta que las exigencias del mercado cada día más van aumentando, ya que el éxito de toda empresa dependerá de la efectividad de su factor humano para alcanzar sus objetivos y metas, esto se lograra con personas que posean conocimientos suficientes, cuenten con las habilidades necesarias y manejen los procedimientos que se consideran necesarios, es por ello la importancia de la capacitación dentro de la formación del personal, ya que esta significa la preparación de la persona en el cargo, siendo una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito es preparar, desarrollar e integrar los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

La capacitación, o desarrollo de personal, es un proceso continuo de enseñanza y aprendizaje, siendo una actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. Según las empresas y organizaciones, la capacitación debe relacionarse directamente con el puesto que desempeña un colaborador, y los conocimientos adquiridos deben estar orientados hacia la superación de fallas o carencias observadas durante el proceso de evaluación de sus integrantes.

Actualmente las empresas u organizaciones se preocupan por mantener capacitado a su personal ya que es de vital importancia actualizarlos con nuevas

técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia y mejora en su productividad contribuyendo a su desarrollo personal y profesional. Este es un proceso que lleva a la mejora continua y con esto poder a implantar nuevas formas de trabajo e incrementando el negocio adoptando un valor agregado para la micro y pequeña empresa. Al todo empresario de la Micro y Pequeña Empresa le falta una adecuada orientación, tanto para los que recién quieren iniciarse en la actividad empresarial, como para los que ya están en este camino empresarial, pues requieren de información y conocimiento a través de la capacitación, para el mejor manejo de su negocio obteniendo una visión integral de cómo gestionar una empresa y una actitud emprendedora que es básica, para salir adelante.

Hoy en día, existen una gran variedad factores tanto internos como externos que pueden limitar el crecimiento y supervivencia de la Mype:

Factores Internos: Estos factores son propios de la empresa y depende de ellos su correcto funcionamiento es imprescindible que todos los colaboradores los conozcan muy bien pues depende de ello, el generar un impacto tanto negativo como positivo, entre ellos tenemos los siguientes:

Recursos:

Son aquellos componentes que son la base de la labor que realiza la microempresa, entre ellos tenemos; los recursos financieros, la experiencia, y el conocimiento de los que trabajan en la firma, el recurso tecnológico, materias primas, tiempo, recursos locativos, recursos humanos etc.

Sistemas y procedimientos:

Es la manera de administrar los recursos para lograr buenos resultados empresariales. Por ejemplo: Sistemas de producción, dirección de personal, mercadeo etc. El recurso financiero se administra a través del sistema de contabilidad y finanzas.

Relaciones: Son cosas que no se ven claramente pero que pueden afectar negativa y positivamente a toda la organización como por ejemplo; la comunicación, motivación, relaciones de grupos y más. Las relaciones unen a unos individuos con otros, sin embargo cuando esto no se cumple, puede haber problemas de autoridad y/o de motivación.

Identidad: Así como toda persona necesita y tiene el derecho de un nombre y un documento de identidad en sus relaciones legales y personales, de la misma manera la empresa necesita una identidad, pues de esta manera consolida relaciones comerciales, legales y financieras, entre estos factores de identidad están el nombre, los objetivos, la marca, registros etc.

Factor Humano: Es lo que le da vida a la empresa pues moviliza todos los recursos de la misma, mediante sistemas y procedimientos, planteando relaciones y en otras palabras llevando a la empresa a cumplir sus objetivos. Depende de este factor humano conformado por el gerente/propietario, socios y colaboradores, el desarrollo y supervivencia de la microempresa.

Factores Externos: Como su propio nombre lo dice son los elementos que se encuentran fuera de la microempresa factores sobre la cual no tiene ningún control, e incluso se pueden presentar como oportunidades o amenazas, estas se subdividen en dos áreas:

Entorno de Tarea: Hace referencia aquellos factores relacionados con las operaciones que llevan a cabo las empresas, los cuales pueden ser afectados directamente.

Todo líder de una organización puede identificar factores de interés específico, en lugar de tener que lidiar dimensiones más abstractas del entorno general:

Competidores: Toda empresa y/o organización, tiene una variedad de políticas y estas se ven influenciadas por los competidores, intentando mantenerse en el mercado o ir más lejos de los competidores, actualmente tenemos una fuerte competencia, que con el pasar de los años se va fortaleciendo enormemente en la economía mundial.

Todo cliente siempre tiene opciones y por ende la calidad de todo producto aumenta y mejora, creando un efecto positivo.

Clientes: El principal objetivo de toda empresa para su éxito, es cumplir con todas las expectativas del consumidor, pues depende de ello su satisfacción, ya que ellos son quienes pagan el dinero por los productos o servicios, y quienes otorgan los beneficios que toda empresa está esperando.

Todo Gerente debe estar a la expectativa de los gustos y preferencias de sus clientes, ya que depende de ello mantener rentable y sólida a una empresa.

Los elementos más resaltantes de una empresa, dependerá de la agresividad de la competencia a la que se enfrente por el dinero de ellos, de la calidad de los productos que ofrezcan y la publicidad que atraigan y hagan conocido el producto servicio que se está lanzando.

Proveedores: Son aquellas personas que suministran los materiales o servicios que la empresa requiere, relacionarse con ellos es una tarea gerencial y de suma importancia siendo transparente para mantener el buen seguimiento de calidad y costo de los materiales que se requieran necesarios.

Entorno General: Son aquellos factores amplios y no específicos, que están relacionados con las operaciones de la empresa, creando un efecto directo sobre ellas, pero no influyendo en sus actividades:

El ambiente político de nuestro país afecta en gran forma a las micro y pequeñas empresas que están iniciándose lo cual podría introducir un factor de riesgo que podría causar grandes pérdidas debido a que el ambiente político en un país afecta a su entorno económico. El entorno económico, a su vez, afecta el rendimiento de una organización empresarial, esto puede cambiar como resultado de las acciones y las políticas de los gobiernos en todos los niveles, desde el nivel local hasta el nivel federal, es por ello que las micro y pequeñas empresas deben estar preparadas para hacer frente a los efectos colaterales de las políticas de nuestro gobierno.

El sistema político peruano, los candidatos y los partidos políticos necesitan recursos suficientes para cumplir con sus funciones básicas en la sociedad. Muchas veces, la falta de acceso a los recursos, el impacto desafortunado de las fuerzas económicas y la penetración del dinero procedente de fuentes ilícitas tienen un grave impacto sobre la participación y la competencia política libre y justa. Por lo tanto, el rol del dinero en la política es cada vez más preocupante. Y especialmente sobre cómo puede ser regulado por normas y otras medidas, tanto del estado como de la sociedad, para fortalecer el sistema de partidos y, por lo tanto, también la política.

En los factores político-legales se hace referencia a las leyes comerciales, la relación entre el gobierno y las empresas y la situación político-legal general de un país, siendo una fuente esencial para la economía y, lo más importante, para el negocio. La situación general de implementación de la ley y la justicia en un país indica si hay una situación favorable para los negocios, podemos observar cierta importancia de los aspectos referentes a las ideologías y partidos políticos relevantes, pues normalmente los partidos de derecha o centro-derecha tienden a favorecer a las empresas rebajando los impuestos directos, y acentuando los indirectos, de forma que esto beneficia a los

empresarios y por tanto a las micro y pequeñas empresas, otro aspecto relevante es el marco exterior, no nos afecta muy significativamente por el momento aunque en un futuro sí que nos podría afectar si la empresa decidiera convertirse en una multinacional y reciclar los productos electrónicos extranjeros.

Factores democráticos y sociales: Estos son relativos a los aspectos y modelos culturales, creencias, actitudes, costumbres, valores etc, así como a las características demográficas e la sociedad en la que opera la empresa: volumen de población, inmigración, natalidad, mortalidad, etc. de una sociedad, existen varios factores demográficos que afectan a la micro y pequeña empresa. Estos factores son diferentes rasgos que se pueden utilizar para determinar las preferencias sobre un producto o los comportamientos de compra de los consumidores. La mayoría de las empresas identifica a sus clientes clave a través de estos rasgos. Luego, abordan a los consumidores con determinadas características en sus anuncios y promociones. Dirigirse a los consumidores con características demográficas similares ayuda a maximizar las ventas y las ganancias de una empresa. Satisfaciendo las necesidades y los requerimientos de los consumidores en ciertas regiones geográficas pueden obtener ventas e ingresos más altos.

Una de las mejores formas de reunir datos demográficos es a través de estudios de mercado basados en encuestas, las cuales se pueden realizar por teléfono, correo electrónico, Internet o en persona. La clave es recopilar la mayor información demográfica posible. Entre otras variables demográficas además de la edad, el ingreso y la geografía se incluyen el tamaño de las familias, la educación, la profesión, el género, la raza y el estado laboral. La mayoría de los profesionales en investigación de mercado incluyen preguntas demográficas en sus encuestas. Las tarjetas de garantía son otra forma de recopilar esta información de los clientes

Factor tecnológico.- La aparición de innovaciones técnicas en el mercado se están dando cada vez con mayor intensidad, tanto de producto como de procesos, depende a ello, esto va a permitir que las micro y pequeñas -empresas sean más o menos eficientes generando un valor competitivo entre ellas, de modo que los factores tecnológicos de una empresa se convierten en un gran diferenciador corporativo a la hora de enfrentarse a la competencia. Tendrá mayores posibilidades de éxito una empresa que haya integrado un nuevo software que le permite agilizar el servicio de distribución (reduciendo costes y mejorando la satisfacción del cliente) que otra cuya tecnología se haya quedado obsoleta. Si nuestra micro y pequeñas empresas se enfocara a lo que este favor se refiere, cada 2 años se vería incrementada su eficiencia y por lo tanto sus beneficios tanto como para la Mype y sus colaboradores, uno de los obstáculos se encuentra en el elevado capital desembolsado para llevar a cabo tal tecnología que en algunas se requiere, nuestra capacidad de comercialización se verá incrementada por la potencialización de internet.

Todos gerentes deben tener cuidado con la dimensión tecnológica; la decisión de inversión debe ser precisa en las nuevas tecnologías y deben adaptarse a estas.

¿Qué ocurre si se endurecen las exigencias fiscales o suben los tipos de interés? Los vaivenes económicos, desde la inflación, la política monetaria o el tipo de cambio monetario van a condicionar tanto la planificación estratégica como los resultados empresariales. Por ejemplo, una depreciación de euro frente al dólar requerirá medidas por parte de las multinacionales que operen en ambos mercados, son los que afectan a las relaciones de producción, distribución y consumo al poder de compra y a los patrones de gasto de los consumidores.

Factor Cultural.- Un aspecto muy a tener en cuenta dentro de una micro y pequeña empresa, es conocer el comportamiento y necesidades de la sociedad que

incidirá en el desarrollo de ella, este incluye las instituciones y otras fuerzas socioculturales, que además son los que afectan a las preferencias, comportamientos, valores y percepciones de la sociedad. En lo que respecta a nuestros consumidores es necesario ser conscientes de que los gustos y las preferencias de las personas cambian continuamente. En este caso, no sólo es necesario encontrar nichos o mercados en los que introducirse, sino que estos nichos y mercados deben ser viables ya que de ello depende el éxito de la Mype.

El primero es reconocer que la financiación cultural es una parte integral de las políticas del sector público y que este esfuerzo y esta contribución a la contribución financiera y los recursos necesarios para desarrollar las actividades podrían corresponder totalmente a este conjunto. Sistemas de entidades institucionales, administrativas y legales que buscan crear y diseminar recursos económicos para proteger y apoyar actividades artísticas y culturales

El problema que se ha identificado es: ¿Cuáles son las características del financiamiento y la capacitación de las MYPE sector comercio, rubro abarrotes en el distrito de Pariñas, año 2018? Por lo que se determinó como objetivo general: Establecer las características del financiamiento y la capacitación de las MYPE sector comercio, rubro abarrotes en el distrito de Pariñas, año 2018; además se plantearon los siguientes objetivos específicos: (a) determinar los elementos de detección de necesidades de capacitación en las MYPE del sector comercio, rubro abarrotes del distrito de Pariñas, año 2018; (b) identificar las técnicas de capacitación en las MYPE del sector comercio, rubro abarrotes del distrito de Pariñas, año 2018 (c) determinar las necesidades de financiamiento en las MYPE del sector comercio, rubro abarrotes del distrito de Pariñas, año 2018; (d) determinar los montos de financiamiento en las MYPE del sector comercio, rubro abarrotes del distrito de Pariñas, año 2018.

La investigación se justifica de manera práctica, debido a que se realiza con la finalidad de lograr determinar las características del financiamiento y la capacitación de las MYPE del sector comercio, rubro abarrotes del distrito de Pariñas, además de conocer las necesidades y montos de financiamiento en las MYPE; así como los elementos de necesidades y las técnicas de capacitación en las MYPE. Por otro lado permite inferir la importancia de conocer como estas unidades económicas valoran el componente financiamiento y capacitación, en búsqueda de una mejor gestión y desarrollo empresarial. (Hernandez, Ramos, Placencia, Quimis, & Moreno, 2018)

La justificación teórica se basa en que se han considerado diversos autores que hacen referencia a las variables en estudio: Financiamiento y Capacitación; asimismo se fundamenta con antecedentes a nivel internacional, nacional y local, relacionados a las dos variables de investigación. (Hernandez, Ramos, Placencia, Quimis, & Moreno, 2018)

Metodológicamente la investigación se justifica ya que se aplicará la metodología científica, se emplean fuentes primarias y secundarias para la obtención de los datos, además se ha determinado el tamaño de la población y de la muestra, y se utiliza la técnica de la encuesta, empleando un cuestionario para el recojo de información. (Hernandez, Ramos, Placencia, Quimis, & Moreno, 2018)

La justificación social radica en la trascendencia de la investigación, donde servirá como antecedente para futuras investigaciones, además porque permite cumplir con un requisito que la Universidad los Ángeles de Chimbote ha establecido para la obtención del título profesional. (Hernandez, Ramos, Placencia, Quimis, & Moreno, 2018)

En la Investigación se han considerado 8 MYPE de rubro abarrotes, debido a su ubicación estratégica y mayor aceptación por la demanda es en la AV. A siendo la más concurrida.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Variable Financiamiento

Dentro de los antecedentes internacionales se consideró a Bustos (2017) en su investigación denominada “*Caracterización de la utilización de fuentes de financiamientos en PYMES apoyadas por CDN – SERCOTEC*”, presentada en la Universidad de Chile. Presentó como objetivo buscar contribuir en comprender y evidenciar desde la mirada de emprendedores su realidad en relación a los temas de financiamiento. Se realizó un análisis descriptivo de datos de 1450 clientes provenientes de cuatro Centros de Desarrollo de Negocios de SERCOTEC de las comunas de Maipú, San Bernardo, Las Condes y Estación Central. Los principales resultados muestran una consistencia en reconocer a la falta del financiamiento como una de las principales limitantes al desarrollo y crecimiento de los negocios y, más aún, este factor se acentúa en negocios ubicados en comunas de menores ingresos. También, la utilización de recursos propios aparece como la fuente más utilizada para la puesta en marcha de los negocios, y se observa una baja proliferación en la utilización de fuentes alternativas como los créditos de instituciones no bancarias. En línea con lo anterior, una parte importante de los clientes que reportan no haber accedido a créditos bancarios argumenta razones atribuibles a falta de conocimiento de cómo acceder al sistema bancario o bien a no cumplir con los requisitos para la asignación de préstamos. Por contra parte, en relación a los clientes que sí han solicitado créditos bancarios, se concluye que microempresas solicitan principalmente créditos a nombre de sus dueños, mientras que empresas medianas lo hacen en mayor

medida a nombre del negocio. Otros resultados muestran que más de un 12% de los clientes consideran que nada impide el crecimiento o desarrollo de sus negocios, y que las regulaciones y normas son vistas como una traba al crecimiento en negocios ubicados en comunas de menores ingresos del Gran Santiago. Adicionalmente, a partir de las variables analizadas no se reconocen mayores diferencias entre los distintos centros.

Ixchop (2014) en su investigación titulada “*Fuentes de financiamiento de pequeñas empresas del sector con la ciudad de Mazatenango*”, presentada en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Estableció como objetivo general, identificar cuáles son las de fuentes de financiamiento de la pequeña empresa del sector confección. Con la ayuda del método descriptivo se elaboró el marco teórico que fundamenta el trabajo de campo, y el análisis de resultados. Se concluyó que para las pequeñas empresas el financiamiento es parte esencial en su ciclo de vida, por eso es importante que el acceso al crédito tenga menos complicaciones. Se concluye que la principal fuente de financiamiento que utilizan los empresarios de confección es el financiamiento externo, a pesar de las altas tasas de intereses que cobran algunas instituciones financieras y del número de requisitos y trámites que solicitan. Además el destino del crédito en un 52% se utilizó en compra de materia prima, el 18% en pago a proveedores, y un 13% invirtió en maquinaria; finalmente el 28% manifestó haber solicitado Q. 20,000.00 quetzales, el 22% Q. 30,000.00, el 17% Q. 50,000.00 y un 11% Q. 10,000.00 respectivamente.

Veleccla (2013) en su investigación “*Análisis de las fuentes de financiamiento para las pymes*”, presentada en la Universidad de Cuenca de Ecuador, tiene como conclusión que en la dimensión de toda microempresa se difunda en importancia en la economía, la cual aumentará la demanda de servicios de apoyo a este sector por parte

del estado y de instituciones públicas y privadas, cooperación internacional y asociaciones, entre estos demanda de servicios se encuentra el financiamiento, la problemática en este medio es falta de financiamiento en nuestro país, lo cual en los últimos años se han creado entidades financieras especializadas para las empresas, teniendo como dificultad la falta de posibilidades de acceder a fondos financieros de hecho sería posible confiar en que de solucionarse esto, los proyectos no serían en su totalidad financiados automáticamente, por otro lado tenemos la falta de conocimientos por parte de los empresarios al tomar una decisión correcta en lo que respecta al financiamiento que solicita.

Dentro de los antecedentes nacionales se consideró a Valverde (2015) en su investigación titulada “*Caracterización del financiamiento de las MYPE del sector comercio del Perú caso empresa: “IMPORTACIONES MÉDICAS VELSOR S.A.C.” de Cañete, 2015*”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general: Describir las características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Importaciones Médicas Velsor S.A.C.” de Cañete, 2015. La investigación fue descriptiva – bibliográfica – documental y de caso; para el recojo de información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica – documental, la entrevista y el análisis comparativo, para lo cual se utilizó como instrumentos las fichas bibliográficas, un cuestionario de 9 preguntas cerradas y los cuadros 01 y 02 de la presente investigación; obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a las características del financiamiento de las Mypes del Perú, los autores revisados determinan que uno de los principales problemas que enfrentan las micros y pequeñas empresas es el limitado acceso al financiamiento por parte de los bancos, mostrándose dificultades con los requisitos solicitados, siendo el sistema no bancario los que otorgan con mayor

facilidad en la obtención de créditos, esto se debe a que las pequeñas empresas son consideradas como entidades de alto riesgo al no poseer garantías. Respecto a las características del financiamiento de la empresa “Importaciones Médicas Velsor S.A.C.”, el tipo de financiamiento es de terceros a través del sistema bancario, considerando el monto y la tasa de interés que se paga por el crédito aceptable. Finalmente, se concluye que las Mypes del sector comercio del Perú y la empresa “Importaciones Médicas Velsor S.A.C.” de Cañete, en general tienen las mismas características de financiamiento, considerando ciertas limitaciones en la obtención del crédito por parte de las entidades bancarias, debido a que se considera un trámite dificultoso por los requisitos solicitados. Asimismo, la empresa en estudio accede al financiamiento con la entidad bancaria en un primer crédito comercial mediante una tarjeta capital de trabajo, por cumplir con las exigencias de la entidad bancaria.

Kong y Moreno (2014) realizaron la investigación titulada “*Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las MYPES del distrito de San José – Lambayeque en el periodo 2010 – 2012*”, presentada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo. La investigación es de tipo correlacional y el diseño de la investigación es tipo Ex post facto, ya que el análisis se da en un tiempo determinado; la población estuvo conformada por 130 gestores de las Mypes y a 4 representantes de las fuentes de financiamiento que tuvieron mayor participación en el mercado del Distrito de San José, obteniendo resultados medidos a través de encuestas y entrevistas. Dentro de las principales conclusiones se determina que las fuentes de financiamiento han influenciado de manera positiva en el desarrollo de las MYPES del Distrito de San José, gracias a que dichas fuentes les han permitido acceder a créditos para financiar sus inversiones en capital de trabajo, activos fijos y tecnología, impulsándolos a una mejora tanto en su producción como en sus ingresos, ya que ahora

cuentan con un mejor inventario para ofrecer a sus clientes. Al evaluar las diferentes fuentes de financiamiento que tuvieron mayor participación en el Mercado del Distrito de San José, quien tuvo un mayor dinamismo en el sector fue MI BANCO como principal proveedor de recursos financieros quienes les dieron las facilidades a las MYPES de obtener un financiamiento ya sea para capital de trabajo o atender obligaciones con terceros, del mismo modo se encuentran los recursos financieros obtenidos por prestamistas informales del propio Distrito, quienes vienen consolidando su fuerte participación en el mercado, actuando como parte esencial en el desempeño de las MYPES.

Villaorduña (2014) en su investigación denominada “*Efectos del financiamiento en la gestión de las empresas de servicios en Lima Metropolitana*”, presentada en la Universidad San Martín de Porres de Lima. La investigación es de tipo aplicada, su nivel es descriptivo – explicativo, el diseño de la investigación es por objetivos; la población estuvo conformada por empresas de servicios en Lima Metropolitana. Según datos de la SUNAT son 12,000 empresas, la muestra se conformó por los 96 gerentes, propietarios y administradores; los principales métodos que se utilizaron son: el método de encuestas y entrevistas. Dentro de los resultados se pudo determinar que la evaluación financiera influye favorablemente en las políticas de las empresas de servicios en Lima Metropolitana. Se logró establecer que el respaldo financiero influye favorablemente en el logro de objetivos y metas en las empresas de servicios en Lima Metropolitana. Asimismo, se determinó que la rentabilidad financiera incide favorablemente en las estrategias de gestión las empresas de servicios en Lima Metropolitana. Finalmente se pudo establecer que la política crediticia de financiamiento de las entidades financieras incide en los resultados de gestión en las empresas de servicios en Lima Metropolitana.

Dentro de los antecedentes locales o regionales se consideró a Martínez (2016) en su investigación denominada “*Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - Rubro librerías de la ciudad de Piura, año 2015*”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, de acuerdo a su metodología, se utilizó el diseño No experimental porque se utiliza sin manipular deliberadamente las variables, transeccional porque recolectan las variables en un solo momento y descriptivo porque se tiene objetivo indagar la incidencia y los valores que manifiesten las variables, como principal conclusiones respecto al Financiamiento; el 100% de propietarios y/o representante legal de las MYPE manifestaron que obtienen financiamiento de entidades financieras, el 37% recibieron montos de S/.5,000 nuevos soles con un mediano plazo de devolución y un interés de 2% mensual, el 63% recibieron más de S/. 10,000 nuevos soles, con un mediano plazo de devolución y un interés mensual de 5%. El 85% manifestaron que el crédito obtenido fue invertido en capital de trabajo y el 15% para compra de activos fijos. El 100% manifestaron que el crédito obtenido contribuyó a la solución de la falta de liquidez de su empresa es decir le alcanzó para el cumplimiento de sus obligaciones corrientes, el mismo que fue utilizado para pagar a proveedores. El 100% manifestó que recibieron visita de entidades financieras, ofreciendo financiamiento para capital de trabajo.

Sernaqué (2016) en su investigación titulada “*Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las mype rubro restaurante cevichería, de la urbanización la providencia Piura, año 2016*”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, tuvo por objetivo general determinar las características del financiamiento y la rentabilidad en las MYPE del Rubro Restaurante Cevichería de la Urbanización La Providencia. La investigación fue de tipo Cuantitativa y el nivel es

Descriptivo, para llevarla a cabo se escogió en forma dirigida una muestra de 4 restaurantes cevicherías. Entre los elementos más destacados se encontró que la gran mayoría hace uso del financiamiento externo debido a la facilidad para obtenerlo siendo las Cajas las principales entidades financieras que lo proporcionan. Los principales beneficios que se obtienen del financiamiento, se refieren al plazo adecuado que obtienen para cancelar el préstamo, el mismo que es utilizado mayormente en materias primas e insumos. Entre los elementos determinantes de la rentabilidad, se ha encontrado que el más importante es la alta rotación de sus productos y la alta variedad de los mismos. En relación al grado de rentabilidad se ha encontrado que existe una mayor apreciación de que la rentabilidad en estas empresas ha aumentado, que los productos que más alta rentabilidad proporcionan son los platos elaborados en base a pescado. De igual manera la rentabilidad del negocio ha permitido recuperar la inversión inicial, que la inversión que actualmente tienen los establecimientos es superior a la inversión con la que iniciaron sus actividades y que se practica la reinversión de utilidades.

Diaz (2016) en su investigación denominada “*Caracterización del financiamiento de las micro y pequeña empresas del sector comercio rubro zapaterías en el Perú*”, trabajo de investigación para optar el título profesional Contador público en Piura en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote en el año 2016, el cual tiene como metodología es de diseño cualitativo Descriptivo-bibliográfico documental y de caso; se obtuvo como principal conclusión que en la Zapatería Alessandro se obtiene el capital mediante préstamos a Caja Municipal de Sullana y al Banco Financiero, quienes brindan apoyo al microempresario, otorgando facilidad en trámites y requisitos, considerando que estas son tasas de interés bajo ya que gracias a estas se pudo emprender este negocio aunque a un inicio con altas tasas pero con el

transcurso del tiempo esto fue cambiando y ahora goza con tasas muy bajas con respecto al capital de trabajo y activos fijos, las mismas que han influido favorablemente en su desarrollo, lo que se ve reflejado en la optimización de su gestión y en el crecimiento micro-empresarial, mejorado sus ventas e ingresos.

2.1.2 Variable Capacitación

En los antecedentes internacionales se consideró a Sosa (2014), realizó una tesis "*Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del Instituto Tecnológico del Nororiente (ITECNOR), ubicado en los llanos de La Fragua, Zacapa*", presentada en la Universidad Rafael Landívar – Guatemala. La investigación fue de tipo Mixto cuantitativo – cualitativo, la población estuvo conformada por 12 sujetos de investigación, utilizó como instrumento para recopilar los datos cualitativos con un Grupo Focal (GF), y cuantitativos un Diagnóstico de Necesidades de capacitación (DNC), se concluye que los datos lograron determinar los elementos que debe contener el programa de capacitación para el personal docente, los cuales se obtuvieron en los resultados y además realizar acompañamiento pedagógicos en la misma aula de clase. Según las necesidades se hace evidente reforzar la actitud en los docentes debido a que no se brinda un servicio de calidad y no se trabaja en equipo. Las estrategias se aplican en la docencia, pero no han sido capacitados en las nuevas técnicas y métodos de enseñanza, por lo que se necesita reforzar los conocimientos en estrategias modernos que se aplican en la actualidad en el proceso enseñanza y aprendizaje, ya que si no se capacita se obtendrá el resultado de deficiencias en la calidad en el área de didáctica y pedagogía.

Moreira (2013), realizó la investigación titulada: "*Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Propuesta de un módulo*

práctico”, presentada en la Universidad de Guayaquil. La investigación es de tipo descriptiva, la población está constituida por los directivos, personal administrativo, docentes y estudiantes Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil en total 1 directivos, 10 personal, 20 docentes y 100 estudiantes, empleó la técnica de la encuesta. Concluye que el 95 % de la población encuestada de Universidad Cristiana Latinoamericana están de acuerdo que la formación incide en la calidad de servicio. La comunidad universitaria está de acuerdo que se efectúen evaluaciones cada semestre al personal de atención al cliente para medir la calidad de servicio que ofrece al usuario. El 91% del personal administrativo manifiestan que al recibir un módulo práctico de capacitación en atención al cliente sería un factor importante para mejorar la calidad de servicio. Docentes y estudiantes con el 93% considera que el personal administrativo de la UCL no ha sido debidamente capacitado, ni ha recibido el entrenamiento adecuado y de manera oportuna, manifiesta que no responde a los requerimientos de los usuarios oportunamente, ya que se requiere una participación activa con interacción directa con el capacitador. La comunidad universitaria con un 97% está de acuerdo que reciban talleres de capacitación para mejorar el servicio de atención al cliente.

Días (2011) presentó la tesis denominada “*Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la comisión federal de electricidad de la Zona Montemorelos – Linares Nuevo León*”; perteneciente a la Universidad de Montemorelos de México; cuyo objetivo determinar como la autoevaluación del nivel de capacitación laboral influye en la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la Comisión Federal de Electricidad zona Montemorelos-Linares. La investigación fue de tipo descriptiva, correlacional, explicativa, cuantitativa, de campo y transversal. La población estuvo compuesta por 141 trabajadores; la muestra fue de 113 individuos.

Para la recolección de los datos se elaboraron un instrumento dirigido a medir la autoevaluación del nivel de capacitación. Como resultado se observó que sí existe una influencia lineal significativa entre la variable autoevaluación del nivel de capacitación (ANC) y la variable autoevaluación del nivel del desempeño laboral (ANDL). La autoevaluación de la capacitación y el desempeño fue muy buena. Se planteó además recomendaciones dirigidas al departamento de recursos humanos para establecer programas para dar a conocer las dimensiones que integran la autoevaluación del nivel de capacitación a fin de hacerlos conscientes de su importancia para la mejora en el desempeño laboral; tener un programa periódico de capacitación de manera grupal e individual en las distintas áreas que componen la empresa; promover el desarrollo profesional, requerido por el puesto; y hacer evaluaciones de capacitación y desempeño de los empleados que incluyan a sus jefes y colegas; finalmente felicitar al personal por haber participado voluntariamente en la investigación y por haberse evaluado muy bien en su capacitación y desempeño.

En los antecedentes nacionales se consideró a Velásquez (2014) realizó una investigación titulada “*Características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector servicio - rubro lavanderías del distrito de Los Olivos, período 2013*” en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, este estudio fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y concluyó que respecto al financiamiento de las MYPE dedicadas al servicio de lavanderías; respecto al objetivo de la empresa el 78% manifestó que es para maximizar las ganancias ; en cuanto a la capacitación de los trabajadores, el 52% manifestó que sus trabajadores si se capacitan y el 48% respondió que sus trabajadores no se capacitan; el 41% manifestó que la capacitación fue en el curso de prestación del mejor servicio al cliente ; el 90% considera que la capacitación es una inversión; el

88% considera que la capacitación mejora la rentabilidad; respecto a la capacitación de las MYPE, el 38% respondió que si recibió capacitación antes del crédito y el 62% manifestó que no recibió capacitación antes del crédito; el 41% manifestó que se capacito 1 vez durante los últimos dos años; el 45% manifestó que recibió capacitación en administración de recursos humanos.

Aguilar (2015), realizó la investigación “*Caracterización del Financiamiento, Capacitación y Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio – Rubro Bóticas de Trujillo, 2013*”. Tesis presentada en Universidad Nacional de Trujillo. La investigación fue de diseño no experimental, transeccional y descriptiva, para llevarla a cabo, se escogió en forma dirigida una muestra de 37 MYPE. Obteniéndose los siguientes resultados; respecto a la capacitación: El 67.6% manifestaron que su personal si recibió capacitación, la cual guarda relación con los objetivos a corto plazo en relación a las debilidades de las MYPE; y el 78.4% declararon que sí consideran que la capacitación es una inversión. Respecto a la rentabilidad: El 70% de los representantes legales encuestados manifestaron que el financiamiento sí mejoró la rentabilidad de la empresa en los dos últimos años. Finalmente, de las MYPE encuestadas, poco menos de la mitad obtiene financiamiento a través de proveedores y aproximadamente poco menos de 2/3 si capacita a su personal.

Burgos (2014), en su investigación titulada “*La política de capacitación como un mecanismo para la mejora de su competitividad: análisis del sector maderero en el distrito de Villa el Salvador-Lima Metropolitana*”, presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, empleó el diseño metodológico de la encuesta centrándose en las MYPE formales del sector madera, que se encuentran representadas en el distrito de Villa El Salvador. La población objetivo son los negocios de la

actividad económica: Fabricación de muebles y otros productos de madera; y Fabricación de partes y piezas de carpintería localizados principalmente en el Parque Industrial de Villa El Salvador. La muestra es la información correspondiente a 179 establecimientos. Dentro de las principales conclusiones se consideran: Que una política de capacitación debe ir acompañada de otros servicios complementarios que afecten la oferta, tales como: el acceso a financiamiento, encadenamiento con medianas o grandes empresas, mejoramiento de la calidad de los productos (innovación) y articulación al mercado (juntarse con otros mediante la asociación) principalmente. Es decir, la política de capacitación debería inscribirse en un enfoque que comprende una perspectiva equilibrada e integrada del desarrollo. Concluye que, por el lado de las microempresas, se observa que los mayores niveles de venta promedio se obtuvieron en los casos en donde la empresa presentaba trabajadores con capacitación, quienes obtuvieron en promedio un 41.1% más de ingreso mensual que aquellas microempresas que no tenían conductores ni trabajadores capacitados, y con un seguimiento sobre el desempeño de sus funciones.

Dentro de los antecedentes locales se considera a Medina, (2014), realizó una investigación titulada “*Financiamiento y capacitación en las MYPE servicios - rubro restaurantes de la provincia de Piura 2012*”, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; la metodología empleada fue descriptiva, con un diseño no experimental y bajo un enfoque cuantitativo; la población considerada fueron 85 restaurantes, siendo la muestra de 45 restaurantes. La investigación concluye que el tipo de capacitación que realizan a los colaboradores de las MYPE servicio – rubro restaurante de la provincia de Piura, es la capacitación pre ingreso, lo cual implica que una persona aprenda una responsabilidad mediante su desempeño real. En muchas MYPE este tipo de capacitación es la única clase de capacitación disponible y

generalmente incluye la asignación de los nuevos empleados a los trabajadores o los supervisores experimentados que se encargan de la capacitación real. Uno de los factores que influyen en la Capacitación de los colaboradores de las MYPE servicio – rubro restaurantes de la provincia de Piura, es que la capacitación motiva al personal para trabajar más; los que entienden su puesto demuestran un mejor espíritu de trabajo, y el simple hecho de que la dirección superior confié lo suficiente en sus capacidades para invertir dinero en su capacitación. Se identificó que los principales tipos de financiamiento de las MYPE del sector servicio – rubro restaurantes de la provincia de Piura, Financiamiento externo; ya que para algunas de las MYPE el adquirir créditos es una manera rápida y a su alcance, pues en las diferentes entidades obtendrán el financiamiento que necesitan para su negocio.

Palacios (2014), en su investigación titulada “*Caracterización de capacitación y competitividad en las MYPE rubro ropa de bebés del mercado modelo de Piura, 2013*”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote de Piura, empleó la metodología tipo descriptiva, un nivel cuantitativo y con un diseño no experimental transversal; la población de estudio fueron las tiendas de ropa de bebés del mercado modelo de Piura, y la muestra estuvo conformada por 09 tiendas, con un total de 23 trabajadores; además se consideró los clientes tomando una muestra a criterio del investigador lo cual fueron 50 clientes y concluyó que la capacitación que se brinda en las MYPE del rubro de ropa de bebés, no es planificada, se brinda anualmente, o cada vez que se contrata nuevo personal; donde se pudo concluir que los trabajadores son capacitados en su minoría con un 48% y en su mayoría carecen de capacitación con un 52%. Los medios de capacitación utilizados es la demostración y el ejemplo; a través de procesos de inducción; los cuales se realizan con una

frecuencia en su mayoría de 64% anualmente, a través de charlas y cursos de atención al cliente, ventas, etc.

Gómez (2014), presentó su tesis denominada “*Caracterización de capacitación y servicio al cliente de las MYPE, rubro restaurantes de la ciudad de Chulucanas, año 2013*” en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote en Piura. La investigación fue de tipo descriptiva, con un enfoque cuantitativo y con diseño transversal no experimental. La población está conformada por 45 trabajadores, 382 clientes y para el recojo de información aplicó la técnica de la encuesta. Dentro de las conclusiones tenemos: que la capacitación en los restaurantes de la ciudad de Chulucanas, se sustentan mayormente en la experiencia diaria de venta, donde el servicio al cliente se basa en el esfuerzo del mozo, por utilizar sus recursos de la mejor manera, según indicaciones del dueño o administrador, por lo tanto, se requiere de un programa de capacitación de atención al cliente. Las características del servicio al cliente, se basan en la actitud y disposición del mozo y del personal por atender al cliente, utilizando gran parte de su esfuerzo físico para lograr la satisfacción del cliente. Los dueños de los restaurantes de la ciudad de Chulucanas solo ofrecen capacitación de tipo informal, es decir se dan al ingresar al restaurante, como instrucciones para su desempeño laboral de manera general, sin contar con una programación.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Teoría de Financiamiento

Según Ccaccya (2015), se entiende por financiamiento aquellos a los mecanismos o procedimientos mediante los cuales una empresa busca proporcionar recursos, ya sean bienes o servicios, a veces, y generalmente tienen costos económicos. Las principales razones para crear estas necesidades de financiamiento son: a) para operaciones ordinarias (compras, costos de operación, etc.) B) para la adquisición de activos c) para la deuda o refinanciamiento d) expansión, crecimiento o desarrollo de nuevas empresas.

2.2.2.1 Necesidad de Financiamiento

El Banco Central de Reserva del Perú (2009) expresa las empresas requieren de recursos financieros para el normal desempeño de sus actividades y/o llevar a cabo proyectos que le permitan alcanzar diversos objetivos como pueden ser los de aumentar la producción, construir o adquirir nuevas plantas, o aprovechar alguna oportunidad que presente el mercado. Esto significa que el acceso al financiamiento para el sistema financiero permite a MYPE tener más capacidad de desarrollo, crear operaciones nuevas y más eficientes, expandir sus actividades y obtener acceso a préstamos de mejor rendimiento (incluido el vencimiento).

Las empresas necesitan fondos para la ejecución regular de sus actividades y / o proyectos, lo que les permite alcanzar diferentes objetivos, como aumentar la producción, construir o adquirir nuevos equipos o aprovechar cada oportunidad que ofrece el mercado. (Banco Central de Reserva del Perú 2009)

2.2.2.2 Fuentes Financiamiento

De acuerdo a Mamani (2014) expresa que es importante tener en cuenta que las fuentes de financiación se definen desde la perspectiva de la empresa. Por lo tanto, las fuentes de financiamiento se clasifican según su origen:

a) Fuentes internas de financiación (inversiones)

Fuente de financiamiento interno. Se trata de recursos creados en la misma empresa por su uso y promoción, en los que:

Aumento de las obligaciones acumuladas: ¿están completamente creadas en el negocio? Tenemos, por ejemplo, impuestos que se reconocen cada mes, independientemente de su pago, pensiones, seguros (accidentes, devaluaciones, incendios), etc.... (Rodriguez, 2014)

Ingresos reinvertidos: este recurso es muy común, especialmente en empresas de nueva creación, donde los socios deciden que los dividendos de los primeros años no se distribuirán, sino que se invertirán en la organización a través de la programación estándar de adquisiciones o construcciones según sea necesario. (Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, 2008)

- Aportaciones de los Socios: Referida a las aportaciones de los socios, en el momento de constituir legalmente la sociedad (capital social) o mediante nuevas aportaciones con el fin de aumentar éste.
- Venta de Activos (desinversiones): Como la venta de terrenos, edificios o maquinaria en desuso para cubrir necesidades financieras
- Depreciaciones y Amortizaciones: Son operaciones mediante las cuales, y al paso del tiempo, las empresas recuperan el costo de la

inversión, porque las provisiones para tal fin son aplicados directamente a los gastos de la empresa, disminuyendo con esto las utilidades, por lo tanto, no existe la salida de dinero al pagar menos impuestos y dividendos (Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, 2008)

- Emisión de acciones: Las acciones son valores cuya función principal es vender un tenedor que tenga el mismo estatus que un miembro de la compañía: valores emitidos en serie y nominales, principalmente especulativos, adquieren, no saben cuánto usar, cómo presentar el resultado de la actividad de la empresa y cómo se está recolectando la empresa y cómo la reunión decide distribuir el producto. (Mamani, 2014)

a) Fuentes Externas de Financiamiento (Pasivo)

Por otro lado, según Rodríguez (2014) existen fuentes externas de financiamiento, y son aquellas otorgadas por terceras personas tales como:

- Proveedores: como el anticipo de clientes
- Fuentes externas -Bancos (créditos, descuento de documentos)
 - Acreedores diversos (arrendamiento financiero)
 - Público en general (emisión de obligaciones, bonos, etc.)
 - Gobierno (fondos de fomento y garantía)

2.2.2.2 Tipos de Financiamiento

De acuerdo a Ccaccya (2015), las fuentes de financiamiento se pueden clasificar por el tiempo que se gasta en el reembolso del capital prestado. A este respecto, se distinguen dos tipos:

- Financiamiento a corto plazo: aquellos que tienen al menos uno o más años para reembolsar los fondos recaudados.

- Financiamiento a largo plazo: aquellos para los cuales el período de redención es más de un año. Estos son fondos básicos o recursos permanentes.

2.2.2.3 Clasificación de Financiamiento

De acuerdo Mamani (2014) entre las diversas formas de clasificar los créditos que otorgan las Instituciones Financieras, se encuentra una que es muy comúnmente utilizada: los créditos directos y los créditos indirectos.

a. Créditos directos.- también se les puede denominar créditos o riesgos por caja porque la entidad entrega un dinero al solicitante, realizando trámite que inicia el registro de caja. A la vez señala que puede efectuarse a través del abono en cuenta corriente, cuenta de ahorro o en situaciones especiales por medio de la entrega de cheque de gerencia o dinero en efectivo (Mamani, 2014)

- Productos de los créditos directos:
 - Créditos en cuenta corriente
 - Descuento de pagarés y letras.
 - Préstamos (comerciales, micro y pequeñas empresas, de consumo, personales, vehiculares, hipotecarios, etc.)

- Factoring.
- Arrendamiento Financiero o Leasing

b. Créditos indirectos.- También pueden calificar como préstamos condicionales o préstamos no monetarios porque la empresa no le paga al solicitante efectivo sino la garantía o garantía que la empresa u otros intermediarios financieros ofrecen a través de una garantía bancaria. o tarjeta de garantía. (Mamani, 2014)

Productos de crédito indirectos: La aceptación de bancos de garantía bancaria; letras de bond; Crédito documentario o tarjeta de crédito

2.2.2.4 Entidades de financiamiento

Rodríguez (2012), Cabe señalar que las instituciones financieras captan ahorros y otorgan préstamos o inversiones a los solicitantes a cambio de intereses o dividendos.

En la actualidad, las compañías SBS están clasificadas como: empresas bancarias; compañías financieras; fondos municipales de ahorro y crédito; Bancos de crédito y crédito; fondos populares de crédito municipal; administradores de fondos de pensiones corporaciones de leasing corporación de desarrollo económico (COFIDE); billetera y bolsa de productos; bancos de inversionistas; comunidad nacional de comerciantes de intercambio y microempresas (EDYPYMES); asociaciones de crédito y ahorro; compañías de garantía y garantía; depositario general y compañías de seguros. (Rodríguez, 2012)

2.2.2.5 Montos de financiamiento

La resolución SBS 11356-2008 define a las empresas medianas según su deuda. Por lo tanto, creemos que tal sociedad en la que la deuda total del sistema financiero supera los trescientos mil nuevos soles (S /. 300 000) en los últimos seis meses y no cumple con las propiedades necesarias para ser clasificados como empresas comerciales o grandes (SBS 2008) .

Los préstamos que se caracterizan por el Banco Central (2009), en forma de segmentación deben tener en cuenta los tipos de segmentos utilizados en los préstamos que los segmentos individuales tienen características diferentes importe, el vencimiento medio, garantías y uso. En el ámbito empresarial, las sumas son en general elevadas, con vencimientos medios variables, las garantías generalmente no se especifican y, en última instancia, el uso de la producción. El segmento de la empresa de medios es el monto del préstamo, el término suele ser variable, tiene garantías especiales y el uso es la producción de bienes o servicios. En el segmento de las pequeñas empresas suelen ser pequeñas cantidades, el término medio es una garantía de un año, y son por lo general un apoyo específico y lo utilizan para el sector de la fabricación. Asimismo en el segmento consumo alto/medio, los montos son variables (hasta US\$ 30,000), el plazo promedio es hasta tres años, en relación a las garantías suelen ser específicas, no específica y solidaria; mientras que la utilización es para el consumo. En el segmento Microfinanzas, el monto promedio corresponde a US\$ 300, el plazo promedio generalmente es un año, siendo la garantía por aval de terceros o solidaria, la utilización suele ser para la producción o consumo. Finalmente en el segmento Hipotecario, el monto es no más de US\$ 100,000 en promedio, el plazo promedio es usualmente de doce años, la garantía es hipotecaria, y su utilización es de compra y construcción de inmuebles. (Banco Central de Reserva 2009)

2.2.2 Teoría de Capacitación

Según Siliceo (2015), La educación es una actividad planificada basada en las necesidades reales de una empresa u organización y destinada a cambiar las habilidades, actitudes y actitudes de los socios.

Chiavenato (2012) confirma que la educación es un proceso de educación a corto plazo utilizado de manera sistemática y organizada que permite la adquisición de conocimiento, el desarrollo de habilidades y competencias de acuerdo con los objetivos definidos.

La formación profesional se refiere a las actividades educativas realizadas por una empresa con el fin de ampliar el conocimiento, las habilidades, las habilidades y el comportamiento de sus empleados. Estas acciones serán una u otra dependiendo de las necesidades de cada compañía.(Díaz, 2017)

2.2.2.1 Objetivo de capacitación

Para Siliceo (2015) el objetivo de capacitación en la empresa se entiende de la siguiente manera: para que el objetivo general de una empresa se logre plenamente, es necesario la función de capacitación que colabora aportando a la empresa un personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado para que desempeñe bien las funciones habiendo previamente descubierto las necesidades reales de la empresa.

2.2.2.2 Diagnóstico de necesidades de capacitación

Según Reza (2012), diagnóstico de necesidades de capacitación es la indagación tendiente a determinar las carencias de conocimientos y habilidades que impiden, que los trabajadores de una empresa, desempeñen correctamente las actividades relativas a los puesto de trabajo.

2.2.2.3 Elementos para realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación

Mendoza (2012) afirma que hay tres aspectos principales para implementar el procedimiento diagnóstico de necesidades de capacitación.

El primero es el análisis organizacional, porque cada empresa tiene misiones y visiones, la filosofía puede ayudar a localizar el clima organizacional, las deficiencias en algunas áreas, y evaluar los resultados y planificar el programa de capacitación.

El segundo se relaciona con el análisis de los empleados, que estima el desempeño del empleado y los requisitos del trabajo determinados objetivamente, al definir las diferencias entre los objetivos del puesto y los mejores estándares establecidos.

Este último es un análisis de tareas, que define las acciones a realizar en la posición dada y las implicaciones. Esto puede reflejar lo que hace un empleado, lo que hace, cómo sucede cuando sucede, con quién, en qué grado de interés. Esto permite averiguar si los empleados están realizando tareas relacionadas con el trabajo y crear un programa de capacitación para los trabajadores que se necesita.

Para el diagnóstico de necesidades educativas es necesario analizar la organización para determinar cómo satisfacer procesos, funciones y estructura, y

analizar la totalidad de los recursos humanos de la empresa para determinar cómo el rendimiento y el logro de los objetivos de la misma.

2.2.2.4 Técnicas de capacitación

Porque las técnicas de aprendizaje deben tener en cuenta que las personas aprenden a través de imágenes, sonidos, palabras, sentimientos y experiencias de la mente y el cuerpo para que el humor, la acción, la repetición, la interacción y la retroalimentación sean esenciales. (Rodríguez y Morales, 2009)

Los métodos y las técnicas de educación se refieren a diferentes formas de organizar, implementar e implementar procesos pedagógicos para alcanzar los objetivos educativos previstos. La elección del método y la técnica específica depende esencialmente de las fuentes, los objetivos de aprendizaje que se persiguen en la actividad educativa y, en particular, el perfil de las personas que recibirán capacitación sobre todo lo que se relaciona con su capacidad y disposición para aprender. (Rojas, 2011)

- Capacitación de capacitación: es una capacitación proporcionada durante el trabajo de un individuo, su superior inmediato o un instructor especialista.

-Formación profesional: la formación se imparte en centros especializados dentro o fuera de la empresa, de forma sistemática y sobre la base de un programa estructurado.

-Enseñanza de la enseñanza en el aula: la instrucción en el aula es una forma tradicional de enseñanza y aprendizaje donde el instructor trabaja directamente en la cara o participa en todo el proceso.

no clase: la clase extraoficial incluye todos los métodos de entrenamiento que no requieren la presencia física de un instructor en lugar de aprendizaje y un instructor cara a cara con los participantes, como el aprendizaje a distancia y los programas de interacción.

- Aprendizaje pasivo: se asocia a medidas educativas donde el participante es el beneficiario pasivo de la instrucción impartida directa o indirectamente por el instructor.

-Aprendizaje Aprendizaje Activo: Se usa en métodos de entrenamiento que requieren que un participante piense y actúe para encontrar conocimiento. El papel del instructor y los medios didácticos es facilitar, controlar y estimular el aprendizaje, ya que en este caso el participante tiene el personaje principal.

- Educación grupal: se refiere a los métodos de educación en los que la profesión docente es un grupo de participantes y la enseñanza se enseña colectivamente.
- Educación individual: es una educación que se adapta a las características individuales de cada participante, dado su potencial y limitaciones al conocimiento previo, la experiencia, los intereses y el estilo de aprendizaje.

Por lo tanto, las técnicas de entrenamiento son formas específicas de utilizar principios metodológicos según la situación. El diseño de la tecnología educativa incluye la especificación de las condiciones para la formación de la educación, los medios y la interacción, el papel del instructor y el papel de los participantes (Rojas, 2011).

Algunas características de los diferentes tipos de entrenamiento, divididos en tradicionales y actuales. (Tecnológico de Monterrey, 2014)

Técnicas tradicionales:

- Debates: La información es intercambiada por un grupo específico sobre un tema específico y también se le puede pedir que estimule la participación.

- Lectura: una persona lee el material a su propio ritmo, y el intermediario es una forma de aclarar las dudas y contribuir más al tema.

-Estudios de caso: analizar un caso específico donde se identifica el problema y luego proponer otras soluciones y seleccionar lo mejor.

Técnicas actuales:

-Videoconferencia: una manera simple para que las personas se encuentren en diferentes lugares para reunirlos en el mismo lugar e interactuar en este momento.

-Cursos en línea: no es necesario ir a clase, hay flexibilidad en el tiempo y la interacción. Además de gráficos básicos, video y soporte de texto.

III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis

Según Hernández (2018) las investigaciones de tipo descriptivo, describen una realidad problemática en un contexto determinado, por lo cual el autor plantea que no es necesario el planteamiento de hipótesis. Además se considera que al no buscar una relación, influencia o incidencia entre las variables de estudio, la necesidad de requerimiento de hipótesis, no es obligatoria.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental, porque no se efectuará manipulación intencional alguna de las variables, y asimismo se recogerá los datos e información en un momento determinado de la realidad de las MYPE sector comercio rubro abarrotes.

Según Muñoz (2015), definen a los diseños no experimentales como “Estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. También la investigación transversal o transeccional como la recolección de datos en un solo momento y tiempo único donde su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento.

Se trata de una investigación cuantitativa, ya que la información se representará de forma numérica y en porcentajes, usando técnicas e instrumentos de la estadística.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el enfoque cuantitativo usa procedimientos estandarizados (que sean aceptados por una comunidad científica); tales datos se representan numéricamente y son analizados por métodos estadísticos.

El nivel de la investigación presenta un enfoque descriptivo, ya que se busca describir el financiamiento y capacitación de las Micro y pequeñas empresas, del sector comercio, así como sus dimensiones en necesidad de financiamiento, montos de financiamiento, elementos de detección de necesidades de capacitación y técnicas de capacitación,

Según Muñoz (2015), la investigación descriptiva busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

4.2.- Población y Muestra

Población

En el presente trabajo, se ha determinado dentro del sector de MYPE sector comercio rubro abarrotes de la Av. A, considerando un promedio 8 unidades económicas.

Tabla 1. Población de MYPE

CANTIDAD	NOMBRE	DIRECCION	RUC	TRABAJAD ORES
1	Abarrotes Daniel S.A.C	LT Exterior nro. 64 (av. a)abast central Piura - talara – Pariñas	20525391966	3
2	Ángeles Caipo Cristian Víctor	Tienda nro. 59 exterior Mercado Central (av. a)Piura - Talara – Pariñas	10408060121	2
3	Comercial Marlon Smith Talara E.I.R.L.	PJ. Talara nro. 219 (av. a)Int. 01 cent. Talara Piura – Pariñas	20525719520	3
4	Abarrotes Crisanto	Mercado Central (av. a)S/N	10038857601	3
5	Abarrotes J. Alexander	Tienda nro. 19 interior Mercado Central (av. a)Piura	10486015948	1
6	Comercial El Buen Sabor	Tienda nro. 09 exterior	10165608840	2

		Mercado Central (av. a)Piura		
7	Marol Gemariah	Tienda nro. 62 exterior Mercado Central (av. a)Piura	10038444238	2
8	Comercial Bayona	Tienda nro: 60 Mercado Central	10012444129	1

Fuente: Reporte de actividad comercial de SUNAT (2018)

Muestra

Para la variable financiamiento, la muestra estará conformada por los representantes de las MYPE en estudio, considerándose una población pequeña se considera la población igual a la muestra ($N=n$); es decir 8 representantes.

Para la variables capacitación, la muestra estará conformada por los trabajadores, y considerando finita, la muestra es igual a la población; un total de 17 trabajadores.

Criterios de inclusión y exclusión

En las variables Financiamiento y capacitación se incluirán a los clientes de la MYPE del sector comercio, rubro Abarrotes que se encuentran disponibles las tiendas de estudio.

Teniendo en cuenta las siguientes características:

- Clientes mayores de 18 años.
- Disponibilidad para resolver encuestas

En las variables de financiamiento y capacitación se va a excluir a los clientes que te tengan menor de 18 años, que no tengan disponibilidad para resolver encuestas, trabajadores con características que le impidan responder a las encuestas.

4.3 Definición y operacionalización de variables.

Variables	Definición	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Fuentes		
CAPACITACIÓN	Chiavenato (2012) afirma que la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.	Elementos de Detección de necesidades de capacitación	La dimensión “Elementos de detección de necesidades de capacitación” se evaluó en tres aspectos: análisis organizacional, análisis del personal y análisis de puesto de trabajo; mediante la técnica de la encuesta aplicando el instrumento cuestionario a los trabajadores de las MYPE rubro abarrotos	Análisis organizacional	Nominal	Trabajadores		
					Nominal			
				Análisis del personal	Nominal			
					Nominal			
				Técnicas de capacitación	La dimensión “Técnicas de capacitación” se medirá a través de los indicadores ambiente de capacitación, interacción de capacitación, aprendizaje, modalidad de capacitación, mediante la técnica de la encuesta, a través del cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE rubro abarrotos	Análisis de puesto de trabajo	Nominal	Trabajadores
			Nominal					
		Ambiente de capacitación	Nominal					
		Interacción de capacitación	Nominal					
			Aprendizaje	Nominal	Trabajadores			
			Modalidad de capacitación	Nominal				

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición	Fuentes
Financiamiento	Según Ccaccya (2015), se entiende por financiamiento aquellos mecanismos o modalidades en los que incurre la empresa para proveerse de recursos, sean bienes o servicios, a determinados plazos y que por lo general tiene un costo financiero	Necesidades de financiamiento	La dimensión fuentes de financiamiento se medirá a través de los indicadores necesidad de financiamiento, conocimiento de créditos, requisitos, entidades, tipos y criterios de solicitud de créditos, mediante un cuestionario aplicado a los representantes	Conocimiento sobre créditos	Nominal	Representante
				Requisitos para acceder a crédito	Nominal	
				Instituciones de financiamiento	Nominal	
				Tipos de créditos	Nominal	
				Criterios de solicitud de financiamiento	Nominal	
		Montos de financiamiento	La dimensión Montos de financiamiento, se evaluará a través de los indicadores montos requeridos, utilización del crédito, plazo del crédito y tasas de interés, mediante un cuestionario aplicado a los representantes	Monto requerido	Nominal / Ordinal	Representante
				Utilización del crédito	Nominal	
				Plazo del crédito	Nominal	
				Tasa de interés	Nominal	
					Nominal / Ordinal	

4.4. Técnicas e instrumentos

- a) Encuestas: La elaboración de la encuesta pretende establecer las características del financiamiento y capacitación de las MYPE en el ámbito de estudio

Encuesta es una herramienta que cuando es elaborada, diseñada y aplicada científica y rigurosamente permite obtener información relevante sobre qué está pasando con la población. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

- a) Cuestionario: La encuestas serán aplicadas a 8 representantes y 17 trabajadores para obtener información sobre los objetivos planteados de investigación

El Cuestionario es "un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve". En su construcción pueden considerarse preguntas cerradas, abiertas o mixtas. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

4.5 Plan de análisis

Para el recojo de datos se realizaron coordinaciones con los representantes de las MYPE sector comercio rubro abarrotes, para obtener la autorización de poder contactar con los representantes y trabajadores para aplicarles los cuestionarios, los cuales estarán debidamente validados por el juicio de tres expertos. Asimismo coordinar la aplicación del instrumento de financiamiento a ellos.

El presente estudio de investigación realiza un plan de análisis posterior a la recopilación de los datos, según la tabulación y presentación mediante tablas y gráficos, dichos resultados responden a los objetivos de investigación. Se empleará estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se empleará el programa Excel y programas estadísticos.

4.6 Matriz de Consistencia:

Titulo	Problema General	Objetivo General	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>Caracterización de la capacitación y financiamiento de las MYPE sector comercio rubro abarrotos del distrito de Pariñas, año 2018</p>	<p>¿Cuáles son las características de la capacitación y financiamiento de las MYPE sector comercio rubro abarrotos del distrito de Pariñas, año 2018?</p>	<p>Determinar las características de la capacitación y financiamiento de las MYPE sector comercio rubro abarrotos del distrito de Pariñas, año 2018, año 2018</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Determinar los elementos de detección de necesidades de capacitación en las MYPE sector comercio rubro abarrotos del distrito de Pariñas, año 2018</p> <p>b) Identificar las técnicas de capacitación de las MYPE sector comercio rubro abarrotos del distrito de Pariñas, año 2018</p>	<p>El presente estudio es de tipo descriptivo, por lo cual no se formularon hipótesis porque su alcance no implica una influencia o causalidad. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).</p>	<p>Capacitación Financiamiento</p>	<p>Tipo de estudio Descriptivo Nivel de estudio Cuantativo Diseño de estudio No experimental Transversal Población MYPE rubro abarrotos Muestra Trabajadores de las MYPE para la variable capacitación Representantes de las MYPE para la variable financiamiento Técnica de recojo de información Encuesta Instrumento Cuestionario</p>

		<p>c) Identificar las necesidades de financiamiento de las MYPE sector comercio rubro abarrotes del distrito de Pariñas, año 2018</p> <p>d) Determinar los montos de financiamiento de las MYPE sector comercio rubro abarrotes del distrito de Pariñas, año 2018.</p>			
--	--	--	--	--	--

4.7 Principios éticos.

Este trabajo de investigación se realizó con total transparencia al momento de realizar la recolección de datos de la población en estudio; además se puso énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos, la confidencialidad de las encuestas aplicadas fue de estricto carácter y honestidad al momento de realizar los análisis. Además se respetaron los derechos del autor.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados de la encuesta

5.1.1 Resultados de la Variable Capacitación

5.1.1.1 Dimensión Elementos de detección de Necesidades de Capacitación

Tabla 1 Evaluación de debilidades

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	29.4%
No	12	70.6%
Total	17	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes. Elaboración propia.

Se evidencia que el 70,6% de los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes señala que no se realiza una evaluación de debilidades; mientras que el 29,4% indica que sí. Esto es evidente, ya que realizar un diagnóstico situacional implica tener conocimientos, asimismo debido a que el número de trabajadores es reducido y por lo general es el mismo propietario o algún familiar no se realiza.

Tabla 2 Capacitación relacionada a objetivos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	35.3%
No	11	64.7%
Total	17	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes. Elaboración propia.

Se evidencia que el 64,7% de los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes indica que la capacitación no está enfocada en los objetivos de la tienda, mientras que el 35,3% señala que sí. Esto indica la falta de análisis dentro de la MYPE para determinar el enfoque de la capacitación necesaria para los trabajadores.

Tabla 3 Evaluación de desempeño

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	35.3%
No	11	64.7%
Total	17	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes. Elaboración propia.

Se evidencia que el 64,7% de los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes manifiestan que no se realiza una evaluación en cuanto a su desempeño, mientras que el 35,3% señala que sí. Esto es evidente en cuanto que los trabajadores son familiares de los dueños, o es el mismo dueño quien labora en las MYPE de abarrotes.

Tabla 4 Estándares de desempeño

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	23.5%
No	13	76.5%
Total	17	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes. Elaboración propia.

Se evidencia que el 76,5% de los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes manifiestan que no cuentan con estándares de desempeño, mientras que el 23,5% señala que sí. Esto es evidente en cuanto a que no presentan referentes de un desempeño adecuado en las MYPE de abarrotes.

Tabla 5 Determinación de habilidades para capacitación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	41.2%
No	10	58.8%
Total	17	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes. Elaboración propia.

Se evidencia que el 58,8% de los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes expresan que no se evalúan las habilidades para determinar en qué capacitar; mientras que el 41,2% señala que sí. Esto refleja que la gestión del talento en este tipo de MYPE no se realiza de manera adecuada, ya que se debe considerar que habilidades del trabajador deben ser potenciadas.

Tabla 6 Consideración de procesos de trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	35.3%
No	11	64.7%
Total	17	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes. Elaboración propia.

Se evidencia que el 64.7% de los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes manifiestan que para planificar la capacitación no se toma en cuenta los procesos de trabajo o actividades que se realizan; mientras que el 35,3% señala que sí. Esto puede explicarse debido a que los procesos en las MYPE son rutinarios y muy básicos, por lo cual la capacitación puede brindarse de manera global.

5.1.1.1 Dimensión Técnicas de capacitación

Tabla 7 Capacitación en el trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	35.3%
No	11	64.7%
Total	17	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes. Elaboración propia.

Se evidencia que el 64.7% de los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes señalan que la capacitación no se realiza en el trabajo; mientras que el 35,3% señala que sí. Esto se explica debido a que debido a la atención al cliente, es difícil la capacitación durante las actividades del trabajo, siendo factible realizarla al comienzo de actividades o después.

Tabla 8 Capacitación face to face

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	41.2%
No	10	58.8%
Total	17	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes. Elaboración propia.

Se evidencia que el 58.8% de los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes indican que en la capacitación no se puede interactuar directamente (face to face); mientras que el 41,2% indica que sí. Se infiere que el capacitador que suele ser el dueño o representante de la MYPE, solo brinda indicaciones, y no se puede brindar opiniones; el trabajador es solamente un receptor.

Tabla 9 Guía para el aprendizaje

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	47.1%
No	9	52.9%
Total	17	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes. Elaboración propia.

Se evidencia que el 52.9% de los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes señalan que no existe un aprendizaje activo, mientras que el 47,1% indica que sí. Esto permite inferir que los trabajadores son participantes pasivos, evidenciando la ausencia de medios didácticos para estimular el aprendizaje.

Tabla 10 Reuniones periódicas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	23.5%
No	13	76.5%
Total	17	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes. Elaboración propia.

Se evidencia que el 76.5% de los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes manifiestan que no se realizan reuniones periódicas; en cambio el 23,5% indica que sí. Lo que permite deducir que la frecuencia de reuniones es esporádica, es decir que las capacitaciones, orientaciones o inducciones no son continuas.

5.1.2 Resultados de la Variable Financiamiento

5.1.2.1 Dimensión Necesidad de Financiamiento

Tabla 11 Conocimientos sobre créditos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Poco conocimiento	1	12.5%
Conocimiento medio	6	75.0%
Mucho conocimiento	1	12.5%
Total	8	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE rubro abarrotes. Elaboración propia.

Se evidencia que el 75% de los representantes de las MYPE del rubro abarrotes manifiesta que cuentan con conocimiento medio sobre facilidades de créditos, asimismo un 12,5% respectivamente señala que poseen poco y mucho conocimiento. Por lo que se infiere que por la necesidad de contar con financiamiento para sus actividades, buscan información o por que las instituciones de crédito les ofrecen su cartera de productos.

Tabla 12 Requisitos para acceder a créditos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	87.5%
No	1	12.5%
Total	8	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE rubro abarrotes. Elaboración propia.

Se evidencia que el 87.5% de los representantes de las MYPE rubro abarrotes señala que si cuentan con requisitos para acceder a créditos, mientras que un 12,5% indica que no. Esto pone de manifiesto que las MYPE de abarrotes tienen los requisitos necesarios basados en su productividad diaria, lo que se refleja en flujos diarios de efectivo y su capacidad para hacer frente a las cuotas del préstamo.

Tabla 13 Ofrecimiento de financiamiento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bancos	5	62.5%
Cajas de crédito	3	37.5%
Microfinancieras	0	0.0%
Prestamistas	0	0.0%
Total	8	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE rubro abarrotes. Elaboración propia.

Se evidencia que el 62.5% de los representantes de las MYPE rubro abarrotes manifiesta que los ofrecimientos de financiamiento en su mayoría son de Bancos, y en un 37,5% por cajas de crédito. Este resultado se evidencia debido a que las instituciones bancarias para diversificar su cartera han incursionado en el rubro MYPE, asimismo la absorción de Edificar a Mi Banco, ha permitido que una institución bancaria se especialice en este sector anteriormente descuidado.

Tabla 14 Tipo de crédito

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Capital de trabajo	6	75.0%
Créditos personales	1	12.5%
Créditos de consumo	0	0.0%
Crédito MYPE	1	12.5%
Total	7	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE rubro abarrotes. Elaboración propia.

Se evidencia que el 75% de los representantes de las MYPE rubro abarrotes expresan que el tipo de crédito más representativo es el de capital de trabajo, también el 12,5% respectivamente indicó que los créditos MYPE y personales. Infiriendo que las MYPE requieren financiamiento para el continuo funcionamiento de sus actividades y a corto plazo.

Tabla 15 Criterios para solicitar crédito

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Tasa de interés	6	75.0%
Plazos de pago	2	25.0%
Prestigio de entidad	0	0.0%
Recomendaciones de terceros	0	0.0%
Total	8	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE rubro abarrotes. Elaboración propia.

Se evidencia que el 75% de los representantes de las MYPE rubro abarrotes manifiestan que las tasas de interés es un factor a tener en cuenta para solicitar un financiamiento; mientras que el 25% considera en segunda instancia el plazo de pago. Por ende se deduce que las MYPE se preocupan por cuanto deben pagar al finalizar el crédito debido a la tasa de interés.

5.1.2.2 Dimensión Montos de Financiamiento

Tabla 16 Monto de financiamiento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Menos de S/. 5000	0	0.0%
Entre S/. 5001 a S/8000	1	12.5%
Entre S/. 8001 a S/10000	1	12.5%
Más de S/. 10001	6	75.0%
Total	8	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE rubro abarrotes. Elaboración propia.

Se evidencia que el 75% de los representantes de las MYPE rubro abarrotes manifiestan que el monto de financiamiento por lo general es mayor a S/. 10,000 soles; asimismo un 12,5% respectivamente señala que se encuentra entre S/. 5,000 a S/8,000 o entre S/. 8,000 a S/. 10,000. Considerándose que son montos regulares para compra de productos que se ofertan en las tiendas de abarrotes.

Tabla 17 Utilización del crédito

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Capital de trabajo	7	87.5%
Mejora de infraestructura	0	0.0%
Bienes muebles	0	0.0%
Pago de deudas	1	12.5%
Total	8	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE rubro abarrotes. Elaboración propia.

Se evidencia que el 87,5% de los representantes de las MYPE rubro abarrotes manifiesta que la utilización del crédito es básicamente para capital de trabajo, mientras que solamente un 12,5% señala que lo empleó en pago de deudas. Por lo que se infiere que por sus actividades continuas de compra requieren financiamiento para rotar y diversificar su oferta.

Tabla 18 Plazo del crédito

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Corto plazo	4	50.0%
Mediano plazo	4	50.0%
Largo plazo	0	0.0%
Total	8	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE rubro abarrotes. Elaboración propia.

Se determina que los representantes en un 50,0% respectivamente acceden a una modalidad de financiamiento a corto y mediano plazo. Estos resultados corresponden debido a que los créditos por capital de trabajo suelen ser a corto plazo y en algunos casos a mediano plazo.

Tabla 19 Tasas de interés bajas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bancos	0	0.0%
Cajas de crédito	8	100.0%
Microfinancieras	0	0.0%
Prestamistas	0	0.0%
Total	8	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE rubro abarrotes. Elaboración propia.

Se determina que los representantes en un 100,0% consideran que las Cajas de crédito ofrecen las tasas de interés más bajas del mercado. Esto es debido a que tienen más tiempo y se han especializado en el sector MYPE y PYME desde el inicio de sus actividades.

Tabla 20 Tasas de interés de crédito

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 5%	2	25.0%
Entre 5% a 9%	4	50.0%
Entre 9% a 12%	1	12.5%
Más del 12%	1	12.5%
Total	8	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE rubro abarrotes. Elaboración propia.

Se evidencia que el 50,0% de los representantes de las MYPE rubro abarrotes señalan que la tasa de interés se encuentra entre un 5% a 9%; asimismo un 25,0% manifiesta que la tasa es menor que el 5%; también un 12,5% respectivamente indica que las tasas están entre 9% a 12% y mayor del 12%.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Determinar los elementos de detección de necesidades de capacitación en las MYPE del sector comercio, rubro abarrotes del distrito de Pariñas, año 2018

Según Mendoza (2012) en la detección de necesidades de capacitación se realiza un análisis organizacional, porque cada empresa tiene misiones y visiones, la filosofía puede ayudar a localizar el clima organizacional, las deficiencias en algunas áreas, y evaluar los resultados y planificar el programa de capacitación.

En la tabla 1, denominada “Evaluación de debilidades” se evidencia que el 70,6% de los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes señala que no se realiza una evaluación de debilidades; mientras que el 29,4% indica que sí.

Esto se compara con los resultados de a Velásquez (2014) quien concluyó que respecto en cuanto a la capacitación de los trabajadores, el 52% manifestó que sus trabajadores si se capacitan y el 41% manifestó que la capacitación fue en el curso de prestación del mejor servicio al cliente, luego de un diagnóstico y determinar las debilidades del servicio de lavanderías.

Acorde a Mendoza (2012) para el diagnóstico de necesidades educativas es necesario analizar la organización para determinar cómo satisfacer procesos, funciones y estructura, y analizar la totalidad de los recursos humanos de la empresa para determinar cómo el rendimiento y el logro de los objetivos de la misma.

En la tabla 2, denominada “Capacitación relacionada a objetivos” se evidencia que el 64,7% de los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes indica que la capacitación no está enfocada en los objetivos de la tienda, mientras que el 35,3% señala que sí.

Estos resultados se comparan con los de Aguilar (2015), quien determinó los siguientes resultados; respecto a la capacitación: El 67.6% manifestaron que su personal si recibió capacitación la cual guarda relación con los objetivos a corto plazo en relación a las debilidades de las MYPE.

Según Mendoza (2012) El segundo se relaciona con el análisis de los empleados, que estima el desempeño del empleado y los requisitos del trabajo determinados objetivamente, al definir las diferencias entre los objetivos del puesto y los mejores estándares establecidos.

En la tabla 3, denominada “Evaluación de desempeño” se evidencia que el 64,7% de los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes manifiestan que no se realiza una evaluación en cuanto a su desempeño, mientras que el 35,3% señala que sí.

Estos resultados se relacionan con los obtenidos por Burgos (2014), quien concluye que concluye que, por el lado de las microempresas, se observa que los mayores niveles de venta promedio se obtuvieron en los casos en donde la empresa presentaba trabajadores con capacitación, y con un seguimiento sobre el desempeño de sus funciones.

Según lo expresado por Mendoza (2012) en el análisis del personal, se considera determinar las exigencias del puesto de trabajo en que se encuentra ubicado, para poder establecer los estándares óptimos establecidos del puesto.

En la tabla 4, denominada “Estándares de desempeño” se evidencia que el 76,5% de los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes manifiestan que no cuentan con estándares de desempeño, mientras que el 23,5% señala que sí.

Estos resultados se comparan con los de Medina, (2014), quien concluye que el tipo de capacitación que realizan a los colaboradores de las MYPE servicio – rubro restaurante de la provincia de Piura, es la capacitación pre ingreso, lo cual implica que

una persona aprenda una responsabilidad mediante su desempeño real. En muchas MYPE este tipo de capacitación es la única clase de capacitación disponible y generalmente incluye la asignación de los nuevos empleados a los trabajadores o los supervisores experimentados que se encargan de la capacitación real.

Según Mendoza (2012) el análisis de puesto de trabajo, en el cual se estipulan las actividades que se deben realizar en determinado puesto y las implicaciones. Se puede reflejar lo que el empleado hace cómo lo hace, con qué lo hace, cuándo lo hace, con quién lo hace, bajo que intereses lo hace.

En la tabla 5, denominada “Determinación de habilidades para capacitación” se evidencia que el 58,8% de los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes expresan que no se evalúan las habilidades para determinar en qué capacitar; mientras que el 41,2% señala que sí.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Palacios (2014), quien concluyó que la capacitación que se brinda en las MYPE del rubro de ropa de bebés, no es planificada, señalando que no se determinan que habilidades son necesarias sino que evalúan si el personal ya cuenta con experiencia y tienen habilidades para vender.

Para Mendoza (2012) en el análisis de puesto de trabajo se identifica si el personal cumple o no con las tareas laborales que tiene a cargo, y establece si fuese necesario un programa de capacitación para el trabajador que lo requiera, en búsqueda de mejora de los procesos de trabajo.

En la tabla 6, denominada “Consideración de procesos de trabajo” se evidencia que el 64.7% de los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes manifiestan que para planificar la capacitación no se toma en cuenta los procesos de trabajo o actividades que se realizan; mientras que el 35,3% señala que sí.

Lo que se compara con los resultados de Gómez (2014), quien dentro de las características del servicio al cliente, se basan en la actitud y disposición del mozo y del personal por atender al cliente, utilizando gran parte de su esfuerzo físico para lograr la satisfacción del cliente, en todos los procesos de trabajo.

5.2.2 Identificar las técnicas de capacitación en las MYPE del sector comercio, rubro abarrotes del distrito de Pariñas, año 2018

Los métodos y las técnicas de educación se refieren a diferentes formas de organizar, implementar e implementar procesos pedagógicos para alcanzar los objetivos educativos previstos. La elección del método y la técnica específica depende esencialmente de las fuentes, los objetivos de aprendizaje que se persiguen en la actividad educativa y, en particular, el perfil de las personas que recibirán capacitación sobre todo lo que se relaciona con su capacidad y disposición para aprender.(Rojas, 2011)

Según Rojas (2011) la capacitación en el trabajo, es la capacitación impartida durante la actividad laboral del individuo, por su jefe inmediato o un instructor especializado.

En la tabla 7, denominada “Capacitación en el trabajo” se evidencia que el 64.7% de los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes señalan que la capacitación no se realiza en el trabajo; mientras que el 35,3% señala que sí.

Esto se compara con los resultados de Sosa (2014), quien concluye que los datos lograron determinar los elementos que debe contener el programa de capacitación para el personal docente, los cuales se obtuvieron en los resultados y además realizar acompañamiento pedagógicos en la misma aula de clase

Para Rojas (2011), la capacitación presencial es la modalidad tradicional de enseñanza-aprendizaje, en la cual el instructor interactúa directamente -cara a cara- con el o los participantes durante todo el proceso.

En la tabla 8, denominada “Capacitación face to face” se evidencia que el 58.8% de los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes indican que en la capacitación no se puede interactuar directamente (face to face); mientras que el 41,2% indica que sí.

Esto se compara con los resultados obtenidos por Moreira (2013) quien concluye que Docentes y estudiantes con el 93% considera que el personal administrativo de la UCL no ha sido debidamente capacitado, ni ha recibido el entrenamiento adecuado y de manera oportuna, manifiesta que no responde a los requerimientos de los usuarios oportunamente, ya que se requiere una participación activa con interacción directa con el capacitador

Según el aporte de Rojas (2011) el aprendizaje activo, se aplica en las modalidades de capacitación que exigen al participante pensar y actuar para descubrir el conocimiento. El papel del instructor y los medio didácticos consiste en facilitar, guiar y estimular el aprendizaje, que, en este caso, tiene como protagonista al participante.

En la tabla 9, denominada “Guía para el aprendizaje” se evidencia que el 52.9% de los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes señalan que no existe un aprendizaje activo, mientras que el 47,1% indica que sí.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Moreira (2013) quien señala que el 91% del personal administrativo manifiestan que al recibir un módulo práctico de capacitación en atención al cliente sería un factor importante para mejorar la calidad de servicio.

La capacitación grupal, se refiere a las modalidades de capacitación en las cuales el sujeto del aprendizaje es un grupo de participantes, y la enseñanza se imparte en forma colectiva. (Rojas, 2011)

En la tabla 10, denominada “Reuniones periódicas” se evidencia que el 76.5% de los trabajadores de las MYPE rubro abarrotes manifiestan que no se realizan reuniones periódicas; en cambio el 23,5% indica que sí.

Estos resultados se comparan con la investigación de Días (2011) quien planteó además recomendaciones dirigidas al departamento de recursos humanos para establecer programas para dar a conocer las dimensiones que integran la autoevaluación del nivel de capacitación a fin de hacerlos conscientes de su importancia para la mejora en el desempeño laboral; tener un programa periódico de capacitación de manera grupal e individual en las distintas áreas que componen la empresa

5.2.3 Determinar las necesidades de financiamiento en las MYPE del sector comercio, rubro abarrotes del distrito de Pariñas, año 2018

La necesidad de financiamiento recae en el requerimiento que tiene la empresa de generar el efectivo necesario, para soportar su Ciclo de Caja y mantener una eficiencia operativa, por ende es necesario que los representantes cuenten con conocimiento para decidir qué tipo de financiamiento adquirir (Jiménez, Rojas, y Ospina, 2013).

En la tabla 11, denominada “Conocimiento sobre créditos” se evidencia que el 75% de los representantes de las MYPE del rubro abarrotes manifiesta que cuentan con conocimiento medio sobre facilidades de créditos, asimismo un 12,5% respectivamente señala que poseen poco y mucho conocimiento.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Ixchop (2014), quien determinó que en su totalidad los microempresarios si conocen sobre fuentes de financiamiento. Por su parte Villaorduña (2014) logró establecer que se tiene conocimiento que el respaldo financiero influye favorablemente en el logro de objetivos y metas en las empresas de servicios en Lima Metropolitana; incidiendo favorablemente en las estrategias de gestión. Velecela (2013) por otro lado concluye que existe falta de

conocimientos por parte de los empresarios al tomar una decisión correcta en lo que respecta al financiamiento que solicita.

Aguirre, Chuica, Mendiola, Palacios, Peralta, Rodríguez y Suárez (2014) señalan que las instituciones que brindan financiamientos tienen en cuenta variados requisitos; pero si la solicitud del solicitante demuestra la capacidad de pago y la solvencia necesaria, es factible obtener el crédito. Presentar los estados financieros (balance general, estado de ganancias y pérdidas, estado de cambios en el patrimonio neto, estado de flujo de efectivo) y notas a los estados financieros del último año. Esta información debe ser actualizada cada seis meses. Los requisitos varían entre una entidad y otra.

En la tabla 12, denominada “Requisitos para acceder a créditos” se evidencia que el 87.5% de los representantes de las MYPE rubro abarrotes señala que si cuentan con requisitos para acceder a créditos, mientras que un 12,5% indica que no.

Los resultados anteriores se comparan con los obtenidos por Ixchop (2014), quien estableció que el 78% de las empresas han mantenido un buen record crediticio, cumpliendo cabalmente con el pago de los créditos, lo que le ha permitido continuar adquiriendo prestamos en los dos últimos años. Rufino (2014) por su parte determinó que el 80% de los restaurantes cumplen con los requisitos para acceder a créditos en las instituciones financieras, debido a sus estados contables y financieros.

Para Rodríguez (2012), señala que las entidades de financiamiento captan los ahorros y efectúan préstamos o llevan a cabo inversiones de los demandantes a cambio de pago de intereses o dividendos. En este punto, las empresas que se encuentran bajo supervisión de la SBS se clasifican de la siguiente forma: Empresas bancarias; empresas financieras; cajas municipales de ahorro y crédito; Cajas rurales de ahorro y crédito; cajas municipales de crédito popular; administradoras de fondos de pensiones; empresas de arrendamiento financiero; corporación financiera de desarrollo (COFIDE); bolsa de valores y bolsa de productos; bancos de inversores; sociedad nacional de agentes de bolsa;

empresas de desarrollo de pequeña y micro empresa (EDYPYMES); cooperativas de ahorro y crédito; empresa de transferencia de fondos; empresas afianzadoras y de garantías; almacenes generales de depósito; empresa de servicios fiduciarios y empresas de seguros.

En la tabla 13, denominada “Ofrecimiento de financiamiento” se evidencia que el 62.5% de los representantes de las MYPE rubro abarrotes manifiesta que los ofrecimientos de financiamiento en su mayoría son de Bancos, y en un 37,5% por cajas de crédito.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Ixchop (2014), quien determinó que la entidad financiera que le ha otorgado financiamiento en un 44% han acudido a bancos, mientras un 28% afirmaron utilizar ONG’s, el 6% menciona a las cooperativas, el restante 22% no respondió. Kong y Moreno (2014) al evaluar las diferentes fuentes de financiamiento que tuvieron mayor participación en el Mercado del Distrito de San José, quien tuvo un mayor dinamismo en el sector fue MI BANCO como principal proveedor de recursos financieros.

Mamani (2014) señala que existe diversas formas de clasificar los tipos de créditos que otorgan las Instituciones Financieras, se encuentra una que es muy comúnmente utilizada: los créditos directos; también se les puede denominar créditos o riesgos por caja porque la entidad entrega un dinero al solicitante, realizando trámite que inicia el registro de caja. A la vez señala que puede efectuarse a través del abono en cuenta corriente, cuenta de ahorro o en situaciones especiales por medio de la entrega de cheque de gerencia o dinero en efectivo. Por otro lado los créditos indirectos también se les puede denominar créditos contingentes o créditos no por caja porque la entidad no realiza ningún desembolso en efectivo al solicitante, más bien es un respaldo o garantía que ofrece la entidad u otros intermediarios financieros que puede efectuarse a través de aval bancario, cartas de fianza.

En la tabla 14, denominada “Tipo de crédito” se evidencia que el 75% de los representantes de las MYPE rubro abarrotes expresan que el tipo de crédito más representativo es el de capital de trabajo, también el 12,5% respectivamente indicó que los créditos MYPE y personales.

Estos resultados se comparan con los de Valverde (2015) quien concluye que la empresa en estudio accede al financiamiento con la entidad bancaria en un primer crédito comercial mediante una tarjeta capital de trabajo, por cumplir con las exigencias de la entidad bancaria. . Ixchop (2014), determinó que el 32% de microempresarios utilizan préstamos en utilidades retenidas, mientras un 26% utilizan a proveedores finalmente un 5% recurren a préstamos particulares con intereses.

Rodríguez (2012), señala que las entidades de financiamiento captan los ahorros y efectúan préstamos o llevan a cabo inversiones de los demandantes a cambio de pago de intereses o dividendos, en cuotas o plazos pactados con anterioridad; factores que deben ser tomados en cuenta con prioridad.

En la tabla 15, denominada “Criterios para solicitar un crédito” se evidencia que el 75% de los representantes de las MYPE rubro abarrotes manifiestan que las tasas de interés es un factor a tener en cuenta para solicitar un financiamiento; mientras que el 25% considera en segunda instancia el plazo de pago.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Diaz (2016) quien concluye que al acceder al financiamiento se toma en cuenta las tasas de interés, que sean bajas; ya en el transcurso del tiempo esto fue cambiando y ahora goza con tasas muy bajas con respecto al capital de trabajo y activos fijos, las mismas que han influido favorablemente en su desarrollo. Sernaqué (2016) concluye que hace uso del financiamiento externo debido a la facilidad para obtenerlo siendo las Cajas las principales entidades financieras que lo proporcionan, ya que cuentan con tasas accesibles para un adecuado retronó de la inversión.

5.2.4 Determinar los montos de financiamiento en las MYPE del sector comercio, rubro abarrotes del distrito de Pariñas, año 2018

Al respecto, el Banco Central de Reserva (2014), en cuanto a la segmentación se deben tener en cuenta los tipos de segmentos utilizados en los créditos, señala que en el segmento pequeña empresa, los montos suelen ser de rango pequeño. En el segmento Microfinanzas, el monto promedio corresponde a US\$ 300 dólares.

En la tabla 16, denominada “Montos de financiamiento” se evidencia que el 75% de los representantes de las MYPE rubro abarrotes manifiestan que el monto de financiamiento por lo general es mayor a S/. 10,000 soles; asimismo un 12,5% respectivamente señala que se encuentra entre S/. 5,000 a S/8,000 o entre S/. 8,000 a S/. 10,000.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Martinez (2016) el 37% recibieron montos de S/. 5,000 nuevos soles y el 63% recibieron más de S/. 10,000 nuevos soles. Ixchop (2014), determinó que el 28% manifestó haber solicitado Q. 20,000.00 quetzales, el 22% Q. 30,000.00, el 17% Q. 50,000.00 y un 11% Q. 10,000.00 respectivamente.

Según Ccaccya (2015), las principales causas que generan estas necesidades de financiamiento son: (a) para la operación normal (compras, gastos de operación, etc.) (b) para la adquisición de activos (c) para pago de deudas o refinanciamiento (d) necesidades de expansión, crecimiento o desarrollo (e) para iniciar un nuevo negocio.

En la tabla 17, denominada “Utilización del crédito” se evidencia que el 87,5% de los representantes de las MYPE rubro abarrotes manifiesta que la utilización del crédito es básicamente para capital de trabajo, mientras que solamente un 12,5% señala que lo empleó en pago de deudas.

Amadeo (2013), en cuanto a los destinos del Endeudamiento el 85% de ellos utiliza el endeudamiento para cancelar cualquier tipo de deudas, ya sea en el mercado

local como en el mercado exterior; el 80% de ellos utiliza el endeudamiento para la adquisición de bienes de capital; el 8% de ellos utiliza el endeudamiento para dar crédito a clientes; y además el 43% de ellos utiliza el endeudamiento para la adquisición de stock. Finalmente Ixchop (2014) determinó que el destino del crédito en un 52% se utilizó en compra de materia prima, el 18% en pago a proveedores, y un 13% invirtió en maquinaria

De acuerdo a Ccacca (2015), Financiamiento a corto plazo: son aquellas en las que se cuenta con un plazo igual o inferior al año para devolver los fondos obtenidos. La Superintendencia de Banca y Seguros (2013), señala que los créditos a mediano plazo: Son los créditos que serán utilizados para adquisiciones de menor cuantía, repuestos, accesorios, etc., que por su naturaleza no serán menores a un año ni mayor a cinco años.

La Superintendencia de Banca y Seguros (2013), señala que los créditos a largo plazo: Estos créditos son otorgados por plazos que superan los cinco años, y por lo general son destinados a la compra de inmuebles, equipos, maquinarias de gran envergadura (llamados también todos ellos bienes de capital) y que los clientes necesitan para el desarrollo o expansión de sus actividades, o de nuevos proyectos a desarrollar.

En la tabla 18, denominada “Plazo del crédito” se determina que los representantes en un 50,0% respectivamente acceden a una modalidad de financiamiento a corto y mediano plazo.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Kong y Moreno (2014) quien concluye que los plazos de dichos créditos siempre en el corto plazo y en algunos casos a mediano plazo. Bustos (2017) concluye en relación a los clientes que sí han solicitado créditos bancarios, siendo este financiamiento a mediano o largo plazo

Los costos de financiamiento varían en función de la institución financiera que otorga el crédito, del destino y del plazo de los fondos, así como de la calificación que las pymes hayan obtenido al momento de su evaluación crediticia (Mendiola, y otros, 2014)

En la tabla 19, denominada “Tasas de interés bajas” se determina que los representantes en un 100,0% consideran que las Cajas de crédito ofrecen las tasas de interés más bajas del mercado.

Kong y Moreno (2014) determinaron que los prestamistas informales del propio Distrito, vienen consolidando su fuerte participación en el mercado, actuando como parte esencial en el desempeño de las MYPES cobrando tasas de interés excesivas.

La tasa de interés de mercado determinará, en definitiva, la cuantía de crédito asignada a cada segmento. Esto significa que la tasa de interés le permite a los bancos definir el grado de racionamiento de crédito entre segmentos, con la finalidad de alcanzar la ganancia esperada. Esto puede implicar para algunos bancos atender solamente a aquellos clientes cuyo perfil permita alcanzar los niveles esperados de ganancia (Banco Central de Reserva, 2009).

En la tabla 20, denominada “Tasas de interés de crédito” se evidencia que el 50,0% de los representantes de las MYPE rubro abarrotes señalan que la tasa de interés se encuentra entre un 5% a 9%; asimismo un 25,0% manifiesta que la tasa es menor que el 5%; también un 12,5% respectivamente indica que las tasas están entre 9% a 12% y mayor del 12%.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Villaorduña (2014) pudo establecer que la política crediticia de financiamiento de las entidades financieras incide en los resultados de gestión en las empresas de servicios en Lima Metropolitana; ya que las tasas de créditos son relativamente bajas, comprendida entre 9% a 12%

VI. CONCLUSIONES

Respecto a los elementos de detección de necesidades de capacitación, se aprecia que la mayoría de trabajadores expresan que no cuentan con estándares de desempeño, además no se realiza una evaluación de debilidades para la capacitación, asimismo la capacitación no se enfoca a los objetivos de MYPE, no se toma en cuenta los procesos de trabajo o habilidades que se realizan, y finalmente no se evalúan las habilidades para determinar en qué capacitar.

Respecto a las técnicas de capacitación, se concluye que la mayoría de trabajadores expresan que no se realizan reuniones periódicas, además que la capacitación no se realiza en el trabajo, asimismo en las capacitaciones no se puede interactuar directamente con el facilitador, y finalmente no existe un aprendizaje activo.

En relación a la necesidad de financiamiento, se concluye que la mayoría de representantes señala que si se cuenta con requisitos para acceder a créditos, además cuentan con conocimientos medios sobre facilidades de crédito, manifiestan que las tasas de interés es un factor a tener en cuenta para solicitar un financiamiento, asimismo el tipo de crédito más representativo es el de capital de trabajo, finalmente se manifiesta que los ofrecimientos de financiamiento son de Bancos.

En cuanto a los montos de financiamiento la mayoría de representantes de las MYPE, se concluye que las cajas de crédito ofrecen las tasas de interés más bajas del mercado, además que la utilización del crédito es básicamente para capital de trabajo, los montos de financiamiento por lo general son mayores a S/. 10, 000, también que la tasa de interés se encuentra entre el 5% a 9%, y finalmente acceden a una modalidad de financiamiento a corto y mediano plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cabral Rosario, J. M. (04 de Junio de 2013). *Formacion de Personal- Recursos Humanos*.

Obtenido de Escuela de organizacion Industrial:

<http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/04/rr-hh-formacion-de-personal/>

Carolina Olea Soto. (01 de Julio de 2010). *Universidad de Chile, Facultad de Ciencias*

Sociales Carrera de Psicología. Obtenido de

http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-olea_c/pdfAmont/cs-olea_c.pdf

Chachay de Aguila, J. R., & Castelo Ramirez, O. A. (08 de Julio de 2016).

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO. Obtenido de

Diagnostico Empresarial de capacitaciones vivenciales y su importancia valorativa a nivel de las medianas y grandes empresas :

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/685/1/TL_CachaydelAguilaJose_GasteloRamirezOmar.pdf

Chiavenato. I. (2012). *Administración de Recursos Humanos*. (9ª Edición) México:

Mcgraw Hill

Chiavenato. (Agosto de 2017). *Capacitacion*. Obtenido de

<https://es.scribd.com/document/357683811/CAPACITACION-CHIAVENATO>

Cueva Hernández, K. C., & Hernández Colina, I. F. (2015). *Aplicación de un plan de*

capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del centro comercial Elektra del óvalo mochica, Trujillo 2015. Obtenido de

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1414/1/Cueva_Karen_Desenpe%C3%B1o_Laboral_Trabajadores.pdf

- Diaz Tuanama, G. F. (2016). *Caracterizacion del Financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterias en el peru*. Obtenido de Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/926/FINANCIAMIENTO_ZAPATERIA_MYPES_DIAZ_TUANAMA_GLADYS_FATIMA.pdf?sequence=4
- Dominguez Nima, A. M. (01 de julio de 2015). *Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote*. Obtenido de Capacitacion y productividad en las Mypes de abarrotes de Morropon: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1087/MYPE_PRODUCTIVIDAD_DOMINGUEZ_NIMA_ANGELLA_MARYLLOVI.pdf?sequence=1
- Enciclopedia de Clasificaciones. (2017). *Financiamiento*. Obtenido de <https://www.tiposde.org/economia-y-finanzas/1013-definicion-de-financiamiento/>
- Gauto, A. (22 de Noviembre de 2017). *La importancia de la administracion financiera*. Obtenido de El insignia: <http://blog.elinsignia.com/2017/11/25/la-importancia-de-la-administracion-financiera/>
- Hernandez Flores, L. P., & Cruz Galicia, R. (2014). *Capacitación al personal administrativo de la Clínica N° 23 del Imss: Propuesta pedagógica respecto al cuidado de sí mismo y como mejora para las relaciones interpersonales*. Obtenido de <http://132.248.9.195/ptd2014/febrero/410093801/410093801.pdf>
- Hernandez, M. (01 de Diciembre de 2012). Obtenido de <http://metodologiadeinvestigacionmarisol.blogspot.com/2012/12/tipos-y-niveles-de-investigacion.html>

- Illanes Zañartu, L. F. (01 de Marzo de 2017). *Caracterización del financiamiento de las pequeñas y medianas empresas en Chile*. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/145690/Illanes%20Za%2094%9C%2096%92artu%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Iracheta Cardenas, R. (mayo de 2012). *Universidad Autonoma de Nuevo Leon*. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/2988/1/1080224608.pdf>
- Julcahuanca Dominguez, J. A. (2013). *Evaluacion de las estrategias de capacitacion del programa de capacitacion laboral juvenil*. Obtenido de Universidad Catolica del Peru:
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4992/JULCAH_UANGA_DOMINGUEZ_JUAN_EVALUACION_PIURA.pdf?sequence=1
- Kong Ramos, J. A. (08 de 08 de 2014). *“Influencias de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las mypes del distrito de San José- Lambayeque en el período 2010-2012*. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe>
- Martinez Silva, S. (2016). *Universidad Catolica Los angeles de Chimbote*. Obtenido de Caracterizacion del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro librerias.:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/240/MARTINEZ_SILVA_%20SIMON_FINANCIAMIENTO_MICRO_PEQUENA_EMPRESA_SECTOR_COMERCIO.pdf?sequence=4
- Medina Proaño, F. (2014). *Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión ROI para la planta central del ministerio de defensa nacional, correspondiente al periodo fiscal 2013*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8130/TESIS%20FINAL%20NOVIEMBRE%20INCLUYE%20HOJA.pdf?sequence=2>

- Mendoza, A. (2012), Manual para determinar necesidades de capacitación y desarrollo. (5^a. ed.) México: Triliez
- Montenegro Rios, J. (2015). *Universidad Nacional de Trujillo*. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5241/castrocastillo_sandra.pdf?sequence=1
- Moreira Ortega, R. A. (01 de Febrero de 2013). *NECESIDADES DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO*. Obtenido de UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1666/1/TESIS%20COMPLETA%20ROSA%20AMELIA%20MOREIRA%20ORTEGA.pdf>
- Nilda Vizacarra , R. (16 de agosto de 2018). *Acerca de nosotros: Mundo Mype*. Obtenido de Mundo Mype Web site: <http://www.mundomype.com/pages/articulo.php?id=167>
- Ramos Ruiz, C. A. (Julio de 2014). *Formación académica y capacitación fundamentales para el desempeño eficiente de los comisarios de la policia nacional del peru*. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8110/RAMOS_RUIZ_CESAR_AMERICO_FORMACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rengifo Silva, J. (2011). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES*. Pucallpa.
- Reza, J. (2012). Nuevo diagnóstico de necesidades de capacitación y aprendizaje en las organizaciones. (reimpr.). México: Panorama Editorial, S.A.
- Salgado, C. G. (01 de Julio de 2016). *Análisis de fuentes de financiamiento y entidades inversoras para políticas y medidas de mitigación de emisiones de gases efecto invernadero a ser adoptadas en el sector transporte urbano en latino america*.

Obtenido de UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID:
<http://eprints.ucm.es/37771/1/T37248.pdf>

Sierra, V., & Iglesias Bedos, O. (01 de Julio de 2013). *LA CAPACITACIÓN COMO INSTRUMENTO DE MARKETING PARA LA GENERACION DE VALOR EN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES EN EL PERU*. Obtenido de Universidad Ramon Llull:

[https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/132995/2013_12_J.%20MERTZH
AL%20tesis_VERSI%C3%93N_FINAL_30_de%20octubre_2013.pdf](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/132995/2013_12_J.%20MERTZH%20AL%20tesis_VERSI%C3%93N_FINAL_30_de%20octubre_2013.pdf)

Siliceo, A. (2015). *Capacitación y desarrollo personal*. (5ª. ed.). México: Editorial Limusa, S.A.

Tantas Acuña, L. (julio de 2010). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio – rubro distribuidoras de útiles de oficina del distrito de Chimbote, periodo 2008-2009*. Obtenido de Revistas Peruanas: <http://revistas.concytec.gob.pe>

Tello Correa, L. (2014). *Financiamiento del capital de trabajo para contribuir al crecimiento y desarrollo de las Mypes comerciales en el distrito de pacasmayo*. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe>

Torres Arrellano, F. J. (2015). *Caracterización del financiamiento de las microempresas comerciales en el Perú*. Obtenido de Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/931/FINANCIAM
IENTO_AUTOPARTES_REPUESTOS_TORRES_ARELLANO_FRANK_JH
ONNATAN.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/931/FINANCIAMIENTO_AUTOPARTES_REPUESTOS_TORRES_ARELLANO_FRANK_JHONNATAN.pdf?sequence=1)

Turpo Lupe, J. (01 de Septiembre de 2016). *Universidad Peruana Union*. Obtenido de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1050/Julian_Tesis_Bachiler_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Veleceta Abambari, N. (01 de Julio de 2013). *ANÁLISIS DE LAS FUENTES DE FINANCIAMIENTO PARA LAS PYMES*. Obtenido de Universidad de Cuenca: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/5269/1/Tesis.pdf>

ANEXOS

Cuestionarios



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Buenos días/tardes, el presente cuestionario pretende recoger información de las MYPE para el desarrollo de la investigación denominada “CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y FINANCIAMIENTO EN LAS MYPE SECTOR COMERCIO RUBRO ABARROTES DEL DISTRITO DE PARIÑAS, AÑO 2018”. Por lo cual, se le agradece marcar con un aspa (X) adecuadamente según su criterio dentro del paréntesis.

I. VARIABLE CAPACITACIÓN

1.1 Dimensión Elementos de detención de necesidades de capacitación

1. ¿Los administradores de las MYPE evalúan las debilidades de las áreas para planificar capacitaciones?

Si () No ()

2. ¿Las capacitaciones guardan relación con las metas u objetivos de la MYPE?

Si () No ()

3. ¿Se identifica objetivamente el desempeño del empleado?

Si () No ()

4. ¿Existen estándares óptimos para un desempeño adecuado?

Si () No ()

5. ¿Se determina qué habilidades o actitudes se necesita capacitar?

Si () No ()

6. ¿Se toma en consideración los procesos de trabajo en las capacitaciones?

Si () No ()

1.2 Dimensión Técnicas de capacitación

7. ¿Las capacitaciones o inducciones se realizan en el lugar de trabajo?

Si () No ()

8. ¿En las inducciones o capacitaciones se puede interactuar directamente con el capacitador?

Si () No ()

9. ¿En las capacitaciones o inducciones se les facilita o guía en el aprendizaje?

Si () No ()

10. ¿Se realizan reuniones periódicas para brindar información sobre las actividades de trabajo?

Si () No ()



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Buenos días/tardes, el presente cuestionario pretende recoger información de las MYPE para el desarrollo de la investigación denominada “CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y FINANCIAMIENTO EN LAS MYPE SECTOR COMERCIO RUBRO ABARROTES DEL DISTRITO DE PARIÑAS, AÑO 2018”. Por lo cual, se le agradece marcar con un aspa (X) adecuadamente según su criterio dentro del paréntesis.

II. VARIABLE FINANCIAMIENTO

2.1 Dimensión Necesidad de financiamiento

1. ¿Tiene conocimiento sobre facilidades o información relacionada a créditos MYPE?

Mucho conocimiento () Conocimiento medio () Poco conocimiento ()

2. ¿Considera que su MYPE cuenta con los requisitos para acceder a créditos?

Si () No ()

3. ¿Qué tipo de instituciones le han ofrecido servicios de financiamiento?

Bancos () Cajas municipales () Microfinancieras () Prestamistas ()

4. ¿Qué tipo de crédito le han ofrecido?

Créditos capital de trabajo () Créditos personales () Crédito de consumo () Otro ()

5. ¿Qué criterios considera para decidir una solicitud de financiamiento?

Tasa de interés () Plazos de pago () Prestigio de la entidad () Recomendaciones de terceros ()

2.3 Dimensión Montos de financiamiento

6. ¿A cuánto asciende el financiamiento requerido?

Menos de 5000 () Entre 5000 – 8000 () Entre 8000 – 10000 () Más de 10000 ()

7. ¿Para que utilizó o utilizaría el dinero del crédito?

Capital de trabajo () Mejora de infraestructura () Bienes muebles () Pago deudas ()

8. ¿Cuál fue o sería el plazo del crédito solicitado?

Corto plazo () Mediano plazo () Largo plazo ()

9. ¿Qué institución le brinda las tasas de interés más bajas teniendo en cuenta el plazo?

Bancos () Cajas municipales () Microfinancieras () Prestamistas ()

10. ¿Qué tasa de interés pagó o pagaría?

Menos de 5% () Entre 5a 9 % () Entre 9% a 12% () Más del 12% ()

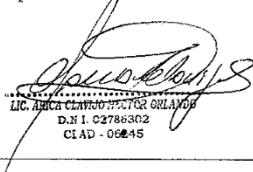
Validaciones

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Héctor Orlando Arica Clavijo, identificado con DNI 02786302, con el grado de Magister en DOCENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: CUESTIONARIO, elaborado por la estudiante DIANA VANESA ZAPATA HIDALGO, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y FINANCIAMIENTO EN LAS MYPE RUBRO ABARROTÉS DEL DISTRITO DE PARIÑAS - TALARÁ, AÑO 2018", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados


LIC. ARICA CLAVIJO HÉCTOR ORLANDO
D.N.I. 02786302
CIAD - 06245

Piura, SETIEMBRE 2018

Ítems relacionados con Capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
1 ¿Los administradores de las MYPE evalúan las debilidades de las áreas para planificar capacitaciones?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
2 ¿Las capacitaciones guardan relación con las metas u objetivos de la MYPE?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
3 ¿Se identifica objetivamente el desempeño del empleado?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
4 ¿Existen estándares óptimos para un desempeño adecuado?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
5 ¿Se determina qué habilidades o actitudes se necesita capacitar?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
6 ¿Se toma en consideración los procesos de trabajo en las capacitaciones?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
7 ¿Las capacitaciones o inducciones se realizan en el lugar de trabajo?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
8 ¿En las inducciones o capacitaciones se puede interactuar directamente con el capacitador?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
9 ¿En las capacitaciones o inducciones se les facilita o guía en el aprendizaje?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
10 ¿Se realizan reuniones periódicas para brindar información sobre las actividades de trabajo?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)


 LIC/ARICA CLAVIJO HECHE
 D.N.I. 02786302
 CIAD - 00245

Ítems relacionados con Financiamiento	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medi el concepto?
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SI / NO
1. ¿Tiene conocimiento sobre facilidades o información relacionada a créditos MYPE?	✓			✓		✓	SI () NO (x)
2. ¿Considera que su MYPE cuenta con los requisitos para acceder a créditos?	✓			✓		✓	SI () NO (x)
3. ¿Qué tipo de instituciones le han ofrecido servicios de financiamiento?	✓			✓		✓	SI () NO (x)
4. ¿Qué tipo de crédito le han ofrecido?	✓			✓		✓	SI () NO (x)
5. ¿Qué criterios considera para decidir una solicitud de financiamiento?	✓			✓		✓	SI () NO (x)
6. ¿A cuánto asciende el financiamiento requerido?	✓			✓		✓	SI () NO (x)
7. ¿Para que utilizó o utilizaría el dinero del crédito?	✓			✓		✓	SI () NO (x)
8. ¿Cuál fue o sería el plazo del crédito solicitado?	✓			✓		✓	SI () NO (x)
9. ¿Qué institución le brinda las tasas de interés más bajas teniendo en cuenta el plazo?	✓			✓		✓	SI () NO (x)
10. ¿Qué tasa de interés pagó o pagaría?	✓			✓		✓	SI () NO (x)

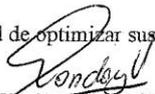

 LIC. ARICA CLAVIRO RECTOR/GERENTE
 D.N.I. 02786302
 CLAD - 00245

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, David Daniel Rondoy Villarreal, identificado con DNI 41595837, con el grado de Magíster en Administración de negocios.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por la estudiante DIANA VANESA ZAPATA HIDALGO, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y FINANCIAMIENTO EN LAS MYPE RUBRO ABARROTES DEL DISTRITO DE PARIÑAS - TALARA, AÑO 2018", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

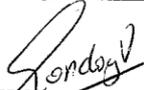

Lit. David Daniel Rondoy Villarreal
REGISTRO CLAD 02511

Piura, SETIEMBRE 2018

Ítems relacionados con Capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SI/NO
1 ¿Los administradores de las MYPE evalúan las debilidades de las áreas para planificar capacitaciones?	X			X		X	SI () NO (X)
2 ¿Las capacitaciones guardan relación con las metas u objetivos de la MYPE?	X			X		X	SI () NO (X)
3 ¿Se identifica objetivamente el desempeño del empleado?	X			X		X	SI () NO (X)
4 ¿Existen estándares óptimos para un desempeño adecuado?	X			X		X	SI () NO (X)
5 ¿Se determina qué habilidades o actitudes se necesita capacitar?	X			X		X	SI () NO (X)
6 ¿Se toma en consideración los procesos de trabajo en las capacitaciones?	X			X		X	SI () NO (X)
7 ¿Las capacitaciones o inducciones se realizan en el lugar de trabajo?	X			X		X	SI () NO (X)
8 ¿En las inducciones o capacitaciones se puede interactuar directamente con el capacitador?	X			X		X	SI () NO (X)
9 ¿En las capacitaciones o inducciones se les facilita o guía en el aprendizaje?	X			X		X	SI () NO (X)
10 ¿Se realizan reuniones periódicas para brindar información sobre las actividades de trabajo?	X			X		X	SI () NO (X)


 Lic. Daniel Rondoy Villarreal
 REGISTRO CLAD 02511

Ítems relacionados con Financiamiento	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiéscente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1. ¿Tiene conocimiento sobre facilidades o información relacionada a créditos MYPE?	X			X		X	SI () NO (X)
2. ¿Considera que su MYPE cuenta con los requisitos para acceder a créditos?	X			X		X	SI () NO (X)
3. ¿Qué tipo de instituciones le han ofrecido servicios de financiamiento?	X			X		X	SI () NO (X)
4. ¿Qué tipo de crédito le han ofrecido?	X			X		X	SI () NO (X)
5. ¿Qué criterios considera para decidir una solicitud de financiamiento?	X			X		X	SI () NO (X)
6. ¿A cuánto asciende el financiamiento requerido?	X			X		X	SI () NO (X)
7. ¿Para que utilizó o utilizaría el dinero del crédito?	X			X		X	SI () NO (X)
8. ¿Cuál fue o sería el plazo del crédito solicitado?	X			X		X	SI () NO (X)
9. ¿Qué institución le brinda las tasas de interés más bajas teniendo en cuenta el plazo?	X			X		X	SI () NO (X)
10. ¿Qué tasa de interés pagó o pagaría?	X			X		X	SI () NO (X)


 Lic. David Daniel Rondoy Villarreal
 REGISTRO CLAD 02511

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, DAVID GERARDO DENISO HIDALGO, identificado con DNI 82659237, con el grado de Magíster en Ciencias Políticas - Licenciatura en Administración.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por la estudiante DIANA VANESA ZAPATA HIDALGO, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y FINANCIAMIENTO EN LAS MYPE RUBRO ABARROTES DEL DISTRITO DE PARIÑAS - TALARA, AÑO 2018", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados



Mg. Lic. Adm. Manuel G. Mena Minostroza
CLAD 05862

Piura, SETIEMBRE 2018

Ítems relacionados con Capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SI / NO
1. ¿Los administradores de las MYPE evalúan las debilidades de las áreas para planificar capacitaciones?	X			X		X	SI () NO (X)
2. ¿Las capacitaciones guardan relación con las metas u objetivos de la MYPE?	X			X		X	SI () NO (X)
3. ¿Se identifica objetivamente el desempeño del empleado?	X			X		X	SI () NO (X)
4. ¿Existen estándares óptimos para un desempeño adecuado?	X			X		X	SI () NO (X)
5. ¿Se determina qué habilidades o actitudes se necesita capacitar?	X			X		X	SI () NO (X)
6. ¿Se toma en consideración los procesos de trabajo en las capacitaciones?	X			X		X	SI () NO (X)
7. ¿Las capacitaciones o inducciones se realizan en el lugar de trabajo?	X			X		X	SI () NO (X)
8. ¿En las inducciones o capacitaciones se puede interactuar directamente con el capacitador?	X			X		X	SI () NO (X)
9. ¿En las capacitaciones o inducciones se les facilita o guía en el aprendizaje?	X			X		X	SI () NO (X)
10. ¿Se realizan reuniones periódicas para brindar información sobre las actividades de trabajo?	X			X		X	SI () NO (X)


 Mg. Lic. Adm. Manuel G. Mesera Hinostroza
 CLAD 63862

Ítems relacionados con Financiamiento	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto? SI / NO
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1 ¿Tiene conocimiento sobre facilidades o información relacionada a créditos MYPE?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
2 ¿Considera que su MYPE cuenta con los requisitos para acceder a créditos?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
3 ¿Qué tipo de instituciones le han ofrecido servicios de financiamiento?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
4 ¿Qué tipo de crédito le han ofrecido?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
5 ¿Qué criterios considera para decidir una solicitud de financiamiento?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
6 ¿A cuánto asciende el financiamiento requerido?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
7 ¿Para que utilizó o utilizaría el dinero del crédito?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
8 ¿Cuál fue o sería el plazo del crédito solicitado?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
9 ¿Qué institución le brinda las tasas de interés más bajas teniendo en cuenta el plazo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
10 ¿Qué tasa de interés pagó o pagaría?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)


Mg. Lic. Adrián Manuel G. Moreno Hinojosa
CLAD 05862

Matriz de instrumentos

Variables	Definición	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Fuentes	Técnica e instrumento
CAPACITACIÓN	Chiavenato (2012) afirma que la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.	Elementos de Detección de necesidades de capacitación	La dimensión “Elementos de detección de necesidades de capacitación” se evaluó en tres aspectos: análisis organizacional, análisis del personal y análisis de puesto de trabajo; mediante la técnica de la encuesta aplicando el instrumento cuestionario a los trabajadores de las MYPE rubro abarroses	Análisis organizacional	1. ¿Los administradores de las MYPE evalúan las debilidades de las áreas para planificar capacitaciones?	Nominal	Trabajadores	Encuesta/Cuestionario
				Análisis del personal	2. ¿Las capacitaciones guardan relación con las metas u objetivos de la MYPE?	Nominal		
					3. ¿Se identifica objetivamente el desempeño del empleado?	Nominal		
				Análisis de puesto de trabajo	4. ¿Existen estándares óptimos para un desempeño adecuado?	Nominal		
					5. ¿Se determina qué habilidades o actitudes se necesita capacitar?	Nominal		
					6. ¿Se toma en consideración los procesos de trabajo en las capacitaciones?	Nominal		

				Ambiente de capacitación	7. ¿Las capacitaciones o inducciones se realizan en el lugar de trabajo?	Nominal	Trabajadores	Encuesta/Cuestionario
				Interacción de capacitación	8. ¿En las inducciones o capacitaciones se puede interactuar directamente con el capacitador?	Nominal		
				Aprendizaje	9. ¿En las capacitaciones o inducciones se les facilita o guía en el aprendizaje?	Nominal		
				Modalidad de capacitación	10. ¿Se realizan reuniones periódicas para brindar información sobre las actividades de trabajo?	Nominal		
		Técnicas de capacitación	La dimensión “Técnicas de capacitación” se medirá a través de los indicadores ambiente de capacitación, interacción de capacitación, aprendizaje, modalidad de capacitación, mediante la técnica de la encuesta, a través del cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE rubro abarrotos					

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Fuentes	Técnica / instrumento
Financiamiento	Según Ccaccya (2015), se entiende por financiamiento aquellos mecanismos o modalidades en los que incurre la empresa para proveerse de recursos, sean bienes o servicios, a determinados plazos y que por lo general tiene un costo financiero	Necesidades de financiamiento	La dimensión fuentes de financiamiento se medirá a través de los indicadores necesidad de financiamiento, conocimiento de créditos, requisitos, entidades, tipos y criterios de solicitud de créditos, mediante un cuestionario aplicado a los representantes	Conocimiento sobre créditos	1. ¿Tiene conocimiento sobre facilidades o información relacionada a créditos MYPE?	Nominal	Representante	Encuesta/Cuestionario
				Requisitos para acceder a crédito	2. ¿Considera que su MYPE cuenta con los requisitos para acceder a créditos?	Nominal		
				Instituciones de financiamiento	3. ¿Qué tipo de instituciones le han ofrecido servicios de financiamiento?	Nominal		
				Tipos de créditos	4. ¿Qué tipo de crédito le han ofrecido?	Nominal		
				Criterios de solicitud de financiamiento	5. ¿Qué criterios considera para decidir una solicitud de financiamiento?	Nominal		
				Montos de financiamiento	La dimensión Montos de financiamiento, se evaluará a través de los indicadores montos requeridos, utilización del crédito, plazo del crédito y	Monto requerido		
		Utilización del crédito	7. ¿Para que utilizó o utilizaría el dinero del crédito?	Nominal				
		Plazo del crédito	8. ¿Cuál fue o sería el plazo del crédito solicitado?	Nominal				

			tasas de interés, mediante un cuestionario aplicado a los representantes					
				Tasa de interés	9. ¿Qué institución le brinda las tasas de interés más bajas teniendo en cuenta el plazo?	Nominal		
					10. ¿Qué tasa de interés pagó o pagaría?	Nominal / Ordinal		

Libro de códigos

1 Variable Financiamiento

Variable Financiamiento											
Preguntas	Representantes	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	Total	Porcentajes
1	Conocimiento sobre créditos									8	100.0%
	Poco conocimiento					1				1	12.5%
	Conocimiento medio	2	2	2			2	2	2	6	75.0%
	Mucho conocimiento				3					1	12.5%
2	Requisitos para acceder a créditos									8	100.0%
	Si	1	1	1	1		1	1	1	7	87.5%
	No					2				1	12.5%
3	Instituciones de crédito									8	100.0%
	Bancos			1	1	1	1	1		5	62.5%
	Cajas de crédito	2	2						2	3	37.5%
	Microfinancieras									0	0.0%
	Prestamistas									0	0.0%
4	Tipos de crédito									8	100.0%
	Capital de trabajo	1	1	1	1	1	1			6	75.0%
	Crédito personal							2		1	12.5%
	Crédito de consumo									0	0.0%
	Crédito MYPE								4	1	12.5%
5	Criterios de acceso a crédito									8	100.0%
	Tasas de interés	1	1		1	1	1	1		6	75.0%
	Plazos de pago			2					2	2	25.0%

	Prestigio de entidad									0	0.0%
	Recomendaciones de terceros									0	0.0%
6	Financiamiento requerido									8	100.0%
	Menos de S/. 5,000									0	0.0%
	Entre S/. 5,001 - 8,000				2					1	12.5%
	Entre S/. 8,001 - 10,000							3		1	12.5%
	Más de S/. 10,000	4	4	4		4		4	4	6	75.0%
7	Utilización del crédito									8	100.0%
	Capital de trabajo	1	1	1	1	1	1	1		7	87.5%
	Mejora de infraestructura									0	0.0%
	Bienes muebles									0	0.0%
	Pago de deudas								4	1	12.5%
8	Plazo del crédito									8	100.0%
	Corto plazo			1	1	1		1		4	50.0%
	Mediano plazo	2	2				2		2	4	50.0%
	Largo plazo									0	0.0%
9	Tasas de interés									8	100.0%
	Bancos									0	0.0%
	Cajas de crédito	2	2	2	2	2	2	2	2	8	100.0%
	Microfinancieras									0	0.0%
	Prestamistas									0	0.0%
10	Porcentaje de tasa de interés									8	100.0%
	Menos de 5%					1	1			2	25.0%
	Entre 5% a 9.5%			2	2			2	2	4	50.0%
	Entre 9.5% a 12%	3								1	12.5%
	Más de 12%		4							1	12.5%

Variable Capacitación

Preguntas	Trabajadores	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	Tota	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	l	
1	Evaluación de debilidades																		17	100.0%
	Si			1		1		1		1		1				1			5	29.4%
	No	2	2		2		2	2		2	2		2	2	2	2		2	12	70.6%
2	Capacitación relacionada a objetivos																		17	100.0%
	Si	1	1				1	1		1			1						6	35.3%
	No			2	2	2			2		2	2	2		2	2	2	2	11	64.7%
3	Evaluación de desempeño																		17	100.0%
	Si				1	1		1			1	1					1		6	35.3%
	No	2	2	2			2		2	2	2			2	2	2		2	11	64.7%
4	Estándares de desempeño																		17	100.0%
	Si				1			1				1					1		4	23.5%
	No	2	2	2		2	2		2	2	2		2	2	2			2	13	76.5%
5	Determinación de habilidades para capacitación																		17	100.0%
	Si	1			1	1				1				1	1	1			7	41.2%
	No		2	2			2	2	2	2		2	2	2				2	10	58.8%
6	Consideración de procesos de trabajo																		17	100.0%
	Si	1				1		1		1			1					1	6	35.3%
	No		2	2	2		2		2		2	2	2		2	2	2		11	64.7%
7	Capacitación en el trabajo																		17	100.0%
	Si			1				1	1	1		1			1				6	35.3%
	No	2	2		2	2	2				2		2	2		2	2	2	11	64.7%
8	Capacitaciones face to face																		17	100.0%
	Si			1				1	1	1	1			1				1	7	41.2%
	No	2	2		2	2	2					2	2	2		2	2		10	58.8%

9	Guía para el aprendizaje															17	100.0	2	
	Si	1			1	1		1	1			1	1		1	8	47.1%		
	No		2	2			2			2	2	2			2	2	2		9
10	Reuniones periódicas															17	100.0		
	Si	1											1	1		1	4		23.5%
	No		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			2	2	2		13

Variable Capacitación

Constancia de Turnitin

Erp University x Turnitin x +

https://turnitin.com/t_inbox.asp?r=5.3020027689207 67%

Informe de calificación en línea | Editar la configuración del ejercicio | Correo electrónico sin remitentes

ENTREGA PROBLEMA	ALUMNO	PROBLEMA	ENTREGADO	NOTA	RESPUESTA	ACCIONES	NUMERO ORIGINAL	FECHA
<input type="checkbox"/>	Dominquez Chumacero ...	DOMINGUEZ CHUMACERO RESULT 1	0%	0	+		1004007860	18-sept-2018
<input type="checkbox"/>	Godos Sanchez Result...	GOODS SANCHEZ RESULTADO	0%	0	+		1004016561	18-sept-2018
<input type="checkbox"/>	Mendoza Cruz Resulta...	MENDOZA CRUZ RESULTADOS 211	0%	0	+		100338077	21-sept-2018
<input type="checkbox"/>	Niño Abad Resultad N...	NIÑO ABAD RESULTADO	0%	0	+		1002805812	18-sept-2018
<input type="checkbox"/>	Tuma Rodriguez Resul...	TUME RODRIGUEZ RESULT	0%	0	+		1002805239	18-sept-2018
<input type="checkbox"/>	Falla Romero Resulta...	FALLA ROMERO RESULTADO	4%	0	+		1002808345	18-sept-2018
<input type="checkbox"/>	Olaya Nole Olaya Nol...	OLAYA NOLE	4%	0	+		98788808	09-ago-2018
<input type="checkbox"/>	Martinez Arevalo Res...	MARTINEZ AREVALO RESULTADO 211	5%	0	+		100338870	21-sept-2018
<input type="checkbox"/>	Falla Romero Introd...	FALLA ROMERO INTRODO	8%	0	+		1004017232	18-sept-2018
<input type="checkbox"/>	Maza Zapata Result 1...	MAZA ZAPATA RESULT 1	8%	0	+		1004010296	18-sept-2018
<input type="checkbox"/>	Alban Panta Result 2...	ALBAN PANTA RESULT 2	8%	0	+		1004008824	18-sept-2018
<input type="checkbox"/>	Godos Sanchez Introd...	GOODS SANCHEZ INTRODUCC	9%	0	+		1004018341	18-sept-2018
<input type="checkbox"/>	Olaya Nole Result2 O...	OLAYA NOLE RESULT2	11%	0	+		1004008011	18-sept-2018
<input type="checkbox"/>	Silva More Introd 21...	SILVA MORE INTRODO 211	11%	0	+		100330120	21-sept-2018
<input type="checkbox"/>	Silva More Resultado...	SILVA MORE RESULTADO 2	11%	0	+		100334819	21-sept-2018
<input type="checkbox"/>	Alban Panta Introd A...	ALBAN PANTA INTRODO	12%	0	+		1002814103	18-sept-2018
<input type="checkbox"/>	Tuma Rodriguez Intro...	TUME RODRIGUEZ INTRODUCC2	12%	0	+		100333527	21-sept-2018
<input type="checkbox"/>	Zapata Reyes Result...	ZAPATA REYES RESULT 211	12%	0	+		100337124	21-sept-2018
<input type="checkbox"/>	Niño Abad Niño Abad	NIÑO ABAD	13%	0	+		987888017	09-ago-2018
<input type="checkbox"/>	Zapata Hidalgo Zapat...	ZAPATA HIDALGO	14%	0	+		987888133	09-ago-2018
<input type="checkbox"/>	Cordova Vilchez Intr...	CORDOVA VILCHEZ INTRODO	15%	0	+		1002812086	18-sept-2018
<input type="checkbox"/>	Zapata Reyes Zapata...	ZAPATA REYES	15%	0	+		987888008	09-ago-2018
<input type="checkbox"/>	Maza Zapata Introd...	MAZA ZAPATA INTRODUCC 211	16%	0	+		100338334	21-sept-2018
<input type="checkbox"/>	Zapata Hidalgo Resul...	ZAPATA HIDALGO RESULT	16%	0	+		1002818103	18-sept-2018
<input type="checkbox"/>	Martinez Arevalo Int...	MARTINEZ AREVALO INTRODO	17%	0	+		1004011554	18-sept-2018

PÁGINA 1 2

Activar Windows
Ir a Configuración de PC

USER: 45757402

Nro: 082018-00007060
Fecha: 27-09-2018 17:45

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) ZAPATA HIDALGO DIANA VANESA , con código de matrícula 0511130002, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

Se expide el presente a solicitud del interesado(a).

PIURA, 27 DE SEPTIEMBRE DEL 2018.

  <u>Giuliana Lisseth Moseot Carbajal</u> UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES - CHIMBOTE	  <u>Sra. Ana Silvia Chuyes Guevara</u> UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE FILIAL PIURA ESPECIALISTA C.I.R.	
V°B° CAJA	V°B° BIBLIOTECA (*)	V°B° LABORATORIO/ CLINICA (*)

(*) Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.

FOTOS DE EVIDENCIA

Tienda de Abarrotes Comercial Bayona



Tienda de Abarrotes MAROL



Tienda de Abarrotes El Buen Sabor



Tienda de Abarrotes Angeles



Tienda de Abarrotes CRISANTO





Tienda de Abarrotes MARION



Tienda de Abarrotes J. Alexander



Tienda de Abarrotes Crisanto

Tienda de Abarrotes Daniel SAC

