



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y LA  
CAPACITACIÓN EN MYPES DEL SECTOR SERVICIO - RUBRO  
LAVANDERÍA, DE LA URBANIZACIÓN SALAMANCA DE  
MONTERRICO, DISTRITO DE ATE VITARTE, LIMA, 2013”

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

**AUTOR:**

Br. RICARDO RAMÓN ASCENCIO SAONA

**ASESOR:**

Dr. REINERIO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2016**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y LA  
CAPACITACIÓN EN MYPES DEL SECTOR SERVICIO - RUBRO  
LAVANDERÍA, DE LA URBANIZACIÓN SALAMANCA DE  
MONTEERRICO, DISTRITO DE ATE VITARTE, LIMA, 2013”

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

**AUTOR:**

Br. RICARDO RAMÓN ASCENCIO SAONA

**ASESOR:**

Dr. REINERIO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2016**

## HOJA DE FIRMA DE JURADO

Dr. Santos Felipe Llenque Tume

**PRESIDENTE**

Mgr. Carlos Enaldo Rebaza Alfaro

**SECRETARIO**

Mgr. Miguel Ángel Limo Vásquez

**MIEMBRO**

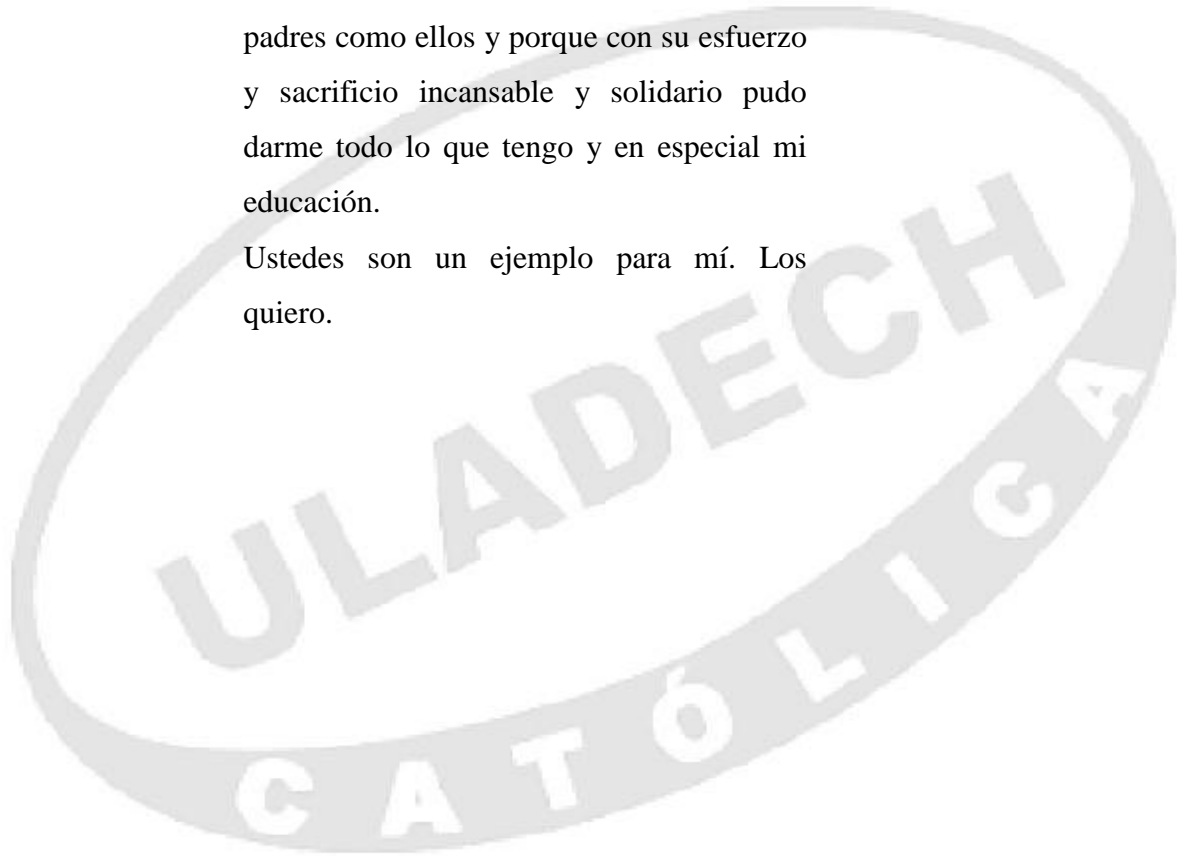
Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina

**ASESOR**

## AGRADECIMIENTO

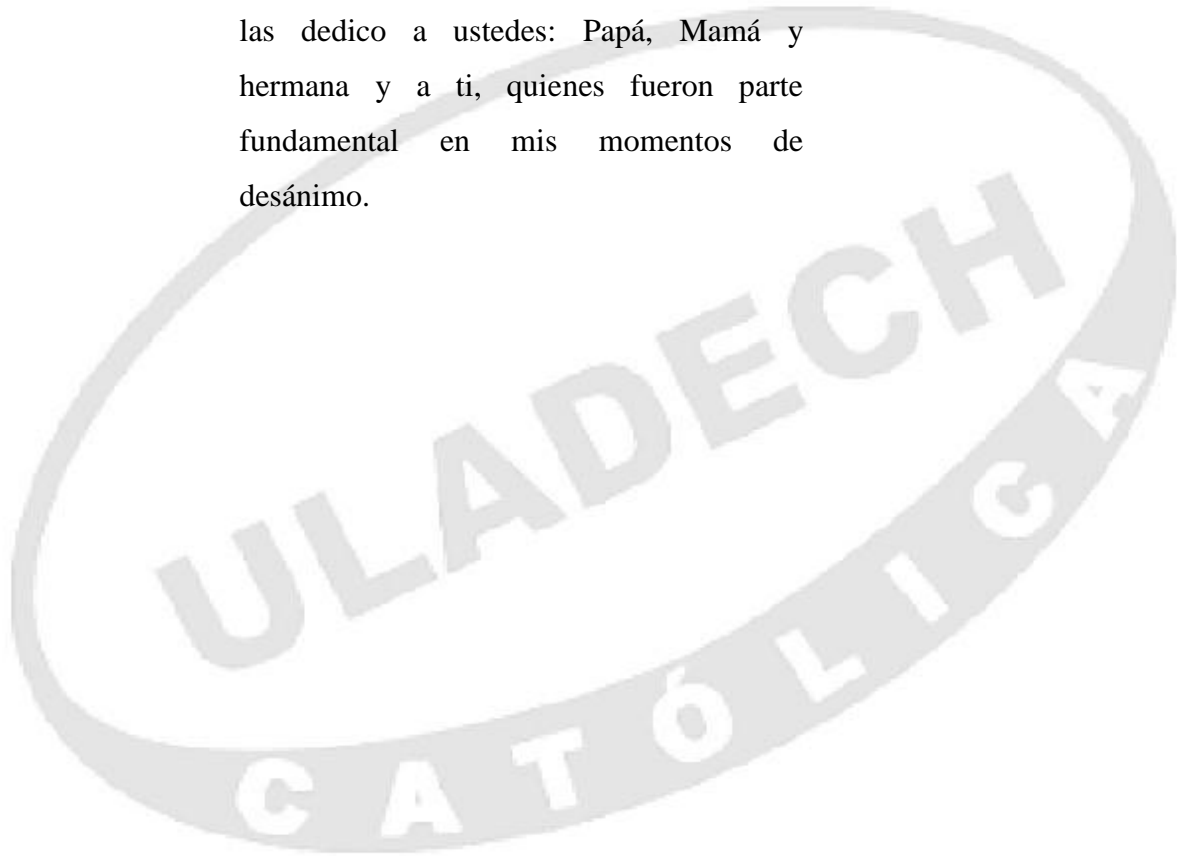
A mis padres, RICARDO ASCENCIO ALVAREZ Y ESTHER SAONA SANCHEZ, por ser lo más hermoso que me tocó ver en esta vida, porque Dios me premio antes de nacer, al darme unos padres como ellos y porque con su esfuerzo y sacrificio incansable y solidario pudo darme todo lo que tengo y en especial mi educación.

Ustedes son un ejemplo para mí. Los quiero.



## DEDICATORIA

Dedicado a esas personas importantes, que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda, ahora me toca regresar un poquito de todo lo inmenso que me han otorgado. Con todo el cariño esta tesis se las dedico a ustedes: Papá, Mamá y hermana y a ti, quienes fueron parte fundamental en mis momentos de desánimo.



## RESUMEN

La presente investigación, tuvo por objetivo determinar las principales características del financiamiento y capacitación en las Micro y Pequeñas empresas del sector Servicio rubro lavandería, de la Urb. Salamanca de Monterrico, Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013. La investigación fue de diseño No experimental/transversal, se utilizó una población de muestral de 10 MYPES a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 16 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: El 100% de los representantes de las MYPES, tienen edad de 31 a 50 años. El 70% de los representantes de las MYPES son de género Masculino. El 80% de los representantes de las MYPES tienen grado de instrucción superior universitario. El 90 % de las MYPES tienen de 4 a 6 años de permanencia en el mercado. El 100% de las MYPES tienen de 1 a 5 trabajadores. El 80% de las MYPES han solicitado un crédito. El 80% de las MYPES solicitó dinero en la entidad bancaria. El 80% recibió un monto de S/ 3,001 a S/ 5,000. El 80% utilizaron el crédito en capital de trabajo. El 80% pagaron entre 21% a 50% de tasa de interés. El 100% de las MYPES lograron desarrollarse gracias al financiamiento. El 80% recibieron capacitación antes de crear su MYPE. El 100% se capacitaron para mejorar el manejo de su MYPE. El 60% sí capacitó a su personal. El 70% se capacitó en atención al cliente. El 90% según su punto de vista la capacitación mejoró la rentabilidad de su empresa.

Concluyendo que: La mayoría de los representantes legales son dirigidas por personas adultas del sexo masculino con estudios superior universitarios. Teniendo de 4 a 6 años en el mercado, con 01 a 05 trabajadores. La mayoría de las MYPES, solicitaron un crédito, accediendo a las entidades bancarias, utilizando un monto de S/ 3,001 a S/. 5,000 soles, invertido en capital de trabajo y pagando una tasa de interés de 21% a 50%. La totalidad de las MYPES, recibieron cursos de capacitación antes de crear su MYPE, y para mejorar el manejo de estas, su personal ha recibido capacitación en atención al cliente y esto mejoró la rentabilidad de la MYPE.

**Palabras clave:** MYPE; Financiamiento; Capacitación.



## ABSTRACT

The present research, it had for an objective to determine the main features of financing and training in MYPES in the Services sector-Laundry category, Monterrico's Salamanca Urbanization, Ate Vitarte's District, Lima, 2013. The research was not experimental design / cross level, 10 MYPES sample population who were administered a structured questionnaire with 16 questions was used by the survey technique with the following results: 100% of the representatives of MYPES have age of 31-50 years. 70% of the representatives of MYPE are male gender. 80% of the representatives of MYPES have a degree of university higher education. 90% of MYPES have 4 to 6 years of market presence. 100% have from 1 to 5 workers. 80% have applied for credit. 80% of credit have requested the bank. 80% of MYPES said the amount of credit received was S/ 3,001 to S/ 5,000 at the soles. 80% used the credit received in working capital. 80% paid 21% to 50% the interest rate. 100% of the said funding has enabled the development of the MYPES. 80% have received training before creating your MYPE. 100% training have to improve the handling of your MYPE. 60% responded that if they have trained their staff. 70% have been trained in customer service. 90% of respondents replied that if they believe that training improves the profitability of your business.

Concluding that. Most of the legal representatives are run by adult males with college superior studies. They have 4 to 6 years in the market with 01 to 05 workers. Most of MYPES, applied for a loan, agreed to banks. All the MYPES, used an amount of S / 3,001 to S / . 5,000 soles, invested in working capital, paying an interest rate of 21% to 50%. All the MYPES received training before creating your MYPE, and to improve management of these, its staff has been trained in customer service and this improved the profitability of MYPE.

**Keywords:** MYPE; Financing; Training.

## CONTENIDO

<b>TÍTULO</b> .....	i
<b>JURADO EVALUADOR Y ASESOR</b> .....	iii
<b>DEDICATORIA</b> .....	v
<b>RESUMEN</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. REVISION DE LA LITERATURA</b> .....	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.2. Bases Teóricas .....	7
2.3. Marco Conceptual.....	23
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	31
3.1. Diseño de la investigación .....	31
3.2. Población y muestra.....	31
3.3. Definición y Operacionalización de la variable.....	31
3.4. Técnicas e instrumentos .....	34
3.5. Plan de análisis (Procedimiento).....	35
3.6. Matriz de consistencia .....	36
3.7. Principios Éticos .....	39
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	40
4.1. Resultados.....	40
4.2. Análisis de Resultados .....	44
a) Discusión.....	44
<b>V. CONCLUSIÓN</b> .....	47
<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS (NORMAS APA)</b> .....	48
<b>ANEXOS</b> .....	51



## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### Tablas:

Tabla 1. Características del perfil de los representantes legales en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro Lavandería, de la Urb. Salamanca de Monterrico del Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013.....40

Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro Lavandería, de la Urb. Salamanca de Monterrico del Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013.....41

Tabla 3. Características del financiamiento en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro Lavandería, de la Urb. Salamanca de Monterrico del Distrito de Ate Vitarte, Lima,2013.....42

Tabla 4. Características de la capacitación en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro Lavandería, de la Urb. Salamanca de Monterrico del Distrito de Ate Vitarte, Lima,2013.....43

### Figuras:

Figura N° 1: Edad del representante de la MYPE.....55

Figura N° 2: Género del representante de la MYPE.....55

Figura N° 3: Grado de instrucción del representante de la MYPE.....56

Figura N° 4: Años de la MYPE en el mercado .....56

Figura N° 5: Trabajadores que tiene la MYPE .....57

Figura N° 6: Ud. ha solicitado algún tipo de crédito .....57

Figura N° 7:Entidades financieras que otorgan facilidades para el crédito.....58

Figura N° 8: Monto del crédito recibido .....58

Figura N° 9: En que utilizo el crédito recibido.....59

Figura N° 10: Tasas de interés pago por el crédito .....59

Figura N° 11: El financiamiento ha permitido el desarrollo de su MYPE.....60

Figura N° 12: Ha recibido capacitación antes de poner su MYPE.....60

Figura N° 13: Curso de capacitación para mejorar el manejo de su empresa.....61

Figura N° 14: El personal ha recibido algún tipo de capacitación. ....61

Figura N° 15: En qué áreas ha recibido la capacitación.....62

Figura N° 16: Cree usted que la capacitación al personal mejora la rentabilidad de la empresa.....62



## I. INTRODUCCIÓN

Las MYPE (pequeñas y medianas empresas) constituyen en cualquier país, el grupo predominante de empresas, en algunos casos superan el 99% de unidades económicas, contribuyen significativamente a la creación de empleo, a la generación de riqueza y además satisfacen necesidades en ciertos mercados que son poco atractivos para las grandes empresas. **(Andriani, 2013)**

En América latina y el caribe, los sectores de la micro, pequeña y mediana empresa contribuyen sustancialmente a las economías locales gracias a su capacidad para promover el empleo y reducir las pobreza. La disponibilidad y acceso a servicios financieros y a SDE (Servicios de Desarrollo Empresarial) eficaces y de calidad es fundamental para que estas empresas puedan adquirir tecnología, conocimiento y capacidades que permitan participar en el entorno mundial, cada vez más competitivo. **(García, 2011)**

En Brasil Las MYPE tienen un rol muy significativo en su economía. Datos oficiales indican que en el año 2010 había 3,4 millones de establecimientos en el país. Un 99% de ese total corresponde a micro, pequeñas y medianas empresas, las cuales contribuyen con 52,6% de los empleos formales y alrededor de 40% de la remuneración de toda la economía. Cabe resaltar que el Banco Nacional de Desarrollo Económico y Social (BNDES), que en los últimos años se ha vuelto un importante agente de financiamiento de las micro, pequeñas y medianas empresas. **(Ferraro, 2011)**

En Chile hay algo más de 1,5 millones de micro y pequeñas empresas (MIPE), incluidos los trabajadores por cuenta propia. Las MIPES formales alcanzan a 721 mil unidades productivas. La MIPE concentra el 58% de la ocupación del sector privado representa el 96% de las empresas del sector formal. En los últimos años se han visto avances importantes en varios ámbitos. Destaca el área financiera, con progresos importantes en la bancarización de empresas. Particularmente, el impulso que dio el Banco Estado al acceso a los servicios financieros para las microempresas. También, el fortalecimiento y perfeccionamiento de los sistemas de garantía, la aparición de financiamiento de largo

plazo y para emprender. (**Organización Internacional del Trabajo y Servicio de Cooperación Técnica, 2011**)

En Colombia cuya economía se soporta en empresas de pequeña escala. Existen alrededor de 1,3 millones de MYPE que representan al menos el 90% del parque empresarial nacional y generan el 73 % del empleo y el 53 % de la producción bruta de los sectores industrial, comercial y de servicios. (**Rodríguez, 2012**). Cabe resaltar que los programas del gobierno para apoyar el financiamiento para las Pyme incluyen fondos de desarrollo a largo plazo y garantías parciales de crédito principalmente en la forma de líneas de redescuento a tasas por debajo del mercado (préstamos de fomento). (**Banco Mundial, 2013**).

El Perú es uno de los países que promueve el desarrollo de micro y pequeñas empresas, manteniéndose líder entre países con mejor entorno para microfinanzas, siendo las entidades micro financieras las que generan mayor sustento a las MYPE. (**Banco Interamericano de Desarrollo, 2012**). La Dirección Nacional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), refiere a las micro y pequeñas empresas MYPE, una participación en el PBI del 42%, representando el 98% del total de empresas en el Perú y el 80.96% de la población económicamente activa. (**Avolio, 2011**).

Lima representa la región que mayor porcentaje aporta al PBI nacional (53,6%) y tiene el mayor porcentaje de MYPE creadas (47,2%). (**Dirección General de Estudios Económicos, Evaluación y Competitividad Territorial**). Actualmente los micro y pequeños empresarios peruanos se sienten mucho más seguros, ya que su nivel de confianza para hacer negocios alcanzó su nivel más alto en los últimos seis años (**El Comercio, 2012**)

A todo ello, el nacimiento de la MYPE y todas sus dimensiones que esta tiene, como la de cubrir sus necesidades económicas, expandir de sus recursos, tener sostenibilidad y mejora continua en el mercado, se definen con las diferentes fuentes de financiamiento ya sea propio o de terceros que se presentan como un contribuyente fundamental en las MYPE para el crecimiento y desarrollo de mediano y largo plazo.

Por otra parte, en la ciudad de Lima específicamente la Urbanización Salamanca de Monterrico, en el Distrito de Ate Vitarte, donde se ha realizado el estudio existen micro y pequeñas empresas (MYPE) del rubro lavandería, sin embargo se desconocen si acceden a algún tipo de financiamiento, en que bancos, cuáles fueron las tasas de interés que pagan, se capacitan o no se capacitan y que tipo de capacitación realizan a su personal. Por lo tanto el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características del financiamiento y la capacitación en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro lavandería, de la Urbanización Salamanca de Monterrico, Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013?

Para dar respuesta al enunciado del problema se plantea el siguiente objetivo general: Determinar las características del financiamiento y la capacitación en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro lavandería, de la Urbanización Salamanca de Monterrico, Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013.

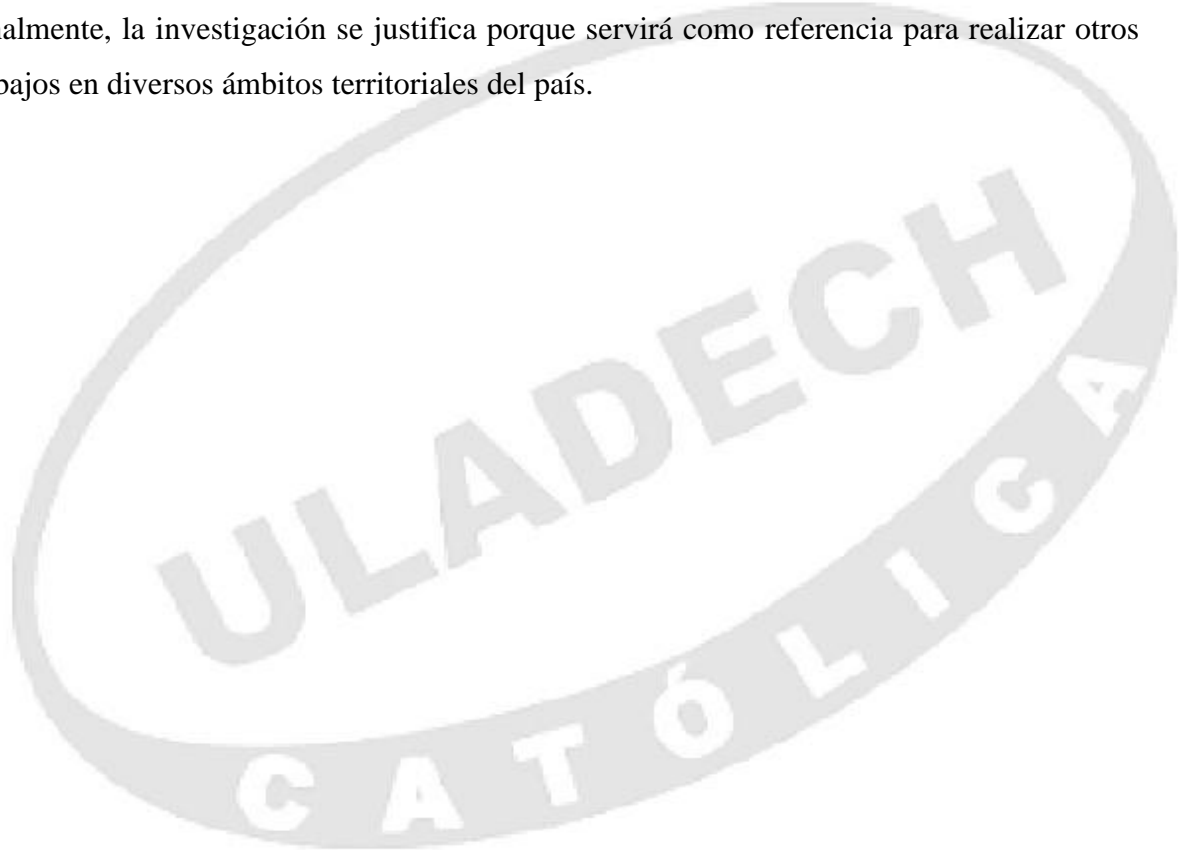
Para poder conseguir el objetivo general, se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

Determinar el perfil de los representantes legales de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro lavandería, de la Urbanización Salamanca de Monterrico, Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013. Determinar las características del financiamiento en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro lavandería, de la Urbanización Salamanca de Monterrico, Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013. Determinar las principales características de la capacitación en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro lavandería, de la Urbanización Salamanca de Monterrico, Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013.

El presente trabajo de investigación se justifica porque se va a conocer las principales características de los representantes legales de la Micro y Pequeñas empresas, de la MYPE, del financiamiento y de la capacitación. Además se justifica porque servirá como fuente de información para: Los empresarios, los cuales van a conocer las características de los financiamiento, los tipos de financiamiento que ofrecen las entidades crediticias, el monto apropiado de crédito que deben obtener para poder ser usadas en el momento oportuno,



además en cuanto a la capacitación en las MYPES se podrá tomar decisiones con respecto a capacitar al personal que laboran en la MYPE, haciendo que éstos obtengan los conocimientos, capacidades y destrezas, para ser utilizados en sus puestos de trabajo, los cuales ayuda a que la MYPE sea competitiva en el mercado y se diferencie de las demás. Para la sociedad porque les va a servir como fuente de información para que en el futuro, puedan surgir nuevos emprendedores de negocios innovadores, que ayuden a incrementar la economía del país. Servirá como fuente de información para los alumnos interesados en el tema, como base para ser parte de sus conocimientos como futuros profesionales. Finalmente, la investigación se justifica porque servirá como referencia para realizar otros trabajos en diversos ámbitos territoriales del país.





## II. REVISION DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

**Velásquez, (2013)** en su estudio llamado características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las mypes del sector servicio - rubro lavanderías del distrito de los olivos, período 2012. Respecto a los representantes legales de la empresa, El 98% manifestó que su edad fluctúa entre 18 y 64 años ; el 67% manifestó que su género corresponde al masculino; el 50% manifestó que tiene estudios superiores de instituto completo; el 38% tiene más de 3 años en el mercado siendo evidente que la mayoría de las Mypes dedicadas al servicio de lavanderías tiene más de 3 años de funcionamiento; el 93% respondió que posee entre 1 a 5 empleados; respecto al tipo de financiamiento, el 67% manifestó que el financiamiento es propio y el 33% restante que es ajeno habiendo un desequilibrio respecto al financiamiento de las Mypes dedicadas al servicio de lavanderías; 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; respecto a la capacitación de las Mypes, 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.

**Guerrero, (2014)** en el estudio denominado “Caracterización del financiamiento y formalización en las MYPE del sector servicio – rubro pollerías del distrito de nuevo Chimbote, año 2012”. Con respecto a los Representantes legales: El 50% de los representantes legales son personas jóvenes cuyas edades oscilan entre 18 y 32 años. El 60% son del género femenino y el 40% son del género masculino. El 50% son convivientes, el 30% son solteros y el 20% son casados. El 80% tienen el grado de instrucción superior técnicos y profesionales y el 20% tienen secundaria completa. El 70% son Gerentes, el 20% son administradores y el 10% asistentes. El 60% tienen de 6 a 10 años

en el cargo, el 30% de 0 a 5 años y el 10% de 11 a más años. Con respecto a la MYPE: El 90% tienen de 4 a más años de actividad en el rubro y el 10% tiene de 0 a 3 años. El 60% tiene como finalidad obtener ganancias, mientras que el 30% solo el obtener ganancias y generar empleo, y el 10% solo generar empleo. Con respecto al financiamiento: El 80% indicó que sí recurren al financiamiento y el 20% dijo que no. El 75% ha solicitado financiamiento durante el año 2012 y el 25% no solicitó financiamiento. El 88% fue atendido en el crédito solicitado y el 22% no fue atendido. El 88% recibió un importe de crédito entre 5001 a más y el 12% recibió de 1000 a 5000 soles. El 75% tuvo una tasa anual del crédito entre de 36.1% a más de 54.1% y el 25% tuvo entre 18% a 36%. El 100% obtuvo rentabilidad del crédito obtenido. El 50% invirtió en compra de activos, mientras el 37% invirtió en capital de trabajo y el 13% en infraestructura.

**Guibovich, (2013)** en su estudio nombrado “caracterización del financiamiento y la capacitación en las Micro y Pequeñas empresas del sector Servicio rubro pollería, de la Av. Aviación, cuadra 24 - 36, Distrito de San Borja, Lima, 2013”. Respecto a los empresarios el 71,4% de los representantes de las MYPE, tienen edad de 31 a 50 años. El 100% son de género Masculino. El 71,4% tienen grado de instrucción superior no universitario. El 85,7% de las MYPE tienen de 6 años a más de permanencia en el mercado. El 100% tienen de 6 a 10 trabajadores. El 85,7% no han solicitado un crédito. El 85,7% solicitó dinero en la entidad no bancaria. El 100% recibió un monto de S/ 2,001 a más soles. El 100% utilizaron el crédito en capital de trabajo. El 100% pagaron de 17% a más de tasa de interés. El 100% de las MYPE lograron desarrollarse por el financiamiento. El 100% recibieron capacitación antes de crear su MYPE. El 100% se capacitaron para mejorar el manejo de su MYPE. El 100% sí capacitó a su personal. El 100% se capacitó en atención al cliente.

**Vargas, (2011)** evaluó los factores que afectan el desarrollo de la mediana empresa en Lima Metropolitana, precisando el papel del financiamiento, sus instrumentos y mecanismos, de acuerdo a su realidad y necesidades. Asimismo estudió cómo mejorar la intervención de los diversos factores que se oponen al desarrollo de la eficiente formación y capacitación de los recursos humanos, como también la obsolescencia de los equipos e instalaciones, así como un adecuado mantenimiento, todos estos factores atentan contra una

mayor eficiencia de la producción, dificultando el desarrollo de la mediana empresa en Lima Metropolitana.

**Bolívar, (2011)** en su “estudio del financiamiento y capacitación para la creación de una lavandería en el distrito de San Miguel, Lima, 2011. Respecto a los empresarios: La edad promedio de los representantes legales de los encuestados es de 47 años; El 66.7% de los representantes legales encuestados es del sexo femenino; El 73% de los empresarios encuestados tiene grado de instrucción superior no universitaria. Respecto al financiamiento el 33.4% de los encuestados recibieron créditos financieros en el año 2010. La tasa de interés que cobró la Caja Huancayo fue 8.38% mensual. El 100% de los encuestados que recibieron crédito invirtieron dicho crédito en el mejoramiento y/o ampliación de sus locales y el 50% dijeron que invirtieron en activos fijos y capital de trabajo, respectivamente Respecto a la capacitación: El 50% de los empresarios encuestados dijeron que sí recibieron capacitación antes del otorgamiento del crédito y el 50% dijeron que no recibieron capacitación. El 66.66% de los empresarios encuestados que recibieron capacitaciones, dijeron que los capacitaron en el curso de inversión del crédito financiero y el 33.33% dijeron que recibieron capacitaciones en los cursos de marketing empresarial y en atención al cliente, respectivamente.

## 2.2. Bases Teóricas

### **La MYPE (Ley N° 30056 Ley de Promoción y Formalización de la micro y pequeña empresa)**

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual

tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

### **Características de las MYPES**

Las MYPES deben reunir las siguientes características concurrentes en niveles de ventas anuales:

- La microempresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias – UIT.
- La pequeña empresas partir de monto máximo señalado para las microempresas (150 UIT) y hasta 1700 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.

Las entidades públicas y privadas uniformizan sus criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

### **Clasificación de la Microempresa**

Según **Salazar (2011)**. Considera tres tipos de microempresa:

- **Microempresas de sobre vivencia.** Tienen la urgencia de conseguir ingresos y su estrategia de competencia es ofrecer su mercadería a precios que apenas cubren sus costos. Como no llevan ningún tipo de contabilidad a menudo confunden sus ingresos con el capital. El dueño hace uso indistinto del dinero y hasta de la mercadería.
- **Microempresas de subsistencia.** Son aquellas que logran recuperar la inversión y obtienen ingresos para remunerar el trabajo.
- **Microempresas en crecimiento.** Tienen la capacidad de retener ingreso y reinvertirlos con la finalidad de aumentar el capital y expandirse, son generadoras de empleos. Aquí microempresa se convierte en empresa.



### Importancia:

Las MYPE son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas la importancia de las MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a:

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

### Financiamiento

Financiar es el acto de dotar de dinero y de crédito a una empresa, organización o individuo, es decir, es la contribución de dinero que se requiere para concretar un proyecto o actividad, como ser el desarrollo del propio negocio. Tesorería, gestión de los cobros y pagos, movimiento de dinero y relación con entidades bancarias y provisiones de fondos. Generalmente las maneras más comunes de obtener la financiación son a través de préstamos o de créditos. **(Briceño, s/f)**

### Fuentes

Existen varias fuentes de financiación en las empresas. Se pueden categorizar de la siguiente forma:

#### Según su procedencia

- **Financiación interna.** Se logra a partir de los propios medios económicos que dispone la empresa, es decir, de los fondos que la empresa produce a través de su

actividad (beneficios reinvertidos en la propia empresa): Reservas, amortizaciones, etc.

- **Financiación externa.** Procederá de inversionistas que no forman parte de la empresa. Como por ejemplo: Financiación bancaria, emisión de obligaciones, ampliaciones de capital, etc.

### Según los propietarios

- **Medios de financiación ajenos.** Créditos, emisión de obligaciones, etc. Forman parte del pasivo exigible, porque en algún momento deben devolverse (tienen vencimiento).
- **Medios de financiación propia.** No tienen vencimiento a corto plazo.

### Según su plazo de vencimiento

**Financiación a corto plazo:** Es aquella cuyo vencimiento o el plazo de devolución es inferior a un año. Algunos ejemplos son el crédito bancario, el Línea de descuento, financiación espontánea, etc. Créditos comerciales, Créditos bancarios, Pagarés, Líneas de crédito, Papeles comerciales, Financiamiento por medio de cuentas por cobrar, Financiamiento por medio de inventarios.

- **Crédito Comercial.** Es el uso que se le hace a las cuentas por pagar de la empresa, del pasivo a corto plazo acumulado, como los impuestos a pagar, las cuentas por cobrar y del financiamiento de inventario como fuentes de recursos.  
**Importancia.** Crédito comercial tiene su importancia en que es un uso inteligente de los pasivos a corto plazo de la empresa a la obtención de recursos de la manera menos costosa posible. Por ejemplo las cuentas por pagar constituyen una forma de crédito comercial. Son los créditos a corto plazo que los proveedores conceden a la empresa. Entre estos tipos específicos de cuentas por pagar figuran la cuenta abierta la cual permite a la empresa tomar posesión de la mercancía y pagar por ellas en un plazo corto determinado, las Aceptaciones Comerciales, que son esencialmente



cheques pagaderos al proveedor en el futuro, los Pagarés que es un reconocimiento formal del crédito recibido, la Consignación en la cual no se otorga crédito alguno y la propiedad de las mercancías no pasa nunca al acreedor a la empresa. Más bien, la mercancía se remite a la empresa en el entendido de que ésta la venderá a beneficio del proveedor retirando únicamente una pequeña comisión por concepto de la utilidad.

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

**Importancia.** El Crédito bancario es una de las maneras más utilizadas por parte de las empresas hoy en día de obtener un financiamiento necesario. Casi en su totalidad son bancos comerciales que manejan las cuentas de cheques de la empresa y tienen la mayor capacidad de préstamo de acuerdo con las leyes y disposiciones bancarias vigentes en la actualidad y proporcionan la mayoría de los servicios que la empresa requiera. Como la empresa acude con frecuencia al banco comercial en busca de recursos a corto plazo, la elección de uno en particular merece un examen cuidadoso. La empresa debe estar segura de que el banco podrá auxiliar a la empresa a satisfacer las necesidades de efectivo a corto plazo que ésta tenga y en el momento en que se presente.

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

**Importancia.** Los pagarés se derivan de la venta de mercancía, de préstamos en efectivo, o de la conversión de una cuenta corriente. La mayor parte de los pagarés llevan intereses el cual se convierte en un gasto para el girador y un ingreso para el beneficiario. Los instrumentos negociables son pagaderos a su vencimiento, de

todos modos, a veces que no es posible cobrar un instrumento a su vencimiento, o puede surgir algún obstáculo que requiera acción legal.

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

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

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

**Importancia.** Las empresas pueden considerar la utilización del papel comercial como fuente de recursos a corto plazo no sólo porque es menos costoso que el crédito bancario sino también porque constituye un complemento de los préstamos bancarios usuales. El empleo juicioso del papel comercial puede ser otra fuente de recursos cuando los bancos no pueden proporcionarlos en los períodos de dinero apretado cuando las necesidades exceden los límites de financiamiento de los bancos. Hay que recordar siempre que el papel comercial se usa primordialmente para financiar necesidades de corto plazo, como es el capital de trabajo, y no para financiar activos de capital a largo plazo.

- **Financiamiento por medio de la Cuentas por Cobrar.** Es aquel en la cual la empresa consigue financiar dichas cuentas por cobrar consiguiendo recursos para invertirlos en ella.

**Importancia.** Es un método de financiamiento que resulta menos costoso y disminuye el riesgo de incumplimiento. Aporta muchos beneficios que radican en

los costos que la empresa ahorra al no manejar sus propias operaciones de crédito. No hay costos de cobranza, puesto que existe un agente encargado de cobrar las cuentas; no hay costo del departamento de crédito, como contabilidad y sueldos, la empresa puede eludir el riesgo de incumplimiento si decide vender las cuentas sin responsabilidad, aunque esto por lo general más costoso, y puede obtener recursos con rapidez y prácticamente sin ningún retraso costo.

- **Financiamiento por medio de los Inventarios.** Es aquel en el cual se usa el inventario como garantía de un préstamo en que se confiere al acreedor el derecho de tomar posesión garantía en caso de que la empresa deje de cumplir

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

**Financiación a largo plazo.** Es aquella cuyo vencimiento (el plazo de devolución) es superior a un año, o no existe obligación de devolución, por ejemplo cuando la financiación se llevó a cabo a partir de fondos propios o de algún amigo, pariente que no lo solicita. (Fondos propios). Algunos ejemplos son las ampliaciones de capital, autofinanciación, fondos de amortización, préstamos bancarios, emisión de obligaciones, etc...

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

**Importancia.** Es importante señalar que una hipoteca no es una obligación a pagar ya que el deudor es el que otorga la hipoteca y el acreedor es el que la recibe, en caso de que el prestamista no cancele dicha hipoteca, la misma le será arrebatada y pasará a manos del prestatario.

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

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

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

**Importancia.** Cuando una sociedad anónima tiene necesidad de fondos adicionales a largo plazo se ve en el caso de tener que decidir entre la emisión de acciones adicionales del capital o de obtener préstamo expidiendo evidencia del adeudo en la forma de bonos. La emisión de bonos puede ser ventajosa si los actuales accionistas prefieren no compartir su propiedad y las utilidades de la empresa con nuevos accionistas.

- **Arrendamiento Financiero.** Es un contrato que se negocia entre el propietario de los bienes (acreedor) y la empresa (arrendatario) a la cual se le permite el uso de esos bienes durante un período determinado y mediante el pago de una renta específica, sus estipulaciones pueden variar según la situación y las necesidades de cada una de las partes.

**Importancia.** La importancia del arrendamiento es la flexibilidad que presta para la empresa ya que no se limitan sus posibilidades de adoptar un cambio de planes inmediato o de emprender una acción no prevista con el fin de aprovechar una buena oportunidad o de ajustarse a los cambios que ocurran en el medio de la operación. El arrendamiento se presta al financiamiento por partes, lo que permite a la empresa recurrir a este medio para adquirir pequeños activos. Por otra parte, los pagos de arrendamiento son deducibles del impuesto como gasto de operación, por lo tanto la empresa tiene mayor deducción fiscal cuando toma el



arrendamiento. Para la empresa marginal el arrendamiento es la única forma de financiar la adquisición de activo. El riesgo se reduce porque la propiedad queda con el arrendado, y éste puede estar dispuesto a operar cuando otros acreedores rehúsan a financiar la empresa. Esto facilita considerablemente la reorganización de la empresa.

### **¿Cómo Acceder a un Financiamiento a través del Estado?**

Estos son los pasos que debes seguir para que puedas acceder a tu financiamiento:

1. Identifica tu necesidad de financiamiento (ya sea para inversión en capital de trabajo, capital fijo, crédito hipotecario, crédito vehicular, etc.). Cuando lo sepas, encontrar el producto más adecuado para tu negocio será mucho más fácil.
2. En el menú de Productos Financieros te brindamos una relación de instituciones financieras especializadas en brindar créditos para la micro y pequeña empresa (estas son: Bancos, Financieras, Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Caja Rural de Ahorro y Crédito, Edpyme), así como los respectivos productos que ofrecen. Haciendo click sobre el producto de tu interés, ingresarás a la página web de la institución de tu preferencia, en donde encontrarás las condiciones, características y requisitos de cada uno de ellos.
3. Obtenida esta información, podrás conocer el monto de tu cuota a pagar (si elegiste pagos mensuales, trimestrales, semestrales, etc.) y la Tasa de Costo Efectiva Anual del crédito, que indica cuál es el costo real de la deuda.

### **Financiamiento en las MYPE**

Según **Crediriesgo, (2010)**:

#### **¿Cuándo se debe buscar financiamiento?**

- Cuando hay oportunidad de negocio.

- Cuando se busca mejorar la empresa.
- Para fondear ventas futuras, cuando se tiene la certeza de que sí se va a vender.
- Esto se hace generalmente cuando el negocio es cíclico.
- Para oportunidades de modernización, optimización, crecimiento.

### **¿Cuándo no se debe buscar financiamiento?**

- Cuando se tiene planeado pedir un crédito para pagar créditos previos.
- Cuando los inventarios son grandes y no puede liquidarlos.
- Para hacer inversiones no relacionadas con el negocio.
- **Antes de iniciar la búsqueda de financiamiento debemos contestarnos las siguientes preguntas:**
  - 1- ¿Cuál es el negocio?
  - 2-¿Cuánto dinero se necesita hasta que tengo el primer ingreso?
  - 3-¿Cuánto tiempo necesito para recuperar la inversión?

### **Para saber si mi decisión puede ser la correcta debemos considerar algunos puntos relacionados con:**

Conocimiento del negocio

Importancia relativa de la actividad en el emprendedor

Problemas financieros

Formalidad y éxito del emprendimiento

### **Hay dos tipos de financiamiento:**

- Financiamiento por Inversión de Capital
- Financiamiento mediante endeudamiento.



## Financiamiento por Inversión de Capital

La fuente más común del capital de inversión proviene de inversionistas de capital de riesgo. Estos son personas o instituciones que toman riesgo de manera profesional, y pueden ser grupos de individuos adinerados, fuentes asistidas por el gobierno, o instituciones financieras de envergadura, que buscan empresas en sus etapas iniciales para invertir su dinero.

## Financiamiento mediante endeudamiento

Hay muchas fuentes de financiamiento que generan deudas: Bancos, ahorros y préstamos, compañías comerciales de financiamiento.

Tradicionalmente, los bancos han sido la fuente de financiamiento más grande, dispuestos a prestar su dinero mediante diferentes sistemas, que a continuación se mencionan. Existen distintos productos y mercados disponibles para que una empresa pueda obtener financiamiento tales como:

- Capital de Riesgo
- Capital Semilla
- Créditos Comerciales
- Factoring
- Leasing
- Sistemas de garantías

**Capital de Riesgo.** El capital de riesgo es una forma de financiar empresas que están naciendo y que no tienen un historial que permita confiar en sus resultados o tener la seguridad de que se recibirán retornos por el dinero que se le preste.

**Capital Semilla.** El Capital Semilla es un financiamiento inicial (fondos que no deben ser devueltos), para la creación de una microempresa o para permitir el despegue y/o consolidación de una actividad empresarial existente. Una vez que el proyecto ya está

instalado y funcionando, se puede recurrir a otras líneas de financiamiento para hacer crecer el negocio, como por ejemplo, a través del Capital de Riesgo.

**Factoring.** El Factoring o factoraje es una alternativa de financiamiento que se orienta de preferencia a pequeñas y medianas empresas y consiste en un contrato mediante el cual una empresa traspa el servicio de cobranza futura de los créditos y facturas existentes a su favor y a cambio obtiene de manera inmediata el dinero a que esas operaciones se refiere, aunque con un descuento.

**Leasing.** Sirve para denominar a una operación de crédito. Esta consiste en un contrato de arriendo de equipos mobiliarios e inmobiliarios por parte de una empresa especializada, la que de inmediato se lo arrienda a un cliente que se compromete a comprar lo que haya arrendado en la fecha de término del contrato.

Los contratos de leasing que consistan en la prestación de un servicio financiero equivalente al financiamiento a más de un año plazo para la compra de bienes de capital Otra forma de "leasing" que se usa con frecuencia es el llamado "leaseback" que refiere a los casos en que una empresa que requiere de financiamiento, cuenta con algún bien. En este caso, debe vender dicho bien a la empresa de "leasing" o banco, la que se lo arrendará a su vez, a través de una operación de leasing normal. (Crediriesgo, 2010).

### **La Capacitación**

Según **Rodríguez, (2009).**

La Capacitación significa la preparación de la persona en el cargo. Es 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 va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, produzca resultados de calidad, proporcione excelentes servicios a sus clientes, prevenga y solucione anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización.

### **Objetivos de la Capacitación**

Los principales objetivos de la capacitación son:

- Preparar al personal para la ejecución de las diversas tareas particulares de la organización.
- Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal, no sólo en sus cargos actuales sino también para otras funciones para las cuales la persona puede ser considerada.
- Cambiar la actitud de las personas, con varias finalidades, entre las cuales están crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

### **Importancia de la Capacitación**

Según **Reyna, (2009)**.

*La importancia de la capacitación se detalla a continuación:*

- En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo.
- La obsolescencia, también es una de las razones por la cual, las empresas se preocupan por capacitar a sus colaboradores, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia.

- Para las empresas u organizaciones, la capacitación debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundan en beneficios para la empresa.
- La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

### **Función de la Capacitación**

La función de capacitación es una técnica de formación, que se le brinda a una persona o individuo para que desarrolle sus conocimientos, habilidades y actitudes, de manera más eficaz a fin de mejorar su rendimiento presente o futuro. Un programa de capacitación implica brindar conocimientos, que luego permitan al empresario en la medida necesaria desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño, de manera sistemática y organizada en función de objetivos definidos.

Ésta repercute en el individuo de dos diferentes maneras:

- **Eleva su nivel de vida.** La manera directa de conseguir esto es a través del mejoramiento de sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario.
- **Eleva su productividad.** Esto se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir empresa y colaborador.

### **Beneficios de la Capacitación de los Empleados**

**Los beneficios para la organización son:**

- ✓ Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.

- ✓ Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- ✓ Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- ✓ Mejora la relación jefes-subordinados.
- ✓ Es un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas.
- ✓ Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- ✓ Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- ✓ Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- ✓ Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- ✓ Ayuda a mantener bajos los costos.
- ✓ Elimina los costos de recurrir a consultores externos.

**Los Beneficios para el trabajador que repercuten favorablemente en la organización son:**

- ✓ Ayuda a la persona en la solución de problemas y en la toma de decisiones.
- ✓ Aumenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- ✓ Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- ✓ Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- ✓ Permite el logro de metas individuales.
- ✓ Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

**Tipos de Capacitación**

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

- ✓ **Capacitación de pre ingreso.** Se hace con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto.
- ✓ **Capacitación de inducción.** Es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general.



- ✓ **Capacitación promocional.** Busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.

**b) Capacitación en el trabajo:** Es una serie de acciones en caminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo. El desarrollo incluye la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su persona.

### **Capacitación en el Desarrollo de las MYPE**

#### **Definición:**

La pequeña y micro empresa aporta el 76% de empleo y genera alrededor de 5 millones de puestos de trabajo; el 96.65% empresas en el Perú tienen menos de 10 trabajadores. Todo empresario de las MYPE deben capacitarse, ya que el conocimiento se ha convertido en el factor clave de la productividad y competitividad y el acelerado ritmo de innovación de toda empresa necesita una organización de aprendizaje permanente, porque la tecnología cambia y el pequeño y micro empresario tiene que prepararse para ello.

#### **Todo empresario de las MYPE debe capacitarse:**

- ✓ Para enfrentar con mejores posibilidades de éxito los retos de la competitividad y la globalización.
- ✓ El conocimiento se ha convertido en el factor clave de la productividad y competitividad.
- ✓ Por el acelerado ritmo de innovación, toda empresa debe ser una organización en aprendizaje permanente.

La finalidad de capacitar a los pequeños empresarios, para que manejen sus equipos; realizan un mantenimiento preventivo y correctivo; y, brinda asesoría en planta.



#### a) Área Técnica Productiva

- ✓ Mejorar la calidad de los productos.
- ✓ Mejorar la productividad.
- ✓ Mejorar la capacidad de cumplimiento en plazos y volumen de entrega.
- ✓ Incorporar la aplicación de normas y estándares.
- ✓ Mantener las máquinas y equipo en condiciones óptimas de producción.
- ✓ Desarrollo de nuevos productos.
- ✓ Aplicar normas de seguridad e higiene industrial en el proceso productivo.
- ✓ Protección del medio ambiente.

#### b) Área Gestión Empresa

- ✓ Superar las barreras de la informalidad.
- ✓ Propiciar una visión de futuro.
- ✓ Incorporar criterios de eficiencia y competitividad.
- ✓ Promover un espíritu creativo para la innovación y el desarrollo.
- ✓ Propiciar una cultura de calidad.
- ✓ Desarrollar la capacidad de liderazgo, el trabajo en equipo y la estimulación de talentos.
- ✓ Valorar la inversión en capacitación continua como una herramienta eficaz para la gestión de la calidad.

### 2.3. Marco Conceptual

#### Historia de la Lavandería

Durante siglos quienes viajaban por mar lavaban su ropa sucia metiéndola en un saco de lona que se arrojaba por la borda para que el barco lo arrastrara horas de horas. El principio era indiscutible: Hacer pasar agua por la ropa a fin de eliminar la suciedad.

Las primeras lavadoras accionadas a mano trataron de aplicar el mismo principio incorporando un dispositivo semejante a un taburete invertido que encajaba en depósito y presionaba la ropa, escurriendo el agua y permitiendo después que volviera a entrar más.

Tan numerosas fueron las invenciones destinadas a aliviar la dura tarea de la colada, que el origen de la lavadora es incierto.

A principios del siglo XIX, en la Europa Occidental, comenzaba a difundirse la práctica de meter la ropa en una caja de madera y hacer girar esta con una manivela. Madres e hijas se turnaban hora tras hora, para hacer accionar la manivela. La historia del lavado, cuenta que la ropa por lo general, era lavada con agua caliente y jabón. Ropa que debía ser escurrida y golpeada con palas de madera, para que quedara limpia.

A fines del siglo XIX, se desarrollaron lavadoras que lograban de forma mecánica, impulsadas por fuerza humana, lavar la ropa. De igual manera aparecieron máquinas que lograban calentar el agua al utilizar, mediante carbón o leña. El concepto de tambor rotativo llevo a las secadoras de la época. Las ropas escurridas a mano y todavía húmedas, se metían en un tambor metálico perforado, que se hacía girar con una manivela sobre el fuego. Según la intensidad de este y de la altura de las llamas, las ropas se secaban poco a poco o se quemaban y siempre adquirirían el aroma del combustible y a veces su hollín. Ninguna de estas máquinas secadoras aventajó al tendedero

El inventor de la lavadora eléctrica tal como la conocemos hoy en día fue Alva Fisher. La primera máquina de este tipo apareció en 1901. Fisher, construyó una máquina que contenía un tambor, al cual se le introducía agua y jabones. Esta máquina era automática y funcionaba por medio de la electricidad, Así Fisher conseguía lavar ropa, de una manera muchísimo más práctico, de lo que las personas de la época estaban acostumbradas.

Hoy en día existen lavadoras, que incluso conllevan al sistema de secado automático. El cual se da, luego que la lavadora haya terminado con el centrifugado de la ropa. Anunciadas como automáticas. **(Rimachi 2014).**

En el Perú, los orígenes de este negocio son inciertos, sin embargo, cabe señalar que la aparición de una de las primeras lavanderías fue lavanderías “San Francisco”, ubicada en ese entonces, Av. Manco Capac, cruce con la Av. Isabel La católica y lavandería “Vitto” que datan entre los años 30’s y 40’s. Luego ya en 1965 aparecieron “Vaporito”

perteneciente a la familia Drago, “American Drycleaners”, “Lavaclín”. (Zeballos 2012). Y con datos más precisos en Julio de 1980 nace “Saori Lavanderías” cuyo dueño, Grimaldo Del Solar, ofrecía servicios de calidad en el lavado de ropa al seco y agua, lavados especiales como Cueros, Gamuzas y Antílopes, contando con moderna infraestructura y un equipo de profesionales altamente capacitados, innovadores en el servicio de Limpieza de ropa.(Saori Lavanderías 2013).

### **Impacto Sociocultural en el Perú**

El Perú está atravesando una coyuntura que está favoreciendo la llegada de nuevas industrias y la apertura de nuevos negocios, se dan incentivos tributarios, el empleo se encuentra en un crecimiento a nivel local como mundial y el rubro de inversiones aumenta cada día más.

De los datos obtenidos a través de la página del Banco Central de Reserva se puede obtener una clara imagen de que existe un aumento del Producto Interno Bruto para el 2013 y que según previsiones continuará para el 2014.

El sector de la lavanderías se ubica en el sector de servicios, es más no se encuentra desvinculado en el Producto Bruto Interno. Es un sector con un gran potencial de crecimiento.

Por otro lado, el concepto ambiental ha tomado protagonismo en el sentido de que el planeta sigue destruyéndose y no se hace énfasis en su cuidado, uno de los sectores que recién ha iniciado un manejo ambiental es el sector de lavado, utilizando detergentes biodegradables entre otros productos amigables al medio ambiente.

Cada vez necesitamos cuidar más nuestras prendas de vestir lo que involucra que tengamos que incurrir en un servicio especializado independientemente de la coyuntura de la economía y aún más dentro del segmento de la población que utilizará el servicio, así mismo de las tiendas como locales que demanden del servicio.

No cabe duda que la penetración del servicio de lavandería es permanente y de crecimiento, para la población de Lima 52% asiste a un servicio de lavandería, mientras que un 21% asistió a un servicio de lavandería, no dejando de lado que un 27 % no asiste a un servicio de lavandería, pero estaría dispuesta a requerirlo. Esto implica que el factor tiempo de las personas es cada día más limitado para poder dedicarlo al lavado de una prenda y tener la certeza y garantía de un buen tratamiento hacia la misma.

Ya algunas empresas están constituidas en el Perú como empresas de lavado de ropa, además de otras pequeñas empresas que se dedican a la tercerización del servicio de las máquinas de lavado y secado llamados “dealer”. (Porras 2013).

### **Lavanderías**

Es un negocio basado en el servicio de Lavandería. Así mismo está enfocado en el lavado de prendas de vestir de diversas texturas como, jeans, algodón, gamuzas, corduroy, drill, entre otros. Este negocio es probadamente competitivo y rentable en cualquier población, dentro o fuera de territorio nacional. La lavandería hoy en día están extendiendo sus servicios a prendas de tejido de punto (polos y pantalones tipo buzo), por lo que se verán en la necesidad de incluir otros procesos como el de tintura.

### **Tipos de Lavanderías**

- **Lavandería Industrial:** Esta tendencia se ve acelerada con la llegada del boom turístico español de los años sesenta y la aparición masiva de grandes empresas hoteleras que originan un gran volumen de ropa en el mercado y que es necesario tratar. Paralelamente, el aumento de establecimientos del sector de la restauración aunque con cantidades de ropa menos importantes por establecimiento, genera en su conjunto un gran caudal de ropa a limpiar.

Como consecuencia de ello, aparecen las primeras "macro lavanderías industriales" creadas específicamente para dar servicio a estos sectores emergentes, necesitados de

industrias que puedan tratar grandes volúmenes de ropa, y en periodos de tiempo cada vez más cortos.

A su vez, los grandes centros hospitalarios, (tradicionalmente grandes productores de ropa a tratar) empiezan a cuestionarse la idoneidad de sus instalaciones de lavandería, bien sea por su dudosa rentabilidad o eficiencia, como por el hecho de ocupar un valioso espacio dentro del hospital susceptible de ser utilizado para los propios fines sanitarios. Este hecho es el detonante de la aparición de las primeras lavanderías Ínter-hospitalarias, generalmente establecidas en un local del hospital del cual dependen, y que pueden tratar la ropa de varios centros. Este tipo de industrias ya nada tiene que ver con las primeras lavanderías descritas en apartados anteriores. Ni el espacio necesario para su ubicación, ni las inversiones necesarias para su creación, ni el sistema productivo, ni las estrategias empresariales se parecen en nada al concepto de lavandería que se destina al servicio de particulares.

- **Lavandería Automática:** Aunque ya desde principios del presente siglo, existían máquinas más o menos automatizadas para el lavado de ropa, estas solo eran asequibles para grandes colectividades y hospitales. Asimismo, las primeras lavadoras domesticas no estaban al alcance de la mayoría de hogares, lo que originó la aparición a principios de los años cincuenta de los primeros establecimientos de autoservicio de lavandería.

Esto supuso un notable avance para las amas de casa, que de esta forma abandonarían definitivamente el lavado manual, empezando a utilizar los primeros avances que la técnica ponía a su disposición. Pronto las lavanderías de autoservicio, empezarían a florecer como un negocio prospero debido a la gran demanda de sus servicios. De esta forma aparecieron multitud de cadenas de lavanderías que llegaron incluso a saturar la geografía de nuestra ciudad. Debido a la gran proliferación de estos establecimientos pronto se desencadenó una fuerte y agresiva competencia entre los mismos, lo que provocó una rápida caída de los precios del servicio y de las rentabilidades de los negocios. Ya en la década de los sesenta, y como consecuencia de los planes de desarrollo y crecimiento económico del país, los hogares pueden acceder a las primeras



lavadoras automáticas domésticas, lo que supone la desaparición de un gran número de establecimientos de autoservicio, dando fin a una corta y efímera vida.

### Técnicas de Lavado

- **Lavado en Seco:** El proceso del lavado en seco comienza con el pre - tratamiento de manchas mediante sustancias que pueden reutilizarse y reciclarse eficientemente.

La limpieza profesional que se lleva a cabo en la lavandería implica los siguientes pasos:

1. Revisar las etiqueta de la ropa con las recomendaciones del fabricante.
2. Las prendas se lavan en una máquina similar a una lavadora casera pero de mayor tamaño.
3. Durante el proceso de limpieza, se filtra o destila el líquido para asegurar su claridad.
4. La clasificación de las prendas que van a la lavadora se hace según el tipo de tela, el color y el grado de suciedad.
5. La eliminación de las manchas se hace con equipo, productos y técnicas especiales para desmanchar.
6. La temperatura y técnica de lavado se hace según las instrucciones del fabricante.
7. El terminado de la prenda consiste en planchado profesional a vapor.
8. El último paso es el acoplamiento y empaque de la prenda.

Las prendas de lavado en seco necesitan mantenerse alejadas de ciertas sustancias de uso en el hogar, como los perfumes, lociones, desodorantes, etc., ya que contienen alcohol y pueden dañar el tinte de la prenda. Además, las prendas de seda son susceptibles al exceso de sudoración que también puede decolorar las prendas.

Algunas veces hay manchas imperceptibles antes del lavado en seco, pero después de lavarlas aparecen manchas amarillentas. Estas manchas se deben a la oxidación. Cuando esto ocurre la prenda debe ser lavada nuevamente.

- **Lavado en Agua:** El lavado con agua o también llamado en frío es el que se hace con agua y detergente y es diferente del lavado en seco.

El servicio de lavado en agua por libras incluye lavado, secado a temperatura baja y doblado de la ropa. No incluye el planchado porque algunas prendas no lo requieren como medias, ropa interior, prendas en lana, etc. y otras prendas salen ligeramente arrugadas.

### **Temperaturas de Lavado según el tipo de fibra**

Tener en cuenta la temperatura de lavado ya que es importante para evitar que los tejidos se reduzcan o se aumenten de tamaño y sufran deformaciones durante el proceso.

### **Diferencias**

**Tintorería:** Aquel establecimiento que realiza el denominado "Lavado en seco", o limpieza química, mediante la utilización de máquinas específicas que emplean como agentes de lavado cualquiera de los disolventes permitidos para ello.

**Lavandería:** Aquel establecimiento que aplica procesos de lavado de textiles empleando el agua como agente de limpieza. (Rimachi 2014).

### **Las MYPES de Lavanderías**

Las MYPE de Lavanderías ubicadas en la Urb. Salamanca de Monterrico del Distrito de Ate Vitarte, Lima, son establecimientos pensados en ofrecer al cliente calidad de servicio, un ambiente distinguido, cálido y acogedor. Es un negocio basado en el lavado de ropa. Una disposición por espacios diferenciados y limpieza en el local facilita al cliente su elección: Una zona de atención con servicio completo para mayor tranquilidad (con muebles y barra) y una zona más dinámica de entrega de bolsas con la ropa limpia. Y los

trabajadores son los que reciben y atienden a los clientes, los encargados de recepcionar el pedido, entregan el producto en 12, 24 o 48 horas, según el tipo de lavado y textura de la prenda, el cliente paga en caja y así termina dicha venta. Se puede apreciar que la mayoría de estas MYPE han recurrido a algún tipo de financiamiento para poder mejorar sus locales a su vez se presume que el personal han sido capacitados en atención al cliente, puesto que se refleja en la atención desde que el cliente ingresa al local hasta que se retira del establecimiento.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Diseño de la investigación

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal, descriptivo; es no experimental porque se realizó sin manipular nuestras variables del financiamiento y capacitación, es decir, se observó el fenómeno dado dentro de su contexto, acorde a la realidad, sin que esta haya sido modificada; es transversal por qué el estudio que se realizó al sector servicio-rubro Lavandería, tuvo una línea de tiempo que está determinado en el año 2013, teniendo un inicio y un fin; y es descriptivo porque solo se pudo plasmar precisamente las características más relevantes de las MYPE, de sus representantes y de nuestras variables del financiamiento y capacitación.

#### 3.2. Población y muestra

Para la obtención de nuestra población y muestra se realizó un inspección ocular cuantificada general del sector limitado-Urb. Salamanca de Monterrico, Distrito de Ate Vitarte, Lima. Determinando una población muestral de 10 Micro y Pequeñas empresas (MYPE) del sector servicio- rubro lavandería. (Anexo 03)

#### 3.3. Definición y Operacionalización de la variable

Variable	Definición Variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de los representantes de las MYPES.	Son personas que tienen en mente una idea de negocio, que deciden aprovechar las oportunidades, arriesgándose	Edad.	18 – 30 años. 31 – 50 años. 51 – a más.	Razón
		Sexo.	Masculino	

	para cumplir sus sueños		Femenino.	Nominal
	incursionando en el mundo empresarial, buscando objetivos personales y una estabilidad financiera.	Grado de Instrucción.	Sin instrucción. Básica Superior no universitaria. Superior universitaria.	Nominal

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
<b>Perfil de las MYPE.</b>	Es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, en cualquier forma de organización o gestión empresarial	Tiempo de permanencia en el mercado.	0 – 3 años. 4 – 6 años. 6 a más.	Razón
		Número de trabajadores	01 – 05 trabajadores. 06 – 10 trabajadores. 11 a más.	Razón

Variable	Definición Variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
<b>Financiamien</b>	El financiamiento significa la	Entidades	Cajas Financieras	Nominal



to	obtención de recursos monetarios a través de entidades financieras o terceros, los cuales brindarán un crédito el cual tendrá consigo cierta tasa de interés, con ello se contribuirá a que la organización tenga la accesibilidad de llevar a cabo las operaciones planificadas.	Monto	Soles Dólares	Razón
		Uso	Capital de trabajo Compra de activos Mejoramiento del local.	Nominal
		Tasa de interés.	0% 5 - 20% 21 – 50% 51% - a más	Cuantitativo

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Capacitación	Es el conjunto de medios que se organizan de acuerdo a un plan, para lograr que un	Transferencia de conocimiento	En marketing En atención al cliente. Otros.	Nominal
		Personas	Empleados	

individuo adquiera destrezas, valores o conocimientos teóricos, que le permitan realizar ciertas tareas o desempeñarse en algún ámbito específico, con mayor eficacia.		Obreros Gerente Administrador	Nominal
	Rendimiento	Aumento Disminuyo	Nominal

### 3.4. Técnicas e instrumentos

La técnica que se utilizó para recolectar nuestra información fue la encuesta, porque se consideró que es más factible plasmar y procesar la obtención de datos, y el instrumento que se utilizó fue el Cuestionario, porque nos ayudó a canalizar mediante un conjunto de preguntas, los intereses de nuestras variables al que tenemos por objetivo, este cuestionario se estructuró con 16 preguntas, dividido en tres partes, la primera parte está dirigido a los representantes de las MYPES, refiriéndose a la edad, género y grado de instrucción, la segunda parte está dirigido a las MYPES, refiriéndose al tiempo en el mercado y cantidad de colaboradores que esta cuenta, la tercera parte está formado de dos secciones dirigido netamente a las variables, la primera sección refiere a la variable financiamiento, si ha solicitado un crédito, en que entidad se facilita la obtención del crédito, cuál fue el monto del crédito (si esta tuviera), en que se utilizó el crédito, el interés de pago por el crédito y si esta ayudo o no, al desarrollo de su MYPE, la segunda sección refiere a la variable de la

capacitación, si ha recibido capacitación antes de la creación de su MYPE, si ha tomado alguna capacitación para mejorar su MYPE, si su personal ha recibido algún tipo de capacitación, en que área ha recibido capacitación, y que si la capacitación ayudo o no a mejorar el desarrollo de su MYPE. (Anexo 01)

### 3.5. Plan de análisis (Procedimiento)

- Se registró la información en los formatos designados, este procedimiento permitió ordenar y sistematizar la información obtenida.
- Se elaboró las tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales con el programa informático Microsoft Excel la cual cuenta con funciones para el conteo sistemático de los datos.
- Se elaboraron figuras estadísticas circulares que ayudaron a percibir a gran escala el resultado final; las cuales se muestran en anexos.
- Se realizó un análisis descriptivo de las variables en estudio una vez obtenido los resultados en las tablas.

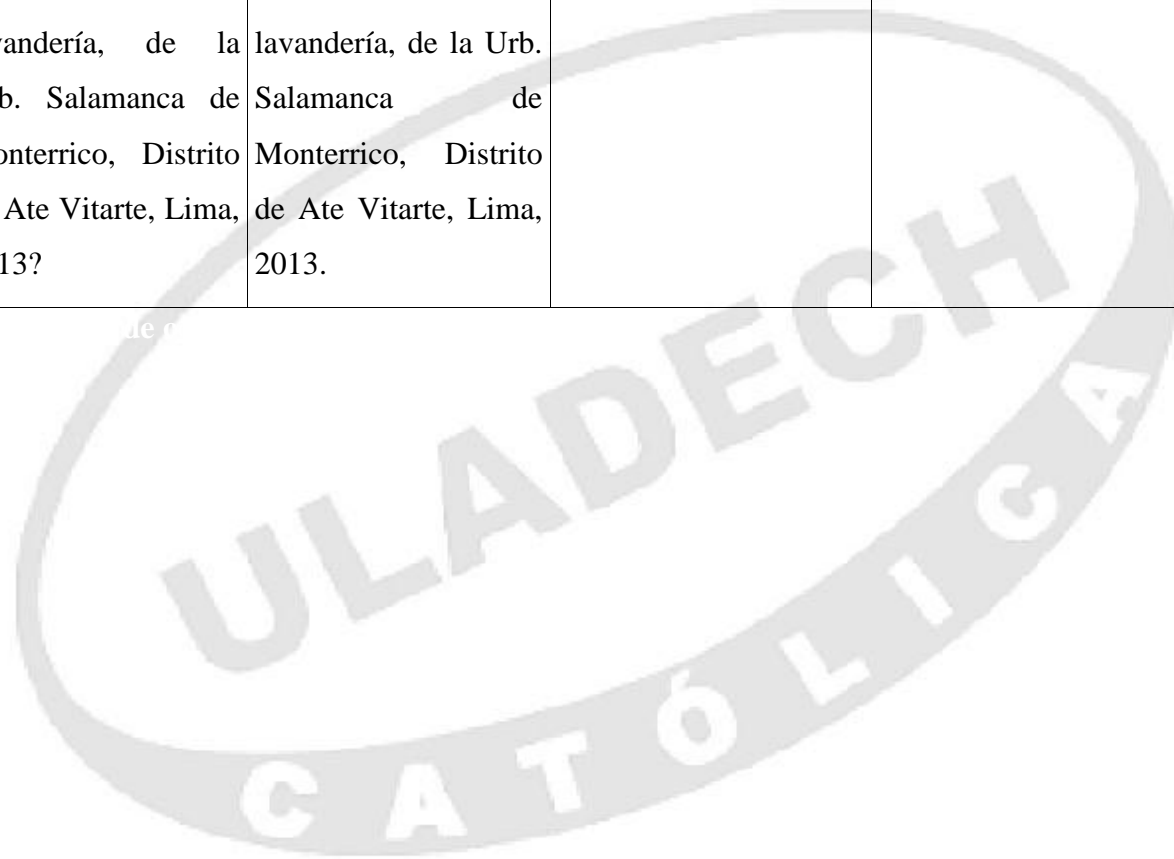
### 3.6. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL INFORME DE TESIS					
Problema	Objetivos	Variables	Población y muestra	Metodología	Instrumentos
<p><b>Central:</b> ¿Cuáles son las principales características del financiamiento y la Capacitación en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro lavandería, de la Urb. Salamanca de Monterrico, Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013?</p> <p><b>Secundarios:</b> ¿Cuáles son las principales</p>	<p><b>General:</b> Determinar las principales características del financiamiento y la Capacitación en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro lavandería, de la Urb. Salamanca de Monterrico, Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013.</p> <p><b>Secundarios:</b> Determinar las principales</p>	<p><b>Financiamiento:</b> El financiamiento significa la obtención de recursos monetarios a través de entidades financieras o terceros, los cuales brindarán un crédito el cual tendrá consigo cierta tasa de interés, con ello se contribuirá a que la organización tenga la accesibilidad de llevar a cabo las operaciones planificadas.</p> <p><b>Capacitación:</b> La capacitación es un</p>	<p><b>Población:</b> Se utilizó una población muestral de 10 Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro lavandería, de la Urb. Salamanca de Monterrico, Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013.</p>	<p><b>Diseño de la Investigación</b> No experimental- transversal, descriptivo Fue no experimental porque se realizó sin manipular nuestras variables del financiamiento y capacitación, es decir, se observó el fenómeno dado dentro de su contexto, acorde a la realidad, sin que</p>	<p><b>Técnicas</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>

<p>características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro lavandería, de la Urb. Salamanca de Monterrico, Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013?</p> <p>¿Cuáles son las principales características de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro lavandería, de la Urb. Salamanca de Monterrico, Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013?</p>	<p>características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro lavandería, de la Urb. Salamanca de Monterrico, Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013.</p> <p>Determinar las principales característica de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro lavandería, de la Urb. Salamanca de Monterrico, Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013.</p>	<p>factor primordial para esta clase de MYPE, pues les va a permitir adquirir conocimientos más sofisticados del servicio de lavandería en menor tiempo, y haciendo que las prendas puedan ser lavadas de la mejor manera posible con controles de calidad e inclusive pueden llegar a obtener un proceso estandarizado en beneficio de todos los clientes.</p>	<p>esta haya sido modificada.</p> <p>Fue transversal por qué el estudio que se realizó al sector servicio- rubro Lavandería, tuvo una línea de tiempo que está determinado en el año 2013, teniendo un inicio y un fin.</p> <p>Fue descriptivo porque solo se pudo plasmar precisamente las características más relevantes de las MYPE, de sus representantes y</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



<p>¿Cuáles las principales características del financiamiento y la capacitación en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro lavandería, de la Urb. Salamanca de Monterrico, Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013?</p>	<p>Determinar las principales características del financiamiento y la capacitación en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro lavandería, de la Urb. Salamanca de Monterrico, Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013.</p>		<p>de nuestras variables del financiamiento y capacitación.</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------	--



### 3.7. Principios Éticos

La presente investigación realizada a las micro y pequeñas empresas (MYPE), está fundamentada por principios éticos, en primer lugar por la autonomía, donde la persona decide por si misma velando por los intereses de los demás en este caso estaría determinado por los representantes legales de las MYPE, además el principio de la confidencialidad, porque es la propiedad de la información y la que garantiza que está accesible únicamente a personal autorizado a acceder a dicha información y de confiabilidad, porque es la "capacidad de un ítem de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un período de tiempo determinado, también se tomó en cuenta la beneficencia, el cual busca contribuir con las demás personas como por ejemplo universitarios, docentes, entre otros y por último el de responsabilidad, porque es el cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir algo, o bien una forma de responder que implica el claro conocimiento de que los resultados de cumplir o no las obligaciones, recaen sobre uno mismo.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados

**Tabla N° 01. Características del perfil de los representantes legales de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro Lavandería, de la Urb. Salamanca de Monterrico, Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013.**

Características del perfil	Número de representantes de las MYPES	Porcentaje
<b>Edad(años)</b>		
18-30 años	0	0,0
31-50 años	10	100,0
51- Más	0	0,0
Total	10	100,0
<b>Género</b>		
Masculino	7	70,0
Femenino	3	30,0
Total	10	100,0
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	0	0,0
Básica	1	10,0
Superior no universitario	1	10,0
Superior universitario	8	80,0
Total	10	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro Lavandería, de la Urb. Salamanca de Monterrico, Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013.

**Tabla N° 02. Características de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio-  
rubro Lavandería, de la Urb. Salamanca de Monterrico, Distrito de Ate Vitarte,  
Lima, 2013.**

<b>Características de la empresa:</b>	<b>Número de MYPES</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Permanencia en el mercado</b>		
0-3 años	1	10,0
4-6 años	9	90,0
6 a más años	0	0,0
Total	10	100,0
<b>Número de trabajadores</b>		
01-05 trabajadores	10	100,0
06-10 trabajadores	0	0,0
11 a más trabajadores	0	0,0
Total	10	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro Lavandería, de la Urb. Salamanca de Monterrico, Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013.

**Tabla N° 03. Características del financiamiento en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro Lavandería, de la Urb. Salamanca de Monterrico, Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013.**

<b>Características del financiamiento:</b>	<b>Número de MYPES</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Ha solicitado algún tipo de crédito</b>		
Si	8	80,0
No	2	20,0
Total	10	100,0
<b>En qué entidad obtuvo el crédito</b>		
Entidad Bancaria	8	80,0
Entidad no Bancaria	0	0,0
No Solicito Crédito	2	20,0
Total	10	100,0
<b>Monto del crédito recibido</b>		
0 soles	2	20,0
0-3,000 soles	0	0,0
3,001-5,000 soles	8	80,0
5,001 a más soles	0	0,0
Total	10	100,0
<b>En que utilizo el crédito recibido</b>		
Capital de trabajo	8	80,0
Compras de activos	0	0,0
Mejoramiento del local	0	0,0
No Recibió Crédito	2	20,0
Total	10	100,0
<b>Tasa de interés que pago por el crédito</b>		
0%	2	20,0
5% a 20%	0	0,0
21% a 50%	8	80,0
51% a más	0	0,0
Total	10	100,0
<b>El financiamiento ha permitido el desarrollo de la MYPE</b>		
Si	10	100,0
No	0	0,0
Total	10	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro Lavandería, de la Urb. Salamanca de Monterrico, Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013.



**Tabla N° 04. Características de la capacitación en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro Lavandería, de la Urb. Salamanca de Monterrico, Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013.**

<b>Características de la capacitación:</b>	<b>Número de MYPES</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Ha recibido capacitación antes de crear su MYPE</b>		
Si	8	80,0
No	2	20,0
Total	10	100,0
<b>Ha tomado algún curso de capacitación para mejorar el manejo de su empresa</b>		
Si	10	100,0
No	0	0,0
Total	10	100,0
<b>El personal ha recibido capacitación (trabajadores)</b>		
Si	6	60,0
No	4	40,0
Total	10	100,0
<b>En qué áreas ha recibido capacitación (Dueño de empresa y trabajadores)</b>		
En Marketing	1	10,0
En atención al cliente	7	70,0
Elaboración del producto	2	20,0
Total	10	100,0
<b>La capacitación mejora la rentabilidad de su empresa</b>		
Si	9	90,0
No	1	10,0
Total	10	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro Lavandería, de la Urb. Salamanca de Monterrico, Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013.

## 4.2. Análisis de Resultados

### a) Discusión

Con respecto a la edad de los representantes legales de las MYPES, el 100 % tiene de 31 a 50 años (Tabla 01), esto coincide con los resultados de **Velásquez (2013)** donde el 98% de los representantes legales son personas cuyas edades oscilan entre 18 y 64 años. Con respecto al sexo de los representantes de las MYPE, el 100% son del género masculino (Tabla 01), esto coincide con los resultados encontrados de **Guibovich (2013)** donde el 100% de los encuestados era de sexo masculino y contrasta con los resultados de **Guerrero (2014)** donde el 60% de los representantes legales encuestados son del sexo femenino. Con respecto al grado de instrucción, el 80% tienen estudios Superior universitario (Tabla 01), esto se contrasta con los resultados encontrados por **Bolívar (2011)** el cual menciona que el 73% de los encuestados tienen grado de instrucción superior no universitaria.

La Urb. Salamanca de Monterrico del Distrito de Ate Vitarte, Lima. Se caracteriza por tener una población joven de género mayoritario masculino, el cual se refleja en la dirección de las MYPE de este rubro, sin dejar de lado el género femenino al que se dedica a otro tipo de giro de MYPE, en cuanto al nivel de la educación de la mencionada Urbanización tiene estrato socio económico medio-alto, lo que implica que sus habitantes cuenten con mayor recursos para la facilidad de su educación.

Con respecto a la permanencia de la MYPE, el 90% tienen de 4 a 6 años en el mercado (Tabla 02), esto se coincide con los resultados encontrados por **Velasquez (2013)** el cual menciona que el 38% tienen de 3 a más años en el mercado. Y que además coincide con los resultados encontrados de **Guerrero (2014)** donde el 90% tienen de 4 a más años de actividad en el rubro. Con respecto al número de trabajadores, el 100% tienen de 1 a 5 trabajadores (Tabla 02), esto coincide con los resultados encontrados de **Velásquez (2013)** donde el 93% posee de 1 a 5 empleados, mientras que contrasta con los resultados encontrados por **Guibovich (2013)** donde el 100 % de los entrevistados posee en su MYPE entre 6 a 10 trabajadores.

La mayoría de las MYPE de este rubro, se proyectan en perdurar sus actividades debido a la previa capacitación de sus representantes, y el apoyo que estas reciben de la municipalidad en cuanto a sus capacitaciones, supervisión y control, lo que hace que tengan una mayor consistencia en la sostenibilidad del rubro, por ende implica el crecimiento de esta y la necesidad de generar nuevos puestos de trabajo.

Con respecto al financiamiento de la MYPE, el 80% ha solicitado algún tipo de crédito (Tabla 03), esto coincide con los resultados encontrados por **Guerrero (2014)** el cual menciona que el 80% recurren al financiamiento y contrasta con los resultados encontrados por **Bolívar (2011)** donde el 66.60% no solicitaron crédito de una entidad bancaria. El 80% de los encuestados dijeron que el Monto recibido fue de S/ 3,001 a S/ 5,000 soles, esto contrasta con los resultados de **Guerrero (2014)** que menciona que el 88% recibió un importe de crédito entre S/ 5 001,00 a más. El 80% utilizaron el crédito en capital de trabajo, esto contrasta con los resultados encontrados de **Guerrero (2014)** el cual menciona que el 50% invirtió en compra de activos. El 80% pagaron de 21% a 50% de tasa de interés por el crédito recibido, esto contrasta con los resultados encontrados por **Guerrero (2014)**, donde el 75% tuvo una tasa anual del crédito entre de 36.1% a más de 54.1%. El 100% de los encuestados, dijeron que el financiamiento ha permitido el desarrollo de su MYPE, esto coincide con **Guerrero (2014)** que el 100% de MYPE que utilizaron crédito financiero obtuvieron rentabilidad.

El entorno rodeado a las MYPE de este rubro siempre está en constante bombardeo de ofertas ligadas al otorgamiento de crédito, con tasas de interés que motivan al acceso de estas, el o los montos dirigidos para su capital de trabajo son destinadas adquisición de equipos e insumos afines al desarrollo de sus MYPE, ya que se cuenta una amplia gama de precios competentes a elección, por lo que la capacidad de compra de las MYPE, se ven satisfechas con la cobertura de su crédito obtenido.

Con respecto a la capacitación, el 80% recibió capacitación antes de crear su MYPE (Tabla 04), esto coincide con los resultados encontrados por **Guibovich (2013)** el cual menciona que el 100% recibieron capacitación antes de crear su MYPE. El 100% se capacitó para mejorar el manejo de su MYPE (Tabla 04), esto coincide con los resultados encontrados por **Bolívar (2011)**, donde el 66.6% de los empresarios encuestados han recibido una capacitación para el mejor manejo de su lavandería. El 60% sí capacitó a su personal, esto coincide con los resultados encontrados por **Velásquez (2013)**, donde el 52% de los representantes legales de las MYPE encuestadas dijeron que sus trabajadores si reciben capacitación.

Las MYPE de este rubro, en su búsqueda (ya sea previa y durante) del desarrollo tienden a ver una mejor factibilidad en el rendimiento de esta, lo que genera la necesidad de no dar un paso al vacío, y estar siempre en constante capacitación con ayuda de la municipalidad, los proveedores u otros agentes ligados al ámbito.

El 70% recibió capacitación en atención al cliente (Tabla 04), esto coincide con los resultados obtenidos por **Guibovich (2013)** donde el 100% respondieron que se capacitaron la atención en cliente, mientras que contrasta con resultados de **Velásquez (2013)**, donde un 59% se capacito en cursos no específicos. El 90% de los encuestados respondieron que la capacitación mejoró la rentabilidad de su empresa (Tabla 04), esto coincide con los resultados de **Guerrero (2014)** donde el 100% de los empresarios encuestados manifestaron que la capacitación obtiene rentabilidad.

El crecimiento de las MYPE de este rubro, se debe a las grandes competencias que estas tienen con las cadenas de lavanderías, o lavanderías con mayor capacidad de atención, enfocándose la mayoría de dichas MYPES, en el trato, la personalización, y la distinción de sus clientes, dándole un plus agregado para fidelizar, mantener y captar nuevos usuarios, y por ende verse reflejada en su rentabilidad.

## V. CONCLUSIÓN

La mayoría de los representantes legales de las Micro y Pequeñas empresas (MYPE) del sector Servicio rubro Lavandería, de la Urb. Salamanca de Monterrico, distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013, son dirigidas por personas adultas del sexo masculino con estudios superior universitarios.

La mayoría de las Micro y Pequeñas empresas (MYPE) del sector Servicio rubro Lavandería, de la Urb. Salamanca de Monterrico, distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013, tienen de 4 a 6 años en el mercado y la totalidad tienen de 01 a 05 trabajadores.

La mayoría de las Micro y Pequeñas empresas (MYPE) del sector Servicio rubro Lavandería, de la Urb. Salamanca de Monterrico, distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013, solicitaron un crédito, accedieron a las entidades bancarias. La totalidad de las Micro y Pequeñas empresas, utilizó un monto de S/ 3,001 a S/. 5,000 soles, invertido en capital de trabajo, pagando una tasa de interés de 21% a 50% y el financiamiento permitió que las MYPE se desarrollen.

La totalidad de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector Servicio rubro Lavandería, de la Urb. Salamanca de Monterrico, distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013, recibieron cursos de capacitación antes de crear su MYPE, y para mejorar el manejo de su MYPE, su personal ha recibido capacitación en atención al cliente y esto mejoró la rentabilidad de la MYPE



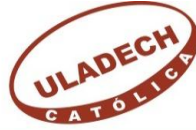
## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS (NORMAS APA)

1. Andriani, C. (2013). El Nuevo Sistema de Gestión para las MYPES. Un reto para las empresas latinoamericanas. Editorial Norma. Primera Edición. Bogotá. Pág. 13.
2. García, A. (2011). La Micro y Pequeña empresa en Latinoamérica. Editorial Grafica Biblos. Perú. Pág. 07
3. Ferraro, C. (2011). El financiamiento a las pymes en América Latina. Extraído el 11 de diciembre, 2013, de [http://www.cepal.org/ddpe/publicaciones/xml/0/45220/financiamiento\\_a\\_pymes.pdf](http://www.cepal.org/ddpe/publicaciones/xml/0/45220/financiamiento_a_pymes.pdf).
4. Rodríguez, A. (2012). Especialización en Gerencia, Mención: Sistemas de Información. Extraído el 11 de diciembre, 2013, de <http://www.oocities.org/es/avrrinf/grh/trabajo3/trabajo3.htm>
5. Velásquez, (2013). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro Lavanderías del distrito de Los Olivos, Periodo 2013.
6. Guerrero, Y. (2014). “Caracterización del financiamiento y formalización en las MYPE del sector servicio – rubro pollerías del distrito de nuevo Chimbote, año 2012”. Pregrado. Nuevo Chimbote, 2014.
7. Guibovich, I. (2013). “Caracterización del financiamiento y la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro-pollerías de la Av. Aviación del distrito de San Borja, Lima, 2013”.
8. Rimachi, F. (2014). “Proyecto de implementación de una lavandería industrial”. Extraído el 05 de diciembre, 2014, de <https://es.scribd.com/doc/209005045/Tesis-lavanderia>.

9. Zeballos H. (2012) “Lavanderías”. Extraído el 05 de diciembre, 2014, de <http://www.arkivperu.com/lavanderias-vaporito-1965/>.
10. Saori Lavanderías, (2013). Saori lavandería, quienes somos, historia, extraído el 04 de diciembre, 2014, de <http://saorilavanderias.pe/index.php/quienes-somos>.
11. Aspilcueta, J. (2011). MYPE en el Perú. Extraído el 11 de diciembre, 2013, de <http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>
12. América Económica, (2012). Las PYME: Esas protagonistas que América Latina ha dejado rezagadas. Extraído el 27 de Noviembre 2014, de <http://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/las-pymes-esas-protagonistas-que-america-latina-ha-dejado-rezagadas>.
13. Banco de desarrollo de América Latina, (2013). Capacitación para mejorar las sostenibilidad de las PYME. Extraído el 27 de Noviembre 2014, de <http://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2013/03/capacitaci%C3%B3n-para-mejorar-las-sostenibilidad-de-las-pymes/?parent=14131>
14. Briceño A. (s/f). Formas y fuentes de financiamiento a corto y largo plazo. Extraído el 27 de Noviembre 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos15/financiamiento/financiamiento.shtml>
15. Crediriesgo, (2010). Financiamiento en las MYPE. Extraído el 27 de Noviembre 2014, de <http://crediriesgo.blogspot.com/2010/04/financiamiento-en-las-mypes.html>
16. Las Mypes en el Perú (2012). Las Mypes. Extraído el 10 de Junio del 2016, de <http://www.slideshare.net/xxdanilo87xx/mypes-peru-2011>.
17. Morazán, P. (2011). Financiamiento de PYME en la Unión Europea. Extraído el 27 de Noviembre 2014, de [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2011/433775/EXPO-DEVE\\_ET\(2011\)433775\\_ES.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2011/433775/EXPO-DEVE_ET(2011)433775_ES.pdf)

18. Portada de acceso a Financiamiento. (2013). FINANCIAMIENTO PARA PEQUEÑAS EMPRESAS. Extraído el 27 de Noviembre 2014, de <http://www.fomin.org/es-es/PORTADA/Proyectos/Acceso-a-Financiamiento/Financiamiento-de-la-PYME-2013>
19. Reyna, N. (2009). Importancia de la capacitación para las MYPE. Extraído el 30 de Noviembre 2014, <http://www.mundomype.com/pages/articulo.php?id=167>
20. Salazar, A. (2011). Manual de Contabilidad para Pymes, Diseño Editorial para la Municipalidad Distrital de Carabayllo. Extraído el 11 de diciembre, 2013, de <http://es.scribd.com/doc/68021806/10/CONCEPTO-GENERALE-SOBRE-EMPRESA-PYMES-Y-MYPES>
21. Serna, J. & Delgado, J. (2007). La capacitación en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYME) de México. Extraído el 27 de Noviembre 2014, de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2007/shdr.htm>
22. Zevallos, E. (2006). Obstáculos al desarrollo de las pequeñas y medianas empresas. Extraído el 27 de Noviembre 2014, de [jefas.esan.edu.pe/index.php/jefas/article/view/184/175](http://jefas.esan.edu.pe/index.php/jefas/article/view/184/175)

## ANEXO 01: CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

#### CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las MYPE del sector servicio rubro lavandería, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado. “Caracterización del financiamiento y la capacitación de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro lavandería, de la Urb. Salamanca de Monterrico, Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013”.

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

#### 1. GENERALIZACIÓN

##### 1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LA MYPE

##### 1. La edad del representante legal de la MYPE

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 – Más.

##### 2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

**3. ¿Cuál es el grado de instrucción del representante legal de la MYPE?**

- a) Sin instrucción
- b) Básica
- c) Superior no universitario
- d) Superior universitario

**1.2. REFERENTE A LAS MYPES**

**4. ¿Cuántos años tiene la MYPE en el mercado?**

- a) 0- 3años
- b) 4- 6 años
- c) 6 a más.

**5. ¿Cuántos trabajadores tiene su empresa?**

- a) 01- 05 trabajadores
- b) 06- 10 trabajadores
- c) 11 a más.

**1.3. REFERENTE A LA VARIABLE FINANCIAMIENTO**

**6. Ud. ha solicitado algún tipo de crédito**

- a) Si
- b) No

**7. ¿En que entidades financieras otorgan mayores facilidades para la obtención del crédito?**

- a) Entidades bancarias
- b) No bancarias
- c) No solicito crédito

**8. ¿Cuál fue el Monto del crédito recibido?**

- a) 0 soles
- b) 0 – 3,000 soles
- c) 3,001 – 5,000 soles
- d) 5,001 a más soles



**9. ¿En qué utilizó el crédito recibido?**

- a) Capital de trabajo
- b) Compra de activos
- c) Mejoramiento del local
- d) No recibió crédito

**10. ¿Qué tasas de interés pago por el crédito?**

- a) 0%
- b) 5% a 20%
- c) 21% 50%
- d) 51% a más

**11. ¿Cree que el financiamiento ha permitido el desarrollo de su MYPE**

- a) Si
- b) No

**1.4. REFERENTE A LA VARIABLE CAPACITACIÓN**

**12. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación antes de poner su MYPE en funcionamiento?**

- a) Si
- b) No

**13. ¿Ha tomado algún curso de capacitación para mejorar el manejo de su empresa?**

- a) Si
- b) No

**14. ¿El personal de su empresa, ha recibido algún tipo de capacitación?**

- a) Si
- b) No

**15. ¿En qué áreas ha recibido la capacitación?**

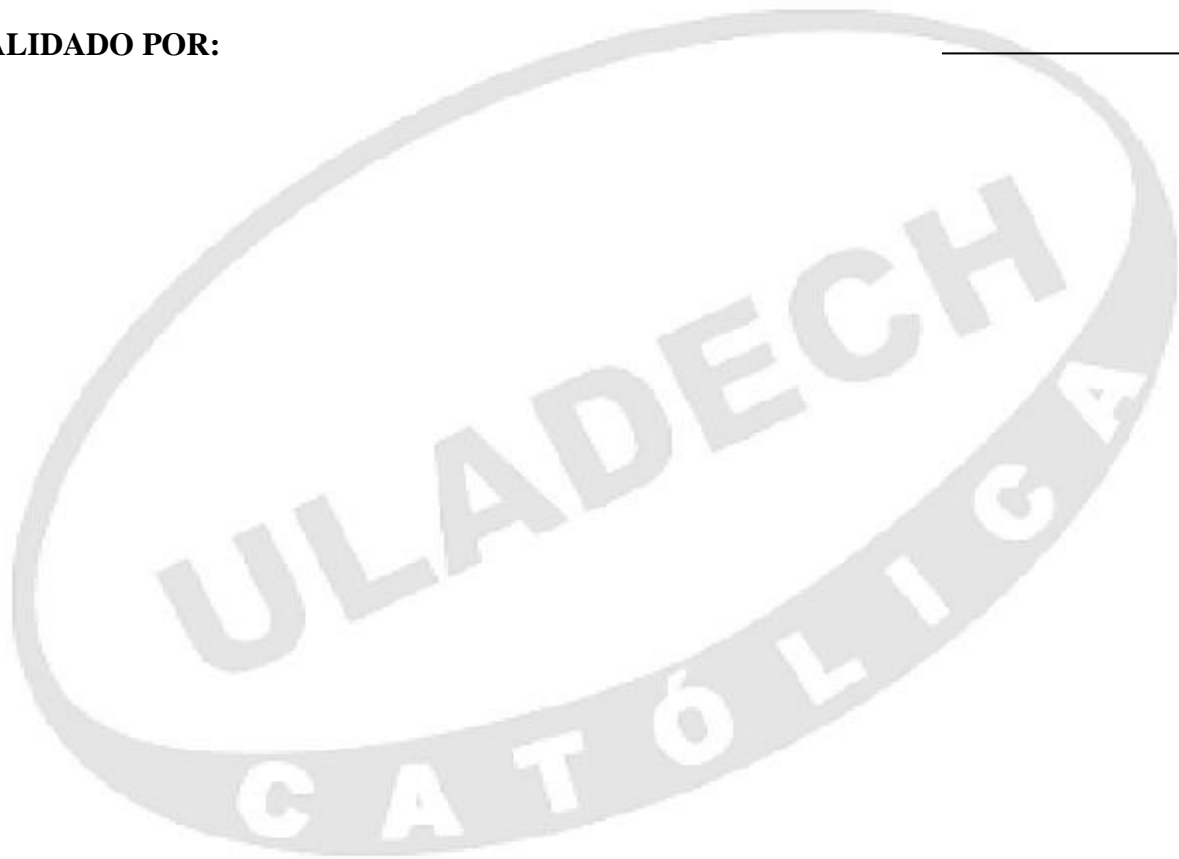
- a) En marketing
- b) En atención al cliente
- c) Otros

16. ¿Cree usted que la capacitación al personal mejora la rentabilidad de la empresa?

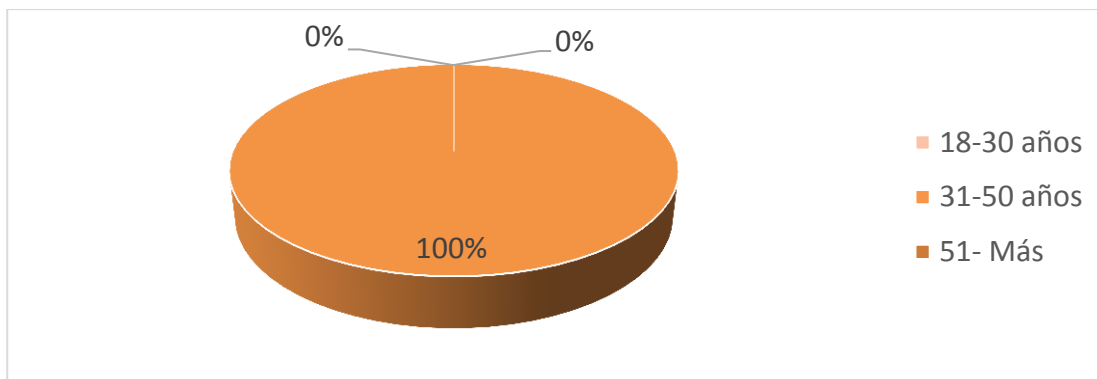
- a) Si
- b) No

HECHO POR: RICARDO RAMON ASCENCIO SAONA \_\_\_\_\_

VALIDADO POR: \_\_\_\_\_

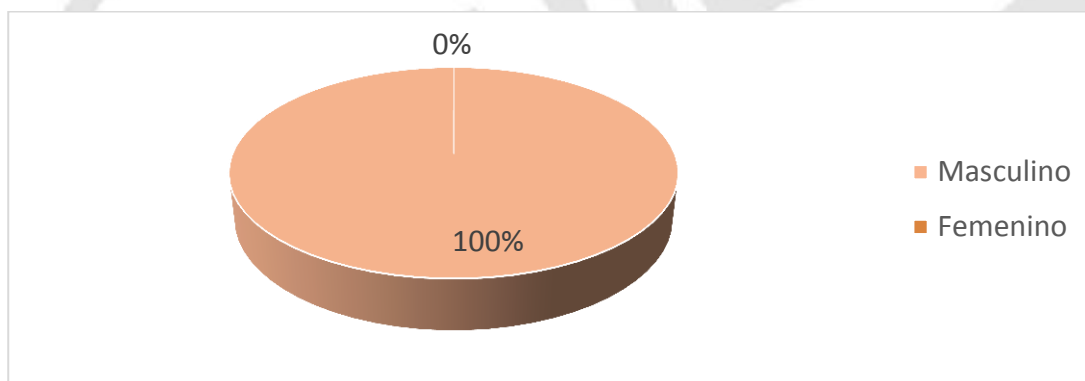


## ANEXOS 2: FIGURAS



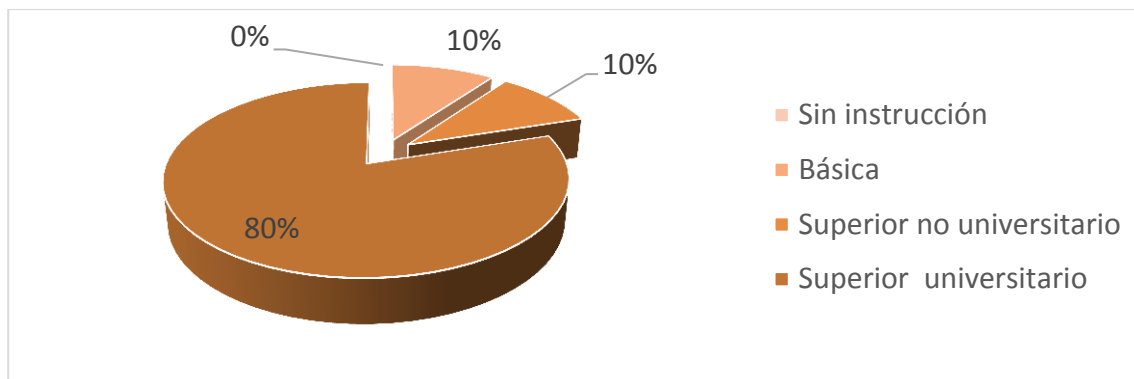
**Figura N° 01:** Edad del representante de la MYPE

**Fuente:** Tabla N°1



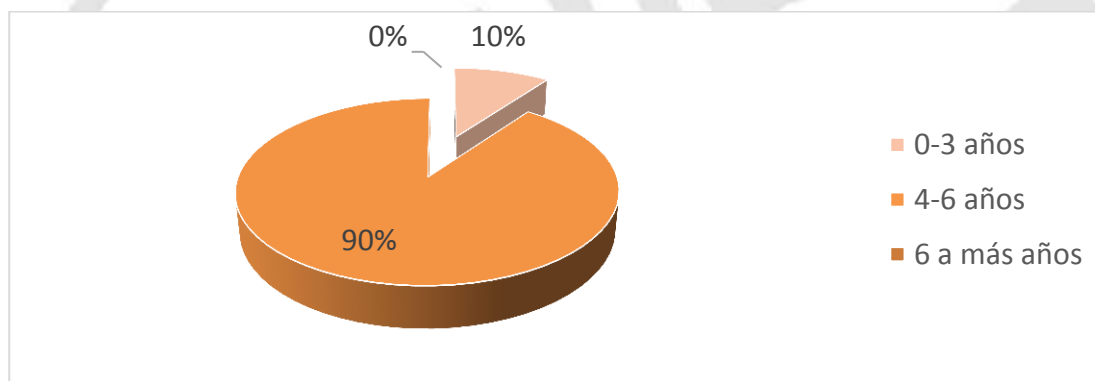
**Figura N° 02:** Género del representante de la MYPE

**Fuente:** Tabla N°1



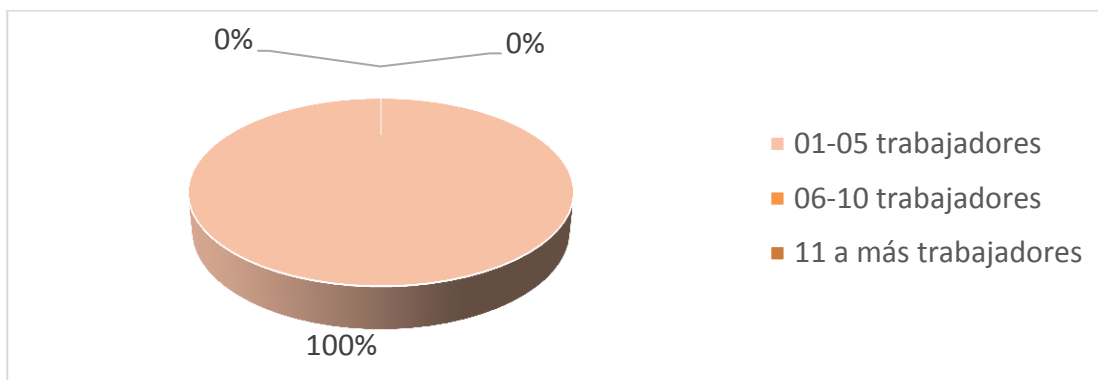
**Figura N° 03:** Grado de instrucción del representante de la MYPE

**Fuente:** Tabla N°1



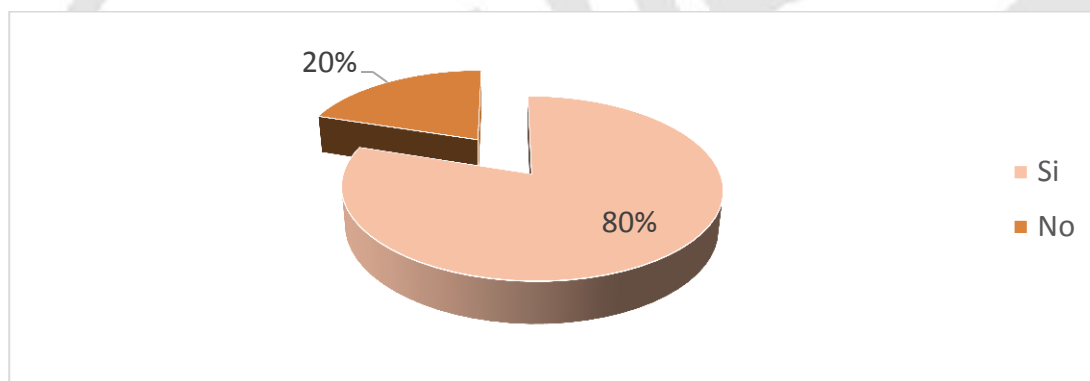
**Figura N° 04:** Años de la MYPE en el mercado

**Fuente:** Tabla N°2



**Figura N° 05:** Trabajadores que tiene la MYPE

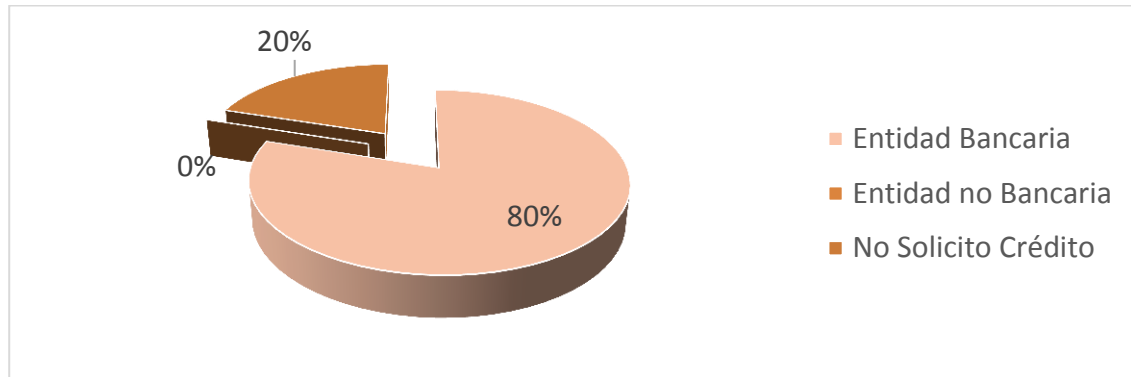
**Fuente:** Tabla N°2



**Figura N° 06:** Ud. ha solicitado algún tipo de crédito

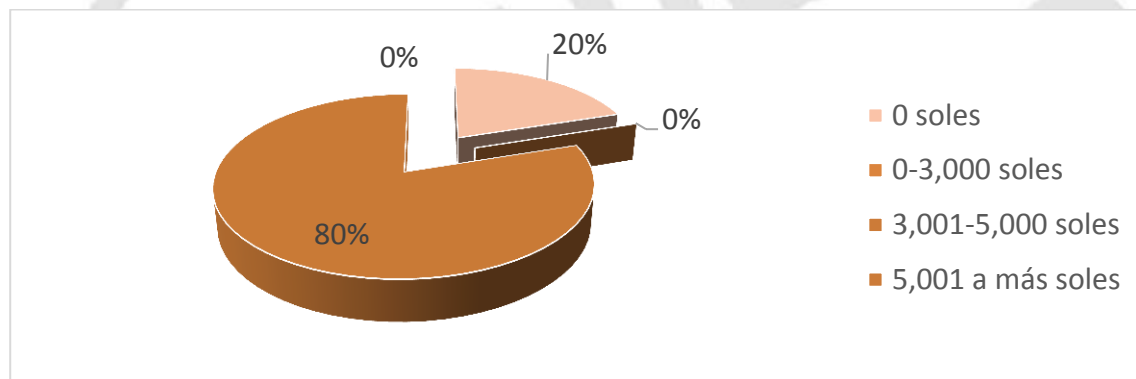
**Fuente:** Tabla N°3





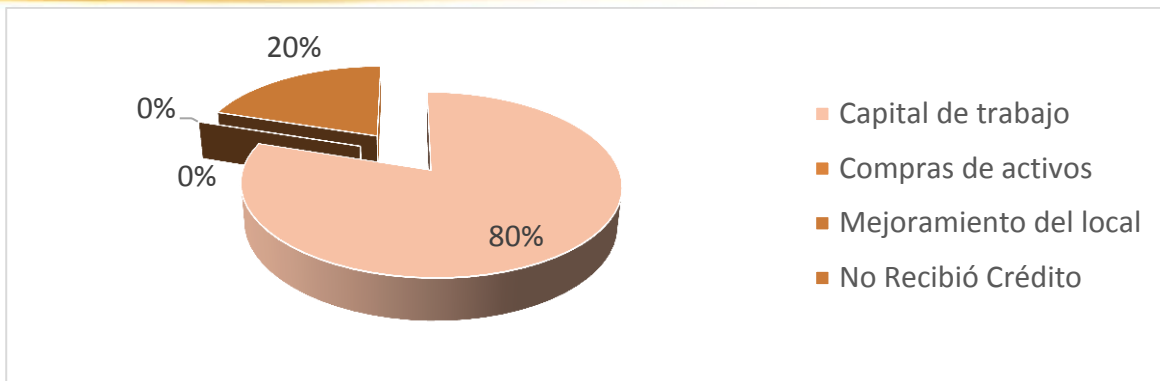
**Figura N° 07:** En qué entidad obtuvo el crédito.

**Fuente:** Tabla N°3



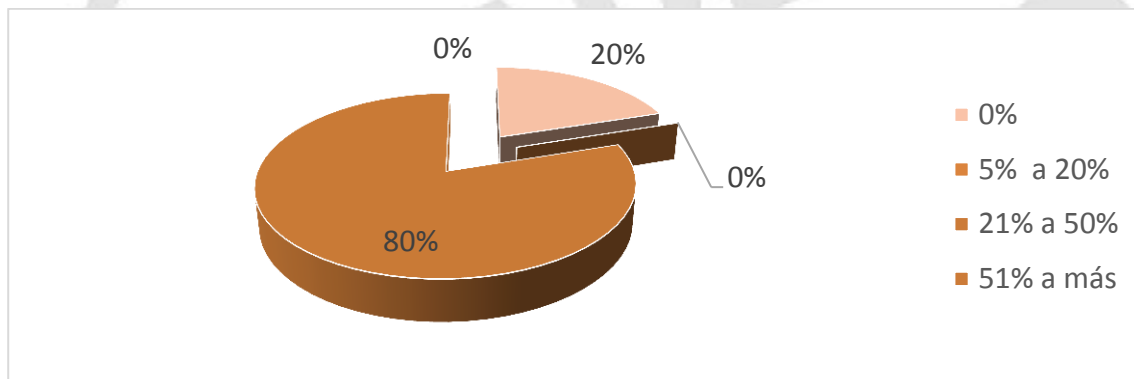
**Figura N° 08:** Monto del crédito recibido

**Fuente:** Tabla N°3



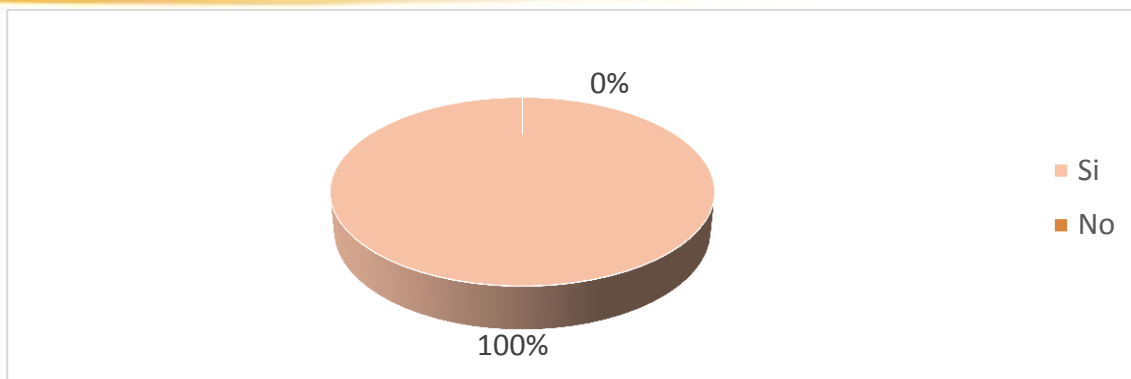
**Figura N° 09:** En que utilizo el crédito recibido

**Fuente:** Tabla N°3



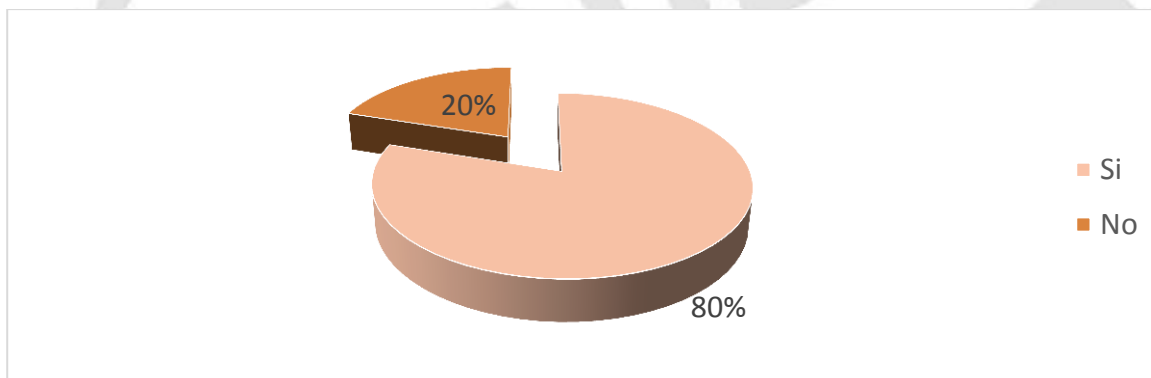
**Figura N° 10:** Tasas de interés que pago por el crédito

**Fuente:** Tabla N°3



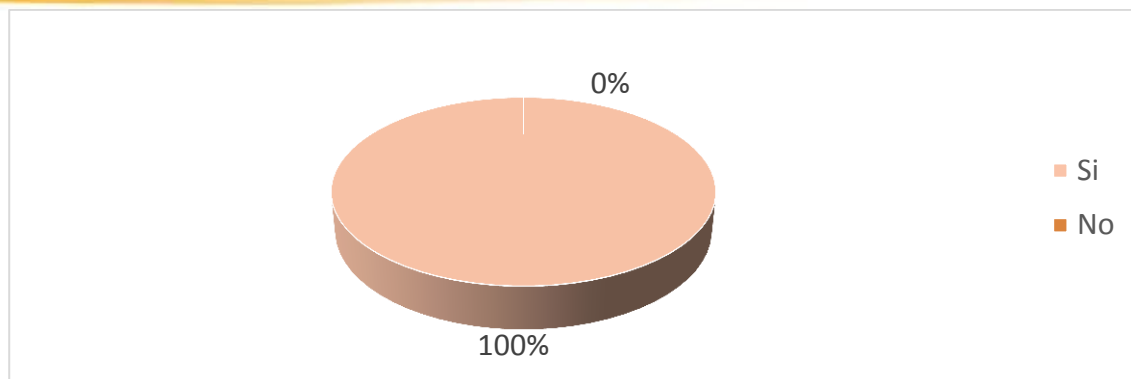
**Figura N° 11:** El financiamiento ha permitido el desarrollo de su MYPE

**Fuente:** Tabla N°3



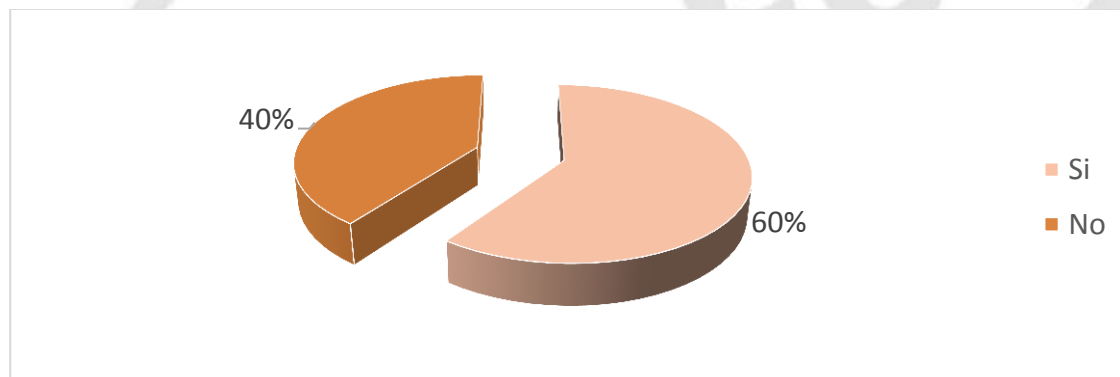
**Figura N° 12:** Ha recibido algún tipo de Capacitación

**Fuente:** Tabla N°4



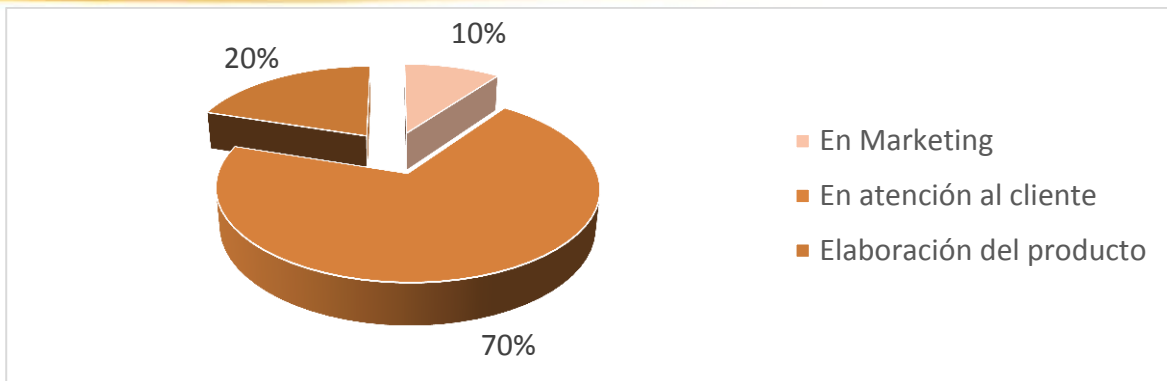
**Figura N° 13:** Se ha capacitación para mejorar el manejo de su MYPE

**Fuente:** Tabla N°4



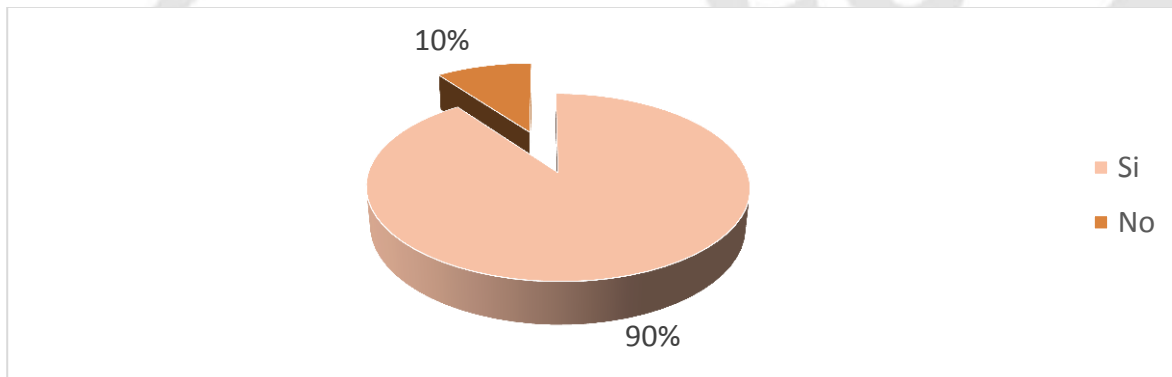
**Figura N° 14:** El personal ha recibido capacitación

**Fuente:** Tabla N°4



**Figura N° 15:** En que áreas ha recibido Capacitación.

**Fuente:** Tabla N°4



**Figura N° 16:** La capacitación mejora la rentabilidad de su empresa.

**Fuente:** Tabla N°4



**ANEXO 03: RELACIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
ENCUESTADAS**

**SECTOR SERVICIO- RUBRO LAVANDERÍA, DE LA URB. SALAMANCA DE  
MONTERRICO, DISTRITO DE ATE VITARTE, LIMA, 2013.**

<b>NOMBRE DE MYPE</b>	<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	<b>DIRECCION</b>
LAVANDERIA SALAMANCA	Chavarry Rodríguez Julia Rosa	Cal, Inca Garcilazo de laVega N°143, Urb. Salamanca de Monterrico, Ate, Lima.
LAVANDERIA CE&CE	Cajacuri Tacuri Carlos Wili	Av. Los Paracas N°604, Urb. Salamanca de Monterrico, Ate, Lima.
LAVANDERIA EL CISNE	-	Av. Los Paracas N°432, Urb. Salamanca de Monterrico, Ate, Lima.
LAVANDERIA ELI'S	Carini Mauricio	Cal. Los Aymaras N°282, Urb. Salamanca de Monterrico, Ate, Lima.
LATIND DRY CLEANERS	-	Av. Los Quechuas N°435, Urb. Salamanca de Monterrico, Ate, Lima.
LAVANDERIA AURO CLEAN	-	Av. Los Quechuas N°1087, Urb. Salamanca de Monterrico, Ate, Lima.
LAVANDERIAS VAPI	-	Av. Los Quechuas N°1410, Urb. Salamanca de Monterrico, Ate, Lima
LAVANDERIA CAROL	Caro Sánchez García María Teresa	Av. Los Quechuas N°1642, Urb. Salamanca de Monterrico, Ate, Lima
KERRY'S LAVNADERIAS	-	Av. Los Paracas N°647, Urb. Salamanca de Monterrico, Ate, Lima.
LAVANDERIA LAVA MAGIC	-	Av. Los Paracas N°571, Urb. Salamanca de Monterrico, Ate, Lima.

### ANEXO 04: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	Se m 1	Se m 2	Se m 3	Se m 4	Se m 5	Se m 6	Se m 7	Se m 8	Se m 9	Se m 10	Se m 11	Se m 12	Se m 13	Se m 14	Se m 15	Se m 16
Reunión de coordinación (tutoría)																
Estudio del problema.																
Formulación de objetivos.																
Identificación de las variables.																
Elaboración del Instrumento.																
Recolección y consistencia de los datos.																
Procesamiento de la información.																
Análisis estadístico.																
Conclusiones.																

### ANEXO 05: PRESUPUESTO

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO (S/.)	
			UNITARIO	TOTAL
Impresiones	73	unidad	0.50	36.50
Fotocopiado	73	unidad	0.10	7.30
Internet	25	horas	1.00	25.00
Pasaje	5	unidad	2.00	10.00
<b>TOTAL</b>			<b>2.40</b>	<b>78.80</b>

**FINANCIAMIENTO:** Autofinanciando