



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y
CAPACITACIÓN DE LAS MYPES DEL SECTOR
SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES DE LA AV.
TRAPICHE (Cuadras 1 – 8) DEL DISTRITO DE COMAS,
PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA, PERIODO
2014-2015**

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

**AUTOR:
CARLOS ALBERTO QUITO JUAREZ**

**ASESOR:
LIC. WILLY GASTELLO MATHEWS**

LIMA – PERÚ

2016

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Mgr. José Orestes Vite Ibarra

Presidente

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero de Murillo

Secretaria

Mgr. Víctor Hugo Espinoza Otoyá

Miembro

AGRADECIMIENTO

A ti Dios Mío, por no abandonarme, por demostrarme que soy uno de tus hijos... Gracias por ayudarme a levantarme en mis fracasos, por aprender de ellos y principalmente por permitirme realizar el sueño más importante de mi vida.

A mi asesor, Lic. Willy Gastello Mathews, por el apoyo brindado para poder culminar mi tesis.

A mi amigo, Dr. Adler Aguilar Yangali, por su constante apoyo y aliento para nunca desalentarme por más obstáculos que se me presente.

DEDICATORIA

A mis hijas Luana Fabiola y
Luciana Gabriela. Por ser lo más
grande y valioso que Dios me ha
regalado, quienes son mi fuente
de inspiración y la razón que
me impulsa a salir adelante.

A mi esposa, mis padres y
demás familiares quienes con su
apoyo incondicional, confianza
y esfuerzo me ayudaron a
cumplir mi meta.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo por objetivo general determinar las principales características del financiamiento y la capacitación, de las MYPES del sector servicios; rubro restaurantes de la Av. Trapiche (cuadras 1-8), del distrito de Comas – Provincia y Departamento de Lima – Período 2014-2015. La investigación fue descriptiva y no experimental, se determinó como muestra a 35 MYPES de una población de 38, a quienes se les aplicó una encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Sobre el empresario: el 68.57% tienen más de 41 años de edad, 71% son casados, 53% son mujeres, 51.43% tienen educación técnica y 71% es dueño de la empresa. Sobre las MYPES: 46% tienen más de 11 años de permanencia, 71.43% tienen entre 6 a 19 trabajadores y 82% tienen RUC. Sobre el financiamiento: 100% de las MYPES ha recibido financiamiento para su actividad, el mayor porcentaje ha provenido de la reinversión de utilidades, este préstamo fue empleado en compra de activos y capital de trabajo, el mayor porcentaje osciló en montos entre S/ 7501 S/ 10000 nuevos soles, mayormente se pagó entre 12 a 18 meses y la mayoría no tuvo inconvenientes a la hora de solicitar el crédito. Sobre la capacitación: 100% capacita a su personal y lo capacitó en Servicio de atención al cliente y BPM, 100% mejoraron sus capacidades y la totalidad considera que la capacitación es una inversión. Finalmente se concluye que los Restaurantes de la Av. Trapiche han recibido financiamiento y capacitación.

Palabras claves: Financiamiento, Capacitación y MYPES.

ABSTRACT

This research work was to determine the main overall objective characteristics of financing and training of MYPES in the services sector; category restaurants Trapiche Avenue Comas district. - Province and Department of Lima - 2014-2015. The research was descriptive and not experimental, it was determined as shown at 35 MYPES of a population of 38, who were applied a survey, with the following results: About the employer: the 68.57% are over 41 years old, 71 % are married, 53% are women, 51.43% have technical education and 71% owns the company. About MYPES: 46% are over 11 years of permanence, 71.43% have between 6-19 employees and 82% have RUC. On financing: 100% of MYPES has received funding for its activity, the highest percentage has come from the reinvestment of profits, this loan was used to purchase assets and working capital, the highest percentage ranged in amounts between S / 7501 S / 10000 nuevos soles, mostly paid between 12 to 18 months and most had no problems when applying for credit. About the training: 100% trains its staff and trained in customer service and BPM, 100% improved their capabilities and believes that all training is an investment. Finally it is concluded that the restaurants Av. Trapiche have received funding and training.

Keywords: Funding, Training and MYPES.

CONTENIDO

	Pág.
Título de Tesis	i
Hoja de firmas de jurado	ii
Hoja de agradecimiento	iii
Hoja de dedicatoria	iv
Resumen	v
Abstract	vi
1. Contenido	vii
2. Índice de Tablas y figuras	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	3
2.1 Antecedentes	3
2.2 Bases Teóricas	8
2.2.1 Sobre las MYPES	8
2.2.1.1 Clasificación de las MYPES	9
a) De acuerdo a las ventas	9
b) De acuerdo al tipo de organización	10
2.2.1.2 Importancia de las MYPES	11
2.2.2 Teoría del financiamiento	12
2.2.2.1 Fuentes de financiamiento	14
a) Créditos gubernamentales	14
b) Créditos internacionales	15

c) Créditos de Bancos Privados Locales	16
d) Créditos de otras instituciones	16
e) Financiamiento de las MYPES a través de CMAC	18
f) Financiamiento a las MYPES a través de EDPYMES	20
g) Crédito a través de prestamistas o agiotistas	24
h) Los ahorros personales	24
i) La reinversión de utilidades	24
2.2.3 Teoría de la capacitación	25
2.2.3.1 Importancia de la capacitación	26
2.2.3.2 Beneficios de la capacitación	27
2.2.3.3 Técnicas de capacitación	28
2.2.3.4 La capacitación de las MYPES en el Perú	29
2.3 Marco Conceptual	31
III. METODOLOGÍA	34
3.1 Diseño de la Investigación	34
3.2 Población y muestra	34
3.3 Definición y operacionalización de las variables	36
3.4 Técnicas e instrumentos	39
3.5 Plan de Análisis	39
3.6 Matriz de consistencia	40
3.7 Principios éticos	41
IV. RESULTADOS	42
4.1 Resultados	42
4.2 Análisis de los Resultados	49

V. CONCLUSIONES	54
Referencias Bibliográficas	56
Anexos	61
Anexo 1. Matriz de actividades	61
Anexo 2. Presupuesto	62
Anexo 3. Cuestionario	63
Anexo 4. Lista de empresas encuestadas	66
Anexo 5. Figuras	68

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de las variables	36
Tabla 2. Matriz de consistencia	40
Tabla 3. Sobre las características del empresario de las MYPES	42
Tabla 4. Sobre las principales características de las MYPES	43
Tabla 5. Sobre las principales características del financiamiento de las MYPES	45
Tabla 6. Sobre las principales características de la capacitación de las MYPES	47
Figura 1. Pirámide de entidades bancarias y no bancarias	22
Figura 2. Edad de los encuestados	68
Figura 3. Estado civil de los encuestados	68
Figura 4. Género de los encuestados	69
Figura 5. Grado de instrucción	69
Figura 6. Cargo de los encuestados	70
Figura 7. Antigüedad de las MYPES	70

Figura 8. Número de trabajadores	71
Figura 9. Formalización ante SUNAT	71
Figura 10. Motivo de inicio de la empresa	72
Figura 11. MYPES que solicitaron préstamo	72
Figura 12. Fuente de financiamiento	73
Figura 13. Destino del financiamiento.	73
Figura 14. Monto del financiamiento.	74
Figura 15. Período de pago del financiamiento	74
Figura 16. Inconvenientes a la hora de solicitar el préstamo.	75
Figura 17. Tipo de inconvenientes al solicitar el crédito	75
Figura 18. MYPES que han mejorado sus ventas después del financiamiento	76
Figura 19. Capacitación antes del financiamiento	76
Figura 20. Tipo de capacitación	77
Figura 21. Capacitó a su personal	77
Figura 22. Cursos de capacitación según número de MYPES	78
Figura 23. MYPES que mejoraron sus capacidades después de la capacitación	78
Figura 24. Considera a la capacitación como inversión	79

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la economía nacional ha tenido un crecimiento económico importante, el mismo que se evidencia en indicadores macroeconómicos positivos con proyecciones favorables para los siguientes años. En este contexto las MYPES se presenta como una de las principales fuentes de generación de empleo, así mismo cuenta con presencia en el crecimiento industrial local. Destacando también en el comercio, servicio, manufactura, agro y construcción.

En el Perú, las microempresas representan el 98,3% del total de firmas formales en el Perú y las pequeñas 1.5 % (COMEX, 2013); siendo las responsables del 49 por ciento de la producción nacional.

El presente trabajo está enfocado en las MYPES de restaurantes, los cuales se registran la mayor cantidad de estos negocios en la ciudad de Lima. Según Silva (citado por El Comercio, 2012), solo en las ocho principales ciudades del Perú (Lima, Arequipa, Trujillo, Huancayo, Cusco, Chiclayo, Piura e Iquitos) existen 31.193 restaurantes, siendo nuestra capital la que concentra el mayor número (21.970). En la Av. Héroes del Cenepa (Ex Av. Trapiche) entre las cuadras 1 a la 8, se han identificado 38 restaurantes, los cuales han sido objeto de investigación.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características del financiamiento y la capacitación de las MYPES del sector servicios; rubro restaurantes de la Av. Trapiche (cuadras 1-8), del distrito de Comas – Provincia y Departamento de Lima – Período 2014-2015?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:

Describir las principales características del financiamiento y la capacitación, de las MYPES del sector servicios; rubro restaurantes de la Av. Trapiche (cuadras 1-8), del distrito de Comas – Provincia y Departamento de Lima – Período 2014-2015.

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

1. Describir las principales características de los empresarios de las MYPES del área de estudio.
2. Describir las principales características de las MYPES del área de estudio.
3. Describir las principales características del financiamiento de las MYPES del área de estudio.
4. Describir las principales características de la capacitación de las MYPES del área de estudio.

Finalmente, la investigación se justifica porque permitirá conocer las características de los empresarios de las MYPES en estudio, también permitirá conocer las características de las MYPES en estudio y finalmente permitirá conocer las características del financiamiento, es decir conocer qué fuentes de financiamiento hace uso las MYPES de este sector y también ayudará a conocer las características de la capacitación de las MYPES, es decir identificar como aprenden las MYPES, saber si reciben o no capacitación y otros aspectos relacionados a ellas.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes:

Los antecedentes que se tuvieron en cuenta en esta investigación se refieren a tesis relacionadas a la variable de investigación y fueron de nivel internacional, nacional, regional y local.

En cuanto a los antecedentes internacionales se tiene la tesis de Basurto (2015), quien en su investigación denominada “Efectos del costo del financiamiento al sector micro empresarial de restaurantes y su impacto en el desarrollo comercial en la ciudad de Manta, período 2010 – 2014”. Esta investigación tuvo como objetivo analizar los efectos de financiamiento en los créditos concedidos por las entidades bancarias al sector micro empresarial de los restaurantes del cantón Manta, en el período 2010-2014, llegando a los siguientes resultados: el 69% de los microempresarios urbanos que acceden al crédito del sistema financiero, se financian en Bancos o Cooperativas de ahorro y Crédito. El motivo para que los empresarios de los restaurantes soliciten crédito son: el 23% para iniciar un negocio, el 29% para ampliar o fortalecer el negocio actual, el 14% para consumo en general, el 25% en compra de una movilidad, el 2% en emergencia sanitaria y el 7% en otros tipos de motivos. El 95% de los restaurantes solicitaron crédito a Bancos, el 3% a cooperativas y el 2% tuvo como fuente de financiamiento otros.

En cuanto a las tesis de orden regional se ha citado a Vega (2014), quien en su tesis de investigación sobre la “Caracterización del financiamiento, capacitación y

rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles y restaurantes en la provincia de Huancavelica, departamento de Huancavelica, período 2012 – 2013”, tuvo por objetivo general es determinar la caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector servicio- rubro hoteles y restaurantes de la localidad de Huancavelica, año 2012-2013. El tipo de investigación que se utilizó es la Básica, con un nivel de investigación descriptiva analítica con un diseño científico descriptivo correlacional, se aplicó una encuesta a una población de 40 MYPES, obteniéndose los siguientes resultados: el 45% de las MYPES recibió financiamiento en el período 2012; el 100% recibió financiamiento de cajas de ahorro, el 33.33% invirtió el financiamiento obtenido en arreglo del local, el 66.67% lo invirtió en compra de activos. Sobre la capacitación, se tiene que el 50% recibió capacitación en el período 2012; el 33.33% considera que la capacitación mejoró la rentabilidad; los cursos en los cuales participó la MYPE fue el 22.22% en inversión de créditos financieros, el 22.22% en manejo empresarial, el 11.11% en marketing, el 44.45% en constitución de empresas, el 100% considera a la capacitación como una inversión; el 30% tiene un año de funcionamiento, el 50% tiene dos años, el 12.50% tres años y el 7.50% más de tres años. El 45% de los empresarios es de género masculino y el 55% es de género femenino. El 30% no tiene instrucción, el 15% tiene primaria, el 42.50% tiene secundaria, el 7.5% tiene educación técnica y el 5% tiene educación universitaria. El 55% considera a su empresa rentable.

Del mismo modo se tiene la tesis de Anticono (2013), quien en su investigación denominada “Caracterización del financiamiento y la capacitación, de las MYPES

del sector servicios rubro restaurantes, del distrito de Conchucos, provincia de Pallasca, periodo 2010 – 2011”. Esta tesis tuvo como objetivo determinar las principales características del financiamiento y la capacitación de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes del distrito de Conchucos, provincia de Pallasca, periodo 2010-2011. La investigación fue cuantitativa-descriptiva, para el recojo de la información se tuvo como muestra a 5 MYPES de una población de 7, a quienes se les aplicó una encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: Respecto al perfil del emprendedor: el 80% es de sexo femenino, el 20% tienen entre 18 a 25 años de edad y el 80% entre 26 a 60 años, el 40% tienen instrucción primaria; mientras que otro 40% goza de instrucción secundaria, y el 20% no tiene instrucción. Sobre las características de las MYPES: el 20% tienen sólo un año, el 20% tienen tres años y el 60% tienen más de tres años, el 80% están formalizados en el régimen único simplificado, el 60% manifiesto que la MYPE la constituyeron para obtener ganancia. Mientras que un 40% la constituyo por necesidad o subsistencia económica. Respecto al financiamiento: El 100% de los encuestados no recibieron financiamiento para iniciar su empresa, el 60% ha solicitado financiamiento, el 40% manifestó que no accedían a un financiamiento por que los intereses de pagos eran altos. Sobre la capacitación: el 60% manifestaron que no recibieron algún tipo de capacitación. Mientras que un 40% manifestó que si recibió antes del inicio de su empresa, el 100% de los encuestados manifestó haber recibido otros tipos de cursos, diferentes a las de la encuesta. Entre ellos manifestó manipulación de alimentos y que se lo dio el área de salud, finalmente el 60% manifestó que la capacitación si es una inversión.

Según Medina (2014), en su tesis llamada: “Financiamiento y capacitación en las MYPES de servicios, rubro restaurantes de la Provincia de Piura, 2012”, quien tuvo

como objetivo general es analizar si el financiamiento logra influenciar sobre la capacitación del personal en las MYPES, del sector comercio – Rubro Restaurantes en la ciudad de Piura. La investigación realizada fue de tipo cuantitativo y el nivel descriptivo – causal, se encuestó a 6 MYPES de una población de 12, llegando a los siguientes resultados: Sobre el financiamiento: el 58% de las MYPES ha recibido financiamiento externo y el 46% fue interno, Sobre la capacitación: el 75% de las MYPES no capacita a su personal.

Según Castillo (2015), en su tesis: “Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las MYPES del sector servicio - rubro restaurantes, en el distrito de Jesús María - provincia y departamento de Lima, periodo 2015”. Trabajo para optar el Título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Lima, Perú. La investigación fue descriptiva y no experimental, y se aplicó a 30 restaurantes. Obteniéndose como resultado lo siguiente: De las MYPES encuestadas el 16,7% tiene entre 1 a 5 años de antigüedad, el 46,7% tiene entre 5 a 10 años, el 23,3% tiene entre 10 a 15 años, el 10% entre 15 a 20 años y el 3,3% entre 20 a 25 años de antigüedad en el mercado. Del total de MYPES encuestadas el 100% de ellas se encuentran bajo el Régimen General. El 26.7% de las MYPES son empresas que desarrollan sus actividades como Personas Naturales. Mientras que el 73.3%, equivalente a 22 establecimientos trabajaban como personas Jurídicas. El 100% de las empresas dedicadas al rubro de comida manifestaron que cuentan con la licencia municipal de Funcionamiento. El 100% de las MYPES solicitaron préstamo para iniciar sus actividades. El 33.33% de los restaurantes ha solicitado préstamo a sus familiares, el 56.7% ha obtenido préstamo de los bancos y el 10% solicitó

préstamo a un prestamista. Teniendo en cuenta la cantidad de restaurantes encuestados (30), se obtuvo 85 respuestas simultaneas, de las cuales el 25.9% de los encuestados distribuyó el crédito en compra de equipos, el 15.3% en maquinarias, el 31.8% en muebles, el 11.8% en insumos, el 11.8% en publicidad y finalmente el 3.5% en capacitación. El 20% de las MYPES pagaron el préstamo en 12 meses, el 20% lo pagó en 18 meses y el 60% pagó en 24 meses. El 13.3% de los restaurantes solicitó préstamo entre S/. 5,001 a S/. 7,500 nuevos soles, el 13.3% solicitó entre S/. 7,501 a S/. 10,000 nuevos soles, mientras que el 73.3% solicitó préstamo por más de S/. 10,000 nuevos soles. El 40% de las MYPES tuvo inconvenientes a la hora de solicitar un crédito y el 60% no experimentó ningún tipo de inconvenientes. El 100% de los encuestados respondieron que sus negocios son rentables.

Rodríguez, (2014), en su tesis: “Caracterización del financiamiento y la formalización de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes distrito de Ventanilla, Provincia Constitucional del Callao, departamento Lima periodo, 2013-2014”. Trabajo para optar el Título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Lima, Perú. El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general, describir la incidencia del financiamiento y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes del distrito de Ventanilla, Provincia Constitucional del Callao, Departamento de Lima periodo 2013-2014. La investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo se tomó una escala a 10 propietarios, representantes, a quienes se les aplicó una encuesta mixta de 32 preguntas, llegando a los siguientes resultados: En cuanto al tiempo de permanencia en el mercado, el 60% de los encuestados

respondió que tenía 2 años, mientras que el 40% tiene 3 años. El 60% de las MYPES encuestadas son formales y el 40% son informales. El 30% de los restaurantes tiene trabajadores permanentes, mientras que el 70% son eventuales. El 60% de las MYPES ha financiado sus actividades con recursos propios o ahorros, mientras que el 40% solicitó préstamo. De las MYPES que solicitaron préstamos a terceros, el 40% solicitó préstamo a una entidad bancaria y el 60% lo hizo a prestamistas o usureros. En cuanto al período de pago del préstamo las respuestas obtenidas fueron que el 40% fueron préstamos de corto plazo y el 10% de largo plazo. El 80% de las MYPES respondieron que utilizaron el crédito en Capital de trabajo y el 20% en mejoramiento del local. El 50% de las MYPES está formalizado ante SUNAT.

2.2. Bases Teóricas:

2.2.1. Sobre las MYPES

Siendo el motivo de investigación las micro y pequeñas empresas, es necesario definir su concepto. Es así, que se ha encontrado abundante bibliografía acerca de las MYPES, en este trabajo se citarán algunos conceptos.

La Comisión Económica para América Latina (CEPAL, citado por Cárdenas, 2010) define a la microempresa como unidad productora con menos de diez personas ocupadas incluyendo al propietario, sus familiares y a sus trabajadores tanto permanentes como eventuales.

Del mismo modo, Cilloniz la Empresa es: “Una entidad creada con la finalidad de obtener bienes y prestar servicios a partir de la utilización de distintos factores de

producción (como materias primas, maquinaria, mano de obra, capital). Constituye la base de la generación de la riqueza de un país. Sin empresas no habría puestos de producción ni trabajo” (Cilloniz, 2005, p. 105).

2.2.1.1. Clasificación de las MYPES

a) De acuerdo a las ventas

La Ley N° 30056, Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, publicada el 2 de julio de 2013, en esta ley en su Artículo 5°, expresa las características de las micro, pequeñas y medianas empresas, donde se ha eliminado el número máximo de trabajadores como elemento para categorizar a las empresas, quedando solo el volumen de ventas como criterio de categorización:

- Microempresa : ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.
- Pequeña empresa : ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.
- Mediana empresa : ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

Es preciso mencionar que el Valor de la Unidad Impositiva Tributaria durante el año 2015, fecha en que se realizó el presente estudio, según el DECRETO SUPREMO N° 374-2014-EF fue S/. 3850. 00 nuevos soles por una UIT. De acuerdo a datos actualizados a 2016, mediante D.S. N° 397-2015-EF, el valor de la UIT es de S/. 3950 nuevos soles.

b) De acuerdo al tipo de organización

Cuando las empresas inician sus actividades pueden adoptar alguna forma de organización empresarial, es por ello que pueden optar por ser una Persona Natural con Negocio o Persona Jurídica, a continuación se mostrará la definición de ambos tipos de persona.

Una persona natural es una persona humana que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal. Al constituir una empresa como persona natural, la persona asume a título personal todos los derechos y obligaciones de la empresa. Eso implica también que la persona es personalmente responsable para las deudas u obligaciones que puede tener la empresa.

En el Perú muchos eligen trabajar como Persona Natural porque esta opción es muy fácil de formalizar, motivo por el cual en Lima hay 800 mil negocios de este tipo (somos empresa, 2013). Sin embargo, la mayoría de las personas desconoce las desventajas de esta forma societaria. Entre estas desventajas tenemos las siguientes:

Tiene responsabilidad ilimitada, es decir, no hay diferencia entre el dueño y el negocio. El dueño tiene que responder con su patrimonio por las deudas del negocio.

La quiebra de todo negocio genera deudas, pero en un negocio de este tipo estas deudas impiden que el dueño sea objeto de crédito hasta haber cancelado todas ellas.

El capital está limitado sólo a lo que pueda aportar el dueño y, sumado a eso, en este tipo de negocios se tienen menos posibilidades de acceder a créditos financieros. Los bancos o entidades financieras se muestran menos dispuestos a conceder préstamos a Personas Naturales.

Si la Persona Natural decide tener RUS, sistema mediante el cual se paga un único

impuesto en lugar de pagar IGV e impuesto a la renta, puede minimizar sus gastos administrativos. Esto se debe a que, en lugar de tener que llevar libros contables, sólo debe llevar un registro de ventas y compras. Sin embargo, la gran desventaja de esto último es que tendrá que pagar impuestos así la empresa no haya tenido ganancias, y no tendrá derecho a crédito fiscal.

Así mismo, al constituir una empresa como persona jurídica, es la empresa y no el dueño quien asume todos los derechos y las obligaciones de la empresa. Lo que implica que las deudas u obligaciones que pueda tener la empresa se limitan sólo a los bienes que la empresa tiene a su nombre. En este caso, la empresa tiene su propio RUC. La persona jurídica puede ser formada por una o más personas naturales o jurídicas.

Si bien ser Persona Jurídica implica hacer un trámite un poco más extensor tanto al abrir como al liquidar la empresa, la gran ventaja es que la responsabilidad por los actos económicos de la empresa se limita a su propio patrimonio. Es decir, si tu empresa quiebra tú no tienes que pagar las deudas que ésta contrajo. Tienes la posibilidad de participar, sin mayores restricciones, de concursos públicos. El propietario y los socios trabajadores de la empresa pueden acceder a beneficios sociales y seguros.

2.2.1.2. Importancia de las MYPES:

Muchas son las razones por la que se puede considerar importante a una micro empresa, sin duda que su rol es crucial en todas las economías: En Perú las MYPES representan el 98.3% del total de empresas existentes en el país (94.4% micro y 3.9% pequeña), pero el 74% de ellas opera en la informalidad. El grueso de las MYPE

informales se ubica fuera de Lima, generan empleo de mala calidad (trabajadores familiares en muchos casos no remunerados) con ingresos inferiores a los alcanzados en las empresas formales similares. Además, las MYPE aportan aproximadamente el 47% del PBI del país y son las mayores generadoras de empleo en la economía, aunque en la mayoría de los casos se trata de empleo informal. Si concentramos la atención en el desarrollo exportador del país, de las 6,656 empresas exportadoras, el 64% de ellas son MYPE, pero sobre el valor total exportado por el Perú, que para el 2009 se estimó en US\$27,800 millones, las MYPES sólo representan el 3% (Nathan Associates Inc., 2009).

2.2.2. Teoría del Financiamiento:

Para hablar acerca del financiamiento, es necesario en primer lugar hacer una definición acerca del término. En tal sentido se mencionará algunos conceptos.

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

Según Del Rio Saldivar (citado por Gallardo, 2014) nos dice "el financiamiento adecuado es el resultado de los esfuerzos realizados para proporcionar los fondos necesarios a las empresas, en las condiciones más favorables para cumplir con los objetivos de la empresa".

En términos generales, un crédito es un préstamo concedido a un cliente a cambio de una promesa de pago en una fecha futura indicada en un contrato. Dicha cantidad debe ser devuelta con un monto adicional (intereses), que depende de lo que ambas partes hayan acordado (Cáceres, 2014).

El financiamiento está ligado a una tasa de interés que la organización que otorga el crédito sea esta formal o informal solicita por el otorgamiento del recurso. Este interés está ligado al período del préstamo y este de acuerdo a la capacidad de pago del deudor.

Las instituciones financieras estiman el riesgo de que cierto deudor no cumpla con las condiciones que se pactaron cuando se desembolsó el crédito. Para esto, toman en cuenta factores tales como las oportunidades de mercado, los antecedentes de la persona o personas que administran el negocio, la clase de productor que vende la empresa, el tipo de máquina con la que cuenta la empresa, cuál es su producción diaria, costos y precios de sus productos. Todos estos datos son recaudados por el representante de la institución financiera, quien evalúa la capacidad de pago del cliente y las garantías que puedan solicitarse (Hinojosa, 2012).

Esta operación servirá como base para futuras solicitudes de crédito donde el deudor ya no será una persona desconocida por el sistema financiero, sino que contará con un historial crediticio que le permitirá obtener otros créditos en mejores condiciones si es que sus pagos han sido puntuales y no ha tenido problemas de retraso y consecuente mora, de lo contrario el sistema financiero también se enterará y tomará las medidas correspondientes.

2.2.2.1. Fuentes de financiamiento

Las micro y pequeñas empresas (MYPES) se ha convertido en elementos atractivos para el sector financiero, debido a que genera oportunidades de empleo e ingresos a la población y dinamiza la economía local. Hasta hace algunos años, el sistema financiero peruano estaba enfocado en las grandes empresas y no les prestaba suficiente atención a las empresas que debido al contexto económico social estaban surgiendo.

El financiamiento a las MYPES es fundamental para impulsar el desarrollo de este sector económico que por mucho tiempo estuvo relegado, no sólo por las entidades financieras bancarias sino también por las instituciones del Estado (Hinojosa, 2012).

En cuanto a las fuentes de financiamiento, de acuerdo a PRODUCE (s.f. -1), se tiene que estos son otorgados por diversas entidades públicas y privadas, a las que desagregamos de la siguiente forma: créditos gubernamentales, créditos internacionales, Créditos bancarios y créditos de otras instituciones.

a) Créditos Gubernamentales

El Gobierno Peruano otorga créditos de manera directa e indirecta. La mayor parte de los créditos directos está dirigida a un fin específico y son otorgados por Fondepes. Banco de Materiales y Agrobanco; en cambio los créditos indirectos son otorgados por COFIDE a través de otras instituciones financieras:

- Fondepes (Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero). Es el que otorga únicamente financiamiento a actividades dirigidas a la pesca artesanal y acuicultural. Su sede se encuentra en Av. Petit thouars 115- 119, Lima,

Telf. 433-8570, www.fondepes.pe. Su cobertura es en ciudades como Tumbes, Piura, Chiclayo, Chimbote, Pisco, Matarani e Ilo.

- Agrobanco. Es el que otorga créditos al agro, la ganadería, la acuicultura y las actividades de transformación y comercialización de los productos del sector agropecuario y acuícola. Su sede se encuentra en Av. República de Panamá 3629, San Isidro, Telf. 615-0000, www.agrobanco.com.pe. Su cobertura es a nivel de Tumbes, Piura, Chiclayo, Trujillo, Tarapoto, Huancayo, Ayacucho, Lima, cusco, Arequipa, Cajamarca, Puno e Iquitos.

b) Créditos Internacionales

Actualmente, la CAF (Corporación Andina de Fomento) otorga créditos para el apoyo y Fortalecimiento de la MYPE a través de:

- Líneas de crédito de corto, mediano y largo plazo, concedidas principalmente a través de instituciones financieras (Bancos Comerciales, Bancos de Desarrollo, entre otros) y en algunos casos de manera directa. (esto último, únicamente cuando se trata de iniciativas innovadoras, con un alto efecto demostrativo y un impacto significativo en cuanto a su alcance y beneficio).
- Administrando el Fondo de Capital de Riesgo FIDE, el cual es un fondo especial constituido con el propósito de apoyar el financiamiento de la PYME mediante facilidades de capital y cuasi-capital.

c) Créditos de Bancos Privados Locales

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

- Banco de Crédito del Perú.
- Banco Continental.
- Mibanco – Banco de la Microempresa.
- Scotiabank.
- Banco de Comercio.

d) Crédito de otras Instituciones

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

- Empresas afianzadoras de crédito (Fondo de Garantía para préstamos a la pequeña industria - Fogapi).
- EDPYME.
- Cajas municipales.
- Cajas rurales.
- ONG.

Sin embargo, es necesario mencionar que el requerimiento de recursos se genera a través de una necesidad, la cual debe ser evaluada para determinar la fuente de

financiamiento más adecuada. Es por ello que PRODUCE (s.f. - 2), recomienda los pasos a tomar en cuenta.

- Identificar la necesidad, es decir, saber en qué se gastará el dinero, pues muchas de las empresas que otorgan préstamos poseen distintas ofertas para cada necesidad.
- Hacer un buen cálculo de la cantidad de dinero que se requiere. Recuerde que el dinero extra trae costos adicionales y el dinero faltante puede dar origen a un nuevo crédito que incrementara los costos de financiamiento.
- Determinar cómo se cumplirá con el pago del crédito y cómo generar el dinero que permita el crédito otorgado.
- Pensemos cuánto tiempo va a tomarnos empezar a cumplir con los pagos de la deuda y cuanto tomará terminar de pagarla.

Es necesario mencionar que las necesidades más comunes para acudir a un financiamiento son las siguientes:

- Necesidad de capital de trabajo, que es el dinero empleado para el pago de mano de obra y de materia prima.
- Necesidad de comprar un activo fijo; vale decir, cuando necesitemos dinero para la compra de muebles, máquinas, equipos, edificios o terrenos, entre otros.

- Existen otras, como financiamiento de ventas y financiamiento de garantías a terceros, en las cuales la entidad financiera hace, entre otros, el papel de cobrador de sus deudas y de garante del pago de sus deudas con terceros.

e) Financiamiento de las MYPES a través de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito

FEPCMAC (2012), nos dice que las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) han logrado a lo largo de sus 30 años de creación, posicionarse como las entidades expertas en el sector de microfinanzas, trabajando por el desarrollo de la micro y pequeña empresa (MYPE), así como lograr la inclusión de más peruanos de escasos recursos en nuestro país.

El Sistema CMAC constituye una alternativa financiera para atender las necesidades de los sectores de menores recursos, contribuyendo a hacer realidad sus emprendimientos y, con ello, dinamizar la economía y contribuir a disminuir la pobreza local.

Entre los productos y servicios que otorgan las Cajas Municipales y con la “finalidad de apoyar la descentralización financiera y ampliar el acceso de crédito, el Sistema CMAC desarrolla diversos tipos de operaciones financieras entre las que se incluye: crédito a la micro y pequeña empresa; crédito personal; crédito prendario o pignoraticio; crédito hipotecario; crédito agrícola; operaciones en moneda extranjera; fideicomisos; transferencias de fondos; giros; y cobros, pagos. Todos estos servicios están orientados hacia el desarrollo de características propias de los productos crediticios, a fin de coincidir con las necesidades de los clientes” (FEPCMAC, 2012, pag.8).

De acuerdo a Gestión (2016), el total de créditos colocados por las Cajas Municipales a las MYPES, el 35% están dirigidos hacia las microempresas, lo que representan S/. 3117 millones de soles.

En el subsector del total de créditos colocados por las Cajas Municipales a las MYPES, el 35% están dirigidos hacia la Microempresa, lo que representa S/ 3,117 millones.

El 41.2% de los créditos a MYPES en el sector microfinanzas fueron emitidos por Cajas Municipales (S/ 8,874 millones), el 31.1% a Mibanco (S/ 6,707 millones), el 21.7% a Financieras (S/4,665 millones), el 1.8% a Cajas Rurales (S/ 380 millones), el 3.5% a EDPYMES (S/ 750 millones) y 0.8% a la Caja Metropolitana (S/ 167 millones), lo que totalizan S/ 21,542 millones.

Ello confirma que las Cajas Municipales son la mejor opción para el microempresario que no puede acceder a préstamos bancarios. Finalmente se tiene que el número de clientes de MYPES de las Cajas Municipales ascendió a poco más de 762,000 a marzo, lo que representó el 34% del total del sector microfinanciero a nivel nacional.

A continuación se muestra las CMAC y Cajas Rurales en el Perú de acuerdo al Banco Central de Reserva del Perú:

- **Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC)**
 1. Arequipa
 2. Cusco
 3. Del Santa
 4. Trujillo

5. Huancayo

6. Ica

7. Maynas

8. Paita

9. Piura

10. Sullana

11. Tacna

- **Cajas Municipales de Crédito y Popular (CMCP)**

- Caja Metropolitana de Lima

- **Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC)**

- 1. Cajamarca

- 2. Chavin

- 3. Credinka

- 4. Incasur

- 5. Los Andes

- 6. Los Libertadores de Ayacucho

- 7. Prymera

- 8. Señor de Luren

- 9. Sipán

- 10. Del Centro

f) Financiamiento a las MYPES a través de EDPYMES

De acuerdo a Oportunidades Perú (2012), existen una infinidad de instituciones que brindan préstamos a los micros y pequeñas empresas, o incluso préstamos para que

sean destinados para satisfacer otras necesidades, instituciones como cajas municipales, rurales, financieras, cooperativas, etc. Una de esas son las Empresas de desarrollo de micro y pequeña empresa (EDPYME), las cuales facilitan el crecimiento de tu negocio, por medio de sus prestaciones de dinero y brindan mayores facilidades de pago y beneficios puesto que es muy poco la cantidad de dinero que se llega a brindar (dependiendo de los requerimientos de los empresarios). Su diferencia radica que a pesar que brinda una ayuda económica a los empresarios, esta clase de institución no pueden captar depósitos de las personas. Las EDPYME surgieron para promover la conversión de organizaciones no gubernamentales en entidades reguladas. En tal sentido, sólo pueden brindar financiamiento por medio de sus propios recursos o recursos brindados por medio de donaciones.

Es por eso que existe un rango de instituciones bancarias que pueden colaborar con las MYPES para su desarrollo, algunas orientadas a todo tipo de MYPES como es el caso de las financieras, otras a un determinado sector de negocios como las cajas rurales. Todas cuentan con las facilidades y tasas de interés distintas para moldearse a tus necesidades.

En la Figura 1, se presenta de manera gráfica el orden que tienen las instituciones bancarias y no bancarias.

De acuerdo a lo mencionado, las EDPYMES se presentan como otra muy buena opción de financiamiento para poder invertir en mercadería de tu negocio, pagos de deudas, etc. Las facilidades que existen en el mercado actual para apoyar a los micros y pequeñas empresas son muchas, por eso no existe excusa para no crecer empresarialmente.



Figura 1. Pirámide de entidades bancarias y no bancarias.

Según menciona la Resolución SBS N° 847-94 las EDPYMES tienen por objeto otorgar financiamiento a personas naturales y jurídicas que desarrollan actividades calificadas como de pequeña y micro empresa, utilizando para ello su propio capital y los recursos que provengan de donaciones. Así como también, bajo la forma de líneas de crédito de instituciones financieras y los provenientes de otras fuentes, previa la autorización correspondiente.

Las EDPYMES están autorizadas a conceder créditos directos a corto, mediano y largo plazo; otorgar avales, fianzas y otras garantías; descontar letras de cambio y pagarés; recibir líneas de financiamiento provenientes de instituciones de cooperación internacional, organismos multilaterales, empresas o entidades financieras y del COFIDE.

De manera general los productos que ofrecen las EDPYMES en el Perú de acuerdo a InfoMYPE (s.f.) son los siguientes:

- a) **Capital de trabajo:** Son aquellos créditos que se otorgan a los clientes independientes (personas naturales o jurídicas) y cuyo destino es el

mejoramiento o la ampliación de sus actividades económicas, preferentemente de corto plazo y destinados principalmente a atender las oportunidades de comercialización, producción o prestación de servicios.

- b) **Activo fijo:** este es un producto ofrecido por las EDPYME, el cual consiste en hacer préstamos para la compra de activos fijos muebles e inmuebles en un plazo de 36 a 60 meses.

A continuación se muestra las EDPYMES existentes en el Perú de acuerdo al Banco Central de Reserva del Perú:

- Acceso Crediticio
- Alternativa
- BBVA Consumer Finance
- Credivisión
- Credijet
- Inversiones La Cruz
- Mi Casita
- Marcimex (antes Pro Negocios)
- Raíz
- Solidaridad
- GMG Servicios Perú

g) Crédito a través de prestamistas o agiotistas

Roccanello y Roldán (2014), nos dice que posiblemente, la figura que se asocia más con una fuente de recursos de rápido acceso en un entorno rural es la del prestamista. La naturaleza informal, y en varios casos ilegal, de las actividades desempeñadas por estos intermediarios hace particularmente difícil la obtención de información detallada. Pese a lo anterior, algunos rasgos característicos de su actividad consisten en el otorgamiento de créditos, cuyo monto es variable, por plazos relativamente cortos (3-6 meses), avalados por una garantía hipotecaria sobre vehículos, bienes raíces y en menor medida pagarés. Las tasas de interés pueden variar entre 5 y 20% mensual y de forma inversa al monto prestado. Los clientes, a pesar del elevado costo del crédito, no perciben al prestamista de forma negativa.

h) Los ahorros personales

Una forma de obtener financiamiento que no nos obliga a tener que pagar intereses ni a devolver el dinero, es recurrir a nuestros ahorros personales o a cualquier otra fuente personal que podamos tener, por ejemplo, al usar tarjetas de crédito o al vender algún bien personal como un terreno, un auto, motocicleta etc.

i) La reinversión de utilidades

Una manera eficaz de aumentar nuestros ingresos es manejar nuestras inversiones de manera responsable, pero sobre todo que los márgenes de utilidades deben ser reinvertidos siempre en bien de la empresa (Negocios Rentables, s.f).

La reinversión de utilidades ha sido el mecanismo de financiamiento más utilizado por las PYMES en las últimas décadas. Dificultades para acceder al crédito, ventajas

impositivas y razones de seguridad de índole económica, explican que los empresarios ejerzan esta opción, aun en momentos de favorables condiciones del crédito bancario.

“La utilización de esta fuente de financiamiento no impacta en los resultados contables, ni en los ratios de endeudamiento. Por eso, las empresas que reinvierten sus utilidades muestran estados contables más sólidos, al disminuir la carga financiera correspondiente al endeudamiento con terceros.” (Garabato, citado por Fernández, 2014).

En tal sentido, este mecanismo o fuente de financiamiento es muy útil y común en las empresas, sobre todo en la micro y pequeñas empresas que tiene recursos limitados y reinvierten sus ganancias en la compra de mercadería o materia primar para seguir produciendo.

2.2.3. Teoría de la Capacitación

Los mercados actuales exigen que para que una empresa sea competitiva cuente con las competencias necesarias que en todas sus formas nacen en los empleados de la organización. Es por ello, que ahora la capacitación es un término que ha tomado relevancia en las organizaciones, porque ayuda a mejorar las capacidades de los trabajadores, además ayudan a mejorar los procesos dentro de la organización por lo tanto; las organizaciones o empresas que la implantan logran ventajas competitivas al insertarlas dentro de sus planes.

La capacitación se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a las personas, dentro de la empresa, las habilidades que necesitan para realizar su trabajo. Este es un proceso que lleva a la mejora continua y con esto a implantar nuevas formas de trabajo, la gran, mediana, pequeña o micro empresa que lo adopte generará un valor agregado (Vizcarra, 2009).

Entre otros conceptos acerca de la capacitación se tiene la de Dessler Gary (citado en Capacitación. S.f.), La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo.

En tal sentido, estos conceptos están enfocados a concientizar al empresario que la capacitación es necesaria en toda organización.

2.2.3.1. Importancia de la capacitación

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 redunda en beneficios para la empresa.

2.2.3.2. Beneficios de la Capacitación

La capacitación trae consigo muchos beneficios a la organización, desde mejorar las capacidades de los recursos humanos hasta la generación de rentabilidad para la empresa. A continuación presentamos algunos beneficios:

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Se promueve la comunicación a toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.
- 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.

Del mismo modo, se presenta cómo beneficia la capacitación al personal:

- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.

- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

2.2.3.3. Técnicas de Capacitación

Posterior a la determinación de las necesidades de capacitación y teniendo claro los objetivos a alcanzar, paso siguiente es identificar cuál es la técnica más apropiada para la capacitación en la empresa. Es así que presentamos las siguientes técnicas mencionadas por Vizcarra (2009).

a) 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.

b) La capacitación en el puesto tiene varias ventajas:

Es relativamente económica; los trabajadores en capacitación aprenden al tiempo que producen y no hay necesidad de instalaciones costosas fuera del trabajo como salones de clases o dispositivos de aprendizaje programado. El método también facilita el aprendizaje, ya que los empleados aprenden haciendo realmente el trabajo y obtiene una retroalimentación rápida sobre lo correcto de su desempeño.

c) Conferencias:

Dar pláticas o conferencias a los nuevos empleados puede tener varias ventajas. Es una manera rápida y sencilla de proporcionar conocimientos a grupos grandes de

personas en capacitación. Como cuando hay que enseñar al equipo de ventas las características especiales de algún nuevo producto. Si bien en estos casos se pueden utilizar materiales impresos como libros y manuales, esto podría representar gastos considerables de impresión y no permitir el intercambio de información de las preguntas que surgen durante las conferencias.

d) Técnicas audiovisuales:

La presentación de información a los colaboradores mediante técnicas audiovisuales como películas, circuito cerrado de televisión, cintas de audio o de video puede resultar muy eficaz y en la actualidad estas técnicas se utilizan con mucha frecuencia.

2.2.3.4. La capacitación de las MYPES en el Perú

Según la Corporación Financiera de Desarrollo – COFIDE (Gestión, 2014), señala que más del 80% de las micro y pequeñas empresas desarrollan su actividad de manera intuitiva y carecen de los elementos necesarios para ser competitivos en un mercado globalizado como el que enfrenta el país.

El empresario peruano tiene uno de los niveles más altos de emprendimiento en el mundo, pero el acceso a capacitación en el segmento MYPE es muy bajo, entre 15 % y 20%. Esto genera una gran brecha entre empresas grandes y formales y las MYPES, en la actualidad el mundo exige mayor calidad e innovación y el peruano promedio de la micro y pequeña empresa no ha llegado a conceptualizar cómo calzar esos elementos dentro de su modelo de negocio.

Por otro lado, la Agencia Peruana de Noticias Andina (2013), manifiesta que en el 2011 el 14.2% de las micro y pequeñas empresas (MYPES) asistieron en el año 2011

a eventos de capacitación relacionados a la gestión empresarial, mientras que el 85.8% no lo hizo, según la Encuesta de MYPE 2012, realizada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

Los resultados de aquella encuesta, arrojaron que de las MYPES que fueron capacitadas, el 21.8% fue para mejorar la atención al cliente, 18.4%, sobre marketing, 12.4%, calidad, 10.6%, formalización y 6.4%, sobre planes de negocio.

El 6.1% fue capacitada en exportaciones, 5.6% en gestión de recursos humanos, 5.5% en gestión financiera, 3.1% en instrumentos financieros, 3.0% en ventas al Estado y 7.1% en otro tipo de capacitación.

El 26.3% de las MYPES asistieron a eventos de capacitación en temas de financiamiento, 14.2% en gestión empresarial, 11.5% en nuevas tecnologías para mejorar procesos productivos y el 5.6% sobre temas de información y comunicación.

Además, los resultados de dicha investigación mostraron que el 80.2% de las MYPES tienen licencia municipal, en tanto que el 19.8% no tiene; el 71.5% de las MYPES de Manufactura cuentan con licencia y de las MYPES de Servicios el 96.2% la tienen.

La encuesta también reveló que para obtener la licencia de funcionamiento el 76.4% de las MYPES demoraron de 11 a más días.

Como se puede apreciar, las MYPES tienen un bajo nivel de capacitación, por ende también son menos competitivas, no obstante en la actualidad existen muchas instituciones pública y privadas que se dedican o tienen un área especializada en la capacitación de las MYPES.

Sin embargo, se puede afirmar que este problema no solamente se debe a la desidia de la gran parte de las MYPES, también se debe a factores externos como los que se menciona:

- La reglamentación del Estado con respecto a la capacitación a las MYPES no es contundente.
- No existe una institución pública especializada y exclusiva en capacitación a las MYPES.
- Débil funcionamiento de las instituciones públicas a cargo de la labor de capacitación.
- No existe participación del Ministerio de Educación en la estructura de apoyo y capacitación de las MYPES.
- Escasos recursos para actividades de capacitación a la MYPE, al igual que poca creatividad e iniciativas para generar las fuentes de financiamiento.
- Pocos programas destinados a la capacitación de las MYPES.
- La oferta de SDE no se difunde adecuadamente.
- La capacitación de las MYPES en el Perú no presenta un enfoque de competencias.
- Deficiente número de profesionales e instituciones especializadas en capacitación para MYPE.

2.3. Marco conceptual:

Activo Fijo. Un activo fijo es un bien de una empresa, ya sea tangible o intangible, que no

puede convertirse en líquido a corto plazo y que normalmente son necesarios para el funcionamiento de la empresa y no se destinan a la venta. Son ejemplos de activos fijos: bienes inmuebles, maquinaria, material de oficina, etc.

Amortización. La *amortización* se lleva a cabo para establecer la pérdida de valor de los activos que sufren por el paso del tiempo o por cambios en el valor en el mercado.

Capacitación. La capacitación es una técnica de formación que se le brinda a una persona o individuo en donde este puede desarrollar sus conocimientos y habilidades de manera más eficaz.

Capital. Desde el punto de vista financiero anual y mensual, también denominado capital financiero es toda suma de dinero, que no ha sido consumido por su propietario, sino que ha sido ahorrada y trasladada a un mercado financiero con el fin de obtener una renta al capital.

Capital de trabajo. La definición más básica de capital de trabajo lo considera como aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar. En este sentido el capital de trabajo es lo que comúnmente conocemos activo corriente. (Efectivo, inversiones a corto plazo, cartera e inventarios).

COFIDE. Corporación Financiera de Desarrollo

Competencia. La competencia es la capacidad de un buen desempeño en contextos

complejos y auténticos. Se basa en la integración y activación de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores.

Financiamiento: Es la contribución de dinero que se requiere para concretar un proyecto o actividad, como ser el desarrollo del propio negocio. Generalmente las maneras más comunes de obtener la financiación es a través de préstamos o de créditos.

Micro y pequeñas empresas. 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.

Publicidad. La publicidad es una forma de comunicación que intenta incrementar el consumo de un producto o servicio, insertar una nueva marca o producto dentro del mercado de consumo, mejorar la imagen de una marca o reposicionar (o mantener mediante la recordación) un producto o marca en la mente de un consumidor. Esto se lleva a cabo a través de campañas publicitarias que se difunden en los medios de comunicación siguiendo un plan de comunicación preestablecido.

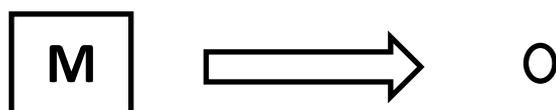
Reinversión de utilidades. Es un tipo de política que pueden aplicar las empresas para evitar endeudarse (interna o externamente), pero a cambio, los accionistas deben sacrificar una parte o la totalidad de sus dividendos de los que de otra manera se hubieran podido dar.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación

El diseño de investigación fue no experimental – transversal – descriptivo-cuantitativo.

- No experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.
- Transversal porque se realizó en un determinado tiempo.
- Descriptivo porque consistió en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos.
- Cuantitativo porque la recolección de los datos se fundamentó en el uso de procedimientos e instrumentos de medición.



Donde:

M : Representa la muestra

O : Representa lo que observamos

3.2 Población y muestra

Población

La población en estudio consta de un total de 38 restaurantes, ubicados en la Av. Trapiche (actualmente Av. Héroe del Cenepa) entre las cuadras 1 a la 8, en el distrito de Comas.

Muestra

Para determinar la muestra se ha aplicado la fórmula de poblaciones finitas, y se aplicó el procedimiento que a continuación se menciona, llegando a un resultado de 35 restaurantes.

$$n = \frac{N + Z^2(p * q)}{d^2(N - 1) + Z^2 + p * q}$$

Donde:

n = Muestra

N = 38

Z = 1.96

p = 0.5

q = 0.5

d = 0.05

n = 35

3.3 Definición y operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Indicadores	Ítem
Perfil de los dueños, administradores y/o representantes legales de las MYPES	Algunas características de los dueños, administradores y/o representantes legales de las MYPES	Edad	Razón: <ul style="list-style-type: none"> • Años
		Estado civil	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Soltero • Casado • Conviviente • Divorciado o separado
		Género	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Femenino • Masculino
		Grado de instrucción	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Primaria completa • Secundaria completa • Técnica superior • Superior universitaria
		Cargo que desempeña en la empresa	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Dueño • Administrador
Características de las MYPES	Algunas características de las MYPES	Tiempo de funcionamiento en el mercado	Razón: <ul style="list-style-type: none"> • 1 a 5 • 6 a 10 • 11 a más
		Cantidad de trabajadores.	Razón: <ul style="list-style-type: none"> • 1 a 5 • 6 a 10
		Formalidad ante SUNAT (RUC)	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Si • No
		Motivo de inicio de actividades	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad • Necesidad
		Financiamiento de la actividad	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Si • No
		Fuente de financiamiento	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Ahorros personales • Bancos • Caja Municipal o EDPYMES • Prestamistas • Reinversión de utilidades
		Destino del financiamiento	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento del local • Capital de Trabajo

Financiamiento	Son algunas características relacionadas con el financiamiento de las MYPES		<ul style="list-style-type: none"> • Activos Fijos • Publicidad • Capacitación
		Monto del préstamo	Razón: <ul style="list-style-type: none"> • 1000 a 2500 • 2501 a 5000 • 5001 a 7500 • 7001 a 10000 • 10001 a más
		Período del préstamo	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • 6 meses • 12 meses • 18 meses • 24 meses
		Inconvenientes a la hora del préstamo	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Si • No
		Tipos de inconvenientes	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • No tenía historial crediticio • Muchos trámites • Estaba en una Central de riesgos • Otros • No tuvo inconvenientes
		Número de MYPES que mejoraron sus ventas después del financiamiento	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Si • No
Capacitación	Son algunas características relacionadas a la capacitación del personal en las MYPES	Recibió capacitación después del otorgamiento del crédito	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Si • No
		Tipo de capacitación	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión empresarial • Costos • Otros • Ninguna
		MYPES que capacitaron a su personal	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Si • No
		Curso de capacitación según MYPE	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de atención al cliente • Técnicas de ventas • BPM • Otros
		MYPES que mejoraron sus capacidades	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Si • No
		Considera la capacitación como inversión	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Si • No

Elaboración propia.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

- La técnica empleadas para el recojo de la información es la encuesta.
- Fuentes bibliográficas como libros, tesis y artículos científicos.
- Se ha visitado en el internet páginas web relacionadas al tema de investigación.

3.4.2 Instrumentos

El instrumento que se utilizó para conseguir los datos de la investigación fue un cuestionario estructurado de 23 preguntas distribuidas en cuatro partes, las 05 primeras preguntas están relacionadas al perfil del emprendedor, la segunda parte con 04 preguntas es sobre las características de la MYPE, la tercera parte contiene 08 preguntas sobre el financiamiento, la cuarta parte consta de 06 preguntas relacionadas con la capacitación de la MYPE. (Ver anexo 03)

3.5 Plan de análisis

Una vez recabados los datos a través de la aplicación del cuestionario, fueron ingresados a una base de datos en el Programa Informático Microsoft Excel para su respectivo procesamiento.

Los resultados se presentan en tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales con sus respectivos gráficos estadísticos, lo cual permitió realizar un análisis descriptivo de las variables en estudio en la presente investigación.

3.7 Principios éticos

- Responsabilidad para asumir el contenido de la tesis.
- Veracidad en los argumentos, cifras y datos citados
- Respeto al derecho de autor, por el uso de citas o ideas de otros autores.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

Tabla 3. *Sobre las principales características de los empresarios de las MYPES.*

Datos generales	Frecuencia	Porcentaje
Edad de los encuestados (años)		
De 20 a 30 años	0	0.00%
De 31 a 40 años	11	31.43%
De 41 a más	24	68.57%
TOTAL	35	100.00%
Estado Civil de los encuestados		
Soltero	6	17.14%
Casado	25	71.43%
Conviviente	4	11.43%
Divorciado o separado	0	0.00%
TOTAL	35	100.00%
Género de los encuestados		
Femenino	20	52.63%
Masculino	18	47.37%
TOTAL	38	100.00%
Grado de instrucción de los encuestados		
Primaria completa	0	0.00%
Secundaria completa	10	28.57%
Técnica superior	18	51.43%
Superior universitaria	7	20.00%
TOTAL	35	100.00%
Cargo en la empresa de los encuestados		
Dueño	25	71.43%
Administrador	10	28.57%
TOTAL	35	100.00%

Fuente. Cuestionario aplicado a microempresarios que participaron en la investigación, 2015.

Interpretación.

El 31.43% de los empresarios tienen entre 31 a 40 años y el 68.57% tienen más de 41 años (Tabla 3).

En cuanto al estado civil de los empresarios, se tiene que la Tabla 3 muestra que el 17.14% es soltero, el 71.43% es casado y el 11.43% es conviviente.

La Tabla 3, nos muestra que el 52.63% de los empresarios son de género femenino y el 47.37% son de género masculino.

En cuanto al grado de instrucción de los empresarios se tiene que el 28.57% tienen sólo educación secundaria, el 51.43% educación técnica superior y el 20.00% tienen educación superior universitaria (Tabla 3).

De acuerdo a los resultados registrados en la Tabla 3, se tiene que el 71.43% de los encuestados son dueños de la MYPE y el 28.57% fueron administradores del restaurante.

Tabla 4. *Sobre las principales características de las MYPES.*

Datos generales	Frecuencia	Porcentaje
Tiempo de funcionamiento en el mercado		
1 a 5	10	28.57%
6 a 10	9	25.71%
11 a más	16	45.71%
TOTAL	35	100.00%
Cantidad de trabajadores		
1 a 5	10	28.57%
6 a 10	25	71.43%
TOTAL	35	100.00%
Formalización ante SUNAT		

Si	31	81.58%
No	7	18.42%
TOTAL	38	100.00%
Motivo de inicio de actividad empresarial		
Oportunidad	35	100.00%
Necesidad	0	0.00%
TOTAL	35	100.00%

Fuente. Cuestionario aplicado a microempresarios que participaron en la investigación, 2015.

Interpretación.

La Tabla 4, nos muestra que el 28.57% de las MYPES tienen entre 1 a 5 años de permanencia en el mercado, el 25.71% tienen entre 6 a 10 años y el 45.71% tienen entre 11 a 15 años.

En cuanto a los resultados de la cantidad de trabajadores por MYPE, se tiene que el 28.57% tienen entre 1 a 5 trabajadores y el 71.43% tienen entre 6 a 10 trabajadores (Tabla 4).

En cuanto a la formalización ante SUNAT, el 81.58% tienen RUC activo y el 18.42% no tienen RUC o están con el RUC de baja (Tabla 4).

En cuanto al motivo del inicio de sus actividades, la Tabla 4 registra que el 100% de los restaurantes inició su negocio aprovechando una oportunidad en el mercado.

Tabla 5. Sobre las principales características del financiamiento de las MYPES.

Datos generales	Frecuencia	Porcentaje
Financiamiento de su actividad		
Si	35	100.00%
No	0	0.00%
TOTAL	35	100.00%
Fuente de financiamiento de la MYPE		
Ahorros Personales	14	40.00%
Bancos	19	54.29%
Cajas Municipales o EDPYMES	14	40.00%
Prestamista	6	17.14%
Reinversión de utilidades	35	100.00%
Destino del financiamiento		
Mejoramiento de infraestructura del local	35	100.00%
Capital de trabajo	35	100.00%
Activos fijos	35	100.00%
Publicidad	35	100.00%
Capacitación	35	100.00%
Monto del préstamo		
1000 a 2500	0	0.00%
2501 a 5000	5	14.29%
5001 a 7500	8	22.86%
7501 a 10000	12	34.29%
10001 a más	10	28.57%
TOTAL	35	100.00%
Período de pago del préstamo		
6 meses	0	0.00%
12 meses	16	45.71%
18 meses	19	54.29%
24 meses	0	0.00%
TOTAL	35	100.00%
Inconvenientes al momento de solicitar el crédito		
Si	10	28.57%
No	25	71.43%
TOTAL	35	100.00%
Tipos de inconvenientes		

No tenía historial crediticio	2	5.71%
Muchos trámites	2	5.71%
Estaba en una Central de Riesgo	5	14.29%
Otros	1	2.86%
No tuvo inconvenientes	25	71.43%
TOTAL	35	100.00%
Ha mejorado sus ventas después del financiamiento		
Si	23	65.71%
No	12	34.29%
TOTAL	35	100.00%

Fuente. Cuestionario aplicado a microempresarios que participaron en la investigación, 2015.

Interpretación.

El 100% de los restaurantes de la Av. Trapiche en Comas ha recibido financiamiento en algún momento de la vida de la empresa (Tabla 5).

En cuanto a la fuente de financiamiento, se tiene que el 40% fueron ahorros personales, el 54.29% de crédito bancario, el 40% de las Cajas Municipales o EDPYMES, el 17.14% de los prestamistas y el 100% de reinversión de ganancias que ha generado la propia empresa (Tabla 5).

En cuanto al destino del financiamiento, se tiene que el 100% lo ha destinado a mejoramiento del local, capital de trabajo, compra de activos fijos, e inversión en publicidad y capacitación (Tabla 5).

La Tabla 5. Registra que el monto del préstamo ha sido en un 14.29% entre S/. 2501 a S/. 5000 nuevos soles, el 22.86% entre S/. 5001 a S/. 7500, 34.29% entre S/. 7501 a S/. 10000 y el 28.57% más de S/. 10000 nuevos soles (Tabla 5).

En cuanto al período de pago de la deuda, se tiene que el 45.71% lo pagó en 12 meses y el 54.29% en 18 meses (Tabla 5).

El 71.43% de los empresarios manifestó que no tuvo inconvenientes a la hora de solicitar el crédito, pero el 28.57% manifestó que si tuvo problemas (Tabla 5).

De acuerdo a la Tabla 5, se muestra que los tipos de inconvenientes que experimentaron los empresarios son: 5.71% no tenía historial crediticio, el 5.71% considera muchos trámites, el 14.29% se encontraba en una central de riesgo, el 2.86% manifestó otros inconvenientes y el 71.43% no tuvo inconvenientes.

En cuanto a la mejora de las ventas después del financiamiento, se tiene que el 65.71% mejoró sus ventas y el 34.29% no las mejoró.

Tabla 6. *Sobre las principales características de la capacitación de las MYPES.*

Capacitación después del financiamiento		
Si	10	28.57%
No	25	71.43%
TOTAL	35	100.00%
Tipo de capacitación		
Gestión Empresarial	10	28.57%
Costos	10	28.57%
Ninguna	25	71.43%
Otros	0	0.00%
MYPE que capacitó a su personal		
Si	35	100.00%
No	0	0.00%
TOTAL	35	100.00%
Cursos de capacitación según número de MYPES		
Servicio de Atención al Cliente	35	100.00%
Técnicas de ventas	12	34.29%

Buenas Prácticas de Manipuleo	35	100.00%
Otros	0	0.00%
MYPES que mejoraron sus capacidades después de la capacitación		
Si	35	100.00%
No	0	0.00%
TOTAL	35	100.00%
Considera como empresario que la capacitación es una inversión		
Si	35	100.00%
No	0	0.00%
TOTAL	35	100.00%

Fuente. Cuestionario aplicado a microempresarios que participaron en la investigación, 2015.

Interpretación.

De acuerdo a los datos registrados en la Tabla 6, se tiene que el 28.57% de las MYPES ha recibido capacitación después de otorgado el financiamiento y el 71.43% no lo ha recibido (Tabla 6).

En cuanto al tipo de capacitación, la Tabla 6 muestra que el 28.57% ha recibido capacitación en Gestión Empresarial, el 28.57% en Costos y el 71.43% no ha recibido capacitación alguna (Tabla 6).

De acuerdo a las respuestas obtenidas en la Tabla 6, se muestra que el 100% de las MYPES ha capacitado en algún momento a sus trabajadores (Tabla 6).

El 100% de las MYPES ha capacitado a sus trabajadores en Servicio de Atención al Cliente, el 34.29% en Técnicas de ventas y el 100% en Buenas Prácticas de Manufactura (Tabla 6).

El 100% de las MYPES manifestaron que sus trabajadores mejoraron sus capacidades con la capacitación (Tabla 6).

El 100% de las MYPES considera a la capacitación como una inversión (Tabla 6).

4.2. Análisis de los resultados

Sobre las principales características de los empresarios de las MYPES.

El 68% de los empresarios tienen más de 41 años de edad (Tabla 3), esto demuestra que los empresarios tienen varios años en el mercado. Sin embargo al margen de este factor, la mayoría de edad es una característica de los empresarios de las MYPES.

El 71% de los empresarios está casado (a), esto de acuerdo a la información que se aprecia en la Tabla 3, de acuerdo a esta respuesta se puede apreciar que una de las características del empresario de estos restaurantes de la zona de la Av. Trapiche la mayoría son casados.

El 53% de quienes dirigen los restaurantes de esta zona, son mujeres (Tabla 3). Esta característica demuestra el gran protagonismo en la actualidad de las mujeres en la sociedad y esta vez en el sector empresarial en el rubro restaurantes.

El 53% de los emprendedores (as) tienen educación técnica (Tabla 3), esta respuesta demuestra que las personas que dirigen estos restaurantes conocen y están preparadas en temas relacionados al rubro que desempeñan. Sin embargo, existe un porcentaje del 20% de los empresarios (as), tienen educación universitaria, esta es una característica de los empresarios que quieren llevar sus empresas desde una perspectiva diferente.

El 71% de los encuestados, es dueño de la empresa (Tabla 3). Esta respuesta nos muestra que los mismos empresarios dirigen sus propios restaurantes.

Sobre las principales características de las MYPES.

El 46% de las empresa tienen más de 11 años en el mercado (Tabla 4), esto demuestra y además corroborado por la edad de los empresarios, que ellos han iniciado sus emprendimientos aproximadamente a los 30 años de edad.

El 71% de las MYPES tienen entre 6 a 10 trabajadores (Tabla 4). En este tipo de negocios la intensidad en mano de obra es común, pues está acorde con las necesidades del cliente que requieren ser atendidos de forma rápida.

El 82% de los restaurantes cuentan con RUC y el 18% no lo tienen (Tabla 4), esto se debe a que los restaurantes que no se encuentran formalizados ante SUNAT, según los registros de esta institución si tienen RUC pero están con baja de oficio definitivo, es decir ante SUNAT ya no existen. Sin embargo, se evidenció que físicamente si existen y tienen sus puertas abiertas al público.

El 100% de las MYPES respondió que inició su empresa con la finalidad de generar utilidad (Tabla 4). Evidentemente las empresas nacen para generar utilidades como empresa y rentabilidad para los propietarios. No se puede concebir una empresa que perdure en el mercado mientras esta no genera ganancias.

Sobre las principales características del financiamiento de las MYPES.

La Tabla 4, nos muestra que el 100% de las MYPES ha obtenido financiamiento en alguna etapa de la vida de la empresa, es por ello que en esta respuesta se evidencia que las empresas han recibido financiamiento. Es necesario mencionar que las empresas requieren de recursos externos cuando los propios no son suficientes.

En cuanto a las fuentes de financiamiento de las MYPES, se tiene en la Tabla 5 que la gran mayoría lo ha obtenido de los Bancos y de las CMAC y las EDPYMES. Sin embargo, es necesario mencionar que estas respuestas fueron simultaneas y el 100% de la MYPES afirmó que usualmente también reinvierten sus ganancias. A este tipo de fuente de financiamiento se le denomina “Reinversión de utilidades” y es una práctica común en las empresas, sobre todo las micro y pequeñas empresas que requieren constantemente de inyección de recursos.

En cuanto al destino del financiamiento, es necesario mencionar que las respuestas obtenidas fueron simultáneas. Es así, que el 100% de las MYPES (Tabla 5) respondieron que el financiamiento obtenido se invirtió en mejoramiento del local, capital de trabajo, publicidad y capacitación. Todas estas inversiones están enfocadas en el mejoramiento del negocio y la satisfacción del cliente, para que producto de ello la empresa genere rentabilidad.

En cuanto al monto del préstamo, el mayor porcentaje de los montos fueron entre S/ 2500 a más de S/. 10000 nuevo soles (Tabla 5) y estos fueron pagados entre 12 a 18 meses, es decir en el corto plazo. Esto se debe a que los montos de los créditos no fueron muy altos y además los intereses suelen ser muy altos, en tal sentido a las MYPES no les conviene que el tiempo se dilate para cancelar sus préstamos.

El 71% de las MYPES expresó que no tuvo inconvenientes a la hora de solicitar el crédito (Tabla 5), esto demuestra que la razón fue los restaurantes son conocidos, además tienen muchos años en el mercado, tal como se puede apreciar en las preguntas sobre las características de las MYPES.

Se registraron diversos tipos de inconvenientes tal como se muestra en la Tabla 5, sin embargo la mayoría (71.43%) no reportó inconvenientes a la hora de solicitar crédito, aquellos que reportaron fueron por diversos motivos como que no tenía historial crediticio, consideraba que eran muchos trámites engorrosos, se encontraban en una Central de Riesgo o simplemente los documentos solicitados no estaban en regla.

De acuerdo a lo registrado en la Tabla 5, se tiene que el 65.71% de las MYPES aumentó sus ventas luego de obtener el financiamiento, esto se debe a que el financiamiento es un recurso que los empresarios necesitan para poder mejorar en diferentes aspectos de sus empresa que les permitirán mejorar sus ventas. Sin embargo, esto obedece a una planificación, es por ello que aquellos que manifestaron no haber mejorado sus ventas, es porque no tenían un plan para implementar.

Sobre las principales características de la capacitación de las MYPES.

Se tiene que el 71% de las MYPES no ha recibido capacitación antes de recibir el financiamiento (Tabla 6), es necesario aclarar que esta capacitación no necesariamente lo ha recibido de la entidad financiera. En la misma Tabla 6 muestra que los cursos que han recibido aquellos que recibieron capacitación fueron en temas como Gestión empresarial y Costos, pero mayormente el 71% menciona que no ha recibido capacitación alguna.

Las empresas encuestadas manifestaron que el 100% capacitan a su personal (Tabla 6). Esta respuesta nos indica que los empresarios de las MYPES tienen un alto grado

de responsabilidad o compromiso con la empresa, pero también con sus clientes internos y externos.

El 100% de las empresas ha capacitado a su personal en Servicio de Atención al Cliente y Buenas Prácticas de Manufactura (Tabla 6), esta respuesta es coherente con la anterior, pues en esa misma línea se puede decir que las MYPES capacitan a su personal en temas relacionados al mejoramiento de la calidad del servicio de su empresa y mejor servicio a sus clientes.

De acuerdo a las respuestas registradas, se tiene que el 100% de las MYPES mejoraron sus capacidades después de la capacitación (Tabla 6). Evidentemente si las capacitaciones al personal se hacen bajo un plan de capacitación bien estructurado, los efectos son positivos sobre el personal de la empresa.

El 100% considera que la capacitación es una inversión (Tabla 6). Este resultado es una respuesta que se ha generado producto de las anteriores, donde se ha evidenciado que la capacitación ha generado efectos observables y consecuentemente el empresario llega a la conclusión que esta es una inversión, porque le reporta ganancias.

V. CONCLUSIONES

Sobre las principales características de los empresarios de las MYPES.

- La mayoría de los emprendedores de las MYPES tienen más de 41 años de edad, son casados y la mayoría es de sexo femenino.
- La mayoría de los empresarios tiene educación Técnica Superior y es dueño del restaurante.

Sobre las principales característica de las MYPES.

- La mayoría de las MYPES tienen más de 11 años de permanencia en el mercado y tienen entre 6 a 10 trabajadores.
- La mayoría de las empresas tienen RUC activo y la totalidad de los restaurantes inició sus empresas aprovechando una oportunidad que identificaron en el mercado.

Sobre las principales características del financiamiento de las MYPES.

- La totalidad de los restaurantes ha recibido financiamiento en algún momento de su ciclo de vida y tuvo como principal fuente de financiamiento a las entidades bancarias y la totalidad de las empresas también reinvertió sus utilidades.
- La totalidad de las empresas ha invertido el financiamiento en mejoramiento de la infraestructura del restaurante, en capital de trabajo, compra de activos fijos, publicidad y capacitación.

- La mayoría de las MYPES ha obtenido financiamiento por un monto entre S/. 5000 a más de S/. 10000 nuevos soles, los ha cancelado en el corto plazo y a la hora de solicitar el financiamiento no tuvo inconvenientes.
- La minoría de las empresas que reportó inconvenientes fueron por motivos de no tener historial crediticio, estar en una Central de Riesgo y considerar que son muchos trámites.
- La mayoría de los restaurantes mejoró sus ventas después del financiamiento.

Sobre las principales características de la capacitación de las MYPES.

- La mayoría de las MYPES no ha recibido capacitación después de solicitar el crédito y la minoría que recibió capacitación lo hizo en temas sobre Gestión Empresarial y Costos.
- El totalidad de los restaurantes capacitaron a su personal en temas de Servicio de Atención al Cliente y Buenas Prácticas de Manipuleo de Alimentos.
- La totalidad de los restaurantes vieron las capacidades de sus trabajadores mejoradas después de la capacitación y también consideran que la capacitación es una inversión.

Referencias bibliográficas

Agencia Peruana de Noticias. (2013, 15 de febrero). Sólo el 14.2% de MYPES asiste a eventos de capacitación sobre gestión empresarial. Recuperado de <http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-solo-142-mypes-asiste-a-eventos-capacitacion-sobre-gestion-empresarial-447524.aspx>

Anticona, A. (2013). Caracterización del financiamiento y la capacitación, de las MYPES del sector servicios rubro restaurantes, del distrito de Conchucos, provincia de Pallasca, periodo 2010 – 2011 (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Pallasca, Perú.

Basurto, C. (2015). *Efectos del costo del financiamiento al sector micro empresarial de restaurantes y su impacto en el desarrollo comercial en la ciudad de Manta, período 2010 – 2014* (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil. Ecuador.

Cáceres, R. (2014, 26 de agosto). Capacitación y financiamiento a las MYPES. Recuperado de <https://prezi.com/8-yade725x-9/capacitacion-y-financiamiento-a-las-MYPES/>

Cárdenas, N. (2011). *Influencia de la informalidad en la Competitividad de la Micro y Pequeña empresa en la región Arequipa 2010* (tesis de Maestría). Universidad Católica Santa María. Arequipa.

Castillo, J. (2015). *Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las MYPES del sector servicio - rubro restaurantes, en el distrito de Jesús María - provincia y departamento de Lima, periodo 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Lima, Perú.

Cilloniz, F. (2005). MYPQUEÑA EMPRESA CRECE. *PROINVERSIÓN*. Recuperado de <https://gerenciaempresarial.wikispaces.com/file/view/GERENCIANDO+UN+A+PYME.pdf>

Capacitación. (s.f.). Administración de recursos humanos. Recuperado de <https://arecursoshumanos.wordpress.com/2013/11/05/capacitacion/>

FEPCMAC. (2012). Cajas Municipales: una realidad en microfinanzas con rol social. Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.

Fernández, N. (2014, 24 de octubre). La reinversión de utilidades. IECO. Recuperado de http://www.ieco.clarin.com/reinversion-utilidades_0_1235876819.html

Gallardo, D. (2014, 8 de agosto). Estructura de financiamiento. Recuperado de <http://fuentesdefinanciamientoPYMESgal.blogspot.pe/2014/08/estructura-de-financiamiento.html>

Gestión (14 de octubre de 2014). Menos del 20% de MYPES acceden a capacitación, según COFIDE. Empresas. *Diario Gestión*. Recuperado de

<http://gestion.pe/empresas/menos-20-MYPES-acceden-capacitacion-segun-COFIDE-2111038>

Gestión. (2016, 19 de abril). Créditos a MYPE en cajas municipales aumentaron 8.4% en marzo. *Diario Gestión*. Recuperado de <http://gestion.pe/mercados/colocaciones-creditos-mype-cajas-municipales-aumentaron-84-2158904>

Hinojosa, C. (2012). Impacto de los créditos otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. En el desarrollo socio económico de las pequeñas y microempresas de Chachapoyas. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Perú. Recuperado de <http://congreso.pucp.edu.pe/iberoamericano-contabilidad/pdf/038.pdf>

InfoMYPE. (s.f.). Productos financieros EdPYMES. Ministerio de la Producción. Recuperado de <http://www.crecemype.pe/portal/mype/www/productos05.html>

Lerma, A. Martín, A. Castro, A. Flores, E. Martínez, H. Mercado, C. y Valdés, L. (2007). *Liderazgo emprendedor: Cómo se un emprendedor de éxito y no morir en el intento*. México: Cengage Learning Editores, S.A. Recuperado de <http://books.google.com.pe/books?id=9XCUjcSKhAgC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Nathan Associates Inc. (2009). *El significado de la Competividad y oportunidades de internacionalizarse par alas MYPES*. Lima, Perú.

Negocios Rentables. (S.f.). La importancia de reinvertir las ganancias. Recuperado de <http://www.rentablesnegocios.com/2013/02/la-importancia-de-reinvertir-las-ganancias.html>

Oportunidades Perú. (2012, 19 de octubre). EDPYMES. Empresas de desarrollo de micro y pequeña empresa. Recuperado de <http://www.oportunidadesperu.pe/instituciones/62-edPYMES-oportunidades-peru.html>

PRODUCE. (s.f. -1). ¿Sabes quiénes otorgan créditos? Boletín Micro Financiero. InfoMYPE. Recuperado de <http://www.crecemype.pe/portal/mype/www/articulo03.html>

PRODUCE. (s.f. -2). Pasos a tener en cuenta en la toma de un crédito. Boletín Micro Financiero. InfoMYPE. Recuperado de <http://www.crecemype.pe/portal/mype/www/entrevistas.html>

Roccanello, K. y Roldán, G. (2014). Instituciones financieras y cajas de ahorro en Santo Tomás de Hueyotlipan, Puebla. *Economía, Sociedad y territorio*. Vol. 14, N° 44. Toluca, México. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212014000100008

Rodríguez, J. (2014). *Caracterización del financiamiento y la formalización de las MYPES del sector servicios rubro restaurantes distrito de Ventanilla, Provincia Constitucional del Callao, departamento Lima periodo, 2013-2014* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Lima, Perú.

Somos empresa (2013, 23 de diciembre). ¿Persona Natural o Persona Jurídica? Recuperado de <http://somosempresa.pe/quiero-emprender/persona-natural-o-persona-juridica>

Vega, I. (2014). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles y restaurantes en la provincia y departamento de Huancavelica, periodo 2012-2013*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huancavelica, Perú.

Vizcarra, N. (2009, 16 de noviembre). Importancia de la capacitación para la MYPE. MundoMYPE. Recuperado de <http://www.mundomype.com/pages/articulo.php?id=167>

Silva, M. (2012, 19 de junio). Sólo en Lima hay casi 22 mil restaurantes. Recuperado de <http://elcomercio.pe/gastronomia/peruana/solo-lima-hay-casi-22-mil-restaurantes-noticia-1430474>

Anexos

Anexo 1. Matriz de actividades

Meses	Marzo				Abril				Mayo
	Se m 01	Se m 02	Se m 03	Se m 04	Se m 05	Se m 06	Se m 07	Se m 08	Sem 09
Planteamiento del problema	X								
Presentar antecedentes del estudio		X							
Presentar marco teórico		X							
Elaboración y validación de encuesta		X							
Verificación de procesamiento de información de encuestas		X	X						
Presentar resultados				X					
Presentar Proyecto de tesis						X			
Presentar informe final					X				
Levantar observaciones de informe					X	X			
Presentar artículo científico							X		
Presentar ponencia							X		
Sustentación en salón de clase						X	X		
Sustentación en Prebanca								X	
Sustentación de tesis ante Jurado evaluador									X

Elaboración propia

Anexo 2. Presupuesto

Actividades	Costo S/.
Asesorías	500
Impresiones y copias	300
Compra de material bibliográfico	100
Internet	100
Pasajes	200
Materiales diversos	150
Implementación de encuestas	200
Alimentación	300
Pago de bachillerato	1500
Pago de curso de cocurricular	1700
Pago de Título	1300
Total	6350

Elaboración propia

Anexo 3. Cuestionario

Sobre las principales características de los empresarios de las MYPES

1. ¿Qué edad tienen?
 - De 20 a 30 años ()
 - De 31 a 40 años ()
 - De 41 a más ()

2. ¿Cuál es su estado civil?
 - Soltero ()
 - Casado ()
 - Conviviente ()
 - Divorciado o separado ()

3. ¿Género del emprendedor?
 - Femenino ()
 - Masculino ()

4. ¿Qué grado de instrucción tiene?
 - Primaria completa ()
 - Secundaria completa ()
 - Técnica superior ()
 - Superior Universitaria ()

5. ¿Qué cargo tiene en la empresa?
 - Dueño ()
 - Administrador ()

Sobre las principales características de las MYPES

6. ¿Cuántos años de funcionamiento tienen en el mercado?
 - 1 a 5 años ()
 - 6 a 10 años ()
 - 11 a más ()

7. ¿Cuántos trabajadores tiene?
 - 1 a 5 ()
 - 6 a 10 ()

8. ¿Está formalizado ante SUNAT?
 - Si ()

- No ()

9. ¿Cuál fue el motivo de inicio de actividades?

- Oportunidad ()
- Necesidad ()

Sobre las principales características del financiamiento de las MYPES

10. ¿Ha recibido financiamiento para sus actividades?

- Si ()
- No ()

11. ¿Cuál fue la fuente de su financiamiento?

- Ahorros personales ()
- Bancos ()
- Cajas Municipales o EDPYMES ()
- Prestamista ()
- Reinversión de utilidades ()

12. ¿Cuál fue el destino del préstamo?

- Mejoramiento de infraestructura del local ()
- Capital de trabajo ()
- Activos fijos ()
- Publicidad ()
- Capacitación ()

13. ¿Cuál fue el monto del préstamo?

- 1000 a 2500 ()
- 2501 a 5000 ()
- 5001 a 7500 ()
- 7501 a 10000 ()
- 10001 a más ()

14. ¿En qué período pagó su crédito?

- 6 meses ()
- 12 meses ()
- 18 meses ()
- 24 meses ()

15. ¿Ha tenido inconvenientes antes de solicitar el préstamo?

- SI ()
- NO ()

16. ¿Qué tipo de inconvenientes ha experimentado?

- No tenía historial crediticio ()
- Muchos trámites ()
- Estaba en una Central de Riesgo ()
- Otros ()
- No tuvo inconvenientes ()

17. ¿Ha mejorado sus ventas después del financiamiento?

- Si ()
- No ()

Sobre las principales características de la capacitación de las MYPES

18. ¿ha recibido capacitación después del financiamiento?

- Si ()
- No ()

19. ¿Qué tipo de capacitación ha tenido?

- Gestión empresarial ()
- Costos ()
- Ninguna ()
- Otros ()

20. ¿Ha capacitado a su personal?

- Si ()
- No ()

21. ¿En qué cursos ha capacitado a su personal?

- Servicio de atención al cliente ()
- Técnicas de ventas ()
- BPM ()
- Otros ()

22. ¿Ha mejorado sus capacidades después de la capacitación?

- Si ()
- No ()

23. ¿Considera la capacitación como una inversión?

- Si ()
- No ()

Encuesta validada por el Lic. Willy Gastello Mathews.

Anexo 4. Lista de empresas encuestadas

N°	Nombre de MYPES
1	Mr. Fish SAC
2	Rest. Picantería Turística Costumbres Arequipeñas
3	Tradiciones Arequipeñas
4	Restaurante Picantería El Cholololo Arequipeño SRL
5	La Olla Arequipeña SAC
6	Restaurant Cevichería Colca Arequipeño
7	Cevicherías Mero Loco II
8	Restaurante sin Nombre
9	Picantería Turística Olla Internacional
10	Cevichería el 5° Muelle
11	El Rinconcito Piurano
12	El Chef Arequipeño
13	Restaurante Cevichería El Cangrejito SAC
14	Restaurante Picantería Rincón Arequipeño
15	La Caleta del Búho
16	Piscis Cevichería Peruana
17	La Tía Isha Original
18	Cevichería Restaurante El bonito Soy yo
19	Catacaos querido Piura
20	Restaurant Rinconcito Sureño
21	Misti Arequipeño
22	La Doncella y su Encanto
23	Restaurante Cevichería Puerto Eten
24	Restaurante El Barquero
25	Restaurante Cajamarquino Dos Hermanitas
26	Restaurante Rinconcito Puneño
27	Restaurante Cocos Grill
28	Restaurante Chifa El Sabrosito
29	Restaurante Cevichería El Chiclayano
30	Ají Limón Restaurante Cevichería
31	Restaurante Suiza Peruana
32	Restaurante Ceviche y Tapas
33	Restaurante Campestre El Cortijo
34	Picantería Restaurante Cevichería Tupanay
35	Restaurante Cevichería La Fogata Azul
36	Restaurante Turístico Tradiciones Ancashinas

37	Restaurant EL Rincón del refugio
38	Restaurante Pachawasi

Anexo 5. Figuras

Sobre el perfil del empresario

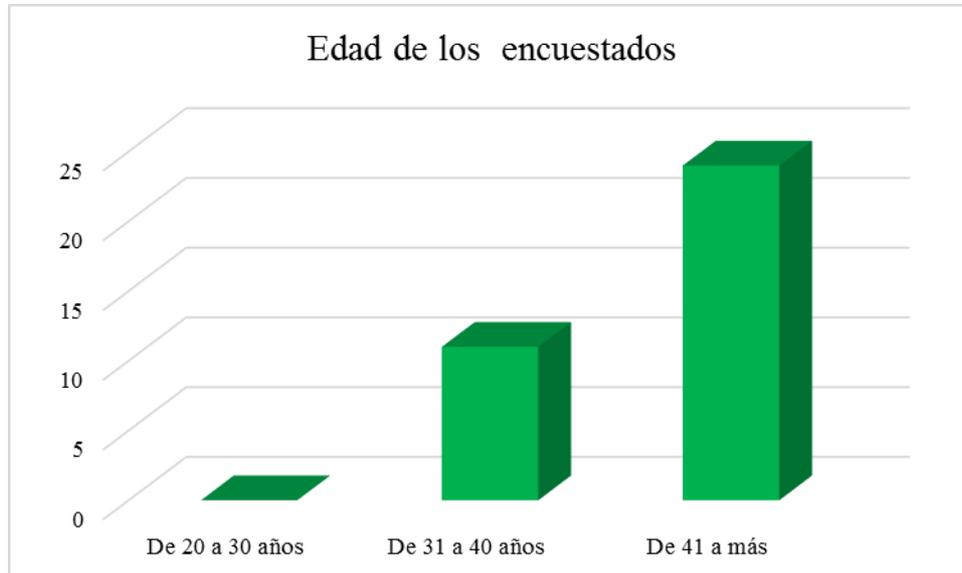


Figura 2. Edad de los encuestados.

Fuente. Cuestionario aplicado a microempresarios que participaron en la investigación, 2015.



Figura 3. Estado civil de los encuestados.

Fuente. Cuestionario aplicado a microempresarios que participaron en la investigación, 2015.

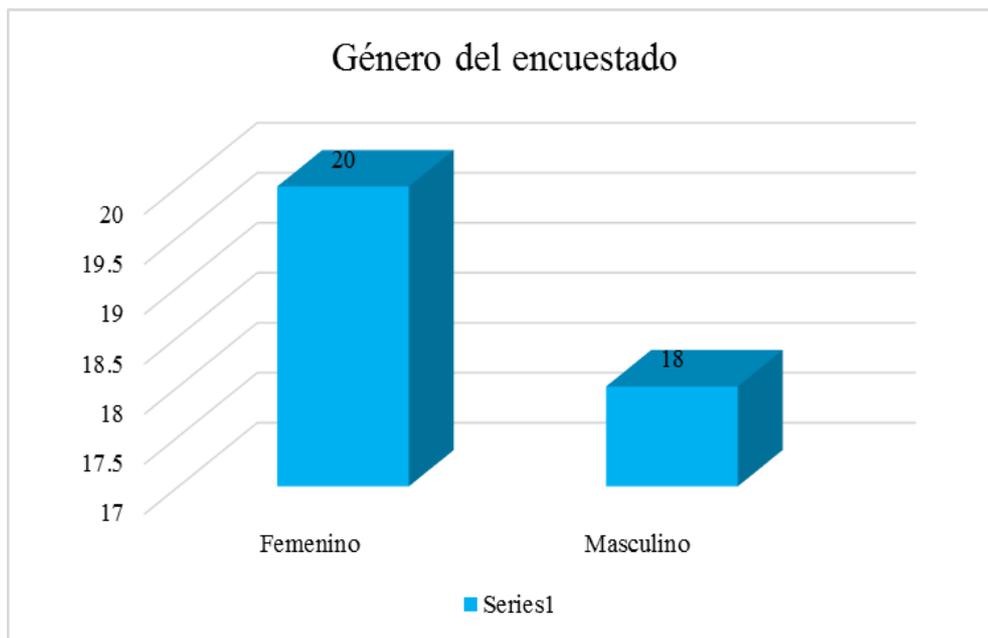


Figura 4. Género de los encuestados.

Fuente. Cuestionario aplicado a microempresarios que participaron en la investigación, 2015.

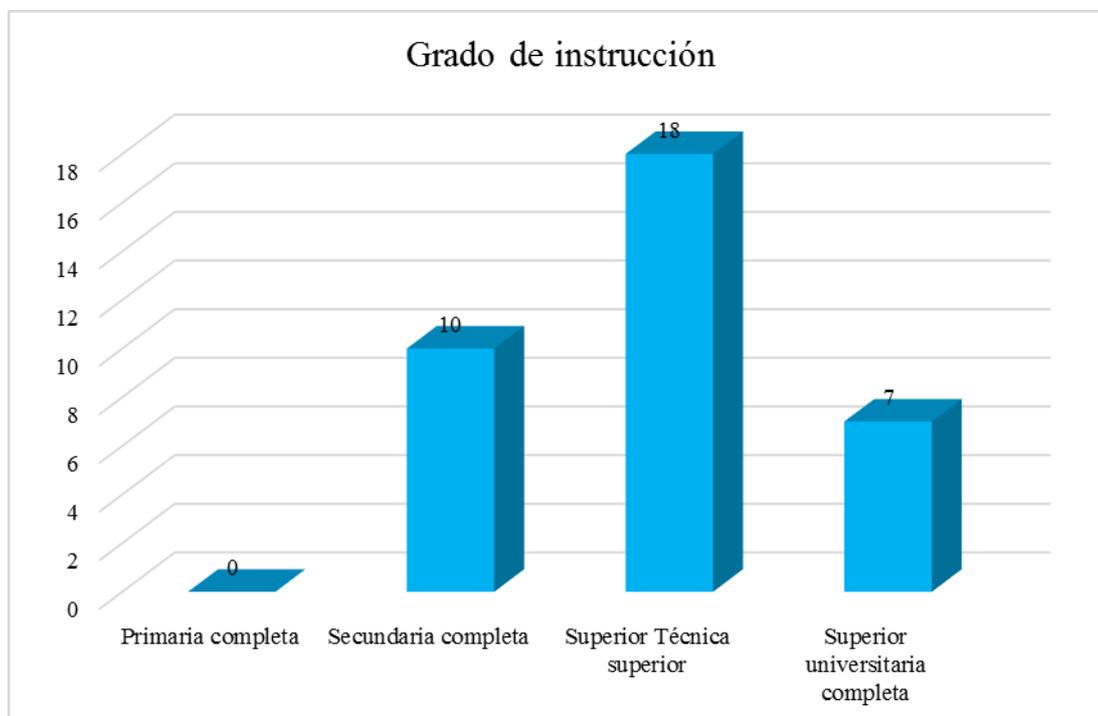


Figura 5. Grado de instrucción de los encuestados.

Fuente. Cuestionario aplicado a microempresarios que participaron en la investigación, 2015.

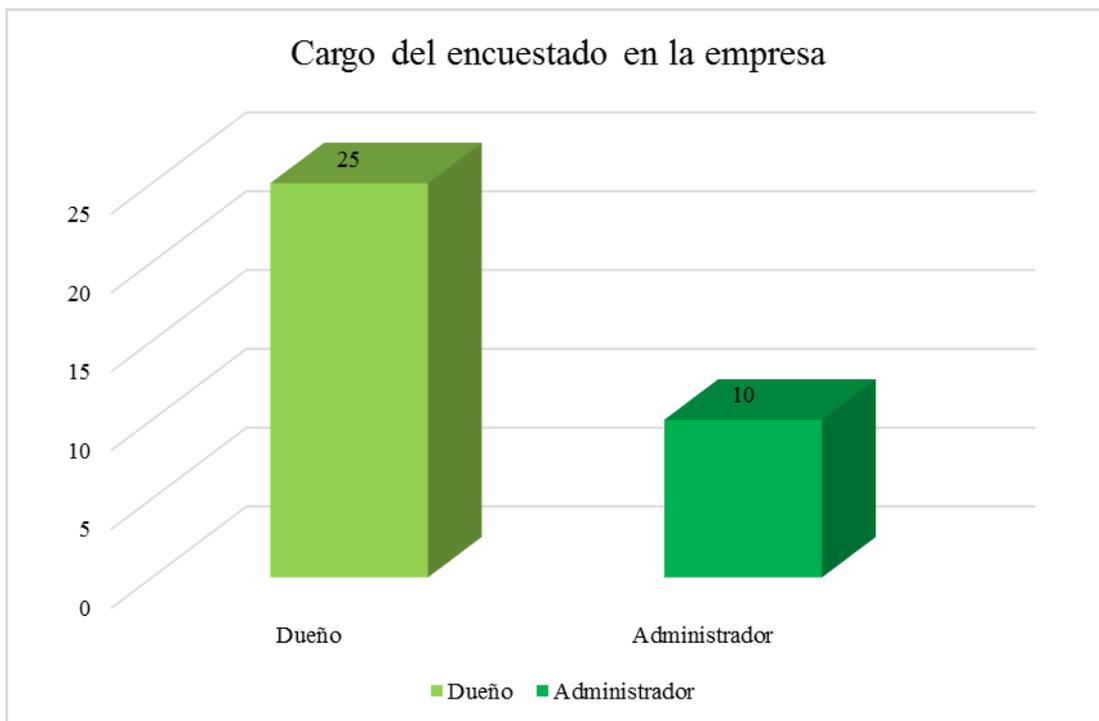


Figura 6. Cargo de los encuestados.

Fuente. Cuestionario aplicado a microempresarios que participaron en la investigación, 2015.

Sobre las características de las MYPES

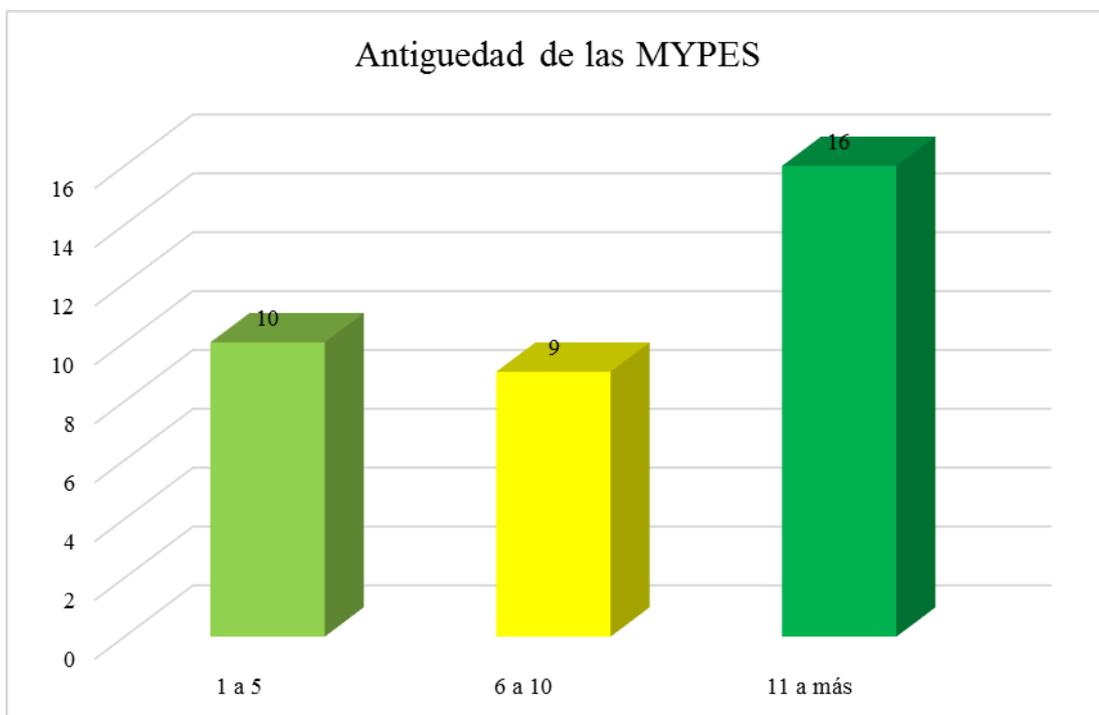


Figura 7. Antigüedad de las MYPES.

Fuente. Cuestionario aplicado a microempresarios que participaron en la investigación, 2015.

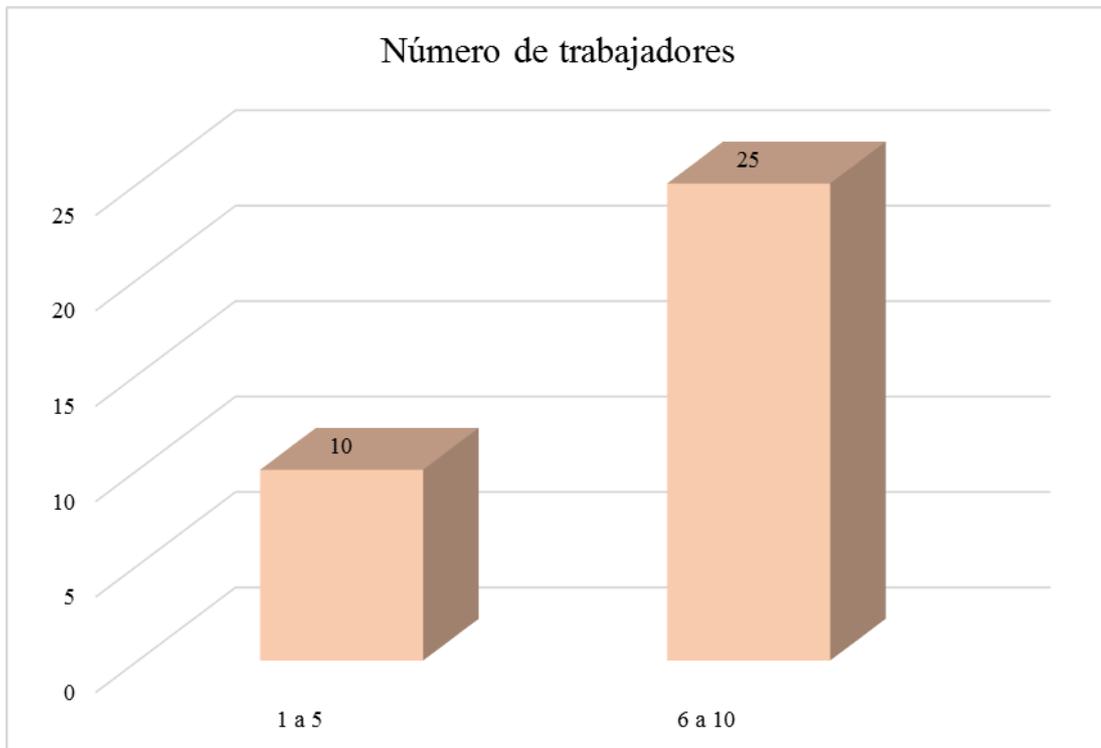


Figura 8. Número de trabajadores.

Fuente. Cuestionario aplicado a microempresarios que participaron en la investigación, 2015.

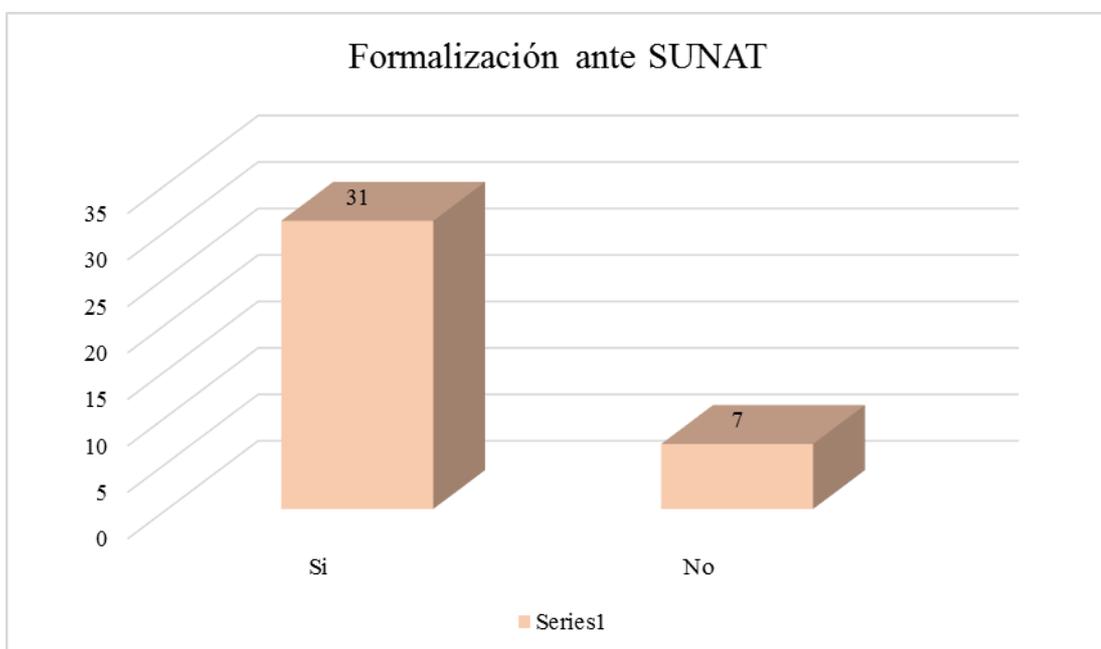


Figura 9. Formalización ante SUNAT.

Fuente. Cuestionario aplicado a microempresarios que participaron en la investigación, 2015.

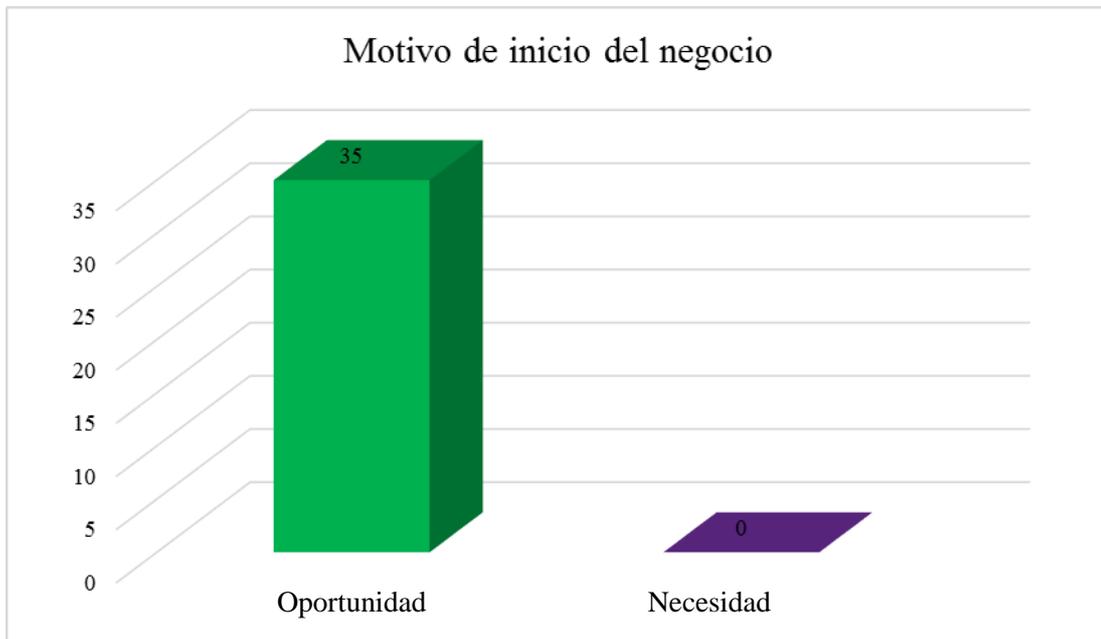


Figura 10. Motivo de inicio de Actividades.

Fuente. Cuestionario aplicado a microempresarios que participaron en la investigación, 2015.

Sobre el financiamiento de las MYPES

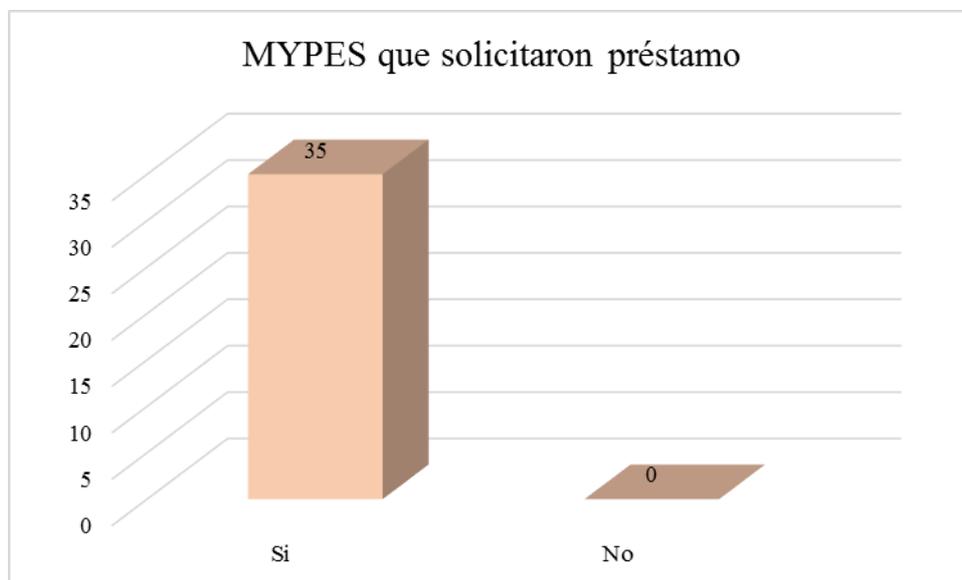


Figura 11. MYPES que solicitaron préstamo.

Fuente. Cuestionario aplicado a microempresarios que participaron en la investigación, 2015.

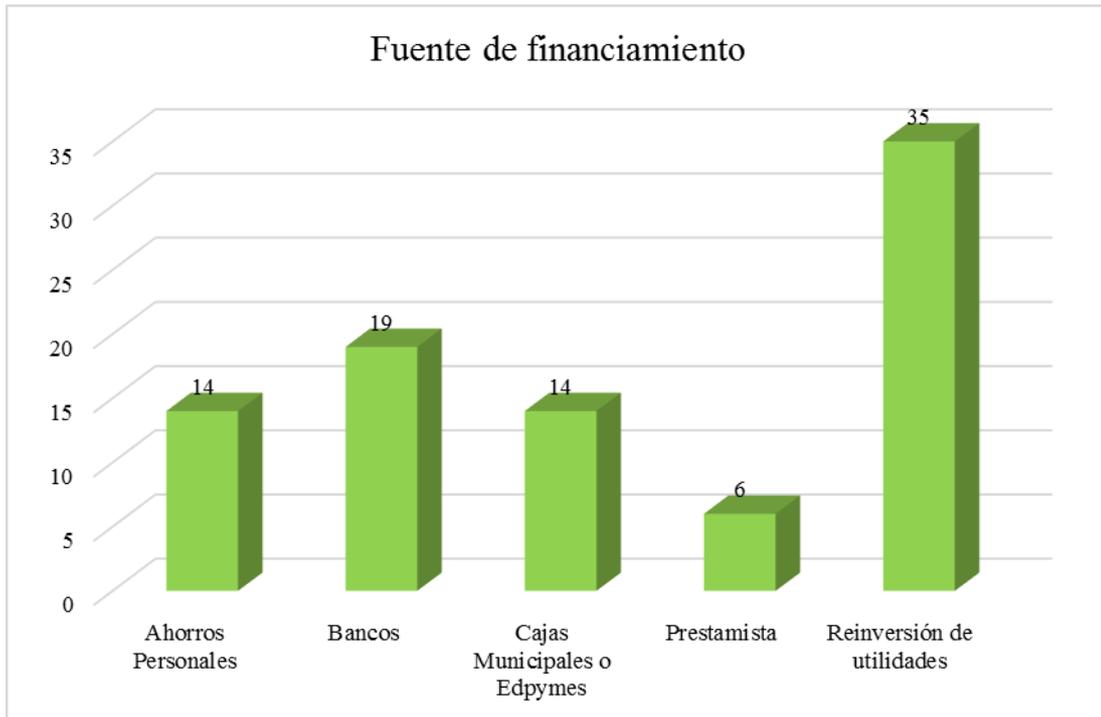


Figura 12. Fuente de financiamiento.

Fuente. Cuestionario aplicado a microempresarios que participaron en la investigación, 2015.

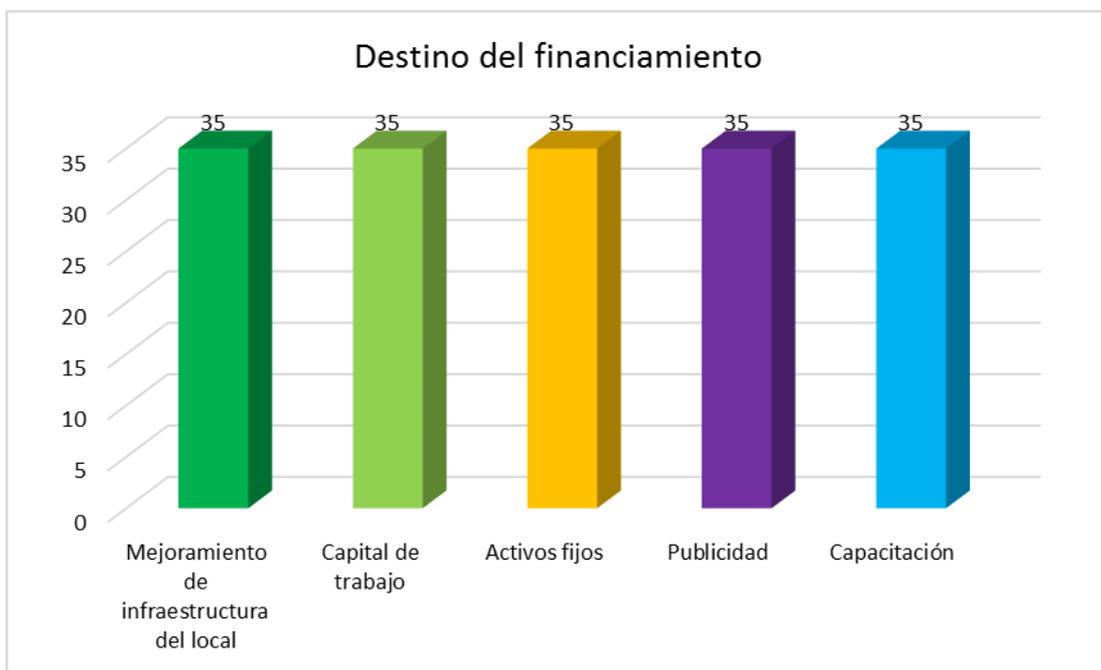


Figura 13. Destino del financiamiento.

Fuente. Cuestionario aplicado a microempresarios que participaron en la investigación, 2015.

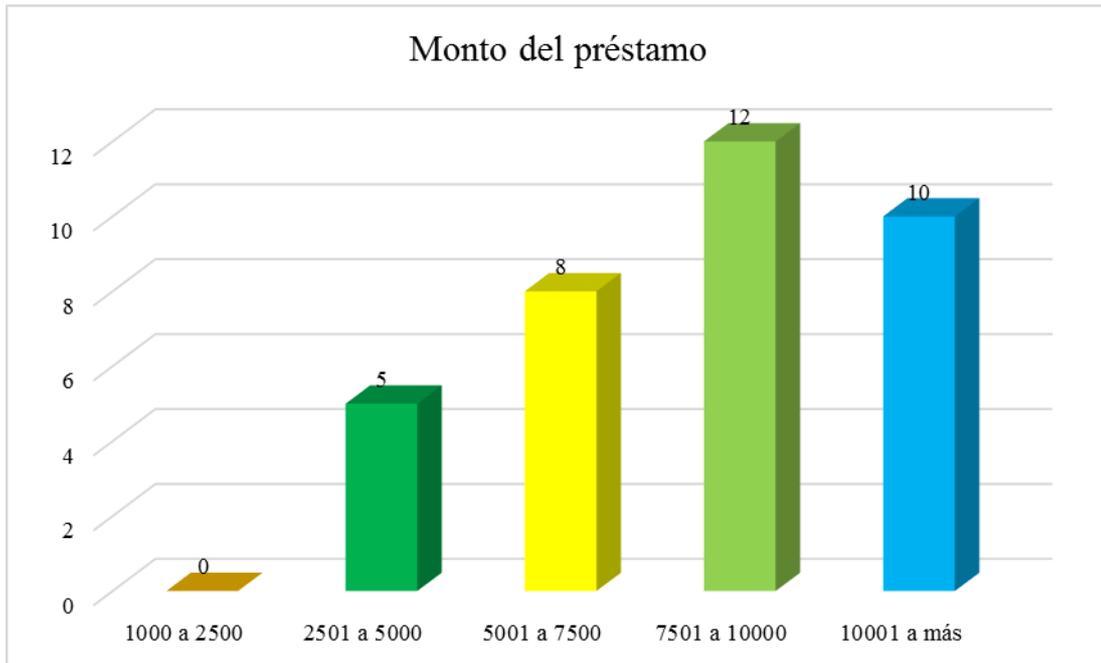


Figura 14. Monto de financiamiento.

Fuente. Cuestionario aplicado a microempresarios que participaron en la investigación, 2015.

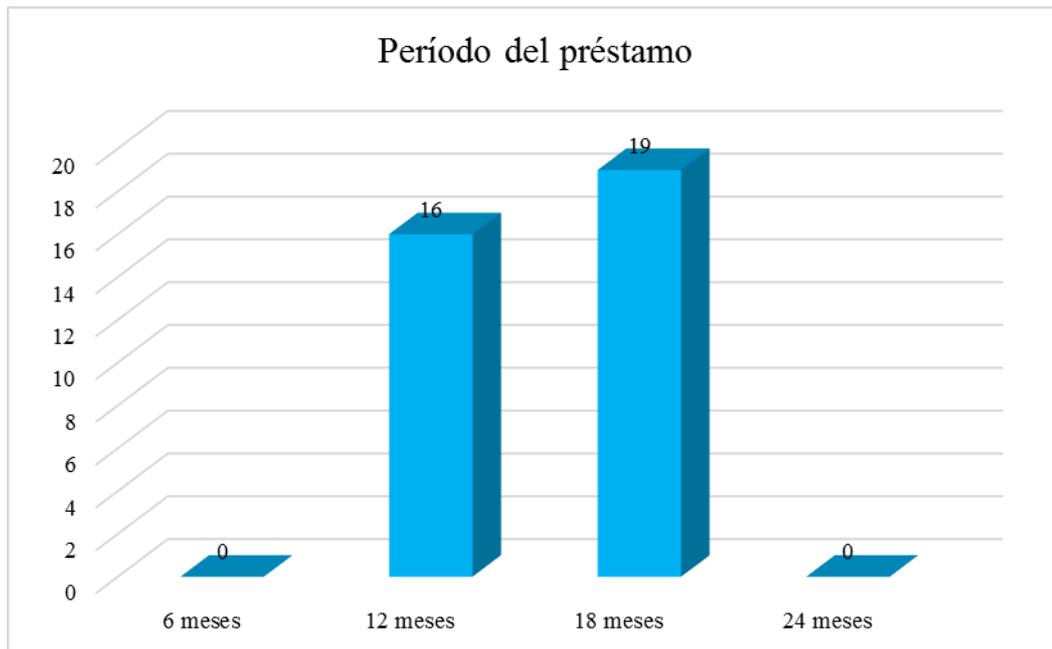


Figura 15. Período de pago del préstamo.

Fuente. Cuestionario aplicado a microempresarios que participaron en la investigación, 2015.

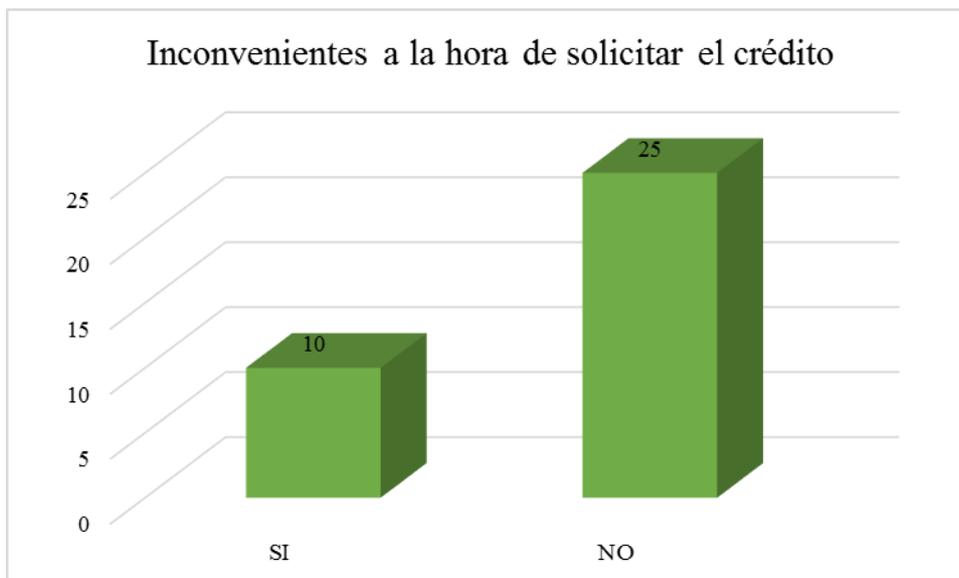


Figura 16. Tuvo inconvenientes al momento de solicitar el crédito.

Fuente. Cuestionario aplicado a microempresarios que participaron en la investigación, 2015.

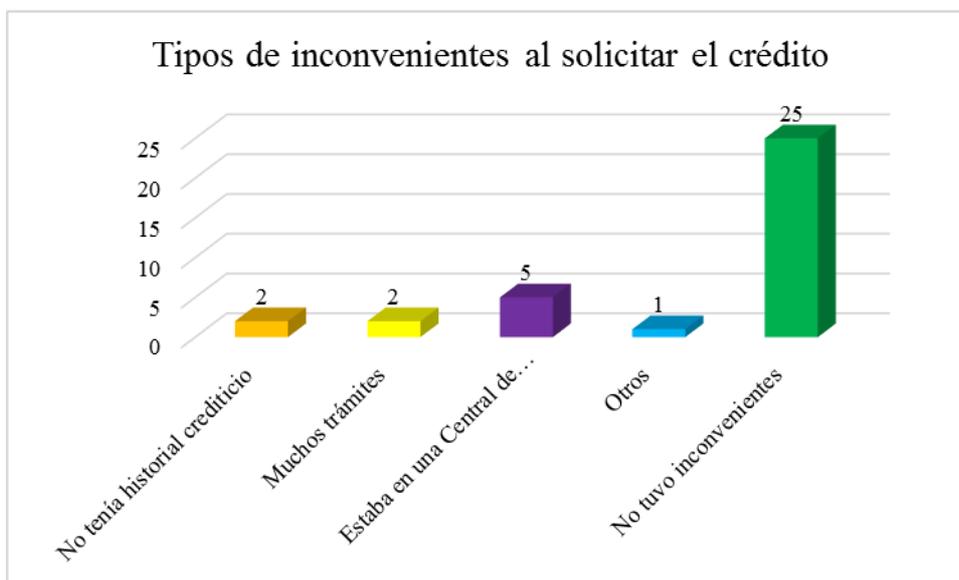


Figura 17. Tipos de inconvenientes solicitar el crédito.

Fuente. Cuestionario aplicado a microempresarios que participaron en la investigación, 2015.

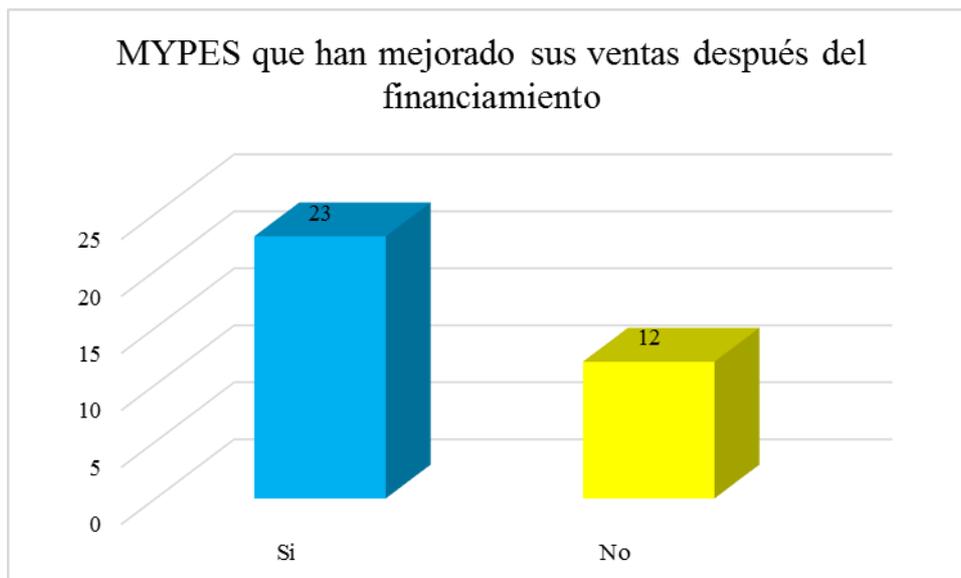


Figura 18. MYPES que han mejorado sus ventas después del financiamiento.
Fuente. Cuestionario aplicado a microempresarios que participaron en la investigación, 2015.

Sobre la Capacitación

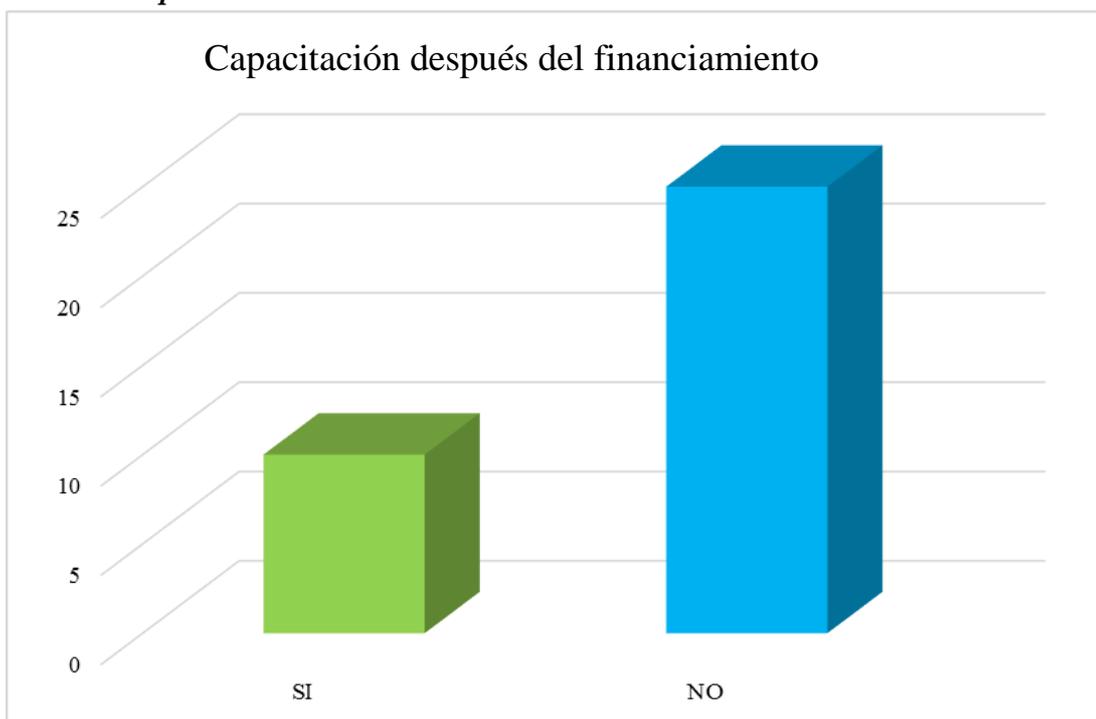


Figura 19. Recibió capacitación después del financiamiento.
Fuente. Cuestionario aplicado a microempresarios que participaron en la investigación, 2015.

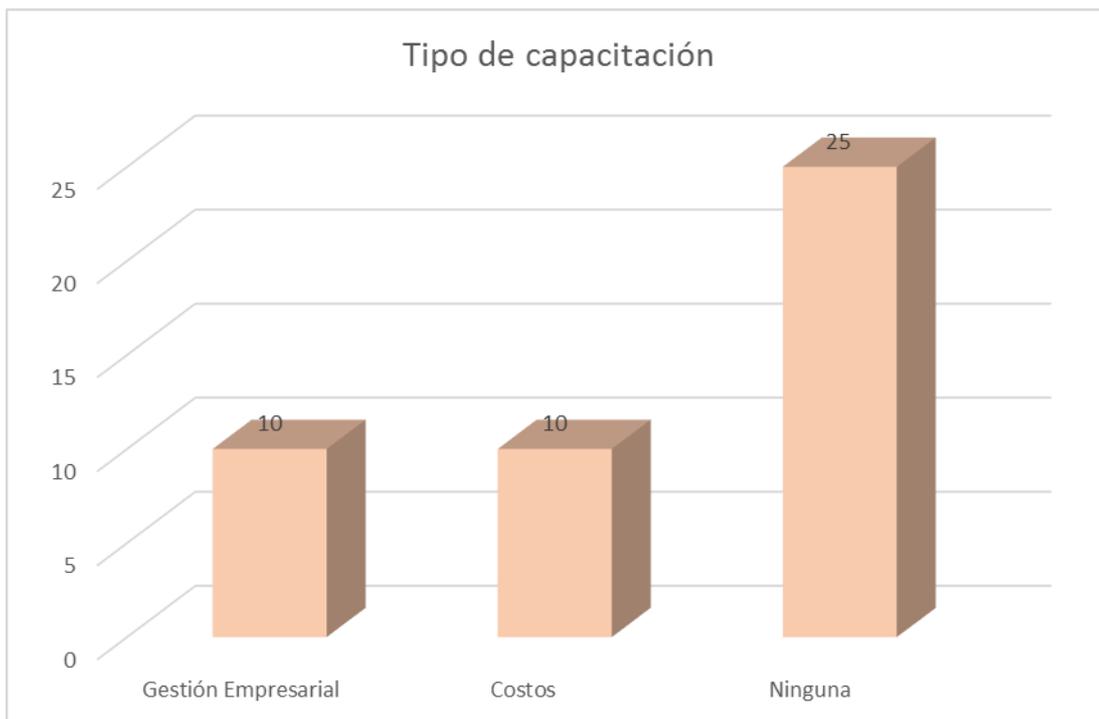


Figura 20. En qué tuvo capacitación.

Fuente. Cuestionario aplicado a microempresarios que participaron en la investigación, 2015.

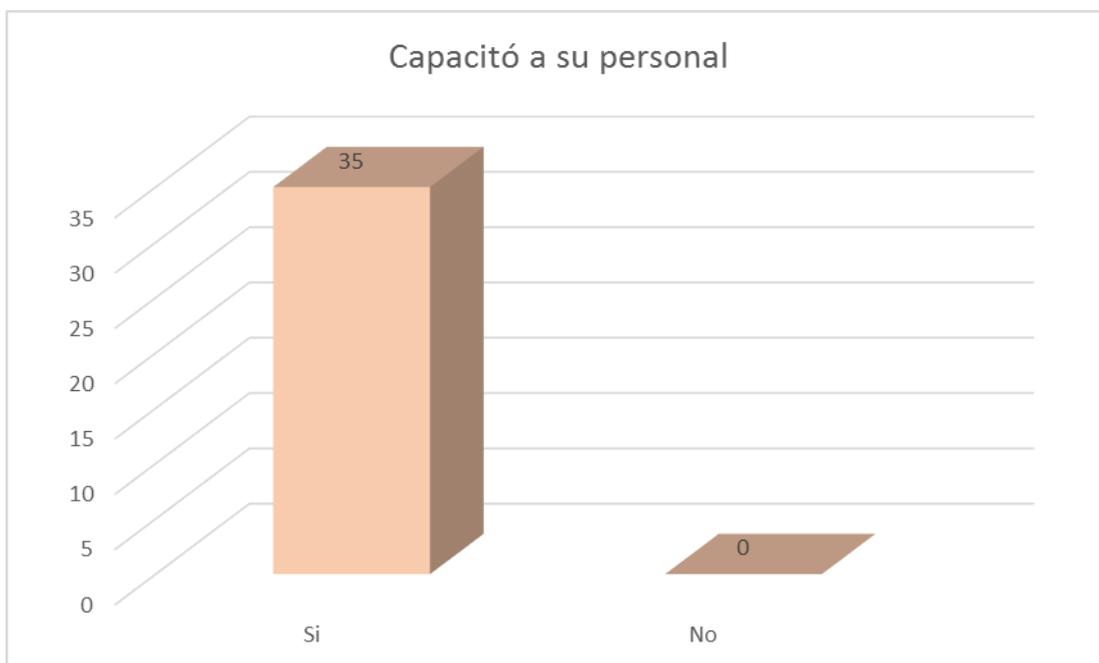


Figura 21. MYPES que capacitan a su personal.

Fuente. Cuestionario aplicado a microempresarios que participaron en la investigación, 2015.

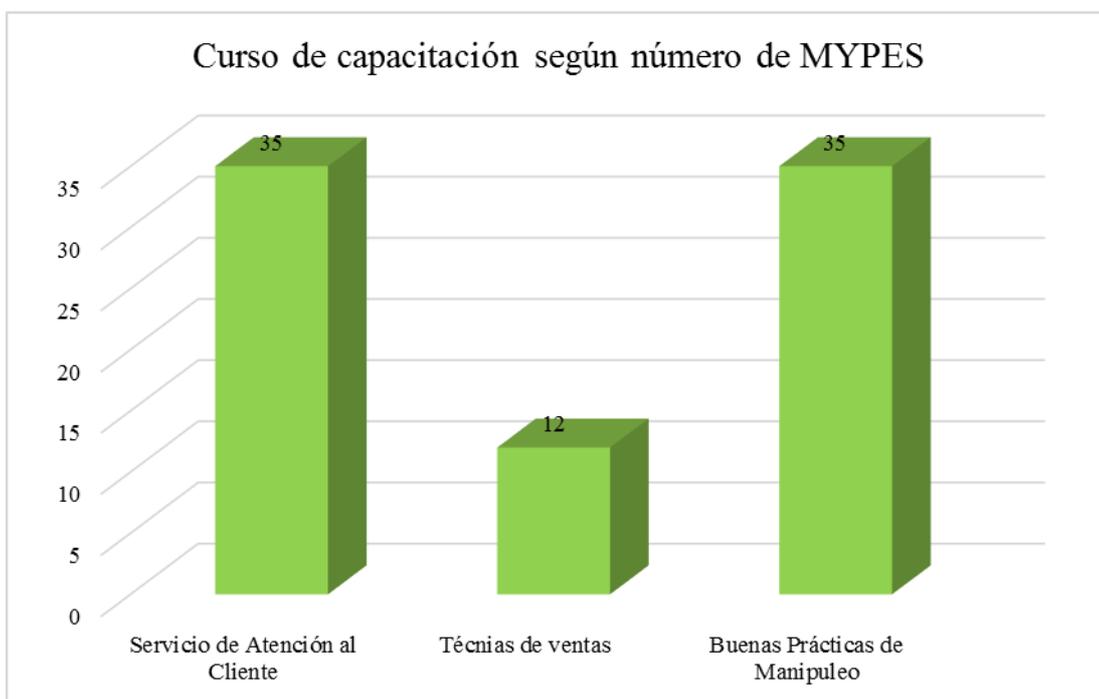


Figura 22. Cursos de capacitación según número de MYPES.

Fuente. Cuestionario aplicado a microempresarios que participaron en la investigación, 2015.

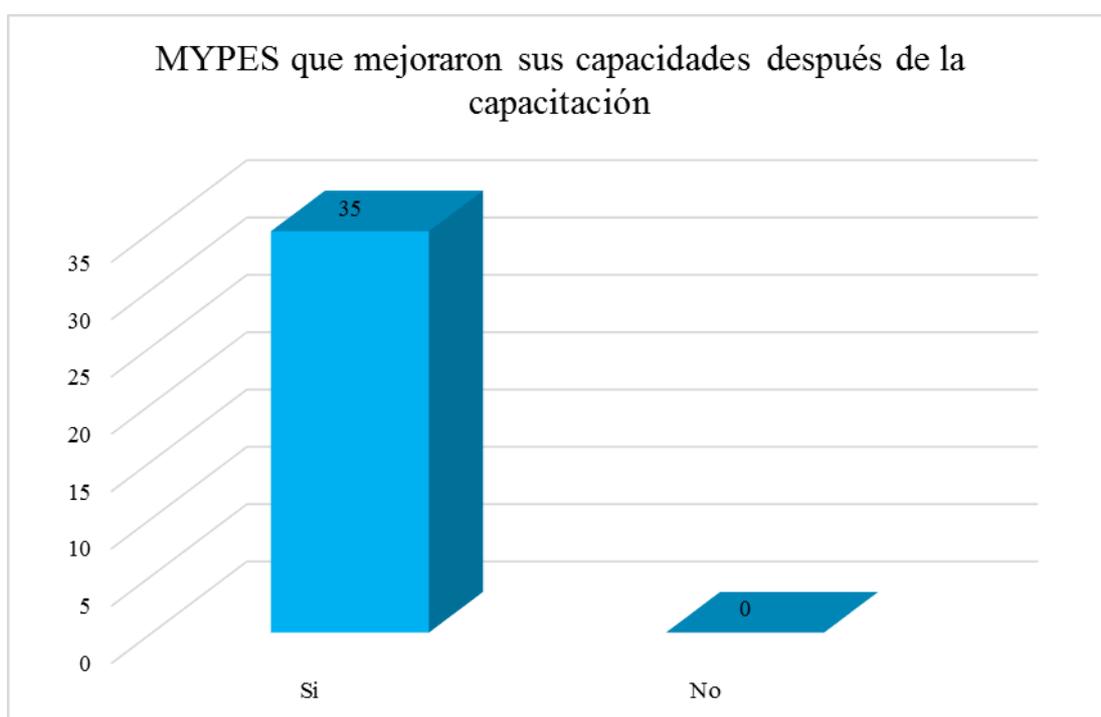


Figura 23. MYPES que mejoraron sus capacidades después de la capacitación.

Fuente. Cuestionario aplicado a microempresarios que participaron en la investigación, 2015.

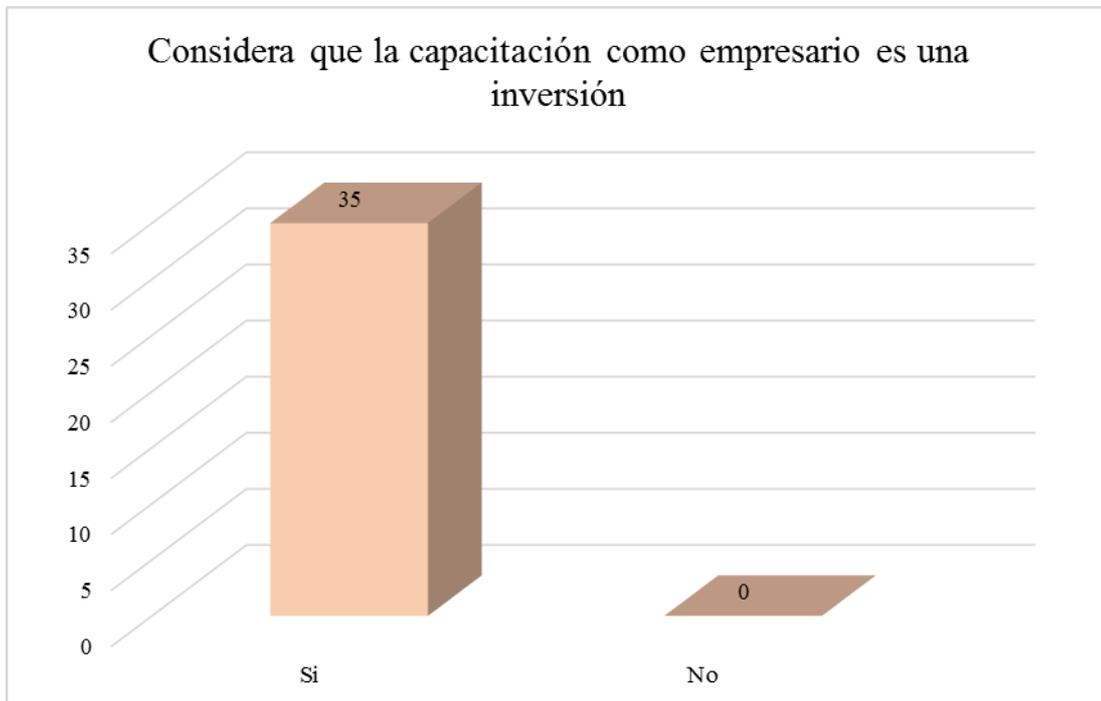


Figura 24. Considera que la capacitación como empresario es una inversión.
Fuente. Cuestionario aplicado a microempresarios que participaron en la investigación, 2015.