



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**LA CAPACITACIÓN Y EL FINANCIAMIENTO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR SERVICIO - RUBRO CABINAS DE
INTERNET, DE LA ASOCIACION JESÚS DE
NAZARET, DISTRITO DE ATE, PROVINCIA DE
LIMA, DEPARTAMENTO DE LIMA, PERIODO 2018**

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

AUTORA:

EDDA AQUILAS VENANCIO TORRES

ASESOR:

Mg. SIMÓN POMA ANCCASI

LIMA – PERÚ

2019

Hoja de jurado evaluador y asesor

Dr. Jose German Salinas Gamboa

Presidente

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero

Miembro

Lic. Adm. Víctor Hugo Espinosa Otoyá

Miembro

Mg. Simòn Poma Anccasi

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por iluminar mi camino y darme
las fuerzas para seguir adelante
en este arduo camino.

A mis hermanos

Porque siempre están a mi lado,
dándome aliento para alcanzar mi
objetivo, ellos son mis
compañeros y sin ellos no
hubiera podido terminar mis
estudios.

DEDICATORIA

A Dios

Porque sin él nada somos.

A mis padres

Aunque ahora ya no están
conmigo desde el cielo ellos me
protegen.

A mi hijo

Leonel Maximino, por darme las
fuerzas para estudiar la carrera
que hoy culmino.

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar las principales características de la capacitación y el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, del sector servicio - rubro cabinas de internet, de la asociación Jesús de Nazaret, distrito de Ate, provincia y departamento de Lima. En la investigación se empleó la metodología descriptiva, no experimental y transversal. Se aplicó encuesta a 6 cabinas de internet con un cuestionario de 23 preguntas enfocadas en la variable de capacitación y financiamiento. Se obtuvo los siguientes resultados: 50% de los empresarios tiene entre 31 a 50 años, 83% son de género masculino, el 33% son casados, 50% son técnicos de sistemas. 67% tienen entre 2 a 4 años en el mercado, 50% de las MYPE fue creado con la finalidad de generar empleo a la familia, el 100% de los micro empresarios no fueron capacitados para crear la empresa, el 63% capacita a sus trabajadores, el 67% de los empresarios considera que la capacitación es una inversión, el 50% de los encuestados manifiesta que solicitaron un crédito bancario, por el monto de 10,000 soles a más, el mismo que fue utilizado para la compra de nuevas tecnologías.

***Palabras clave:* Capacitación, Financiamiento, Cabinas de Internet y MYPE.**

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the main characteristics of the training and financing of micro and small enterprises, of the service sector - internet booths, of the Jesús de Nazaret association, Ate district, province and department of Lima. In the research, the descriptive, non-experimental and transversal methodology was used. A survey was applied to 6 Internet booths with a questionnaire of 23 questions focused on the training and financing variable. The following results were obtained: 50% of entrepreneurs are between 31 and 50 years old, 83% are male, 33% are married, 50% are systems technicians. 67% have between 2 to 4 years in the market, 50% of the MSEs was created with the purpose of generating employment for the family, 100% of the micro entrepreneurs were not trained to create the company, 63% trained their workers, 67% of employers consider that training is an investment, 50% of respondents said they requested a bank loan, in the amount of 10,000 soles to more, the same that was used for the purchase of new technologies.

Keywords: Training, Financing, Internet booths and MSEs.

INDICE

Título de la tesis.....	i
Hoja de jurado evaluador y asesor	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA.....	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	vi
INDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	4
2.1 ANTECEDENTES	4
2.1.1 A NIVEL INTERNACIONAL.....	4
2.1.2 A NIVEL NACIONAL	6
2.2.- BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.2.1.- Teoría de la Capacitación.....	8
2.2.2.- Teoría del financiamiento	15
2.3.- Marco Conceptual	26
Página web	28
- Comprar	28
- Reuniones de trabajo.....	28
- Buscar información.....	28
- Redes Sociales	28
- Acceder a las noticias.....	28
- Comunicarnos.....	28
III. METODOLOGÍA.....	29

3.1.- Tipo de Investigación	29
3.2. Nivel de Investigación.....	29
3.3. Diseño de la Investigación	29
3.4. Población y Muestra	29
3.4.1.- Población	29
3.4.2.- Muestra	29
3.5.- Definición y Operacionalización de variables	30
3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	34
3.7.- Plan de Análisis.....	34
3.8.- Matriz de Consistencia	35
3.9.- Principios Ético.....	36
IV. RESULTADOS	38
4.1 Resultados.....	38
4.2 Análisis de Resultados.....	56
V. CONCLUSIONES.....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXOS	64
Anexo 01: Cuestionario	64

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

	Pág.	
Tabla 1	Edad de los representantes Legales	38
Tabla 2	Genero	39
Tabla 3	Estado civil	39
Tabla 4	Profesión del encuestado	40
Tabla 5	Ocupación en la empresa	41
Tabla 6	Años de permanencia en la empresa	42
Tabla 7	Tipo de empresa	42
Tabla 8	Giro de la empresa	43
Tabla 9	Empresa formal	44
Tabla 10	Situación de los trabajadores	44
Tabla 11	Años de permanencia en el mercado	45
Tabla 12	Finalidad de creación de la empresa	46
Tabla 13	Capacitación antes de crear la MYPE	47
Tabla 14	Colaboradores que reciben capacitación	47
Tabla 15	Capacita a sus trabajadores	48
Tabla 16	Número de veces que capacita al colaborador	49
Tabla 17	La capacitación genera	50
Tabla 18	Gestión de crédito ante las entidades financieras	51
Tabla 19	Créditos recibidos	52
Tabla 20	Instituciones que otorgan los créditos	53
Tabla 21	Monto de crédito recibido	54
Tabla 22	Monto de crédito solicitado	54
Tabla 23	Utilización del crédito recibido	55
Figura 1	Edad del representante Legal	38
Figura 2	Genero del representante Legal	39
Figura 3	Estado civil	40
Figura 4	Profesión del encuestado	41
Figura 5	Ocupación en la empresa	41
Figura 6	Años de permanencia en la empresa	42
Figura 7	Tipo de empresa	43

Figura 8	Giro de la empresa	43
Figura 9	Empresa formal	44
Figura 10	Situación de los trabajadores	45
Figura 11	Años de permanencia en el mercado	46
Figura 12	Finalidad de creación de la empresa	46
Figura 13	Capacitación antes de crear la MYPE	47
Figura 14	Colaboradores que reciben capacitación	48
Figura 15	Capacita a sus trabajadores	49
Figura 16	Número de veces que capacita a sus trabajadores	50
Figura 17	La capacitación genera	51
Figura 18	Gestión de crédito ante las entidades financieras	52
Figura 19	Créditos recibidos	52
Figura 20	Instituciones que otorgan los créditos	53
Figura 21	Monto de Crédito recibido	54
Figura 22	Monto de Crédito Solicitado	55
Figura 23	Utilización del Crédito recibido	56

I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de los países se debe al auge de las empresas que forman parte de ella, principalmente por el micro y pequeñas empresas (MYPE), constituyéndose en el gran aporte a las economías, contribuyendo como fuentes de trabajo, mejoran los indicadores macroeconómicos como el Producto Bruto Interno, la balanza comercial, aporte de tributos al fisco de los países.

En el Perú, de acuerdo a estadísticas del INEI (2017), ellas llegan a una cifra de 2 millones 124 mil 280 empresas unidades, demostrando con ello el gran aporte que le hace a nuestro país, toda vez que el 85% del empleo es generado por las MYPE y 24% del PBI también es el aporte de estas empresas (Chau, 2018).

Por lo tanto, dentro de este segmento de MYPE se encuentran diversos rubros que la conforman, en esa línea podemos encontrar las cabinas de internet, cuyo servicio es de consumo diario por los peruanos. Este tipo de empresas cuyas características son peculiares, y es el objeto de esta investigación, razón por la cual se ha orientado al estudio de seis MYPE rubro Internet, que se encuentran en la asociación Jesús de Nazaret, distrito de Ate, provincia y departamento de Lima. La dimensión bajo la cual se va a estudiar a estas MYPE, son las características de la capacitación y el financiamiento.

Siendo empresas que se dedican al servicio de internet para el consumo de los ciudadanos y que estas deben ser de la mejor manera, para ello deben cumplir con ciertos estándares de calidad, es por ello que este estudio se ocupa de determinar las características de la capacitación y el financiamiento.

Por lo tanto se puede traducir en la pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la capacitación y el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro cabinas de internet, de la asociación Jesús de Nazaret,

distrito de ate, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2018?. Del mismo modo, el objetivo general de investigación es: Determinar las principales características de la capacitación y el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro cabinas de internet, de la asociación Jesús de Nazaret, distrito de Ate, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2018.

Para poder conseguir el objetivo general nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

- Determinar las principales características del representante legal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro cabinas de internet, de la asociación Jesús de Nazaret, distrito de ate, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2018.
- Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro cabinas de internet, de la asociación Jesús de Nazaret, distrito de ate, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2018.
- Determinar las principales características de la Capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro cabinas de internet, de la asociación Jesús de Nazaret, distrito de ate, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2018.
- Determinar las principales características del Financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro cabinas de internet, de la asociación Jesús de Nazaret, distrito de ate, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2018.

Esta investigación se justifica desde el punto de vista teórico, permite conocer las principales características de la capacitación y el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, permitiendo al mismo tiempo determinar si las micro y pequeñas empresas del rubro cabinas de internet realizan capacitaciones y tienen financiamientos o tienen programas de desarrollo de capacidades de sus trabajadores y si estas son realizadas por entidades públicas, privadas o por los directivos de la empresa.

Desde el punto de vista práctico, porque generara reflexión y discusión sobre el conocimiento existente, además permitirá conocer las características de la capacitación y el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, abriendo nuevos caminos para las micro y pequeñas empresas, sirviendo como referencia para la toma de decisiones de organizaciones gubernamentales que puedan mejorar las condiciones en las que se desenvuelven estas unidades económicas.

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación servirá de base para otros estudios, encontrándose instrumentos de metodología, como las estadísticas, por ejemplo, que permitirán futuros estudios de investigación de los micros y pequeñas empresas.

Y por último esta investigación, se realizara con la finalidad de brindar información verídica para la sociedad civil y estudiantes acerca de las características de la capacitación y el financiamiento de los micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro cabinas de internet, de la asociación Jesús de Nazaret, distrito de ate, provincia de lima, departamento de lima.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

Se han efectuado consultas en diversas bibliotecas especializadas en administración y se logró encontrar los siguientes estudios similares o que han tratado el tema de manera genérica, sin embargo, en el caso de la asociación Jesús de Nazaret, en el distrito de Ate no se logró encontrar un estudio relacionado al rubro en estudio.

2.1.1 A NIVEL INTERNACIONAL

Vllaprado y López (2015), La tecnología de información es una disciplina científica enfocada en el estudio, investigación y desarrollo e innovación de las técnicas y procedimientos, aparatos y las herramientas para la transformación de objetos. La tecnología es una herramienta que necesita la administración para poder cumplir las funciones de planificar, organizar, dirigir y controlar que sirven para lograr los objetivos o metas de una organización con la utilización de recursos sean humanos, financieros, materiales y de información. Actualmente, existen las tecnologías de información que potencian con computadoras, sistemas de información y redes, lo que ayuda a tomar decisiones y ejecutar las tareas en las instituciones en tiempo real y a distancia.

- Son aplicados para la obtención de bienes de utilidad práctica que pueden satisfacer las necesidades y deseos de los seres humanos.

- La capacitación y el financiamiento son elementos que puede incrementar la tecnología y grado de satisfacción laboral de los empleados.

Treviño (2013), en su tesis titulada: "Factores endógenos en pymes mexicanas que influyen en el crecimiento de utilidades" considera que las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) en México tienen un gran impacto en la economía del país. La pequeña y mediana empresa es la que al final de cuentas se encamina a una mayor estabilidad en comparación a la microempresa, aunado a su participación en la economía del país, así como a la generación de empleo. El mayor crecimiento porcentual desde el punto de vista empleo lo obtuvieron las empresas pequeñas en el sector servicio con un aumento de 43.2 % entre los años 2003 y 2008; bajo el punto de vista de unidades económicas el mayor crecimiento porcentual lo obtuvo también la empresa pequeña del sector servicio con un aumento de un 46.7 % durante los mismos años. Con datos más recientes, la Secretaría de Economía a través de su página PROMÉXICO (2013) establece que las PYMES generan el 52% del Producto Interno Bruto (PIB) generando el 72% de empleo en el país.

- El alcance de los recursos de la capacitación y el financiamiento es limitada, debido a que no se extiende para todos los colaboradores de la empresa, es únicamente para el personal administrativo, entre el perfil ideal y el real requerido por la empresa.
- Posterior a los cursos de capacitación y el financiamiento los colaboradores no tienen un seguimiento formal para verificar la eficiencia y eficacia de la formación por lo que no se tiene afirmación que haya cumplido.

2.1.2 A NIVEL NACIONAL

Paucar (2013), en su tesis titulada: “Responsabilidad social empresarial y calidad de servicio que brinda las MYPES del rubro Cabinas de internet provincia de Sullana, Región Piura año 2011, el mismo que llegó a las siguientes conclusiones:

- Se determinó que las MYPES no hacen uso de algunas de las herramientas de la responsabilidad Social Empresarial.
- Se demostró que el personal que labora es calificado, capacitado y preparados por el dueño que es ingeniero informático, brindan amabilidad de respuesta inmediata, además todos tiene estudios superiores en la carrera de computación informática.
- Los clientes están satisfechos con el servicio que les brinda, puesto que lo aprueban con el 50%.

Supo (2016), en su tesis: Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las MYPES del sector servicio-rubro cabinas de internet del distrito de Cerro Colorado, provincia y Región Arequipa, periodo 2014-2015, el mismo que llegó a las siguientes conclusiones:

- El mayor porcentaje de los propietarios que dirigen este tipo de negocio, son varones cuyas edades van de 26 a 35 años, que ha realizado sus estudios superiores en institutos, Las MYPESW cuentan con más de 3 años de antigüedad y tiene 2 trabajadores.
- El 50% de las MYPES encuestadas obtuvo financiación de los bancos, mientras que el 25% de ellos recibió prestamos de una entidad no bancaria por montos superiores

de 3, 000 nuevos soles. El 70% de los encuestados invirtieron en capital de trabajo, mejora y ampliación de sus locales.

- El 50% de los encuestados manifiestan haber recibido alguna capacitación antes de crear la MYPE de 1 hasta más de 3 veces. La mayoría de los trabajadores se si capacitan en forma independiente más de tres veces en los últimos dos años.

Huaroto (2012), en su título de investigación: Efecto de la adopción del Internet en la Productividad en el Perú, llegó a las siguientes conclusiones:

- Las aplicaciones de internet con mayor efecto sobre la productividad son la búsqueda de información y el uso para comunicación.
- Mejora la productividad de la empresa.

Robles (2015), en su investigación: Caracterización del financiamiento de las MYPE del sector servicios, rubro cabinas de internet en el Pueblo Joven 2 de Mayo del distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2013, llegó a las siguientes conclusiones:

- La mayoría tiene 46 años a más, son de sexo masculino, casados, propietarios y tienen grado de instrucción secundaria completa.
- La mayoría de las MYPE tiene de 1 a 4 colaboradores y la totalidad de las MYPE se crearon para obtener ganancias.
- La mayoría solicitó financiamiento anterior, asimismo obtuvieron financiamiento de parte de los bancos, la mayoría pago una tasa de interés de 11 a 20% y solicitaron un préstamo de 10001 a 20000 nuevos soles y eligieron el largo plazo para pagar el préstamo.

2.2.- BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1.- Teoría de la Capacitación

Los recursos que destina la empresa para mantener a los trabajadores motivados, a pesar de que siempre se ha dicho que el capital humano es el recurso más importante que tiene una organización, más aún cuando se encuentra en un franco crecimiento. Es necesario que las empresas inviertan en mejorar la motivación del capital humano”. (Pro Inversión, 2011, p115).

La capacitación del talento humano en las MYPES es fundamental para fortalecer sus conocimientos y sobre todo para mantenerlos motivados permanentemente, con expectativas y de crecimiento profesional, que genera bienestar personal.

“La mejor metodología para capacitar a los empleados es la de “Aprender Haciendo”. Esto supone introducir el aprendizaje por error o por experiencia, sea esta última la propia o la de otros. Esta metodología admite que se comentan errores y se desarrollen experiencias que no solo nos permiten aprender de ellas sino también identificar actitudes, pensamientos y formas de comportamiento”. (Pro Inversión, 2011, p115)

La capacitación da a los trabajadores la oportunidad de incrementar sus habilidades conocimientos y aptitudes

- **“Teoría Neoclásica:** Plantea que el propósito del entrenamiento es lograr la eficiencia”. (Cuervo, 2016, p6)

- **Teoría Conductista:** Plantea que el propósito es proporcionar a directivos, gerentes y supervisores las técnicas necesarias para dirigir y motivar a los subordinados, a fin que estos satisfagan sus necesidades y expectativas (Cuervo, 2016, p7).
- **“Teoría Sistemática:** El propósito es hacer que los miembros de la organización interioricen sus obligaciones y cumplan voluntariamente sus compromisos” (Cuervo, 2016, p8)
- **“Teoría Clásica:** Plantea que el propósito es incrementar los resultados de la organización a través de la planeación”. (Cuervo, 2006, p, 9)
- **“Teoría Humanista:** Plantea que el propósito es generar aprendizaje y formas de comportamientos en el individuo para organizar sus refuerzos e integrado en grupo de trabajo”. (Cuervo,2016, p10)
- **“Teoría Estructuralista:** Plantea que el propósito de los subsistemas de la organización que impide lograr los objetivos”. (Cuervo, 2016, p11)

Importancia de la Capacitación para las Mype

- “El termino capacitación se utiliza con mucha frecuencia; son conocimientos teóricos y prácticos que incrementan el desempeño de las actividades del colaborador dentro de una organización”. (Pymempresario.2012, p1)
- “En la actualidad la capacitación en las organizaciones es de vital importancia porque contribuye al desarrollo de los colaboradores tanto personal como profesional”. (Pymempresario.2012, p1)

- “A mayor desarrollo tecnológico en la sociedad mayor necesidad de talento”, las personas competentes técnicas y emocionalmente son capaces de crear, innovar, crear el valor de afrontar retos en los negocios”. (Cabrera, 2009, p1)

Para la organización, podemos considerar los siguientes beneficios gracias a la capacitación:

- “Genera aumento de la productividad y calidad de trabajo”
- “Incrementa la rentabilidad de la organización”
- “Levanta la moral de los trabajadores”
- “Ayuda a resolver problemas en el día a día”
- “Disminuye la necesidad de supervisión”
- “Contribuye a prevenir los accidentes de trabajo”
- “Mejora la rentabilidad y su flexibilidad”
- “Propende a que el personal se sienta identificado con la empresa”. (Esan, 2016, p1)

También beneficia a las organizaciones:

- “Mejora la imagen de la organización”
- “Mejora la relación de jefes – subordinados”
- “Ayuda a reducir los costos”. (Esan, 2016, p1)

En el campo individual, la capacitación presenta beneficios como:

- “Ayuda a las personas a resolver problemas y a tomar decisiones”.
- “Forja líder y mejora las aptitudes comunicativas de las personas”.
- “Permite el logro de metas individuales”.

- “Aumenta la confianza en sí mismo, eliminando los temores a la incompetencia o a la ignorancia individual”.
- “Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos”.
- “Ayuda en la orientación de nuevos empleados”.
- “Proporciona información sobre disposiciones oficiales”.
- “Hace visibles las políticas de la organización”.
- “Alimenta la cohesión de grupos”.
- “Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje”.
- “Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar”. (Esan, 2016, p1)

Como determinar las necesidades de capacitación:

“Corresponde al empresario la responsabilidad de detectar los problemas provocados por la carencia de capacitación. A él le compete todas las decisiones referentes a la capacitación, bien sea que utilice o no los servicios de asesoría prestados por especialistas en capacitación”. (Vizcarra, 2009, p1)

Los principales medios utilizados para efectuar el reconocimiento de necesidades de capacitación son:

“Evolución de Desempeño: Mediante esta, no solo es posible descubrir a los colaboradores que vienen ejecutando sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, sino averiguar también que sectores de la empresa reclaman una atención inmediata de capacitación”. (Vizcarra, 2009, p1)

“Observación: Verificar donde hay evidencia de trabajo ineficiente, como daño de equipo, atraso en el cronograma, pérdida excesiva de materia prima, número elevado de problemas disciplinario, alto índice de ausentismo etc.”. (Vizcarra, 2009, p1)

“Cuestionarios: investigaciones mediante cuestionarios y listas de verificación que evidencia las necesidades de capacitación”. (Vizcarra, 2009, p1)

“Reuniones de Coordinación: Discusiones acerca de asuntos concernientes a objetivos organizacionales, problemas operativos, planes para determinados objetivos y otros asuntos administrativos”. (Vizcarra, 2009, p1)

“Modificación del Trabajo: Cuando se introduzcan modificaciones parciales o totales en las rutinas de trabajo, es necesario capacitar previamente a los empleados en los nuevos métodos y procesos de trabajos”. (Vizcarra, 2009, p1)

Técnicas de Capacitación

“Existe una amplia variedad de métodos o técnicas para capacitar al personal que ocupa puestos no ejecutivos. Ninguna técnica es siempre la mejor, el mejor método depende de:

- La efectividad respecto al costo
- El contenido deseado del programa
- La idoneidad de las instalaciones con que se cuenta
- Las preferencias y la capacidad de las personas
- Las preferencias y la capacidad del capacitador
- Los principios de aprendizaje a emplear”. (Psicología y empresa, 2011, p1)

Después de determinar las necesidades de capacitación y de establecer los objetivos de capacitación de sus empleados, se puede llevar a cabo la capacitación. Las ventajas y desventajas de las técnicas de capacitación más comunes son las siguientes:

Capacitación en el Puesto: Contempla que una persona aprenda una responsabilidad mediante su desempeño real. En muchas empresas este tipo de capacitación es la única clase de capacitación disponible y generalmente incluye la asignación de los nuevos empleados a los trabajadores o los supervisores experimentados que se encargan de la capacitación real. (Vizcarra, 2009. p. 1)

Existen varios tipos de Capacitación:

- a) **“Instrucción directa en el puesto:** En la que el trabajador recibe capacitación en el puesto de parte de un trabajador experimentado o supervisor mismo. Se busca que los nuevos trabajadores adquieran”. (Psicología y empresa, 2011, p1)
- b) **“Rotación del puesto:** en la que el empleado pasa por un puesto a otro en periodos programados para conocer las actividades que se desarrollan en forma general, ya sea productivo o administrativo”. (Psicología y empresa, 2011, p1)

“Las principales ventajas de capacitación en el puesto son: Relativamente económica, los trabajadores en capacitación aprenden al tiempo que producen, hay una retroalimentación inmediata y no hay necesidad de instalaciones costosas fuera del trabajo como salones de clase o dispositivos de aprendizaje programado”. (Psicología y empresa, 2011, p1)

- **“Conferencias:** Constituyen métodos prácticos y fáciles de ejecutar, es una manera rápida y sencilla de proporcionar conocimientos a grupos grandes de personas, se puede acompañar de materiales impresos para facilitar el aprendizaje asimismo se pueden usar proyectores para presentar imágenes, gráficos, fotografías, entre otros”. (Psicología y empresa, 2011, p1)
- **“Juego de roles:** Se utiliza esta técnica en la capacitación para enseñar técnicas de venta, de entrevista, para dirigirse a grupos, resolver conflictos y lograr negociaciones o desempeñar cargos de más responsabilidad como jefes o supervisores. Consiste en hacer que

los profesionales desarrollen roles de acuerdo al cargo o áreas que desempeñan”. (Psicología y empresa, 2011, p1)

- **“Técnicas audiovisuales:** la presentación de información a los empleados mediante técnicas audiovisuales como películas, circuito cerrado de televisión, cintas de audio o video puede resultar eficaz, en la actualidad estas técnicas se producen con más frecuencia”. (Psicología y empresa, 2011, p1)
- **“Aprendizaje programado:** es un método sistemático para enseñar habilidades para el puesto, consiste en presentar un conjunto de preguntas o hechos para el alumno responda luego revisa y compara con las respuestas y retoma a aquellas en las que se ha equivocado, hasta responder correctamente todas”. (Psicología y empresa, 2011, p1)
- **“Simulaciones:** Es una técnica en la que los empleados aprenden en el equipo real o en equipos de simulación la ejecución de sus tareas por ejemplo simulación de manejo de máquinas, vehículos, aviones, etc., que utilizaran en su puesto, pero en realidad son instrumentos fuera del mismo. Esta capacitación busca obtener las ventajas de una simulación y corregir los errores sin colocar realmente en el puesto a la persona en capacitación ni arriesgar el deterioro con las maquinas. Esta técnica es casi una necesidad en los puestos donde resulta demasiado costoso capacitar a los empleados diariamente en el puesto”. (Psicología y empresa, 2011, p1).

Capacitación en MYPES

Los servicios serán prioritariamente de carácter técnico – productivo, pero también pueden incluir temas como:

- Gestión Empresarial

- Calidad y diseños de productos
- Productividad de procesos
- Condiciones y calidad del trabajo
- Competencias de los recursos humanos
- Capacitarte para elevar la calidad de tus productos y/o servicios, incrementar tus ventas, disminuir tus costos y aumentar tu productividad
- Desarrollar y reforzar tus conocimientos, habilidades y destrezas y contribuir al aumento de la calidad, eficiencia y productividad de tu empresa
- Los expertos en capacitación MYPES identificarán los problemas específicos en la empresa y presentarán soluciones para resolverlos y acompañar en la implementación de las mismas. (Equipos Pymes S, 2015. Pág. 1)

En esencia la capacitación en las MYPES permite elevar la producción y la productividad, y constituirse en una organización competitiva en el mercado, con productos innovados, que satisfagan las necesidades de los consumidores. Con colaboradores motivados que son una fuente de ideas creativas se logran los objetivos propuestos.

2.2.2.- Teoría del financiamiento

Espinoza (2008), sostiene que:

Financiamiento

El vocablo financiamiento significa conseguir dinero. Si necesito 5 mil dólares para invertir en activo fijo debo hacer el financiamiento, es decir, debo conseguir

los 5 mil dólares. El financiamiento de las PYMES significa, entonces, el conseguir o proveer permanentemente de dinero para cubrir las necesidades financieras para Activo Fijo, así como para el Capital de trabajo de la empresa.

Las MYPES necesitan que las microfinanzas se desarrollen en forma dinámica y sostenible en el tiempo, con la finalidad de proveer de los medios financieros a este sector tan importante de nuestra economía.

Existen dos tipos de necesidades de financiamiento dentro de las Microfinanzas:

- Financiamiento de capital para iniciar una MYPE.
- Financiamiento para dar solución a las actividades propiamente de la MYPE

Los empresarios nacionales en su gran mayoría son jóvenes los mismos que por falta de experiencia y conocimiento del sistema financiero no pueden emprender actividades económicas importantes de negocio en nuestro mercado.

“El financiamiento es la obtención de recursos de fuentes internas y externas, a corto, mediano o largo plazo, que requiere para su operación normal y eficiente una empresa pública o privada, social o mixta” (Perdomo, 1998, p.207).

Ccaccya (2015) sostiene que el financiamiento son aquellos mecanismos o modalidades en los que incurre la empresa para proveerse de recursos, sean bienes o servicios, a determinados plazos y que por lo general tiene un costo financiero. Las principales causas que generan estas necesidades de financiamiento son:

- Para la operación normal (compras, gastos de operación, etc.)
- Para la adquisición de activos
- Para pago de deudas o refinanciamiento

- Necesidades de expansión, crecimiento o desarrollo
- Para iniciar un nuevo negocio

El objetivo de todo financiamiento es obtener los suficientes fondos para el desarrollo de las actividades empresariales en un periodo, de forma segura y eficiente. (p. 1)

Acceso al financiamiento.

El Estado promueve el acceso de las MYPE al mercado financiero y al mercado de capitales, fomentando la expansión, solidez y descentralización de dichos mercados. El Estado promueve el fortalecimiento de las instituciones de microfinanzas supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones - SBS. Asimismo, promueve la incorporación al sistema financiero de las entidades no reguladas que proveen servicios financieros a las MYPE. Artículo 28.- Participación de las entidades financieras del Estado La Corporación Financiera de Desarrollo - COFIDE, el Banco de la Nación y el Banco Agrario promueven y articulan integralmente a través de los intermediarios financieros el financiamiento a las MYPE, diversificando, descentralizando e incrementando la cobertura de la oferta de servicios de los mercados financieros y de capitales. Son intermediarios financieros elegibles para utilizar los recursos de las entidades financieras del Estado para el financiamiento a las MYPE, los considerados en la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones y sus modificatorias.

COFIDE en la gestión de negocios MYPE

La Corporación Financiera de Desarrollo - COFIDE, en el marco de la presente Ley, ejercerá las siguientes funciones:

- a) Diseñar metodologías para el desarrollo de Productos Financieros y tecnologías que faciliten la intermediación a favor de las MYPE, sobre la base de un proceso de estandarización productiva y financiera, posibilitando la reducción de los costos unitarios de la gestión financiera y generando economías de escala de conformidad con lo establecido en el numeral 44 del artículo 221 de la Ley N° 26702 y sus modificatorias.
- b) Predeterminar la viabilidad financiera desde el diseño de los Productos Financieros Estandarizados, los que deben estar adecuados a los mercados y ser compatibles con la necesidad de financiamiento de cada actividad productiva y de conformidad con la normatividad vigente.
- c) Implementar un sistema de calificación de riesgos para los productos financieros que diseñen en coordinación con la SBS.
- d) Gestionar la obtención de recursos y canalizarlos a las Empresas de Operaciones Múltiples consideradas en la Ley N° 26702 - Ley General del Sistema Financiero, para que destinen dichos recursos financieros a las MYPE.
- e) Colaborar con la SBS en el diseño de mecanismos de control de gestión de los intermediarios.
- f) Coordinar y hacer el seguimiento de las actividades relacionadas con los servicios prestados por las entidades privadas facilitadoras de negocios, promotores de inversión, asesores y consultores de las MYPE, que no se encuentren reguladas o

supervisadas por la SBS o por la Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores - CONASEV, para efectos del mejor funcionamiento integral del sistema de financiamiento y la optimización del uso de los recursos. COFIDE adopta las medidas técnicas, legales y administrativas necesarias para fortalecer su rol de fomento en beneficio de las MYPE para establecer las normas y procedimientos relacionados con el proceso de estandarización de productos financieros destinados a los clientes potenciales y de conformidad con la normatividad vigente

El problema de acceso al crédito para las Microempresas

“Una de las principales se basa en la existencia de fallas en el funcionamiento de los mercados de créditos, esencialmente, por la insuficiente información con que cuentan. Los bancos para realizar las evaluaciones de riesgo” (Ferraro y otros,2011, p.11).

Los microempresarios por desconocimiento de las bondades del financiamiento que ofrecen instituciones financieras, desaprovechan la oportunidad de mejorar la tecnología y otros recursos de la empresa.

“Las microempresas, por su parte, tienen enormes dificultades para cumplir con los requisitos que les son exigidos. Por una parte, muestran falencias técnicas asociadas a la presentación de las solicitudes de préstamo ante los bancos; esto incluye el armado del proyecto, el diseño de una estrategia y la capacidad de reunir la documentación pertinente. Por otra, tienen dificultades que se centran en la falta de garantías suficientes, lo que constituye uno de los impedimentos más relevantes que enfrentan las empresas” (Ferraro y otros,2011, p.11)

“Los problemas en el funcionamiento de los mercados de crédito constituyen un obstáculo para el crecimiento económico de los países, y afectan, particularmente, a las pequeñas y medianas empresas, no sólo a las que se encuentran en actividad sino también a las que están por crearse. La importancia de esto justifica la intervención de los gobiernos para atenuar las fallas en los mercados y potenciar el desarrollo productivo mediante el fortalecimiento de este tipo de agentes”. (Ferraro y otros,2011, p.12).

Acceso al crédito

El acceso al financiamiento del sistema financiero permite a las MYPE tener una mayor capacidad de desarrollo, realizar nuevas y más eficientes operaciones, ampliar el tamaño de sus operaciones y acceder a créditos en mejores condiciones.

Instituciones que brindan servicios financieros

En el Perú las MYPE cuentan con distintas fuentes de financiamiento, tanto reguladas como no reguladas.

Reguladas por la SBS:

- Bancos: Banca múltiple, Banco de la Nación.
- Entidades no Bancarias: Caja Metropolitana, EDPYME, Cooperativas de ahorro y Crédito.

No reguladas por la SBS:

- **Privado:** ONG, Casas comerciales.
- **Público:** Banco de Materiales
- **Prestamistas:** Amigo, vecino, comerciante, habilitador habitual.

Yamakawa, y otros (2010), sostiene que “Los servicios financieros que se brindan a la MYPE pueden ser de distintos tipos: créditos, depósitos, garantías y fondos de capital de riesgo. Las instituciones que brindan servicios financieros a la MYPE se agrupan en dos tipos: las que lo hacen directamente y aquellas que funcionan como entidades de segundo piso, es decir, brindan sus servicios a través de terceros”. (p.60)

Yamakawa, y otros (2010), sostiene:

Las instituciones que brindan crédito a la MYPE pueden clasificarse en banca múltiple, cajas municipales, cajas rurales y edpymes. Debido a consideraciones de rentabilidad y riesgo, las MYPE no eran consideradas parte del mercado objetivo de la banca múltiple, con excepción de Mi Banco y el Banco del Trabajo (ahora Crediscotia). Entre los demás bancos, algunos están desarrollando líneas o servicios de crédito a las mype. Las CMAC son instituciones micro financieras no bancarias y descentralizadas que se caracterizan, en términos generales, por tener un adecuado manejo de cartera y una eficiente gestión institucional”. (p.60)

Instituciones financieras de segundo piso.

Yamakawa y otros (2010), sostiene que “actúan tres entidades: la Corporación Financiera de Desarrollo (Cofide), el Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (Copeme) y la Development Credit Authority (DCA). Cofide es una empresa de economía mixta cuyo capital pertenece en 98.5% al Estado peruano. Forma parte del sistema financiero nacional, desempeña funciones de banco de desarrollo de segundo piso y canaliza los recursos que administra únicamente a través de instituciones supervisadas por la SBS”. (p. 62)

El Programa Perú Emprendedor que promueve el MYPE.

Yamakawa, y otros (2010) sostiene que “los componentes de este programa son el Bono Pyme, el Bono Emprende, el Bono Gremio, Supérate, el Bono Propoli y la línea de crédito PrestaMype-Fondemi. El Bono Pyme se ofrece a los empresarios mype de las 14 regiones donde funciona el programa y permite obtener descuentos en los SDE que requieran. El Bono Emprende apoya con cofinanciamiento a los jóvenes con iniciativas empresariales para que pongan en marcha.” (p. 66)

El Fondo de Compensación y Desarrollo Social (Foncodes)

Yamakawa, y otros (2010), concluye:

El Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (Mimdes) tiene 4 programas centrales dirigidos a la MYPE: el Programa Emprendimientos Rurales dirigido a organizaciones sociales de base, que se considera proveedores de SDE a personal especializado de empresas con las cuales se busca articular su producción; el programa PAME financiado con un fondo colocado en diversas instituciones cuyos intereses anuales serán destinados a un sistema de bonos de capacitación y asistencia técnica; el programa Desarrollo del Corredor Puno-Cusco, en el cual se han elaborado 1200 planes de negocios; y el programa Manejo de Recursos Naturales en la Sierra Sur (Marenas) que comprende a Arequipa, Moquegua y Tacna con un presupuesto de 21 millones de dólares para 6 años. (p. 68)

Capital de trabajo

Lira, (2009), sostiene que: “se denomina así a los recursos que necesita cualquier negocio para seguir produciendo mientras cobra los productos que vende. El dinero

necesario para que la empresa siga operando en forma continua proviene de los fondos que ésta tiene”. (p. 19)

Aching (2006) en su libro **MATEMÁTICAS FINANCIERAS PARA TOMA DE DECISIONES EMPRESARIALES**, textualmente nos menciona sobre las fuentes de financiamiento lo siguiente:

Fuentes de Financiamiento

Toda empresa, pública o privada, requiere de recursos financieros (capital) para realizar sus actividades, desarrollar sus funciones actuales o ampliarlas, así como el inicio de nuevos proyectos que impliquen inversión.

Objetivos

La carencia de liquidez en las empresas (públicas o privadas) hace que recurran a las fuentes de financiamiento para aplicarlos en ampliar sus instalaciones, comprar activos, iniciar nuevos proyectos, ejecutar proyectos de desarrollo económico-social, implementar la infraestructura tecno-material y jurídica de una región o país que aseguren las inversiones. Todo financiamiento es el resultado de una necesidad.

Análisis de las fuentes de financiamiento

Es importante conocer de cada fuente:

1. Monto máximo y el mínimo que otorgan.
2. Tipo de crédito que manejan y sus condiciones.

3. Tipos de documentos que solicitan.
4. Políticas de renovación de créditos (flexibilidad de reestructuración).
5. Flexibilidad que otorgan al vencimiento de cada pago y sus sanciones.
6. Los tiempos máximos para cada tipo de crédito.

Políticas en la utilización de los créditos

- Las inversiones a largo plazo (construcción de instalaciones, maquinaria, etc.) deben ser financiadas con créditos a largo plazo, o en su caso con capital propio, esto es, nunca debemos usar los recursos circulantes para financiar inversiones a largo plazo, ya que provocaría la falta de liquidez para pago de sueldos, salarios, materia prima, etc.
- Los compromisos financieros siempre deben ser menores a la posibilidad de pago que tiene la empresa, de no suceder así la empresa tendría que recurrir a financiamiento constantes, hasta llegar a un punto de no poder liquidar sus pasivos, lo que en muchos casos son motivo de quiebra.
- Toda inversión genera flujos, los cuales son analizados en base a su valor actual.
- Los créditos deben ser suficientes y oportunos, con el menor costo posible y que alcancen a cubrir cuantitativamente la necesidad por el cual fueron solicitados.
- Buscar que las empresas mantengan estructura sana.

Fuentes de financiamiento

Existen diversas fuentes de financiamiento, sin embargo, las más comunes son: internas y externas.

A.) Fuentes internas: Generadas dentro de la empresa, como resultado de sus operaciones y promoción, entre éstas están:

a) Aportaciones de los Socios:

Referida a las aportaciones de los socios, en el momento de constituir legalmente la sociedad (capital social) o mediante nuevas aportaciones con el fin de aumentar éste.

b) Utilidades Reinvertidas:

Esta fuente es muy común, sobre todo en las empresas de nueva creación, y en la cual, los socios deciden que, en los primeros años, no repartirán dividendos, sino que estos son invertidos en la organización mediante la programación predeterminada de adquisiciones o construcciones compras calendarizadas de mobiliario y equipo, según necesidades ya conocidas).

c) Depreciaciones y Amortizaciones:

Son operaciones mediante las cuales, y al paso del tiempo, las empresas recuperan el costo de la inversión, porque las provisiones para tal fin son aplicadas directamente a los gastos de la empresa, disminuyendo con esto las utilidades, por lo tanto, no existe la salida de dinero al pagar menos impuestos dividendos.

d) Incrementos de Pasivos Acumulados:

Son los generados íntegramente en la empresa. Como ejemplo tenemos los impuestos que deben ser reconocidos mensualmente, independientemente de su pago, las pensiones, las provisiones contingentes (accidentes, devaluaciones, incendios), etc.

e) Venta de Activos (desinversiones):

Como la venta de terrenos, edificios o maquinaria en desuso para cubrir necesidades financieras.

B. Fuentes externas: Aquellas otorgadas por terceras personas tales como:

a) Proveedoras:

b) Créditos Bancarios:

En nuestro país tenemos fuentes de financiamiento para las MYPES, que posibilita acceder a los préstamos para desarrollar distintas actividades orientadas al crecimiento y desarrollo de las empresas, solamente se hace necesario identificar dichas fuentes.

2.3.- Marco Conceptual

Definición de la Micro y Pequeña Empresa

Micro y pequeña empresa: es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

MYPE de Acumulación

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

MYPE de Subsistencia

Son aquellas unidades económicas sin capacidad de generar utilidades, dedicándose a actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o deben realizar dicha transformación con tecnología rudimentaria.

Nuevos Emprendimientos

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

Características de las micro, pequeña y medianas empresas

Las micro, pequeñas y medianas empresas, deben ubicarse en algunas de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

DEFINICIÓN DE CABINAS DE INTERNET

Son unidades económicas, que tienen con objetivo principal de ofrecer servicios de Internet a los consumidores ávidos de información, a costos accesibles.

Página web

Es una plataforma que permite captar visitantes en la cual se desarrolla una serie de procesos para que se conviertan en contactos con los consumidores.

Características de cabinas de Internet

- **Libre.** Por cuanto el consumidor puede utilizar el servicio ilimitadamente.
- **Anónima.** Entendiendo en forma positiva el anonimato facilita la intimidad y la expresión de opiniones.

Actividades que facilita el internet

- **Comprar**
- **Reuniones de trabajo**
- **Buscar información**
- **Redes Sociales**
- **Acceder a las noticias**
- **Comunicarnos**

III. METODOLOGÍA

3.1.- Tipo de Investigación

- Tipo de investigación fue cuantitativo.

3.2. Nivel de Investigación

- El nivel de investigación fue descriptivo.

3. 3. Diseño de la Investigación

Se aplico un diseño de investigación No Experimental – Descriptivo,

- No experimental por que se realizará sin manipular deliberadamente las variables, se observa el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto,
- Descriptivo porque consistirá en describir los fenómenos, situaciones, contextos y eventos.

3.4. Población y Muestra

3.4.1.- Población

Se utilizó una población constituida por 6 micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro cabinas de internet, de la asociación Jesús de Nazaret del distrito de Ate, provincia de Lima y departamento de Lima, periodo 2018.

3.4.2.- Muestra

La muestra estuvo constituida por la totalidad de las micro y pequeñas empresas rubro cabinas de internet, de la asociación Jesús de Nazaret del distrito de Ate, es decir por el cien por ciento de la población.

3.5.- Definición y Operacionalización de variables

a. Acerca de los representantes legales de la empresa

variable	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escala de medición
Representantes legales de las micro y pequeñas empresas	Son las personas que dirigen o son los encargados de las empresas encuestadas	Edad del encuestado	Ordinal: Numérico a) 18 a 30 años b) 31 a 50 años c) 15 a más años
		Sexo del encuestado	Nominal: a) Masculino b) Femenino
		Estado civil	Nominal: a) Casado b) Soltero
		Profesión del encuestado	Nominal: a) Administrador b) Contador c) Economista d) Técnico en sistemas e) Otros
		Ocupación dentro de la empresa del encuestado	Nominal: a) Administrador b) Asesor c) Otros
		Años de permanencia en la empresa	Ordinal: Numérico a) 0 a 1 año b) 2 a 4 años c) 5 a más años

b. Acerca de las Micro y pequeñas empresas

variable	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escala de medición
Micro y pequeñas empresas	Es la unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente	Qué tipo de empresa	Nominal: a) Unipersonal b) Jurídica
		Giro de empresa	Nominal: a) Servicios b) Producción
		Empresa formal	Nominal: a) Si No
		Trabajadores que laboran en la empresa	Nominal: a) Permanente b) Eventual
		Años de permanencia en el mercado	Ordinal: Numérico
		Finalidad de creación de la empresa	Nominal: a) Dar empleo a la familia b) Obtener ganancias

c. Acerca de la capacitación de las micro y pequeñas empresas

Variable	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escala de medición
Capacitación	La capacitación es el conjunto de actividades enfocadas a generar o incrementar conocimientos y mejorar las aptitudes de los trabajadores	Capacitación antes de crear la empresa	Nominal Sí No
		Colaboradores que reciben capacitación.	Nominal a. Permanente b. Temporal c. Ambos
		Capacita a sus trabajadores	Nominal Sí No
		Número de veces que capacita	Nominal a. Uno b. Dos c. Tres d. Más de tres e. Ninguno
		La capacitación	Nominal a. Gasto b. Inversión

d. Acerca del Financiamiento de las micro y pequeñas empresas

Variable	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escala de medicion
Financiamiento	Financiamiento es un préstamo concedido a un cliente a cambio de una promesa de pago en una fecha indicada en un contrato: dicha cantidad debe ser devuelta con un monto adicional (interés), que depende de lo que ambas partes hayan acordado.	Gestión de créditos ante entidades financieras	Nominal: Si No
		Créditos recibidos	Nominal: Si No
		Entidad otorgante de los créditos	Nominal: a) Bancaria b) Cajas Municipales c) Otros
		Monto de crédito recibidos	Razón: a) 1000 b) 2000 c) 3000 d) 4000 e) 5000 f) 10.000 a mas
		Monto de créditos solicitados	Razón: a) 1000 a 2000 b) 3000 a 5000 c) 6000 a mas d) No solicito
		Utilización de crédito recibido	Nominal: a) Mejora de la infraestructura b) Compra de nuevas tecnologías c) Compra de repuestos

3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Se utilizarán la técnica de la encuesta y el instrumento será cuestionario estructurado de 23 preguntas.

6 preguntas con respecto a los representantes legales de las empresas

6 preguntas con respecto a las micro y pequeñas empresas

5 preguntas con respecto a la capacitación de las micro y pequeñas empresas

6 preguntas con respecto al financiamiento de las micro y pequeñas empresas

3.7.- Plan de Análisis

Se utilizarán técnicas y medidas de la estadística descriptiva.

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

3.8.- Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Metodología y Diseño de la Investigación	Técnicas e instrumento
<p>General:</p> <p>¿Cuáles son las principales características de la Capacitación y el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector Servicio rubro cabinas de internet de la asociación Jesús de Nazaret, distrito de ate, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2018?</p>	<p>General:</p> <p>- Determinar las principales características de la capacitación y el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro cabinas de internet de la asociación Jesús de Nazaret, distrito de ate, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2018.</p> <p>Específicos:</p> <p>-Determinar las principales características del representante legal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio cabinas de internet de la asociación Jesús de Nazaret, distrito de ate, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2018.</p> <p>-Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro cabinas de internet de la asociación Jesús de Nazaret, distrito de ate, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2018.</p> <p>- Determinar las principales características de la capacitación en micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro cabinas de internet de la asociación Jesús de Nazaret, distrito de ate, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2018.</p> <p>-Determinar las principales características del financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro cabinas de internet de la asociación Jesús de Nazaret, distrito de ate, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2018</p>	<p>Capacitación y Financiamiento</p>	<p>Población:</p> <p>La población consiste en 6 micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro cabinas de internet de la asociación Jesús de Nazaret, distrito de ate, provincia de Lima, departamento de Lima.</p> <p>Muestra:</p> <p>El cien por ciento de la población en estudio, es decir seis MYPES en estudio.</p>	<p>Método</p> <p>- Tipo: Cuantitativo.</p> <p>- Nivel: Descriptivo.</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Porque se realizará sin manipular deliberadamente las variables, capacitación y el financiamiento, es decir se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.</p> <p>Descriptivo</p> <p>Porque solo se describirán las partes más relevantes de las variables en estudio.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>- Cuestionario estructurado</p>

3.9.- Principios Ético

Respeto:

El respeto en las relaciones interpersonales comienza en la persona en el reconocimiento del mismo como entidad única, que necesita y quiere comprender al otro, consiste en saber valorar los intereses y necesidades de a otra persona.

Responsabilidad:

Capacidad de comprometerse con el cumplimiento de las tareas encomendadas, es el valor que permite a la persona reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos.

Profesionalidad:

Es la ética con nosotros mismos. Capacidad de trabajo, disciplina, formación continua, perseverancia e interés.

Confianza:

Es la confianza de seguridad hacia una persona firme que alguien tiene hacia otra persona o cosa. Cuando alguien confía en otro, cree que puede predecir sus acciones y comportamientos, la confianza simplifica las relaciones sociales.

Veracidad:

Es la cualidad de lo que es verdadero o veraz, y esta conforma con la verdad y se ajusta a ella. Es un valor moral positivo que busca la verdad.

Respeto a la persona humana:

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

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

Sobre las características de los representantes Legales

Tabla 1.

EDAD (años)	Nº	%
18 a 30 años	3	50%
31 a 50 años	3	50%
51 a más años	0	0
Total	6	100%

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta en esta investigación se tiene que el 50% de los empresarios tienen entre 18 a 30 años, el 50% tienen entre 31 a 50 Años.

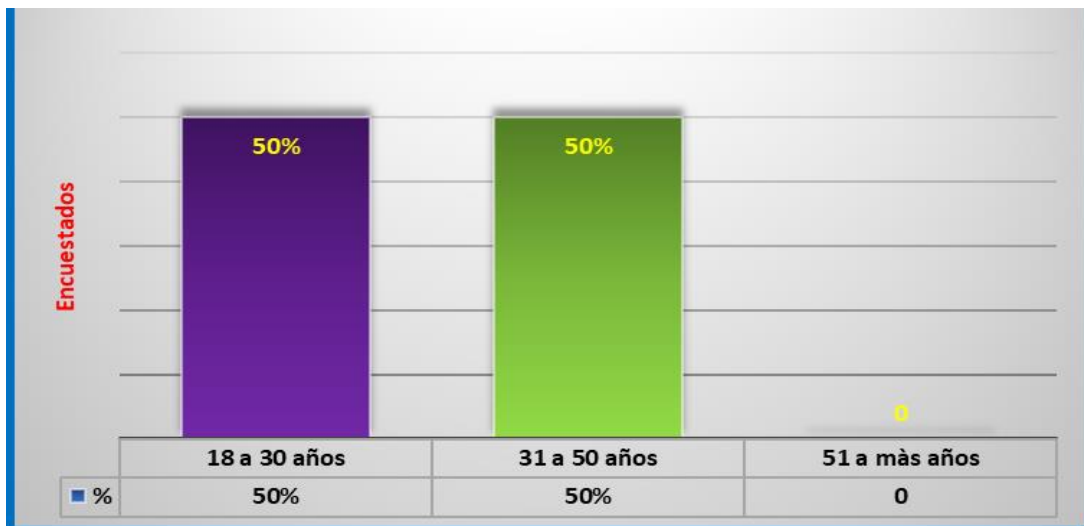


Figura 1. Edad de los empresarios

Tabla 2.

GENERO	Nº	%
Masculino	5	83%
Femenino	1	17%
Total	6	100%

Interpretación

De acuerdo al género reportado en la encuesta, se tiene que el 83% es masculino y el 17% es femenino.

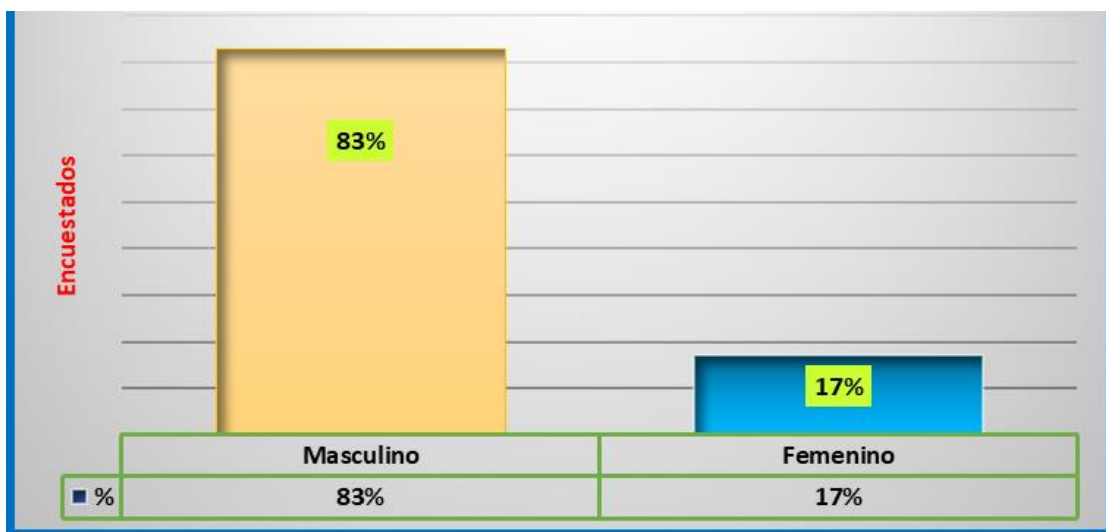


Figura 2. Genero.

Tabla 3.

ESTADO CIVIL	Nº	%
Casado	2	33.30%
Soltero	2	33.30%
Conviviente	2	33.30%
Divorciado	0	0
Total	6	100%

Interpretación

De acuerdo al estado civil registrado por los encuestados, el 33.30% es casado, el 33.30% es soltero y el 33.30% conviviente.

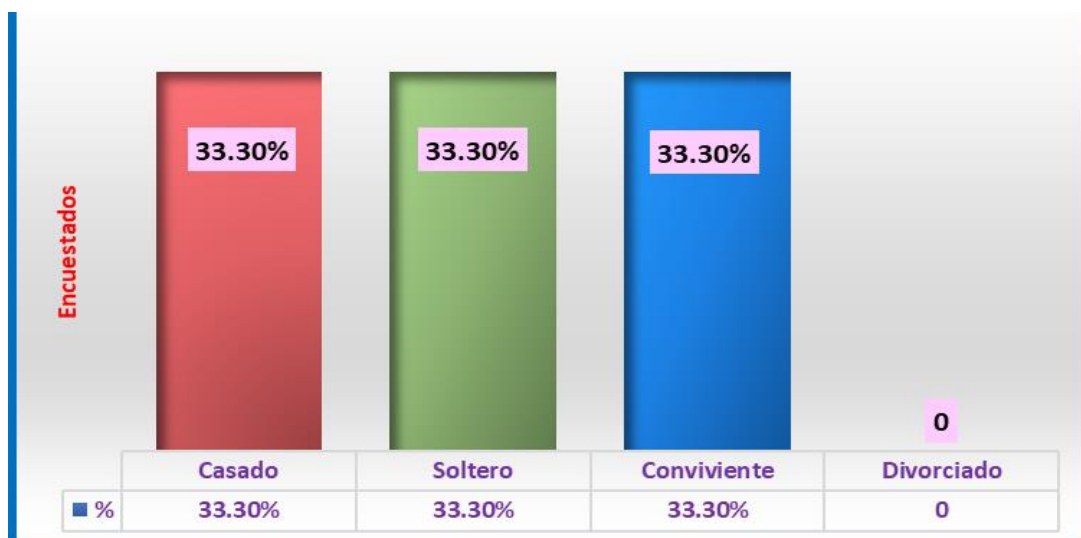


Figura 3. Estado civil.

Tabla 4.

PROFESIÓN DEL ENCUESTADO	N	%
Administrador	1	17%
Contador	0	0%
Economista	2	33%
Técnico en sistemas	3	50%
Otros	0	0%
Total	6	100%

Interpretación

De acuerdo a la profesión del encuestado el 17% son Administradores, 33% son economistas, 50% Técnico en sistemas.

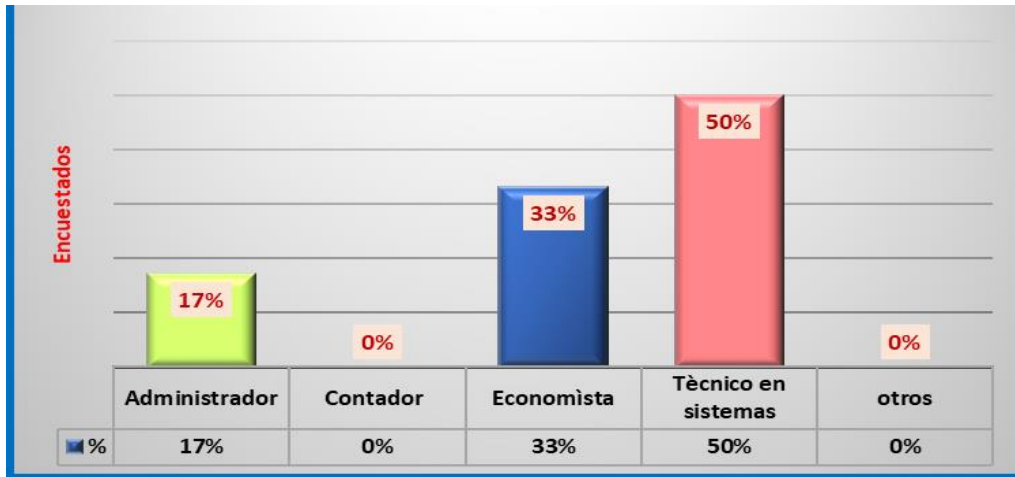


Figura 4. Profesión del encuestado

Tabla 5.

OCUPACION EN LA EMPRESA	N	%
Administrador	6	100%
Asesor	0	0%
Otros	0%	0%
Total	6	100%

Interpretación

De acuerdo a la ocupación en la empresa a los encuestados, el 100% es administrador de la empresa.

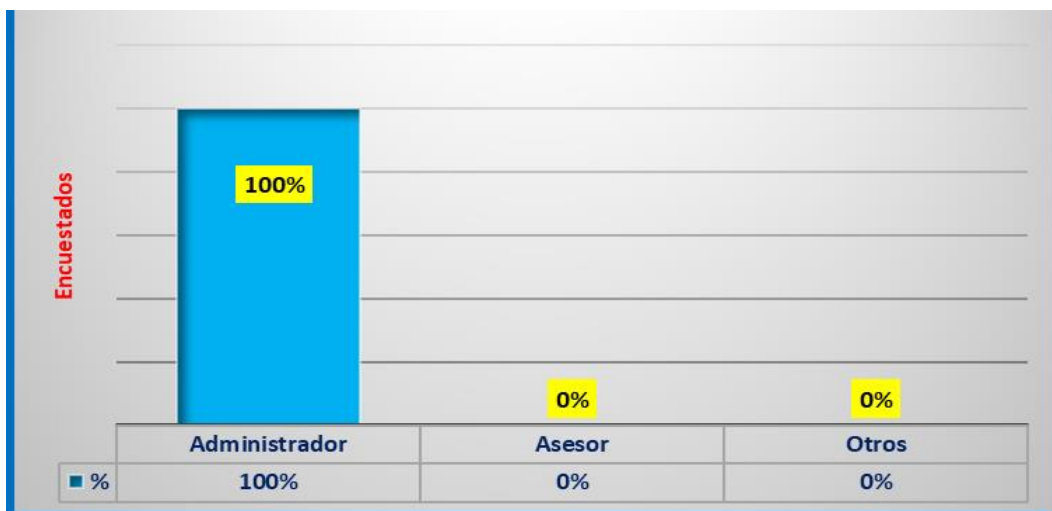


Figura 5. Ocupación en la empresa.

Tabla 6.

AÑOS DE PERMANENCIA EN LA EMPRESA	Nº	%
0 a 1 años	3	50%
2 a 4 años	2	33%
5 a más años	1	17%
Total	6	100%

Interpretación

De acuerdo a los años de permanencia en la empresa de los encuestados, el 50% es de 0 a 1 año, 33% de 2 a 4 años, y el 17% de 5 años a más.

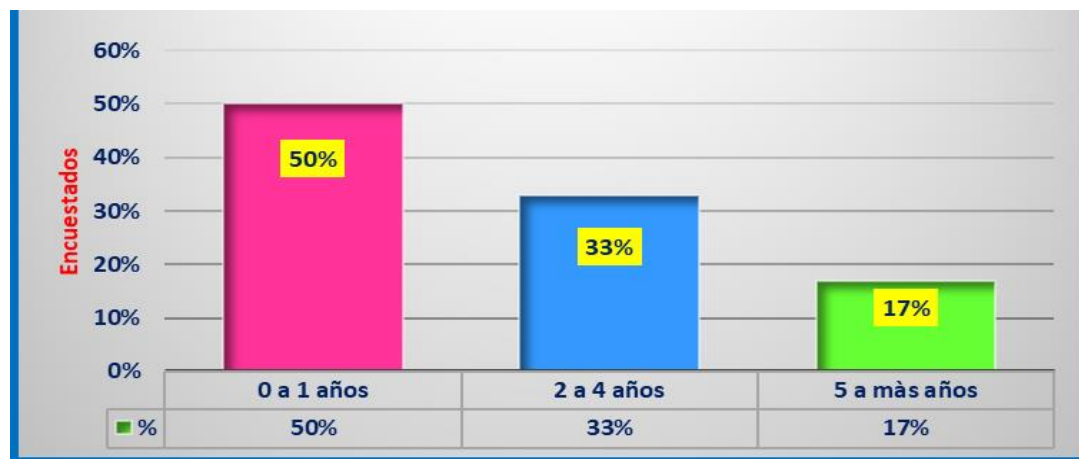


Figura 6. Años de permanencia en la empresa

Sobre las principales características de las MYPE

Tabla 7.

TIPO DE EMPRESA	Nº	%
Unipersonal	6	100%
Jurídica	0	0%
Total	6	100%

Interpretación

De acuerdo al tipo de empresa, el 100% es unipersonal.

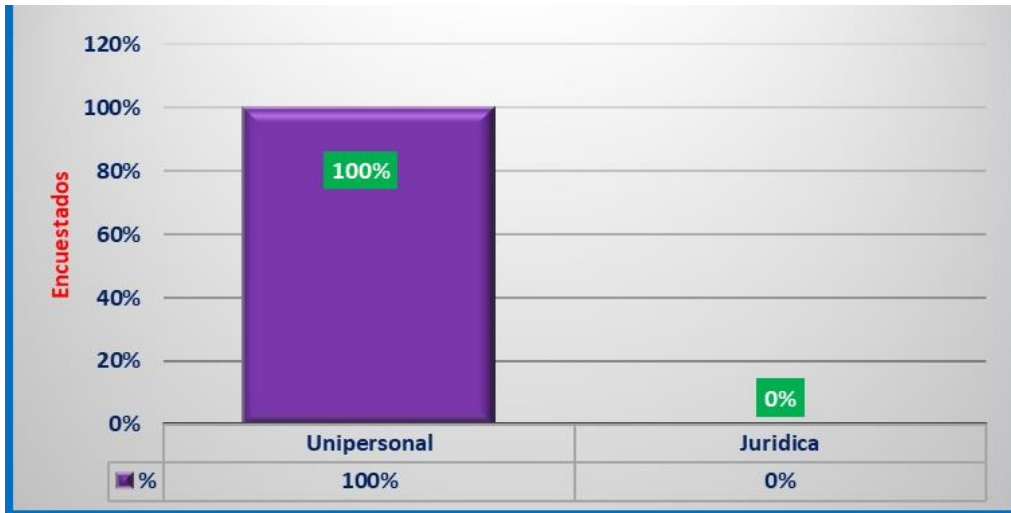


Figura 7. Tipo de empresa.

Tabla 8.

GIRO DE LA EMPRESA	Nº	%
Servicios	6	100%
Producción	0	0%
Total	6	100%

Interpretación

De acuerdo al giro de la empresa el 100% es de servicios.

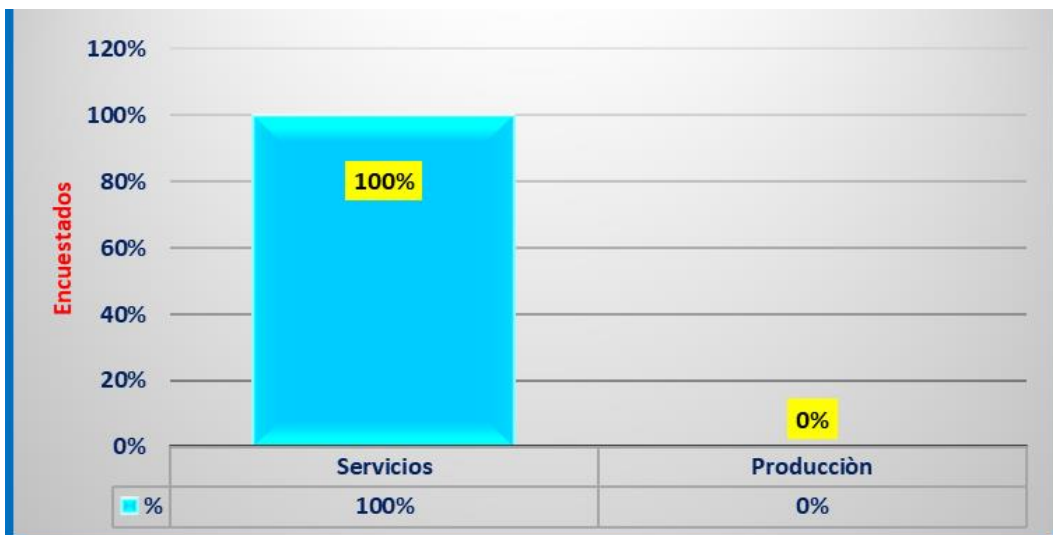


Figura 8. Giro de la empresa.

Tabla 9.

EMPRESA FORMAL	Nº	%
Si	3	50%
No	3	50%
Total	6	100%

Interpretación

De acuerdo a la formalización de las empresas, se tiene que el 50% son formales y el 50% son informales.

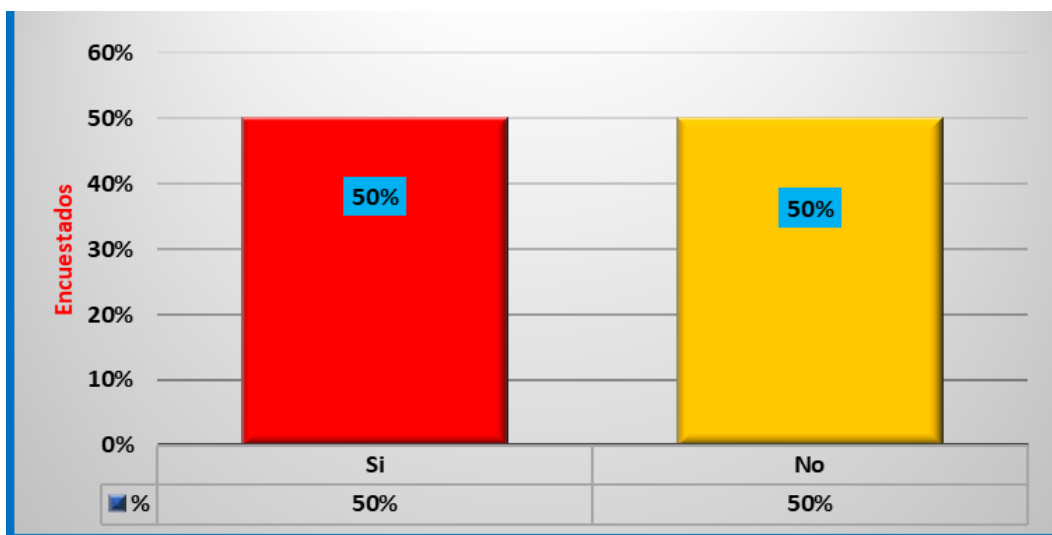


Figura 9. Empresa formal.

Tabla 10.

SITUACIÓN DE LOS TRABAJADORES	Nº	%
Permanente	3	50%
Eventual	3	50%
Total	6	100%

Interpretación

De acuerdo a la situación de los trabajadores de empresas encuestadas, se tiene que el 50% son trabajadores permanentes y el 50% son trabajadores eventuales.

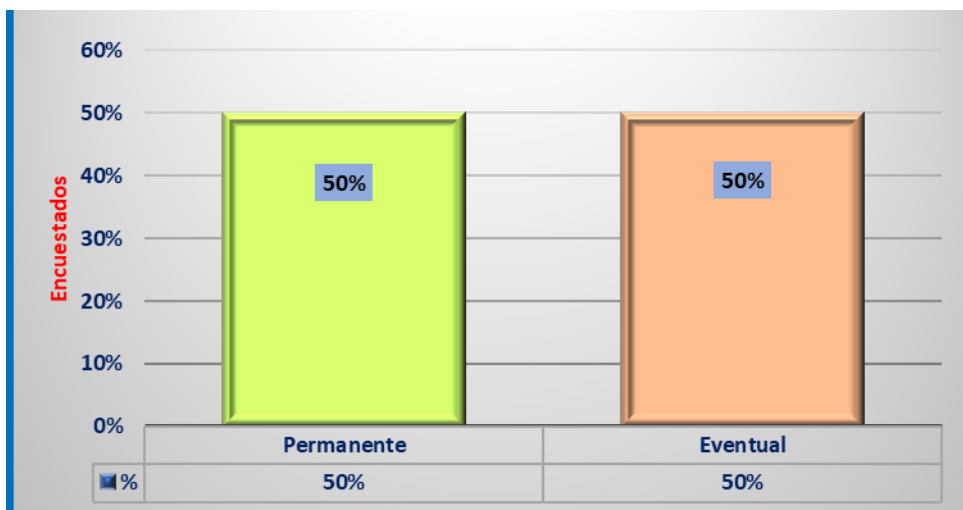


Figura 10. Situación de los trabajadores.

Tabla 11.

AÑOS DE PERMANENCIA EN EL MERCADO	Nº	%
0 a 1 año	2	33%
2 a 4 años	4	67%
5 a más años	0	0%
Total	6	100%

Interpretación

De acuerdo a los años de permanencia en el mercado, se tiene que el 33% es de 0 a 1 año, 67% de 2 a 4 años.

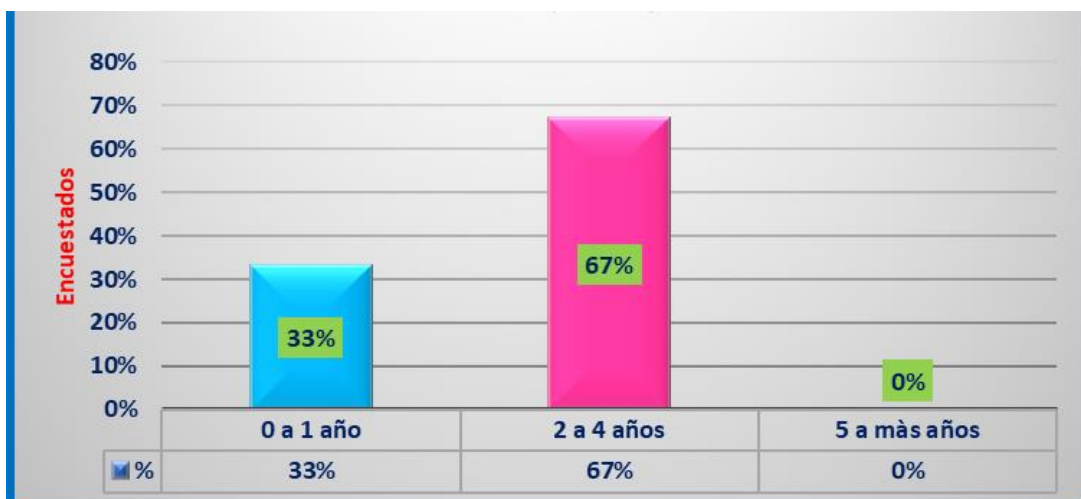


Figura 11. Años de permanencia en el mercado.

Tabla 12.

FINALIDAD DE CREACIÓN DE LA EMPRESA	Nº	%
Generar empleo a la familia	3	50%
Obtener ganancias	3	50%
Total	6	100%

Interpretación

De acuerdo a la finalidad de creación de la empresa, se tiene que 50% se creó para generar empleo a la familia, el 50% para obtener ganancias.

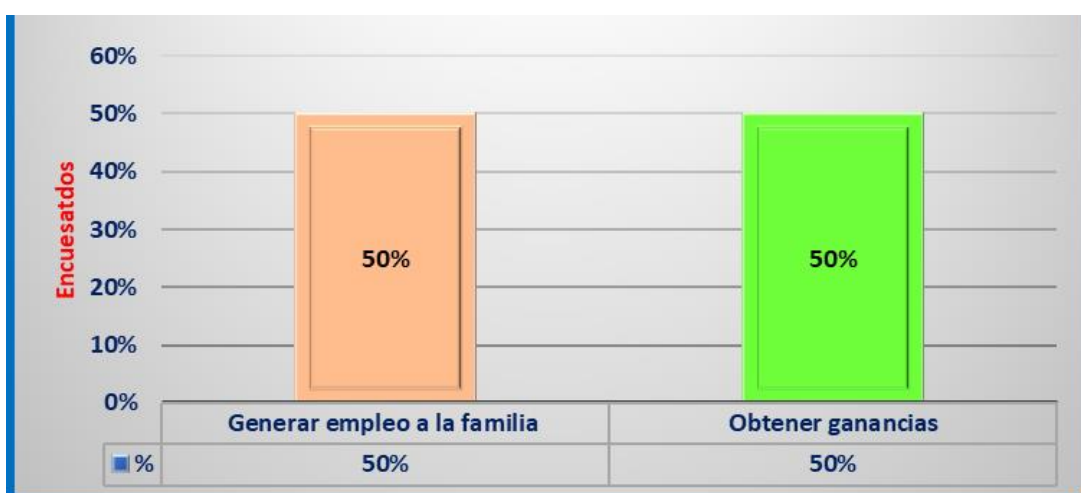


Figura 12. Finalidad de creación de la empresa.

Acerca de la capacitación en las MYPE.

Tabla 13.

CAPACITACIÒN ANTES DE CREAR LA MYPE	Nº	%
Si	0	0%
No	6	100%
Total	6	100%

Interpretaci3n

De acuerdo a las respuestas obtenidas de la encuesta, se tiene que el 100.0% no ha tenido capacitaci3n para crear la empresa.

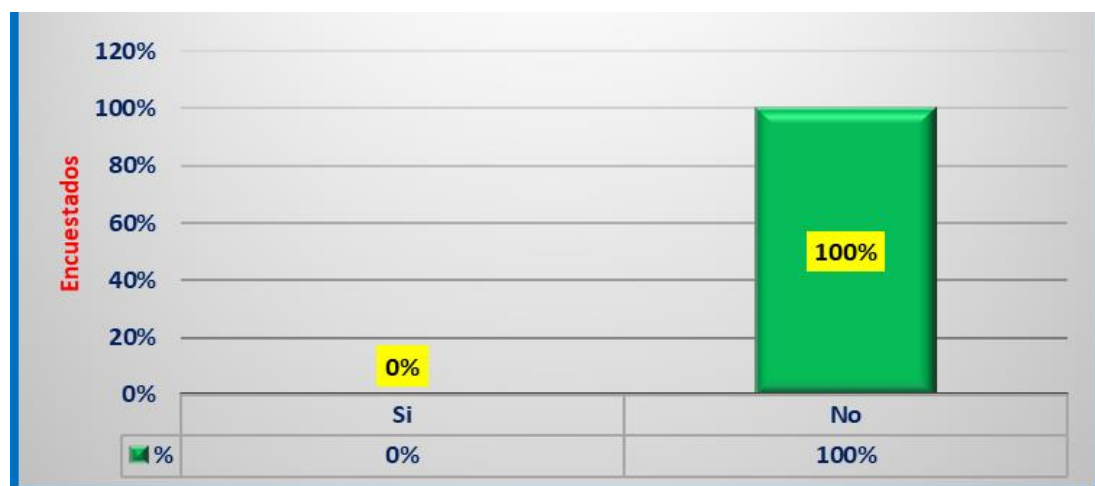


Figura 13. Capacitaci3n antes de crear las MYPE.

Tabla 14.

COLABORADORES QUE RECIBEN CAPACITACIÒN	Nº	%
Permanentes	0	0%
Temporales	0	0%
Todos	6	100%
Total	6	100%

Interpretaci3n

De la encuesta efectuada se tiene que el 100% de los colaboradores reciben capacitación.



Figura 14. Colaboradores que reciben capacitación.

Tabla 15.

CAPACITA A SUS TRABAJADORES	Nº	%
Si	4	67%
No	2	33%
Total	6	100%

Interpretación

El 67% de las MYPE capacita a sus trabajadores, el 33% no capacita a sus trabajadores.

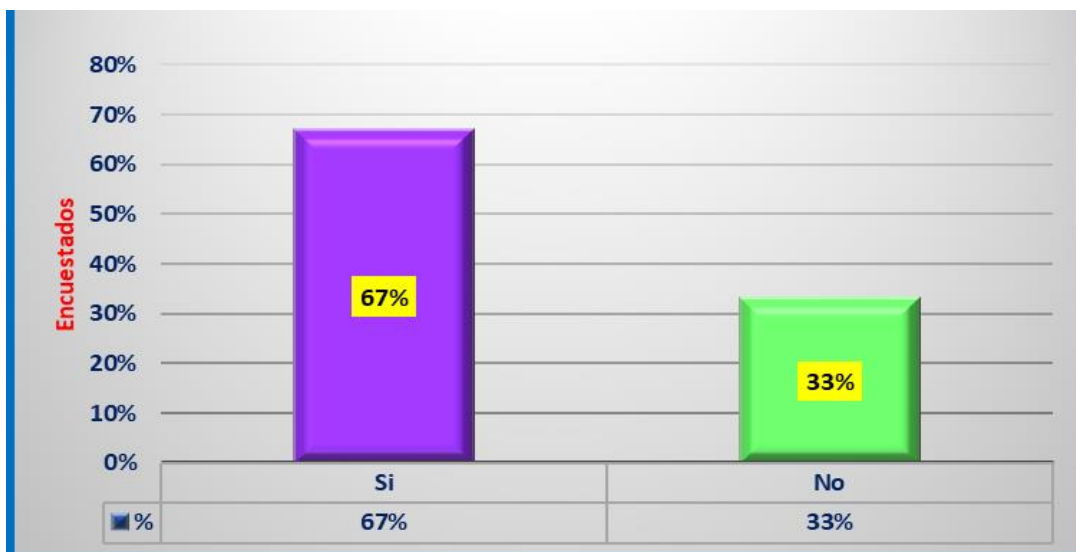


Figura 15. Capacita a sus trabajadores

Tabla 16.

NÚMERO DE VECES QUE CAPACITA AL COLABORADOR	Nº	%
Una vez al año	0	0%
Dos veces al año	2	33%
Tres veces al año	4	67%
Más de tres veces al año	0	0%
Ninguno	0	0%
Total	6	100%

Interpretación

El 33% capacita dos veces al año, el 67% capacita tres veces al año.

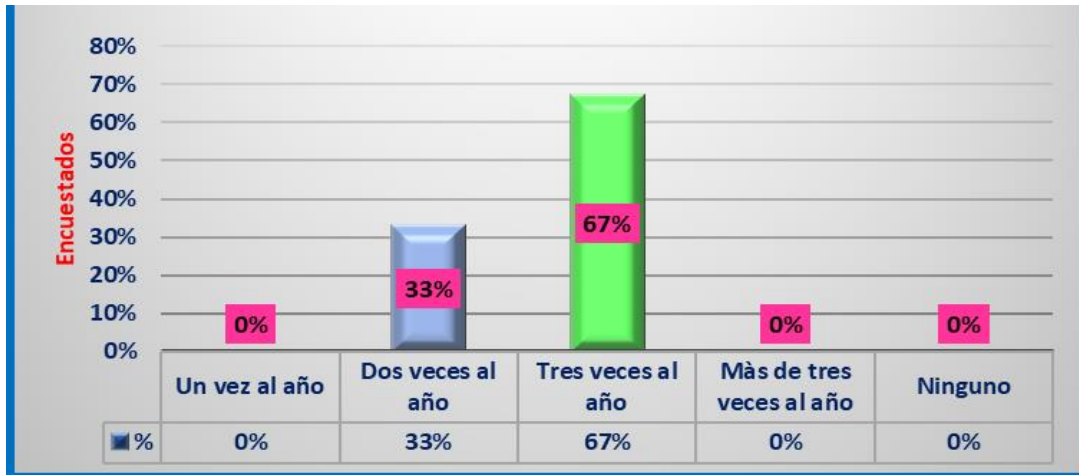


Figura 16. Número de veces que capacita al trabajador.

Tabla 17.

LA CAPACITACIÒN GENERA	Nº	%
Gasto	2	33%
Inversión	4	67%
Total	6	100%

Interpretación

El 33% genera gasto y el 67% genera inversión.

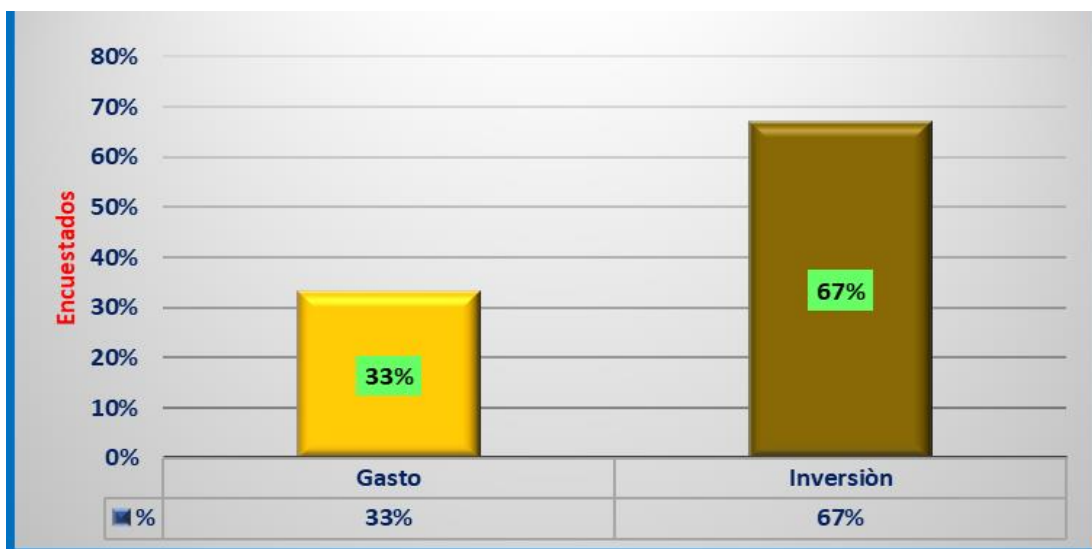


Figura 17. La capacitación genera.

Acerca del financiamiento de las MYPE.

Tabla 18.

GESTIÓN DE CREDITO ANTE LAS ENTIDADES FINANCIERAS	Nº	%
Si	3	50%
No	3	50%
Total	6	100%

Interpretación

El 50% de las MYPE afirman que, si han gestionado crédito ante las entidades financieras, el 50% no han gestionado crédito alguno ante las entidades financieras.

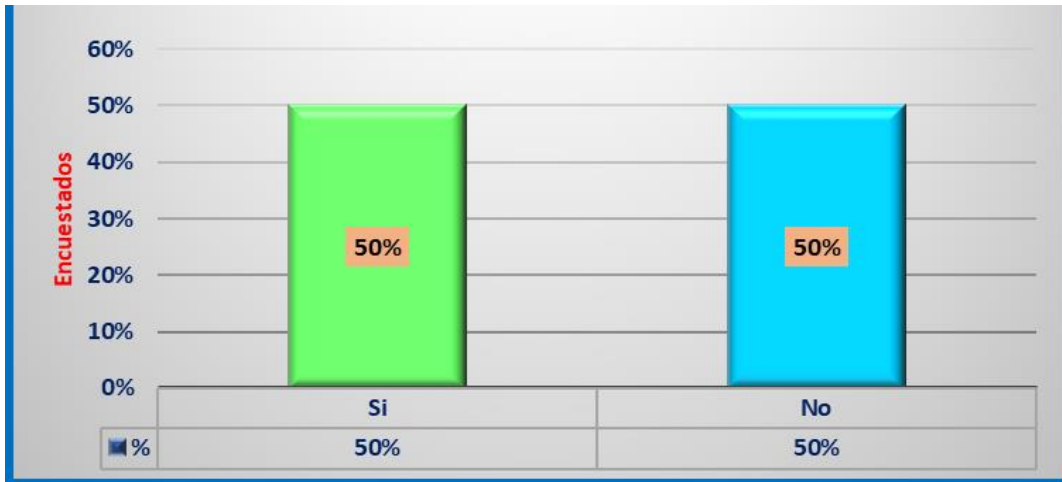


Figura 18. Gestión de crédito ante las entidades financieras.

Tabla 19.

CREDITOS RECIBIDOS	Nº	%
Si	3	50%
No	3	50%
Total	6	100%

Interpretación

El 50% de las MYPES recibieron créditos, y el 50% de la MYPES no recibieron créditos.

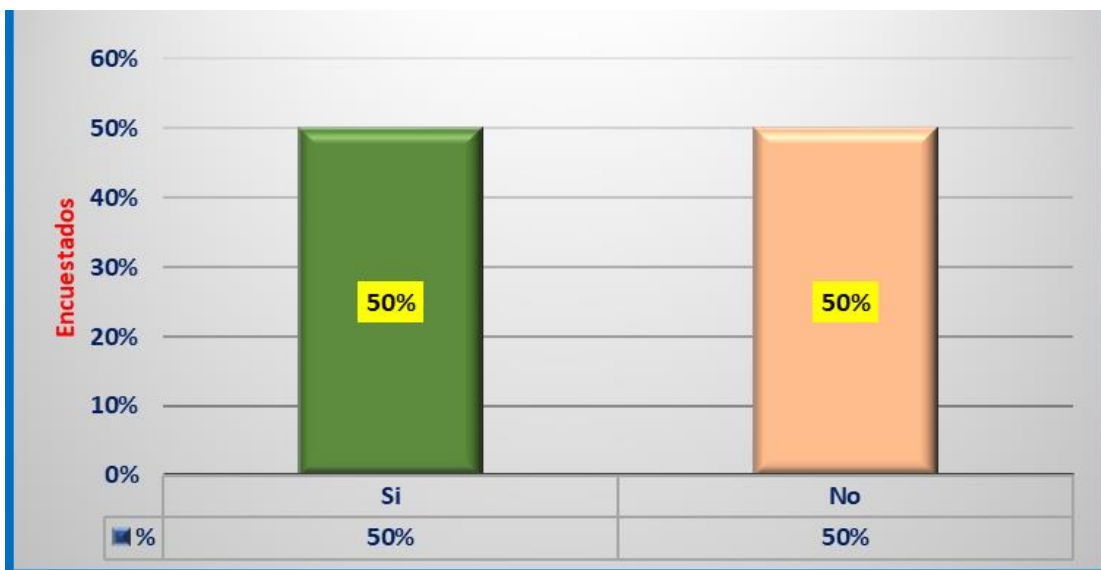


Figura 19. Créditos recibidos.

Tabla 20.

INSTITUCIONES QUE OTORGARON LOS CREDITOS	Nº	%
Bancos	3	50%
Cajas Municipales	0	0%
Otros	3	50%
	6	100%

Interpretación

El 50% de las MYPE recibieron créditos de los Bancos, el 50% recibieron crédito de otros.

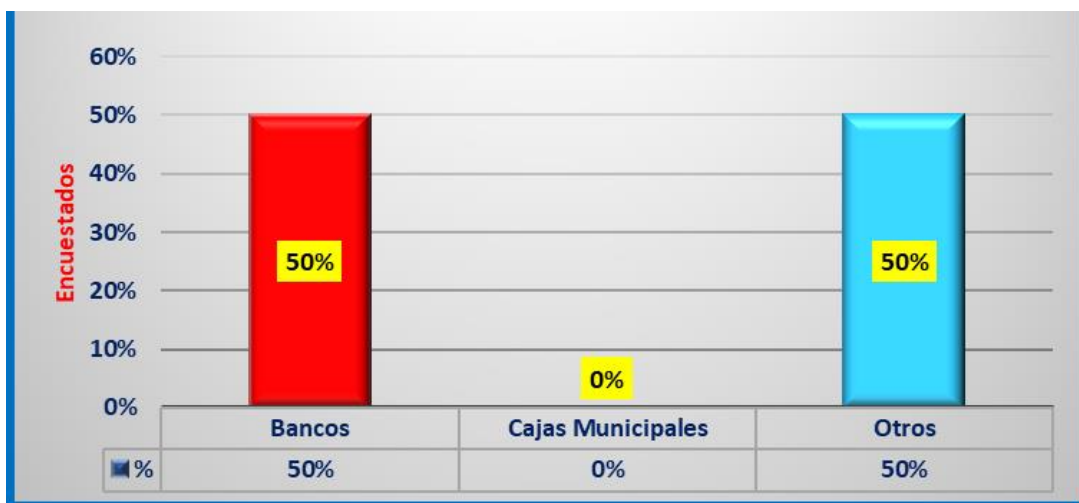


Figura 20. Instituciones que otorgaron los créditos.

Tabla 21.

MONTO DE CREDITO RECIBIDO	Nº	%
1,000 soles	0	0%
2,000 soles	0	0%
3,000 soles	0	0%
4,000 soles	0	0%
5,000 soles	3	50%
10,000 soles a más	3	50%
Total	6	100%

Interpretación

El 50% de las MYPE afirma que recibieron 5,000 soles de crédito, el 50% afirman haber recibido 10,000 soles a más de crédito.

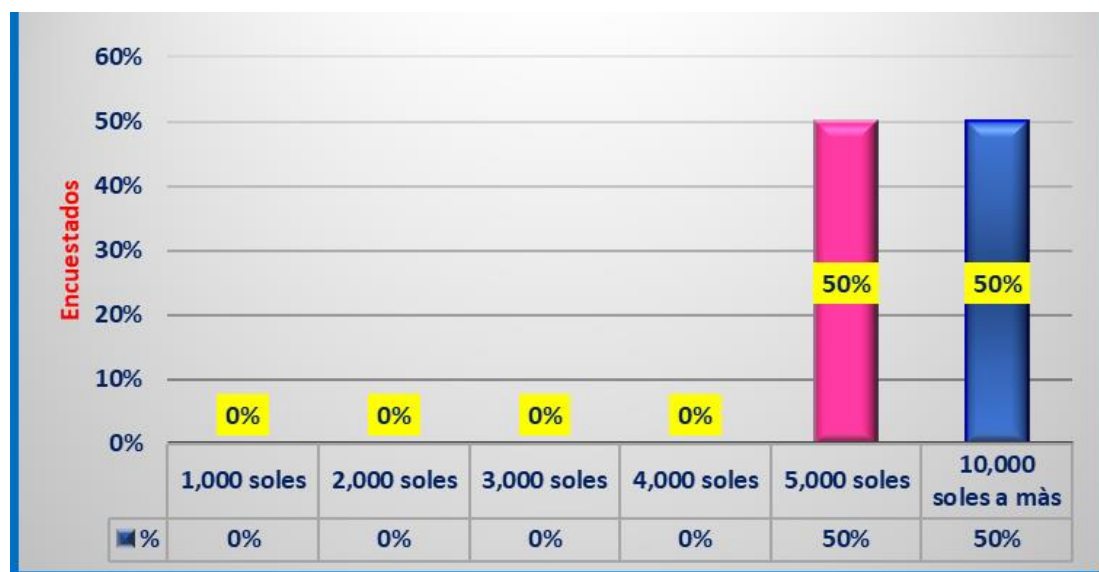


Figura 21. Monto de crédito recibido.

Tabla 22.

MONTO DE CREDITO SOLICITADO	Nº	%
1,000 a 2,000 soles	0	0%
3,000 a 5,000 soles	3	50%
6,000 soles a más	3	50%
Total	6	100%

Interpretación

El 50% de las MYPE afirman que solicitaron 3,000 a 5,000 soles, y el 50% de las MYPE solicitaron 6,000 soles a más.

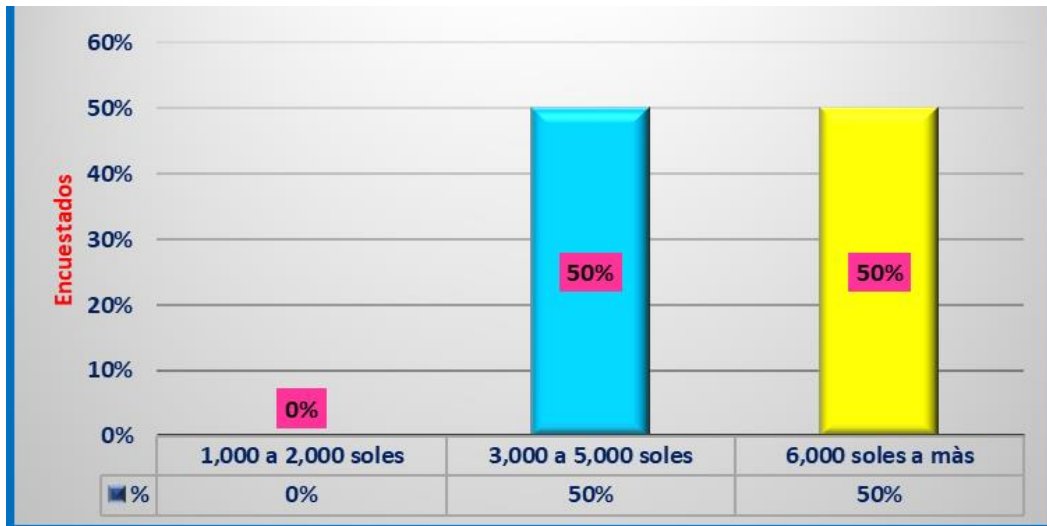


Figura 22. Monto de crédito solicitado.

Tabla 23.

UTILIZACIÓN DEL CREDITO RECIBIDO	Nº	%
Mejora de la infraestructura	2	33%
Compra de nuevas tecnologías	4	67%
Compra de repuestos	0	0%
Total	6	100%

Interpretación

El 33% de las MYPE afirman que utilizaron el crédito para infraestructura, y el 67% para la compra de nuevas tecnologías.

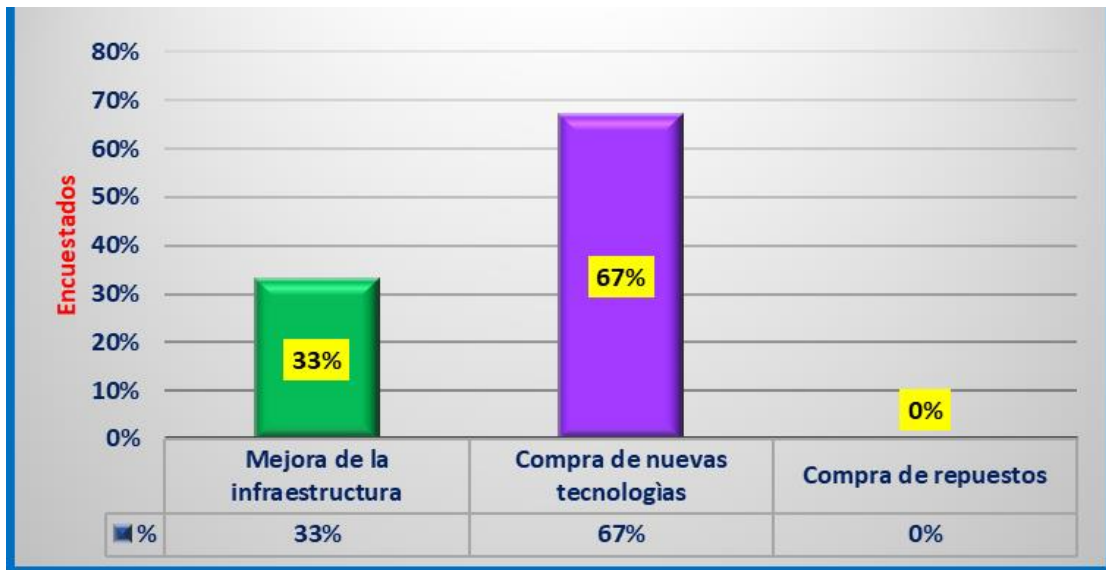


Figura 23. Utilización del crédito recibido.

4.2 Análisis de Resultados

Respecto a las características de los representantes legales

El 50% de los encuestados tienen 18 a 30 años, y 50% tienen de 31 a 50 años de edad, siendo empresarios relativamente jóvenes. Al respecto, supo (2016) quien encontró en su investigación que los empresarios tienen de 26 a 35 años de edad; asimismo Robles (2015) encontró en su investigación que la mayoría tienen 46 años o más de edad.

El 83% de los encuestados son de género masculino, por lo que sin embargo Robles (2015), en su investigación encontró que la mayoría son de sexo masculino. El 50% de los encuestados son técnicos en sistemas, por lo que les facilita desarrollar esa actividad económica, por ser conocedores de programas y redes.

El 100% de los encuestados son los que administran la empresa, por cuanto es una actividad unipersonal.

El 50% de los encuestados manifiestan que tienen de 0 a 1 año de permanencia en la empresa, por lo que relativamente se están iniciando la actividad económica.

Respecto a las características de las MYPE

El 100% de las MYPES son de tipo unipersonal, es decir quien lo está desarrollando es una sola persona.

El 100% de la MYPE encuestada tiene como giro empresarial de servicios, por cuanto esa es la característica del rubro internet.

El 50% de las MYPE encuestadas son formales, por lo tanto, tienen autorización de funcionamiento por las instituciones correspondientes.

El 50% de Las MYPE encuestadas manifiestan que sus colaboradores son permanentes

El 67% de las MYPE encuestadas tienen de 2 a 4 años en el mercado, por lo que se puede apreciar que se están consolidando como empresa, al servicio de la comunidad.

El 50% de las MYPE, se creó con la finalidad de generar empleo a la familia, porque es una característica de las Micro y pequeñas empresas en nuestra sociedad.

Respecto a la capacitación en las MYPE.

El 100% de los encuestados manifiestan que no tuvieron capacitación antes de iniciar esta actividad económica. Sin embargo, supo (2016) en su investigación establece que el 50% de la MYPES manifiestan haber recibido alguna capacitación.

El 67% de las MYPE encuestadas manifiestan que capacitan a sus trabajadores, sin embargo, supo (2016), en su investigación encontró que la mayoría de los trabajadores se capacitan en forma independiente más de tres veces en los últimos años.

El 67% de las MYPE encuestadas señalan que la capacitación es una inversión, toda vez que motiva a sus colaboradores, permitiendo que se preste un mejor servicio.

Respecto al financiamiento de las MYPE

El 50% de las MYPE encuestadas manifiestan que han gestionado un crédito ante las entidades financieras, asimismo, Robles (2015) en su investigación establece que la mayoría solicitó financiamiento a los bancos.

El 50% de la MYPE encuestadas refieren que, si recibieron los créditos solicitados, por su parte Robles (2015) en su investigación sostiene que la mayoría obtuvieron financiamiento de los bancos.

El 50% de las MYPE encuestadas recibieron 10,000 soles de crédito, sin embargo, Robles (2015), en su investigación concluyó que las MYPE solicitaron un préstamo de 10.001 a 20,000 soles y eligieron pagar a largo plazo.

El 67% de la MYPE manifiestan que el crédito solicitado es para la compra de nuevas tecnologías.

V. CONCLUSIONES

Sobre las características de los empresarios

La mitad de los empresarios tienen 31 a 50 años de edad, la mayoría son de género masculino, la mitad son técnicos en sistemas, la totalidad de los empresarios administran personalmente la empresa, la mitad de los encuestados tienen permanencia en la empresa de 0 a 1 año. Por los resultados obtenidos se establece que los micro empresarios del rubro en estudio, son jóvenes emprendedores con el deseo de desarrollarse en este mercado altamente competitivo.

Sobre las características de las MYPE

La totalidad de las MYPE son unipersonales, que prestan servicios de internet, la mitad de dichas empresas son formales; asimismo, la mitad de los trabajadores son permanentes, la mayoría de las MYPE tienen de 2 a 4 años de permanencia en el mercado, la mitad de ellas fueron creadas con la finalidad de generar empleo a la familia.

Sobre las características de la capacitación

La totalidad de los micro empresarios no tuvieron la oportunidad de capacitarse antes de crear la empresa, la mayoría de los colaboradores si reciben capacitación tres veces al año; asimismo, la mayoría de los micro empresarios consideran que la capacitación es una inversión, toda vez que mejora la atención del servicio y se logra crecer en el mercado.

Sobre las características del financiamiento

La mitad de los micro empresarios gestionaron un crédito ante las entidades financieras, el mismo que fue otorgado por los bancos, recibiendo por ello 10,000

soles a más; asimismo, la mayoría de los créditos recibidos fueron utilizados en la compra de nuevas tecnologías, con la finalidad de brindar un mejor servicio al cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albújar, H., Janampa, L. y Osorio, M.(2008), *Sistema Nacional de Capacitación para la MYPE Peruana*, ESAN Ediciones, Marco Conceptual y Metodológico, Cap. 1- Pág. 16-18
- Ander-Egg, E. (2014). *Diccionario de educación* [2016 Marzo 10].
- Arellano, P. y Schuster, T. (2015). *Informe de resultados: Empleo y Capacitación*.
- Asociación de emprendedores del Perú (2015). *MYPES aportan el 40% del PBI*. [2016 mar 18]. Disponible en: <http://asep.pe/mypes-aportan-el-40-del-pbi/>
- Caiza, J. & Vélez, W. (2014). Análisis de los factores que afectan a la actividad laboral en las empresas constructoras del distrito metropolitano de quito mediante la aplicación de la ley de seguridad y salud para la construcción y obras públicas. Tesis. Universidad Politécnica Salesiana, Quito, Ecuador.
- Carlos, J. (2011). Técnicas de capacitación y entrenamiento. [2016 Marzo 10]. Disponible en: <http://psicologiayempresa.com/tecnicas-de-capacitacion-y-entrenamiento.html>
- Chávez, C. (2011). *Programa de capacitación para la empresa Constructora Corporación M&S Internacional, C.A., S.A.* Tesis Universidad de San Carlos de Guatemala, Ciudad de Guatemala, Perú.

- García, L. (2000) *La importancia de la administración de los recursos humanos en las empresas constructoras*. Tesis Instituto Tecnológico de la Construcción, México D.F., México.
- Greco, O. (2009). *Diccionario en economía (3a. ed.)*. [2016 Marzo 10]. Disponible en:
<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10337343&ppg=98>
- Huaroto, D. (2012), *Efecto de la adopción del Internet en la Productividad en el Perú*, Instituto de estudios peruanos, PUC. Lima Perú.
- León, R. (2011). *Importancia de la Capacitación*. [2016 Marzo 10]. Disponible en:
http://www.gerenciayempresa.com/documentos/articulos/IMPORTANCIA_DE_LA_CAPACITACION.pdf
- Navarro, I. & Torres, M. (2014). *Importancia de la Mype en el desarrollo del país*. [2016 mar 18]. Disponible en:
<http://www.teleley.com/revistaperuana/villaran-66.pdf>
- Paulo, B. (2014) *¿Sabías que el 60% de las mypes en Latinoamérica son informales?* [2016 mar 18]. Disponible en:
<http://espacio360.pe/noticia/actualidad/la-informalidad-en-america-latina-llega-a-un-60-5335-user12-date2014-11-11-actualidad>.
- Paucar, S. (2013), *Responsabilidad social empresarial y calidad de servicio que brinda las MYPES del rubro Cabinas de internet provincia de Sullana, Región Piura año 2011, Piura, Perú, 2013*.

- Robles, E. (2015), Caracterización del financiamiento de las MYPE del sector servicios, rubro cabinas de internet en el Pueblo Joven 2 de Mayo del distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2013, Chimbote, Perú, 2015.
- Santander C., y Cintya, C. (2013). Estrategias para inducir la formalidad de la MYPE de la industria gráfica- offset por medio de Gestión Competitiva (Tesis para Maestría). Pontificia Universidad Católica, Lima Perú. Disponible en http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4961/SANTANDER_CJUNO_CINTYA_INDUSTRIA_GRAFICA.pdf?sequence=1.
- Supo, S. (2016), Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las MYPES del sector servicio-rubro cabinas de internet del distrito de Cerro Colorado, provincia y Región Arequipa, periodo 2014-2015, Arequipa, Perú,

ANEXOS

Anexo 01: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes de las MYPE sector servicio – rubro internet, de la Asociación Jesús de Nazaret, distrito de Ate, provincia y departamento de Lima.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado “La capacitación y el Financiamiento de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro cabinas de internet.

La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestado (a):..... Fecha:
...../...../.....

I. Datos del Representante legal

1.- ¿Edad del representante legal y/o dueño?

- a) Entre 18 a 30 años
- b) Entre 31 a 50 años
- c) De 51 años a más

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3.- Estado civil

- a) Casado
- b) Soltero
- c) Conviviente.
- d) Divorciado.

4.- Profesión

- a) Administrador.
- b) Contador.
- c) Economista.
- d) Técnico en sistemas.

5.- Ocupación en la empresa

- a) Administrador
- b) Asesor.

6.- Años de permanencia en la empresa

- a) 0 a 1 año
- b) 2 a 4 años
- c) 5 a más años

II. De las MYPES

7.- Tipo de empresa

- a) Unipersonal
- b) Jurídica

8.- Giro de la empresa

- a) Servicios
- b) Producción

9.- ¿La empresa es formal?

- a) Si
- b) No.

10.- ¿Cuál es la situación de sus trabajadores?

- a) Permanente
- b) Eventual

11.- Años de permanencia en el mercado

- a) 0 a 1 año
- b) 2 a 4 años
- c) 5 a más años.

12. ¿Cuál fue la finalidad de la creación de su empresa?

- a) Generar empleo a la familia
- b) Obtener ganancias

III. De la Capacitación

13.- ¿Fue capacitado antes de crear la MYPE?

- a) Si
- b) No.

14.- Colaboradores que recibieron capacitación?

- a) Permanentes
- b) Temporales

15.- ¿Capacita a sus trabajadores?

- a) Si
- b) No

16.- ¿Cuántas veces al año capacita a sus colaboradores?

- a) Una vez al año
- b) Dos veces al año
- c) Tres veces al año
- d) Más de tres veces al año
- e) Ninguno

17.- ¿La capacitación le genera?

- a) Gasto
- b) Inversión

IV. Del Financiamiento

18.- ¿Gestionó un crédito ante las entidades financieras?

- a) Sí
- b) No

19.- ¿Recibió los créditos gestionados?

- a) Si
- b) No

20.- ¿Qué instituciones le otorgaron los créditos?

- a) Bancos
- b) Cajas Municipales

21.- ¿Cuál es el monto recibido por crédito?

- a) 1,000 soles
- b) 2,000 soles
- c) 3,000 soles
- d) 4,000 soles
- e) 5,000 soles
- f) 10,000 soles a más

22.- ¿Cuál es el monto solicitado?

- a) 1,000 a 2,000 soles
- b) 3,000 a 5,000 soles
- c) 6,000 soles a más

23.- ¿En que utilizó el crédito obtenido?

- a) Mejora de la infraestructura
- b) Compra de nuevas tecnologías
- c) Compra de repuestos