



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y LA
CAPACITACIÓN EN LAS MYPE RUBRO
RESTAURANT- POLLERÍA EN LA CIUDAD DE PIURA,
AÑO 2017

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

AUTOR:

JEAN CARLOS MIRANDA ELÉSPURU

ASESORA:

DRA.MERCEDES PALACIOS DE BRICEÑO

**PIURA
2017**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO
Y LA CAPACITACIÓN EN LAS MYPE RUBRO
RESTAURANT- POLLERÍA EN LA CIUDAD DE
PIURA, AÑO 2017**

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

AUTOR:

JEAN CARLOS MIRANDA ELÉSPURU

ASESORA:

DRA.MERCEDES PALACIOS DE BRICEÑO

PIURA – PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA

**MGTR.VÍCTOR HUGO VILELA VARGAS
PRESIDENTE**

**MGTR.VÍCTOR HELIO PATIÑO NIÑO
SECRETARIO**

**LIC.ADM.MARITZA ZELIDETH CHUMACERO ANCAJIMA
MIEMBRO**

**DRA.MERCEDES RENEE PALACIOS DE BRICEÑO
ASESORA - DTI**

AGRADECIMIENTO:

A mi Señor Jesús, ya que ha sido la fortaleza de mi vida y siempre me ha animado en las dificultades a mejorar cada día.

A mi Dios que es la razón que cada día me anima a seguir adelante y su Palabra que siempre me anima siempre con sus consejos vaya siempre en el buen camino.

DEDICATORIA:

A la santa Trinidad: Dios, Hijo y Espíritu Santo que son la razón de mí ser y mi vivir día a día sin ellos no hubiera logrado, ni alcanzado nada.

A mis padres como también a mis hermanos por su amor y apoyo incondicional en lograr siempre las cosas que uno se propone.

RESUMEN

La presente investigación titulada “Características del Financiamiento y la Capacitación de las MYPE rubro Restaurant-pollería en la Ciudad de Piura, año 2017” tuvo como objetivo conocer la importancia de las características del financiamiento y la rentabilidad de las MYPE rubro restaurant-pollería en la ciudad de Piura, año 2017. Se empleó metodología de la investigación Descriptiva, nivel Cuantitativo, Diseño No Experimental, corte transversal, siendo los resultados presentados de acuerdo a los objetivos de la investigación, basado en una muestra de 52 personas entre propietarios y trabajadores de las MYPE encuestadas. Para saber acerca de las variables Financiamiento y capacitación se aplicó un cuestionario basado entre 10 y 12 preguntas las cuales estaban basadas en diferentes dimensiones como: Financiamiento (Fuentes de financiamiento y Políticas del financiamiento) como también Capacitación (Beneficios y Resultados) Para sostener nuestras teorías por nuestras variables se usaron varios autores de libros y tesis. Por lo cual se llega a la conclusión que tanto el financiamiento como la Capacitación están relacionadas para la buena administración de las MYPE.

Palabras clave: Financiamiento, Capacitación, MYPE.

ABSTRAC

The present research entitled "Characteristics of the Financing and Training of the MYPE restaurant-pollería in the City of Piura, year 2017" had as objective to know the importance of the characteristics of the financing and the profitability of the MYPE red restaurant-poultry in the City of Piura, in 2017. Descriptive research methodology was used, quantitative level, non-experimental design, cross section, the results presented according to the objectives of the research, based on a sample of 52 people between owners and workers of The MSEs surveyed. To know about the variables Financing and training a questionnaire was applied based on 10 to 12 questions which were based on different dimensions such as: Financing (Financing Sources and Financing Policies) as well as Training (Benefits and Results) To support our theories Several authors of books and theses were used for our variables. Therefore, it is concluded that both financing and training are related to the good management of MSEs.

Keywords: Financing, Training, MSE.

CONTENIDO

Firma del jurado.....	i
Agradecimiento.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Contenido.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de cuadros.....	iv
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la literatura.....	21
2.1. Antecedentes.....	21
2.2. Bases teóricas.....	43
2.2.1. Teoría del financiamiento.....	43
2.2.2. Políticas del financiamiento.....	47
2.2.1.1. Tipos de financiamiento.....	53
2.2.3 Teoría de la Capacitación.....	62
2.2.4 Principales características.....	64
2.2.5 Beneficios de la capacitación.....	66
2.2.6 Resultados de la capacitación.....	68
2.3. Hipótesis general.....	73
III. METODOLOGÍA.....	74
3.1. Diseño de la investigación.....	74

3.2.Poblacion y muestra.....	75
3.3.Definición y operacionalización de las variables.....	78
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	79
3.5.Plan de análisis.....	79
3.6.Matriz de consistencia.....	80
3.7.Principios éticos	81
IV. RESULTADOS	82
4.1.Resultados.....	82
4.2.Analisis de los resultados.....	93
V. Conclusiones.....	110
Referencias bibliográficas.....	113
ANEXOS.....	118

INDICE DE TABLAS

TABLA 1	FINANCIAMIENTO DE MYPES.....	126
TABLA 2	ACCESO A UN CREDITO.....	126
TABLA 3	MYPE TIPO DE FORMALIDAD.....	126
TABLA 4	DESTINO DEL FINANCIAMIENTO.....	127
TABLA 5	INSTITUCIONES QUE FINANCIAN.....	127
TABLA 6	TIPOS DE FINANCIAMIENTO.....	128
TABLA 7	BENEFICIOS DEL FINANCIAMIENTO.....	128
TABLA 8	TIPOS DE CREDITO.....	129
TABLA 9	DIFICULTADES PARA ACCEDER A UN CREDITO.....	129
TABLA 10	FUENTES DE FINANCIAMIENTO.....	130
TABLA 11	RECIBIO CAPACITACIÓN ALGUNA VEZ.....	130
TABLA 12	VE LA CAPACITACIÓN COMO UNA INVERSIÓN.....	130
TABLA 13	LOS BENEFICIOS DE CAPACITAR.....	131
TABLA 14	IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN DE UNA MYPE.....	131
TABLA 15	TIPOS DE CAPACITACIÓN.....	131
TABLA 16	MOTIVACIÓN PARA TRABAJAR.....	132
TABLA 17	ASISTENCIA A CHARLAS SOBRE CAPACITACIÓN.....	132
TABLA 18	RESULTADOS DE CAPACITACIÓN.....	133
TABLA 19	VE A LA CAPACITACION COMO UNA INVERSION.....	132
TABLA 20	GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	133
TABLA 21	PONER A PRUEBA LO APRENDIDO EN LA CAPACITACIÓN.....	134
TABLA 22	RESULTADOS DE LA CAPACITACIÓN.....	133

INDICE DE CUADROS

CUADRO	N	3.2.1	TABLA	DE	ANALISIS.....	77
--------	---	-------	-------	----	---------------	----

I. INTRODUCCION

Dentro de los ámbitos económicos resalta mucho el administrar un MYPE y conocer sus características las cuales son muy importantes conocer en este caso nos enfocaremos en conocer el ámbito macroeconómico y el ámbito microeconómico nos enfocamos en las fuerzas de Porter, como también el ámbito de la MYPE:

PESTEL AMBITO MACROECONOMICO

POLITICO- LEGAL (Mincetur-Peru, 2004).

Que, conforme a la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, y la Ley N° 26961, Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, es el ente rector a nivel nacional competente en materia turística, tiene entre sus atribuciones la elaboración normativa, fiscalización, gestión y administración de toda la actividad turística, realizando las coordinaciones que para su aplicación resulten necesarias;

Que, por Decreto Supremo N° 021-93-ITINCI, de fecha 15 de setiembre de 1993, se aprobó el Reglamento de Restaurantes;

Que, la Ley N° 27867, aprobó la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, y el Decreto Supremo N° 038-2004 – PCM, aprobó el Plan Anual de Transferencia de Competencias Sectoriales a los Gobiernos Regionales y Locales del año 2004, el cual establece como acciones estratégicas para la implementación del Plan, que los Ministerios fortalezcan su papel rector y, a efectos de adaptarse al nuevo orden

y adecuen las normas sectoriales;

Que, en cumplimiento de dichas disposiciones se ha revisado el mencionado Reglamento de Restaurantes, de lo que resulta la necesidad de actualizarlo y adecuarlo a la normatividad vigente, a fin de contar con un marco normativo institucional acorde con las exigencias y retos que plantea el proceso de la descentralización;

De conformidad con el numeral 8 del artículo 118° de la Constitución Política del Estado; la Ley N° 26961, Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística y la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Donde se le otorga el nombre de Restaurant o Restaurant-Turístico cualquiera sea el rubro a desenvolverse.

ECONOMICO (Diario el comercio, 2015).

Frente al desempleo y a la falta de apoyo por parte de las entidades nacionales y el gobierno se ven en la necesidad de crearse una MYPE, diversas fuentes informan que este factor responde que la mayor parte de la economía corresponde a las MYPE que son el sector productivo del país. La fuente de riqueza y sostenibilidad económica proviene por parte de las MYPE, donde el 80% de la economía nacional corresponde a la pequeñas y mediana empresas, como también la mayor parte de los restaurantes opera bajo la informalidad, encuestas revelan que el 75% de los restaurantes operan bajo la informalidad, siendo un caos para la competitividad y promoción del empleo donde apenas 800 restaurantes en una escala de 22 mil a nivel nacional, solo el 3.6 % operan bajo supervisión de Mincetur, y cuentan con un certificado de salubridad e higiene ocupacional, dando como resultado una competencia ineficiente, y cada día en Perú se inaugura un restaurante nuevo, y es necesario trabajar en el ámbito

empresarial capacitando a los emprendedores o el grupo gastronómico, como también supervisar a los gobiernos locales, sobre capacitar en el otorgamiento de Licencias de funcionamiento para el rubro comidas. Según la Asociación Peruana de Gastronomía (Apega), este rubro moviliza alrededor de US\$3 mil millones de forma directa e indirecta cada año, lo que significa que hay cientos de miles de personas que viven de esta actividad.

SOCIAL

Se puede apreciar que en la ciudad de Piura es una buena oportunidad para comenzar un negocio, por lo diversos factores que influyen como la entrada de la mujer en el sector laboral, el círculo social, los gustos y preferencias del consumidor y el espacio como también el tiempo en donde pasar en familia. Por otro lado, la falta de empleo hace que sea una gran oportunidad para invertir en ello; el desarrollo de muchos profesionales en el mercado, como también la creación de diversidad de productos a ofrecer, Como también el aspecto de la limpieza y manipulación de alimentos que es muy importante que todo restaurant cuente con un certificado de Higiene y salud ocupacional.

TECNOLOGICO (Redes sociales -Youtube,2010).

En estos tiempos se cuentan con muchas variedades de tecnología al alcance del propietario de las MYPE como las redes sociales como Facebook, Skite, Wasapth, Video llamadas, Propagandas por radio y televisión, Diarios, Paneles Publicitarios, Como también el uso de la fuente más usada por miles de personas en el mundo conocido como YouTube donde muchas personas pueden acceder a videos y promocionar diversos Productos o servicios. Cada vez la tecnología está al alcance de muchos.

ECOLOGICO (Cuidemos el medio ambiente,2015).

Ante la gran multitud de negocios en este caso orientados al rubro restaurant, se debe reconocer que su situación actual afecta el medio ambiente por lo que se debe de capacitar en el manejo de residuos, como también en el buen uso correcto del agua, el uso correcto de químicos como detergentes, papeles, aceites, carbones, etc., por lo que se debe promocionar el uso de fuentes de reciclaje o deposición de restos en tachos de basura para su correcto distribución para el uso de empresas del ámbito industrial(reusó).

Ámbito Microeconómico (5 fuerzas de Porter).

Clientes:

En estos tiempos es necesario saber los gustos y preferencias de los clientes, para poder brindar un mejor servicio y ofrecer un buen producto de calidad, y para ello se existen diversidad de fuentes confiables como son las encuestas, entrevistas y empresas que prestan servicios de investigación de mercados. En este caso el Rubro restaurant-pollería tiene una gran variedad de clientes que se inclinan por el consumo de Pollo, Parrillas,etc.Por lo que en la ciudad de Piura es un gran mercado de ventas.

Proveedores:

En este ámbito es necesario contar con fuerzas externas de financiamiento, como también con fuentes que provean insumos, herramientas, materias primas y maquinarias, para prestar un servicio y producto de calidad. Como también contar con los servicios de profesionales para la administración de estas empresas. En este rubro se cuenta con diversas fuentes de financiamiento como los ahorros propios, los bancos y las cajas municipales, como también supermercados, mercados y entidades

comerciales.

Competencias:

En este ámbito en la ciudad de Piura en cada lugar se encuentra un restaurant o pollerías, de té y pavo, chifas, pero restaurant-pollerías son pocas las MYPE que ofrecen estos servicios con estas variedades (Pollo, Parrillas, postres, etc.).Por lo cual no se ven muchas competencias en este sector.

Sustitutos:

Entre la variedad de sustitutos se encuentras de pollerías, chifas, restaurant vegetarianos, de pavo y de té, Cafeterías, Todo esto se debe a los gustos y preferencias de cada consumido y cada mercado.

Amenazas:

Entre las principales amenazas esta la informalidad, la faltas de certificados de defensa civil, higiene y salud ocupacional, Falta de certificados para poder funcionar como restaurant, Cómo también la falta de asesoría profesional para la regularizaciones de pérdidas y ganancias, muchos de estos emprendedores no cuenta con estudios universitarios para poder realizar investigaciones y generar una buena administración de la empresa.

Se considera que las MYPE surgieron como un fenómeno socio-económico que buscaban responder a muchas de las necesidades insatisfechas de los sectores más pobres de la población. En este sentido se constituyeron en una alternativa frente al desempleo, a los bajos recursos económicos, a la falta de oportunidades de desarrollo personal; pero a pesar de esto el sector aún no ha logrado alcanzar su máxima potencialidad, debido a una serie de factores, tales como la falta de apoyo financiero, como también las diversas oportunidades que se presentan y como aprovecharlas.

Las MYPE soportan la crisis del desempleo en nuestro país, como también es un importante medio para un desarrollo económico, y es por ello que se ha convertido en un importante sector de la economía nacional, pero eso no es suficiente porque requiere de financiamiento, capacitación, cómo también de una buen manejo de los recursos.

Según **Mundo MYPE (2009)**, define como MYPE que son la base de la economía y la fuente a futuras puertas de trabajo. Por cual realizamos investigar sobre las variables financiamiento y capacitación en las distintas MYPE que prestan un servicio de atención al cliente y se busca la respuesta a la mejora de ello, como también describir cada una de sus características.

Según **Mundo MYPE (2013)**, resalta lo siguiente información sobre la **MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA** lo siguiente:

Definición de la Micro y Pequeña Empresa:

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

Cuando en esta ley se hace esta mención a la sigla MYPE, se está refiriéndose a las Micro y Pequeñas empresas.

Características de las MYPE

Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:

- Micro empresa: de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Pequeña Empresa: de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la Pequeña Empresa será determinado por decreto supremo refrendado por el Ministerio de Economía y Finanzas cada dos (2) años y no será menor a la variación porcentual acumulada del PBI nominal durante el referido periodo.
- Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad

de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

Según **COMEXPERU (2013)**, se define la MYPE como una unidad económica, sea natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Hoy en día en el mundo que habitamos avanza a una velocidad hacia la globalización de la economía, la cultura y todas las esferas del quehacer de la humanidad, lo que implica grandes retos a las micro y pequeñas empresas (MYPE), en cuanto a diversos temas, tales como: generación de empleo, mejora de la competitividad y, sobre todo, el crecimiento de la rentabilidad ellas. Determinar y analizar la caracterización del Financiamiento y capacitación en las MYPE.

En este caso una MYPE en el sector servicio es complejo, ya que al realizar la investigación nos damos cuenta que las MYPE aún carecen de mucha información en lo que se refiere a financiamiento de su negocio; que créditos les conviene y cuál es el resultado que obtienen con estos créditos, los cuales son pocas las entidades que hacen un estudio sobre las MYPE para que los créditos no visualicen con altos intereses y que estos sean a largo plazo.

Dentro de sus aportes **MYPE (2013)**, explica que tenemos los contextos locales y regionales de algunas de ellas, vemos en la ciudad de Piura

MYPES del Rubro restaurant entre los cuales tenemos chifas, pollerías, de té y pavo, como también tenemos parrilleros, por lo cual el enfoque en que nos hemos establecido estudiar es en el rubro restaurant-pollerías por lo cual vemos mucha demanda de estas MYPE, por lo que hemos enfocado en estudiar la variable financiamiento y capacitación de estas en el mercado, sus beneficios y sus resultados.

El presente trabajo de investigación se basa en la caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPE del rubro: restaurant- pollería en la ciudad de Piura en el año 2017.Su participación en el desarrollo del país es trascendente, y de contar con el apoyo necesario podría ser la solución a los problemas económicos y de desempleo de grandes núcleos poblacionales que se está presentando en el país. Como vemos muchas MYPE de este sector el cual su rubro es el servicio por la falta de información no saben cómo desenvolverse en una mejor forma para la atención, como también como evaluar que tipo de financiamiento les conviene y medir su rentabilidad en base a las herramientas de trabajo que hoy en día se proporcionan.

La problemática se describe en las siguientes formas: El personal administrativo y el personal de servicio en los diferentes restaurant-pollerías de la ciudad de Piura no emplean una modalidad de servicio suficiente para poder dar un buen servicio y atención al cliente, por lo que como hemos visitado los diferentes restaurant-pollerías, el 80% de los clientes no está satisfecho con el servicio ofrecido por las diferentes restaurant-pollerías, también vemos que la causa del

problema no radica en la atención sino que viene por parte de las falta de capacitación y motivación que algunos trabajadores no reciben ,lo que hace ineficiente el trabajo en la calidad y el buen servicio que no se puede ofrecer en una forma correcta y la adecuada por lo que hemos decidido enfocarnos en este problema para tratar de investigar un poco más sobre cómo las capacitaciones y el financiamiento de la MYPE en los niveles locales, nacionales e internacionales aportando en el proyecto de investigación los factores económicos ,sociales, políticos y tecnológicos que nos ayudaran a localizar una amplitud más de la problemática .

De acuerdo a la vida actual del mundo empresarial el termino capacitación está cambiando la forma de trabajo de las empresas, ayudan a mejorar los procesos por lo tanto; las organizaciones o empresas que la implantan logran ventajas competitivas al adoptarla en sus funciones y logran resultados esperados.

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. Al empresario de la Micro y Pequeña Empresa le falta una adecuada orientación, tanto para los que recién quieren iniciarse en la actividad empresarial, como para los que ya están en este camino empresarial, pues requieren de información y conocimiento a través de la capacitación, para el mejor manejo de su negocio.

Los Empresarios de la Micro y pequeña empresa, requieren tener una visión integral de cómo gestionar una empresa y una actitud emprendedora que es básica, para salir adelante. **Reyna (2009)**.

Según **Reyna (2009)**, define los siguientes aspectos en la MYPE:

Reyna (2009).En el ámbito macroeconómico-En el Perú, hay dos millones y medio unidades económicas, esto significa un 98% del total de los establecimientos son negocios.

- Las micro y pequeñas empresas (MYPE), dan ocupación al 74% de la Población Económicamente Activa (PEA); en las micro empresas trabajan menos de cinco personas y en las pequeñas menos de 50 por cada unidad productiva. Las MYPE contribuyen con el 43% del Producto Bruto Interno.

-Las MYPE se encuentran en todas las ramas productivas, especialmente en el sector agrícola, comercio y los servicios.

-Las MYPE, fundamentalmente, son resultado de nuestra estructura productiva atrasada y recesada.

-Las MYPE son en su mayor porcentaje unidades empresariales de sobrevivencia.

-El Gobierno, sí bien declara interés por apoyar este sector, no ha podido diseñar una estrategia integral para articular los esfuerzos privados y públicos, que beneficien realmente a las MYPE.

-Tampoco las municipalidades (Gobiernos locales) enfocan la problemática de las MYPE, de manera estratégica.

-Las normas para las MYPE son formuladas como si fueran a aplicarse en la mediana y gran empresa.

-El apoyo financiero que las MYPE requieren está en el orden de los dos mil millones de dólares (US\$ 2.000 millones); mientras que el mercado dispone para ellas una oferta de US\$ 700 millones (el 28%).

-El mercado interno para las MYPE se restringe por el incremento de las importaciones. Por su parte los mercados externos, les son de complicada penetración y de costoso y difícil mantenimiento.

-No hay una oferta de asesoría y consultoría especialmente diseñada para las MYPE.

-Sin embargo, las MYPE han constituido y lo vienen siendo- un importante "colchón social" para la economía de nuestro país.

-En resumen, hay consenso en reconocer que las MYPE contribuyen significativamente al desarrollo socio-económico del país, y que tienen grandes potencialidades de mejorar la calidad de su participación, frente a ello, todavía no hay una estrategia integral para aplicar medidas articuladas. Además, existe todavía confusión al ubicar al micro empresas.(De uno a diez trabajadores) bajo las mismas categorías que a las pequeñas (hasta 50 trabajadores) y medianas empresas (más de 50 trabajadores).**Reyna (2009).**

Reyna (2009),En aspectos de legalización: Las MYPE encuentran todavía muy engorroso y costoso el proceso de su legalización. Más terrible es que las MYPE que llegan a legalizarse ("formalizarse") no "sienten" los beneficios de haberse legalizado.

-Hay desconocimiento acentuado de la normatividad, por parte de las MYPE "informales".**Reyna (2009).**

Reyna (2009), En aspectos de organización y gestión empresarial:

La intuición antes que la capacitación es la fuente de los criterios y técnicas para "organizar" y "manejar" las MYPE.

-Hay una fuerte deficiencia de mentalidad empresarial, en los empresarios de las MYPE. Su propietario es el "hombre orquesta", que delega muy poco, por el bajo nivel administrativo y empresarial de sus colaboradores, que son por lo general y en su mayoría sus familiares, amigos, solo en algunos casos lo maneja un profesional.

-Limitada utilización de tecnología administrativa (paquetes empresariales computarizados). **Reyna (2009).**

En aspectos de financiamiento: La principal fuente de financiamiento de la MYPE, es el ahorro personal.

-No son "sujetos de crédito "de manera extendida para el sistema financiero "formal". Utilizan el crédito "informal" pagando "intereses" de usura, también vienen accediendo al llamado crédito de consumo, que es caro si se destina a la actividad productiva.

-Hay que destacar que los empresarios de las MYPES son muy buenos pagadores.

Reyna (2009).

En aspectos de comercialización y ventas: Las MYPE que producen para "mercados cautivos", es decir medianas y grandes empresas, especialmente vía la subcontratación, tienen menos problemas que las que no acceden a este canal de distribución; pero, en general, también este proceso lo manejan de manera poco tecnificada.

-La desesperación por vender los lleva a la pérdida de rentabilidad porque, generalmente, se embarcan en "guerras" de precios.

-No hay mucha conciencia de la buena atención y sobre todo de mantener al cliente ("fidelización"). Por eso caen en la tentación de ofrecer productos "bamba" (elaborados ex-profesamente con deficiencias). **Reyna (2009).**

En aspectos tecnológicos: Una micro o pequeña empresa usa, generalmente, tecnologías que su propietario aprendió en las actividades (empresas) donde antes se desempeñaba o las que va "descubriendo", de forma precaria, porque no se da la verdadera investigación tecnológica.

-Las MYPES utilizan maquinaria y equipos obsoletos.

-No hay capacitación técnica estructurada, en las magnitudes necesarias. **Reyna (2009).**

En aspectos de asesoría y consultoría: Los empresarios de las MYPE sí entienden lo conveniente que puede resultarles contar con servicios de asesoría y consultoría; pero, actualmente esos servicios son caros y sobre todo no existen las adecuadas para su naturaleza y tamaño empresarial. **Reyna (2009).**

También **Reyna (2009)**, más lo aportes de **ILADE (2011)**, hacen un análisis de la problemática lo cual establece al estado a involucrarse con las MYPE y propone lo a continuación.

PROPUESTAS DE LO QUE DEBE HACERSE PARA IMPULSAR LAS MYPE.

Reyna (2009), En el ámbito de Gobierno: El gobierno debe propiciar la formulación de una estrategia integral para atender a las MYPES. Tener una entidad (PROMPYME) para atender sólo uno de los aspectos de la problemática de las MYPE en este caso la comercialización es perder las proporciones de las responsabilidades. PROMPYME debiera ser una gran centro diseñador de estrategias que se ejecuten en el ámbito de cada ministerio y entidad pública descentralizada existente, para llegar directamente a las MYPE de los diferentes sectores productivos.

-El gobierno integrando esfuerzos de la diversas Superintendencias y Ministerios debe realizar una amplia campaña informativa y de orientación acerca de: mecanismos de legalización, de financiamiento, de comercialización y de gestión general.

ILADE (2011), El gobierno tiene que flexibilizar los procedimientos de legalización y formalización de las MYPE.

-El gobierno debe utilizar todas las posibilidades crediticias especialmente de fuentes internacionales para catalizar los recursos del sistema financiero privado nacional, antes que "competir" como una entidad financiera más. Es decir, palanquear desde mecanismos de "segundo piso". Pensar más en una "banca" antes que en "Un banco".

-Las entidades públicas debieran ser compradores natos de las MYPE, sin dejar de exigir la buena calidad de los productos.

-El gobierno debe promover centros de investigación y desarrollo tecnológico destinado a apoyar a las MYPE.

-El gobierno debe promover que las instituciones privadas brinden servicios de capacitación especialmente diseñados para las MYPE.

-El gobierno debe promover, en el ámbito nacional, la asesoría y consultoría, especialmente adecuada, para las MYPE.

ILADE (2011), Utilizar el término "MYPE" para micro empresa (hasta diez trabajadores) y "PYME" para pequeña y mediana empresa.

-Los Gobiernos Locales (Municipalidades) no deben ver en las MYPE sólo posibilidades de recaudación pasajera, sino de contribución permanente previo apoyo de su desarrollo.

Reyna (2009), En el ámbito de las propias MYPE.: El empresario de la MYPE debe comprender que su constante capacitación y la de su personal, es una de las mejores inversiones, no verlo como un gasto, sino una inversión

-Las MYPE tienen que ser gestionadas usando las técnicas más modernas, para ser competitivas, es necesario capacitarse.

-No basta con que las MYPE se legalicen (tener sus papeles en regla), lo más importante es que trabajen formalmente; es decir, con mentalidad y conducta realmente técnica y empresarial.

-Las MYPE tienen que aprender a ser sujetos de crédito.

-También deberán aprender a utilizar los servicios de asesoría y consultoría.

-Las MYPE tendrán que trabajar mucho más rápidamente los mecanismos de consorciación, tanto para atender el mercado nacional como el de exportación y tener una representación acreditada y respetada.

ILADE (2011), En el ámbito de la Asesoría y la Consultoría: Los asesores y consultores de MYPE, tienen que fomentar mecanismos de agrupación entre ellos para beneficiarse de las sinergias; dado que la globalización y el acelerado desarrollo científico y tecnológico, exigen una constante revisión de la tecnología productiva, financiera y empresarial.

-Dichas organizaciones asesoras deben trabajar vertebradas a las entidades públicas, a las municipalidades, a los centros académicos y a los gremios de las MYPE.

-Los asesores y consultores deben formular sugerencias de lineamientos de política gubernamental (nivel macro), como de soluciones específicas para ser aplicadas en las MYPE.

-El asesor y/o consultor de MYPE no puede querer darse el "lujo" de ganar mucho de sólo unas cuantas asesorías; tiene que estar consciente de que sus mayores ingresos provendrán por "volumen" de las MYPE asesoradas (economía de escala).

Según **Aspilcueta (2012)**, Se define la MYPE como la unidad económica, sea natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Hoy en día en el mundo que habitamos avanza a una velocidad hacia la globalización de la economía, la cultura y todas las esferas del quehacer de la

humanidad, lo que implica grandes retos a las micro y pequeñas empresas (MYPE), en cuanto a diversos temas, tales como: generación de empleo, mejora de la competitividad y, sobre todo, el crecimiento de la rentabilidad ellas.

Identificar las características del Financiamiento y Capacitación de las MYPE, en este caso una MYPE en el sector servicio es complejo, ya que al realizar la investigación nos damos cuenta que las MYPE aún carecen de mucha información en lo que se refiere a financiamiento de su negocio; que créditos les conviene y cuál es la rentabilidad que obtienen con estos créditos, los cuales son pocas las entidades que hacen un estudio sobre las MYPE para que los créditos no visualicen con altos intereses y que estos sean a largo plazo.

Dentro de estos detalles tenemos los contextos locales y regionales de algunas de ellas, vemos en la ciudad de Piura MYPE del Rubro restaurant entre los cuales tenemos chifas, pollerías, de té y pavo, como también tenemos parrilleros, por lo cual el enfoque en que nos hemos establecido estudiar es en el rubro restaurant-pollerías por lo cual vemos mucha demanda de estas MYPE, por lo que hemos enfocado en estudiar las variables financiamiento y capacitación, de estas en el mercado.

Aquí nos hemos enfocado en la MYPE que ofrece un producto y además también ofrece un servicio, hemos escogido el rubro de pollerías en la ciudad de Piura siendo nuestro principal objetivo a la obtención de la problemática la cual se verá a continuación:

Queremos buscar cuales son las interrogantes y las respuestas a ¿Como la MYPE llego hacer tan productiva y efectiva? ¿Porque la gente los prefiere? ¿Qué es

lo que involucra al personal y a las MYPE a crecer cada día más y ser la más competitiva? Mostramos nuestro problema ¿Cuáles son las características del financiamiento y de la capacitación de las MYPE del rubro restaurant-pollería en la ciudad de Piura en el año 2017?

El objetivo general es el Conocer la importancia de las características del Financiamiento y la Capacitación de las MYPE rubro restaurant-pollería en la ciudad de Piura en el año 2017.

Los objetivos específicos son los siguientes a)Identificar las principales fuentes de financiamiento que usan las MYPE del rubro restaurant pollería en la ciudad de Piura en el año 2017 b) Conocer las principales políticas del financiamiento para las MYPE del rubro restaurant pollería en la ciudad de Piura en el año 2017.c)Mencionar los beneficios de la capacitación a las MYPE del rubro restaurant pollería en la ciudad de Piura en el año 2017 d)Describir los resultados de la capacitación en las MYPE del rubro restaurant pollería en la ciudad de Piura en el año 2017.

La justificación se centra según **PACHECO Y GUTIERREZ (2012)**, en su investigación sobre la caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas de compra/venta de repuestos automotrices en el Perú, las MYPES conforman el grueso del tejido empresarial, dado que, de las empresas existentes en el país, el 98,4% son MYPES; las mismas que aproximadamente generan el 42% de la producción nacional, proporcionando el 88% del empleo privado del país. Estos

datos estarían implicando que, los rendimientos y/o productividad de las MYPES son bajos, en contraposición a las medianas y grandes empresas, ya que sólo el 1.6% (que representan dichas empresas) estarían generando el 58% de la producción nacional.

Por lo tanto, sería importante conocer a qué se debe la baja productividad de las MYPES. Será por la falta de financiamiento, por la falta de capacitación, etc.

Asimismo, la investigación se verá reflejada en los resultados de la metodología propuesta, porque ella permitió determinar las principales características del financiamiento, y la capacitación de las MYPES. Finalmente, la investigación se justifica porque es importante conocer en el ámbito de estudio las principales características del financiamiento y capacitación de las MYPE del rubro restaurant-pollería, ubicadas en la ciudad de Piura en el año 2017.

Así mismo, la investigación también se justifica porque nos permitirá tener ideas mucho más concretas y prácticas de la importancia del financiamiento y la capacitación en las MYPES en estudio.

También el estudio nos servirá de base para realizar estudios similares en otros sectores de servicios y de producción en la ciudad de Piura.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes:

2.1.1 Financiamiento:

Según Ferraro y Golstein (2011), en su proyecto de investigación Eliminando barreras: El financiamiento a las Pymes en América Latina (2011) CEPAL-Naciones Unidas en acompañamiento con el instituto de la Embajada de España. Confirman que los bancos alegan que incurren en deseconomías de escala en las evaluaciones de créditos a PYMES, ya que se trata de numerosas operaciones de bajo monto. Como resultado de la insuficiencia de información y de los riesgos atribuidos a estos créditos, las instituciones financieras imponen la presentación de garantías para cubrirse del riesgo y elevan las tasas de interés. Las PYMES, por su parte, tienen enormes dificultades para cumplir con los requisitos que les son exigidos. Por una parte, muestran falencias técnicas asociadas a la presentación de las solicitudes de préstamo ante los bancos. La escasa disponibilidad de información y su distribución asimétrica confluyen en dos problemas: la “selección adversa” y el “riesgo moral”. El primero se relaciona con la dificultad de los oferentes de crédito para distinguir entre proyectos “buenos” (con una relación rentabilidad/riesgo aceptable) y esto incluye el armado del proyecto, el diseño de una estrategia y la capacidad de reunir la documentación pertinente. Por otra, tienen dificultades que se centran en la falta de garantías suficientes, lo que constituye uno de los impedimentos más relevantes que enfrentan las empresas. Por tanto, la escasa utilización del crédito bancario por parte de las PYMES se adjudica, principalmente,

a la insuficiencia de información y a los altos riesgos atribuidos a su financiamiento, lo que genera reticencia en las entidades bancarias a otorgarles préstamos; pero también se debe a los elevados costos del financiamiento, a las exigencias de los bancos y a la insuficiencia de garantías de las empresas. Por lo cual se ve que la mayoría de MYPES buscan su financiamiento por medio de ahorros propios y por terceros dado que vemos que muchas de las entidades bancarias imponen garantías para reducir riesgos y elevan la tasa de interés.

Según **VAN Y WACHOWICZ (2002)**, en Fundamentos de la Administración Financiera en University Of Michigan explican que es la forma de financiar los activos de una compañía o empresa que implica una compensación entre el riesgo y la rentabilidad. Todas las empresas cuentan con una política en el pago de compras, mano de obra, impuestos, como también de cobranzas, aquí se detallan el enfoque de coberturas donde entran las deudas o financiamientos a corto y largo plazo, la aplicación de esto se basa en sus ventas mensuales o anuales y el enfoque de como cubrir la deuda, Es aquí donde los préstamos generan fondos necesarios para pagos en el transcurso de las operaciones, las cantidades que se ofrecen dependen del tamaño, ciclo de iniciación de la compañía y el grado de solicitud de parte de los consumidores.

Si la demanda es de 10.000 a 30.000 y un plazo de pago especial de 12 a 24 meses hablamos de largo plazo, pero si los montos son de 3.000 a 5.000 con plazo de vencimiento de 6 a 12 meses hablamos de un corto plazo de pago. Se afirma que muchos de los emprendedores buscan como financiar sus negocios con el propósito de lograr más posicionamientos, generar más ingresos, como también generar un

motor económico en su negocio y hogar, pero también eso implica un endeudamiento que es importante saber e informarse para ver cuál de estos tipos de endeudamiento conviene a los muchos propietarios, teniendo en cuenta el tipo de negocio, conociendo los gustos y preferencias de parte de los consumidores y conociendo las ventas mensuales, como también las múltiples amenazas para no caer en el error de un endeudamiento que no se pueda cancelar.

Según Brander & Lewis (2009), en su proyecto de investigación el financiamiento y la capacitación en sus teorías proponen una forma de financiación con la teoría de la estrategia corporativa, esta estudia el efecto de las estrategias de la empresa sobre las decisiones de financiación.

Los que pueden ser de dos tipos:

1. Estrategias relacionadas con el mercado de bienes, si existe competencia, y
2. Estrategias relacionadas con los mercados de bienes y factores de producción.

Existe una interrelación entre las decisiones de financiamiento y producción, la cual es determinante de la estructura financiera. Una de estas relaciones surge del efecto de responsabilidad limitada de la deuda.

Al tomar más deuda los gerentes y accionistas son incentivados a buscar estrategias que rindan más si le va bien, y menos si les va mal (es decir, con mayor dispersión de los resultados).

Donde surgen las decisiones de trabajar con capital propio o con capital externo, en ambas se miden un riesgo, pero la más favorable es trabajar con un crédito externo.

BANXICO (2009), la empresa consultora Banxico aplico un estudio de mercado en México en el año 2009 llegando a la siguiente conclusiones, el rápido crecimiento de las MYPES ha sido impulsado por programas que promueven el micro financiamiento, por la creación de órganos pertenecientes a la secretaría de Economía que busca apoyar a los sectores más necesitados. Un ejemplo es el FONAES, cuyo objetivo es el impulsar proyectos productivos y empresas sociales que generen empleos e ingresos para la población. Las MYPES buscan financiamiento con proveedores con el fin de mantener en circulación operativo, ya que los recursos son canalizados directamente a su capital de trabajo. El mantener su ciclo operativo en movimiento se hace elevado las ventas y produciendo de manera constante.

Es por esto que las empresas están dispuestas a dar créditos en todo sector económico.

Las estadísticas de BANXICO demuestra que el 79.8 % de ellas otorgan créditos a sus clientes en el último trimestre del 2009. La obtención de préstamo trae consigo la necesidad de un financiamiento externo, debido a la escasez de recursos propios para invertirlos en la compañía por parte del dueño.

Sánchez, K. y Espinoza, D. (2009), en su trabajo de investigación “Proyecto de Titularización de Cartera de Crédito Comercial como método para obtener Recursos Financieros en el Sector Bancario, explican que los recursos pueden ser reinvertidos y usados para mejorar los diferentes negocios de una empresa. Para conseguirlo, se consideró un enfoque general sobre los proyectos que han tenido

lugar en Ecuador a través de los fideicomisos mercantiles, tomando como practica la inversión de activos fijos para la adquisición de liquidez en base al interés para financiar la empresa. Asimismo, se analizaron las características del portafolio de crédito y los flujos de caja esperados que pueden ser titularizados, sometiéndolas a distintos escenarios. Esto, con el objetivo de garantizar el pago puntual a los inversores, teniendo en cuenta los datos reales de un banco en particular. El resultado fue una mejora de los indicadores financieros como el aumento de la liquidez, aumento de la rentabilidad, aumento de cobertura de activos y margen financiero.

Según **Ehrhardt y Brigham (2007)**, en sus aportes en Finanzas Corporativas UNIVERSITY FLORIDA hablan sobre los tipos de financiamiento que se caracterizan de dos formas en un endeudamiento de largo plazo y endeudamiento de corto plazo ,donde definen que un endeudamiento de corto plazo se caracteriza por ser un opción más rápida de financiamiento, pero los agentes financieros antes de dar el préstamo solicitado hacen una evaluación exhaustiva y rigurosa antes de otorgar el préstamo como también su contrato es más riguroso ya que cualquier cosa puede pasar durante el ciclo del pago ,al igual como también puede resultar muy beneficioso pues la compañía puede adquirirla inmediatamente para resolver asuntos de la empresa, a esto también se suma el riesgo de ver las necesidades estacionales o cíclicas y conviene que mejor se opte por un endeudamiento a largo plazo.

Según **Eroles (2008)**, en sus aportes en Capsulas Gerenciales para directivos

de empresas pequeñas y medianas-Perú publica que pocas son las empresa con buenas posibilidades de desarrollarse y crecen utilizando exclusivamente recursos propios estos son utilidades retenidas y aportes de los socios como resultados de la restricción crediticia y del temor del endeudamiento, el 19% de las empresas utilizan créditos bancarios, estas necesidades provisionales son por la falta temporal de recursos y planes de inversión. Se responde de que la mayor parte de los empresarios buscan financiar sus empresas con la finalidad de mejorar su ventas y ofrecer un mejor servicio, producto. Pero un grupo de pequeños empresarios no puede tener acceso a la financiación de sus empresas porque no cuentan con un historial crediticio como también una buena solvencia económica que muchos bancos piden.

Según **Agüero (2013)**, en sus aportes sobre todo lo que necesita saber sobre el financiamiento de las MYPE Y PYME explica los beneficios de las fuentes de financiamiento y concluye que las cooperativas constituyen una opción interesante, al igual que las cajas rurales, porque están proporcionando tasas de interés muy atractivas para inversiones en ahorros o en certificados a plazo fijo. Los bancos están proporcionando tasas de interés entre 2% y 2.5% anual, mientras que las cooperativas de ahorro y crédito y cajas rurales están dando tasas de interés que bordean 8% e incluso llegan al 11%".Se afirma que entre las mejores opciones para financiarse algunos prefieren las cajas rurales, municipales y cooperativas por las tasa de interés que son bajas, pero tienen un nivel de tope hasta donde ofrecer la cantidad del préstamo, mientras que otra parte prefiere las entidades bancarias porque les proporciona un plazo de pago mayor hasta 24 meses, prestamos más altos pero la tasa de interés es más elevada.

Vílchez (2008), "Incidencia del Financiamiento y la Capacitación en la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Turismo en los Rubros de Restaurants ,Hoteles y Agencias de viaje del Distrito de Chimbote, periodo 2006-2007" . En su investigación de las MYPES rubro transporte turístico habla sobre las formas de financiamiento de algunos representantes de las MYPE, el 50% de los encuestados manifestaron que el financiamiento lo obtuvieron de las cajas Municipales, un 20% de Bancos y un 30% obtuvo crédito de terceros (prestamistas usureros).

El 70% de los encuestados manifestaron que el obtuvieron financiamiento entre S/. 30,000 y S/. 15,000 durante los tres últimos años. En sus investigación de las MYPES rubro transporte turístico habla de los representantes legales de las MYPES encuestadas tienen grado de instrucción superior tecnológica y universitaria, correspondiendo a la mayoría 60% formación superior universitaria incompleta lo cual genera mayor dependencia del grado de capacitación para que tipo de financiamiento le podría convenir..

Según **Sagastegui(2010)**, Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector servicio rubro pollería del casco urbano de la ciudad de Chimbote Periodos 2008-2009. En sus aportes informa que el 33.4 % de las Mypes encuestadas dijeron que obtuvieron crédito del sistema no bancario, como también el 100% de las Mypes que recibieron crédito invirtieron dicho crédito en el mejoramiento y/o ampliación de sus locales y el 50% dijeron que invirtieron en activos fijos y capital de trabajo, respectivamente, al igual que 33.3% de los representantes legales de las Mypes encuestados dijeron que el microcrédito

financiero sí contribuyó al mejoramiento de la rentabilidad de sus empresas y el 66.7% no respondieron.

Kong y Moreno (2014), en su trabajo de investigación sobre la “Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las MYPES del distrito de San José –Lambayeque en el período 2014 se determinó mediante análisis y encuestas a diferentes entidades que generan préstamos, De acuerdo a la entrevista realizada al Asesor de Banca PYME, menciona, que el Banco considera el sector microempresarial del Distrito de San José un mercado que crece lentamente ya que empresarios de grandes embarcaciones son clientes del Banco, las mismas que han optado por obtener créditos para formar pequeños negocios que sustenten sus ingresos en épocas de baja temporada de pesca, siendo el grado de colocación de un 15% aproximadamente en el mercado. Estos créditos mayormente son destinados a la compra de maquinaria, ampliación de sus locales, nuevas sucursales.

Los montos máximos que mayormente los negociantes del Distrito de San José adquieren son montos mayores a S/.30,000.00, con tasas anuales entre 12% y 18%, que varían según el historial crediticio que tiene el cliente, los mismo que tienen una previa evaluación de documentos que se piden como requisitos, por ejemplo: ser persona jurídica, mayor de 21 años, 6 meses de antigüedad del negocio, recibo de luz o agua y documentos personales como DNI.

Zavala (2015), en su proyecto de investigación titulado la caracterización del financiamiento, competitividad y formalización de la MYPES del sector turismo del

distrito de Cabanaconde provincia de Caylloma, región Arequipa hace referencia que en la localidad donde se efectuó el análisis investigador, no todas las empresas accedieron al financiamiento por parte de las entidades crediticias sino que sus inversiones provienen de capitales propios o de origen familiar.

Zavala (2015), Como lo demuestra el 29% del total de encuestados ,una de las razones establecidas es el temor a las acciones legales que realizan las entidades ante una falta de pago de las cuotas determinadas ,lo que implica que las empresas crediticias según los encuestados deberían realizar nuevos servicios que estén de acuerdo a las necesidades de los clientes con tasas de interés más bajas ,por otra parte a una sí se puede observar que un porcentaje superior a la mitad de los encuestados el 71% accedieron al financiamiento entre los años 2014–2015 ,para la mejora de sus activos los cuales hasta la fecha siguen pagando en cuotas a entidades crediticias.

Ascencio (2013), Caracterización del financiamiento y la capacitación en MYPES del sector servicio-rubro lavandería, de la Urbanización Salamanca, Monterrico, Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013. La mayoría de las Micro y Pequeñas empresas (MYPE), solicitaron un crédito donde accedieron a las entidades bancarias. La totalidad de las Micro y Pequeñas empresas, utilizó un monto de S/ 3,001 a S/.5, 000 soles, invertido en capital de trabajo, pagando una tasa de interés de 21% a 50% y el financiamiento permitió que las MYPE se desarrollen, lo que permitió implementar más sus equipos para la obtención de beneficios.

María (2014), en su investigación sobre el costo del financiamiento y su

influencia en la gestión del micro y pequeñas empresas metalmeccánicas del Perú, 2011-2014. El costo del financiamiento influye directamente en la gestión del micro y pequeñas empresas metalmeccánicas del Perú. Los expertos señalan que el principal problema de la MYPES está relacionado con el financiamiento y la gestión. Una solución, que el Estado participe mediante la creación de una entidad, en la que participe el Ministerio de la Producción y el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo para que realicen el acompañamiento, seguimiento y control de las MYPES que se inscriban en la Superintendencia de Administración Tributaria (SUNAT). Esto permitirá que desde su formalización hasta por el plazo de máximo dos años, este organismo les brinde capacitación, asistencia técnica e intermediación ante organismos como: COFIDE o EL BID, para conseguir financiamiento a estas empresas con los intereses más bajos, para el logro de sus objetivos.

Vilca(2014), Caracterización del Financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro prendas de vestir del distrito de Juliaca, Provincia de San Roman, periodo 2013-2014. concluye que los empresarios encuestados manifestaron que respecto al financiamiento, sus MYPE tienen las siguientes características: el 44% obtuvo crédito de las entidades bancarias, en el año 2013 el 22% fue a corto plazo, en el año 2014 el 11% fue a corto plazo y el 28% invirtió en mejoramiento y/o ampliación de local.

Zambrano (2010), en sus aportes a la web apoyo a las MYPE registrada en la Universidad San Martín de Porras sustenta que hay que destacar que a un micro

empresario en sus comienzos cuando casi no se ven las ganancias y estas son el sustento de una o más familias es muy difícil comenzar a pagarles a las entidades financieras y más aún con los altos costos de crédito. Otro punto muy relevante es la falta de información de los micro pequeños empresarios sobre estos entes, la gran mayoría de estos no desea acceder por falta de información a la veracidad y otros porque no cuentan con los medios suficientes para obtener un crédito o porque no saben los beneficios que también te pueden traer dichas entidades, todo hace que recurran a Sociedad Financiera Informal. Teniendo una gran variedad de instituciones financieras formales como MI BANCO, ONGs, las cooperativas de ahorro y de crédito, el banco del trabajo, entre otros; estas no reúnen lo que requieren nuestro micro y pequeños empresarios. La formalización es otro punto muy importante y la vez muy complejo. El costo de la formalización de la empresa, siendo una pequeña o micro empresa que no cuenta con un gran capital y en muchos casos el costo puede llegar a ser igual o peor al que tiene este para iniciarse. Mediante la formalidad se dan los siguientes casos:

Tiene que someterse a una gran cantidad de papeleos (papeles requisitorios, licencia de funcionamiento, mediadas de seguridad).

Y sobre todo el tiempo que demore este proceso en el cual hacen citas en diferentes días invirtiendo tiempo y dinero a menos que les den dinero por lo bajo (a los señores que hacen los tramites) todo esto dura 3 meses aproximadamente.

El estado apoya y no les da facilidades para formalizar su negocio. Los comerciantes no están de acuerdo con los pasos a seguir para formalizar su negocio ya que es una pérdida de tiempo y les parece muy alto el precio, esto genera que muchos no tengan

sus locales en regla, ya que hay una excesiva burocracia; tampoco están de acuerdo con las tasas de interés tanto de los bancos como de la SUNAT.

Los bancos deberán dar más facilidades para obtención de préstamos a los comerciantes, a largo plazo para que estos a su vez puedan crecer como empresarios y formalizar su negocio.

La falta de apoyo del estado y el gobierno hacia el micro y pequeños empresarios genere una falta de motivación a estas junto con una falta de competitividad.

Según **Bayona y Talledo (2011)**, en su proyecto de investigación análisis económico de las barreras de entrada al mercado Crediticio en los comerciantes del mercado de la unión en la Universidad Nacional de Piura confirma que dada la competitividad financiera en los últimos años se han venido implementando nuevas tendencias de financiamiento, la más destacada sin duda ha sido el micro crédito. La falta de financiamientos adecuados para la subsistencia de las MYPES destaca como uno de los problemas principales a los que se enfrentan. Más grave aún es el hecho de que cuando existen fuentes de financiamiento, los empresarios no llegan a utilizarlas por falta de promoción o por desconfianza de las instituciones que los proporcionan, por desconocimiento o falta de interés por parte de los empresarios, o bien, no son sujetos de crédito por falta de historial crediticio, solvencia económica o garantías suficientes. Actualmente, el sector de microcréditos es atendido por el sector privado, conformado por la banca comercial o banca múltiple y las instituciones de micro finanzas. Dentro de estas últimas se encuentran las cajas municipales, las cajas rurales y las EDPYME. Un estudio reciente muestra que,

desde el año 2000, los micros finanzas en el Perú han experimentado un desarrollo notable, liderado por el crecimiento del crédito proveniente de las cajas municipales.

Gaona (2013), en su estudio “Caracterización del financiamiento ,la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio-rubro librerías, de la ciudad de Paita, periodo 2012” llegó a las siguientes conclusiones: Respecto al Financiamiento :El 100% de los administradores dijeron que el tipo de financiamiento para el capital de las MYPE del sector comercio en el rubro librerías es a través de entidades financieras, habiendo recibido el crédito solicitado, el cual contribuyó a solucionar problemas de liquidez.

Martínez (2016), En su estudio “Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro librerías de la ciudad de Piura periodo 2015”. El 100% de propietarios y/o representante legal de las MYPE del sector comercio en estudio, manifestaron que obtienen financiamiento de entidades financieras. El 100% manifestaron que solicitaron crédito el mismo que fue atendido. El 37% recibieron montos de S/. 5,000 nuevos soles con un mediano plazo de devolución y un interés de 2% mensual, el 63% recibieron más de S/. 10,000 nuevos soles, con un mediano plazo de devolución y un interés mensual de 5% .El 37% si estuvo conforme con la tasa de interés pagado y el 63% no quedo conforme por ello, El 85% de los propietarios y/o representante legal manifestaron que el crédito obtenido fue Invertido en capital de trabajo y el 15% para compra de activos Fijos. El 100% manifestaron que el crédito obtenido contribuyó a la solución de la falta de liquidez de su empresa es decir le alcanzó para el cumplimiento de sus obligaciones

corrientes, el mismo que fue utilizado para pagar a proveedores. El 100% manifestó que el crédito obtenido si ayudó al cumplimiento de sus objetivos empresariales y desarrollo.

2.1.2. Capacitación:

BANXICO (2009), En el estudio realizado por el equipo de geo - consultores y liderando por el investigador Oswaldo Jara, llegó a resultados que permiten afirmar que la capacitación es una inversión rentable para las empresas, para los trabajadores y, en consecuencia, también lo es para la sociedad. A su vez, las propuestas concretas que nacen de la investigación permiten expandir efectivamente el uso del instrumento de la franquicia tributaria hacia el micro y pequeña empresa generando un valor importante para sus empresas.

Hinojosa y Delgado (2007), en su investigación sobre “La capacitación en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) de México. La capacitación en el trabajo no puede escapar al concepto de la educación continua, que pueda significar un verdadero proceso de aprendizaje y un cambio de actitudes del individuo, en beneficio de una mayor y mejor capacidad de conocimiento, ya que quien aprende es un agente que genera su propia información, para ratificar o rectificar sus acciones, sus hábitos y comprender en forma más real su ubicación en el contexto social en el que se encuentra inmerso.

Hinojosa y Delgado (2007), La capacitación del personal de cualquier empresa, es uno de los desafíos más importantes que enfrentan las PYMES, pues existe la necesidad constante de que éstas se adapten al cambio, así mismo se supone que puede generar potencialmente mayor productividad. La importancia de la capacitación, y más concretamente para el interés particular de este trabajo, la capacitación del personal de las pequeñas y medianas empresas de nuestro país. En promedio se establecen anualmente 200 mil empresas, de las cuales aproximadamente el 10% tienen o cuentan con posibilidades de desarrollarse en la economía formal, el 25% cuentan con escasas posibilidades de desarrollo y generan recursos de sobre vivencia, y el 65% restante desaparecen antes de cumplir dos años de vida, por otra parte, de éste 100% de empresas que desaparecen antes de cumplir los dos años de vida, el 34% es ocasionado por diversas razones, pero lo más significativo es que el 66% restante desaparecen por falta de una capacitación adecuada y oportuna.

ARAGON (2015), En el proyecto de investigación realizado en la Universidad de el Salvador sobre el tema de Empresas plan de capacitación en atención al contribuyente para el eficiente desempeño del personal de la gerencia de servicios públicos, administración y finanzas de la alcaldía municipal de Ayutuxtepeque, san salvador. Plantea las siguientes recomendaciones:

1. La institución debe proporcionar a sus colaboradores capacitación en atención al Contribuyente, con el fin de lograr un eficiente desempeño en el personal.
2. Estructurar un programa de capacitación constante al personal que

fortalezca los aspectos de trabajo en equipo, servicio al contribuyente, relaciones humanas y la actitud con el objeto de que se aplique en las actividades laborales.

3. Es de suma importancia que se proporcione en su inducción al puesto un manual de funciones para que el colaborador cuente con conocimiento de sus funciones a desempeñar, lo cual se traduciría en beneficios para ambas partes.

Según Canessa (2008), en su tesis “La capacitación laboral en Chile y su oportunidad de desarrollo a través del e-learning”, concluye que las empresas deberán desarrollar capacidades para definir con un grado de mayor precisión qué capacitación requieren y saber diferenciar entre la oferta disponible cuál es la más adecuada para ellas. Con las nuevas tecnologías de la información la oferta de cursos de e-learning que circula en el mercado es realmente abundante, por lo tanto la empresa debe hacer un muy buen trabajo de detectar necesidades de capacitación, comparar las competencias que tienen sus trabajadores y analizar la brecha que se requiere cubrir, recién en ese minuto debe comenzar a planificar que es lo que realmente necesita y después buscar al proveedor que mejor satisface las expectativas, hay que recordar que las empresas están apostando que al capacitar a sus empleados de alguna forma van a mejorar la eficiencia, se cometerán menos errores, se desperdiciará menos material.

Canessa (2008), En definitiva lo que buscan es rentabilizar las actividades de capacitación viéndolo como una herramienta muy importante para

sobresalir, generar más ingresos y desarrollar nuevas ideas para la obtención de mejores resultados.

Según el **Gerente General de la empresa de Consultoría y Capacitación Marcelo Márquez (2015)**, expresa que la capacitación y su uso constante hace que este servicio sea un generador de espacios de aprendizaje centrado en el participante (colaboradores, clientes u otros públicos de interés). Además la considera como una excelente manera de integrar equipos de trabajo, realizar jornadas estratégicas y generar alto impacto positivo, esto lo ha demostrado en las diferentes capacitaciones brindadas a empresas argentinas como Surco sur, ADECO y diversas universidades, además de empezar a expandir su mercado por otros países de América Latina como Chile y Perú.

Santander (2013), en su proyecto de investigación “Estrategias para inducir la formalidad de la MYPE por medio de la gestión Competitiva en la Universidad Católica del Perú plantea lo siguiente y aplica para obtener resultados mediante el proyecto informando: La capacitación tiene el objetivo principal de conseguir que el empresario informal se incluya en las líneas de la formalidad según los criterios establecidos en la primera sección, por ello el capacitador estratégicamente buscará conseguir este objetivo.

1. Ejes temáticos de la capacitación La capacitación; se planteará bajo seis ejes temáticos:

a) Industria gráfica

b) Costos

- c) Marketing, administración y gestión empresarial
- d) Contabilidad y finanzas
- e) Formalización y Derecho.

2. Nos encontramos ante una propuesta dirigida a una industria específica, lo cual facilita el contenido del eje principal “La Industria Gráfica”. El mantener este eje separado de los otros cinco permite que el Manual también pueda ser aplicado a otras ramas de la industria, únicamente modificando este eje.

3. El desarrollo de los “costos” responde a la dificultad que existe en manejar precios razonables en la industria gráfica, los servicios ofrecidos por la industria gráfica no mantienen un margen de ganancia estandarizado, y se ofrece una variedad de oferta en el mercado. El empresario no conoce sus márgenes de ganancia y no realiza un cálculo inmediato entre lo invertido y lo cobrado.

4. El marketing, administración y gestión empresarial son observados dentro de un solo eje temático, se plantea un desarrollo progresivo que enseñe al beneficiario a desempeñarse en el negocio, vincule las ventas con el correcto trato al cliente.

5. Este eje temático otorga además importancia a la administración de un negocio de la industria gráfica otorgando plena competencia al empresario sobre el manejo de almacén y adquisición de materiales e insumos.

6. El correcto manejo de la contabilidad y finanzas permitirá al beneficiario conocer cuánto está invirtiendo en su negocio y así mejorar su

competitividad. Es esencial desarrollar aspectos simples como el llenado de libros contables.

7. La introducción a la formalidad del empresario dependerá fundamentalmente del contenido impartido con base legal, ello implica inducir al beneficiario a las diferentes posibilidades que proporcionan las normas por medio de la formalidad. La innovación tecnológica y el manejo de residuos es una materia relevante en una industria que tiene el papel como principal insumo, los residuos se pueden reutilizar por la misma industria o pueden ser reciclados.

Ascencio (2013), Caracterización del financiamiento y la capacitación en MYPES del sector servicio-rubro lavandería, de la Urbanización Salamanca, Monterrico, Distrito de Ate Vitarte, Lima, 2013 La mayoría de las MYPE de este rubro, se proyectan en perdurar sus actividades debido a la previa capacitación de sus representantes, y el apoyo que estas reciben de la municipalidad en cuanto a sus capacitaciones, supervisión y control, lo que hace que tengan una mayor consistencia en la sostenibilidad del rubro, por ende implica el crecimiento de esta y la necesidad de generar nuevos puestos de trabajo. Y para mejorar el manejo de su MYPE, su personal ha recibido capacitación en atención al cliente y esto mejoró la rentabilidad de la MYPE. Lo que conlleva la importancia de capacitar la MYPE es desarrollo que este conlleva.

Konja (2011), En el proyecto de investigación Metodología de gestión para la micro, pequeñas y medianas empresas en Lima Metropolitana. Realizada en la

Universidad Mayor de San Marcos propone que la gran cantidad de micro empresas no está siendo respaldada con una buena capacitación, lo que está provocando, que estas empresas no se puedan desarrollar. El limitado acceso a procesos formativos de capital humano, obstaculiza el aumento de la productividad de los micros y pequeñas empresas en el país.

Silvestre (2013), en su investigación capacitación de las MYPES del sector comercio –rubro librerías, ciudad de santa, 2013 realizada en la ciudad de Chimbote en la “Universidad Católica los Ángeles de Chimbote”. Concluye que el 80 % de las MYPES ha capacitado a su personal de 1 a 2 capacitaciones, teniendo resultados en las ventas, en el trabajo en equipo, como también en una buena y calidad atención al cliente.

Sagastegui, (2010), Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector servicio rubro pollería del casco urbano de la ciudad de Chimbote Periodos 2008-2009., menciona que El 50 % de los representantes legales de las MYPES encuestados dijeron que sus trabajadores recibieron una capacitación. Lo que demuestra que actualmente la mayoría de las MYPES del sector comercio - rubro librerías de la ciudad de Santa, 2013, han capacitado a su personal de 1 a 2 capacitaciones, como también que el 100 %, de los representantes legales de las MYPES considera que la capacitación mejoró la rentabilidad de su empresa.

Sagastegui, (2010), Caracterización del financiamiento, la capacitación y la

rentabilidad de las MYPE del sector servicio rubro pollería del casco urbano de la ciudad de Chimbote Periodos 2008-2009. Cita a **Trujillo (2010)**, donde colabora con información donde menciona que el 90 % de los representantes legales considera que la capacitación sí mejora la rentabilidad de sus empresas. Lo que demuestra que actualmente la totalidad de las MYPES, y se concluye que la capacitación mejoró la rentabilidad de su empresa, y no solo esto sino que mejoro la calidad de sus empleados.

Según **Medina (2008)**, en su investigación sobre Incidencia del financiamiento y capacitación en la rentabilidad de las MYPE en el sector turismo en la localidad de Huancavelica expone asimismo, en la ciudad de Piura, se caracteriza porque la mayoría de los negocios están orientados al desarrollo de servicios, Por otro lado, las entidades públicas y entidades privadas, han desarrollado capacitaciones constantes con temas referidos a desarrollar o mejorar capacidades para el mayor rendimiento de las MYPE.

Cachay y Gástelo (2016), en su investigación de diagnóstico empresarial para capacitaciones y su importancia valorativa a nivel de las medianas y grandes empresas de Chiclayo y Piura concluyen que las empresas de Chiclayo han demostrado que de todas las encuestadas el 100% afirma que tienen dificultades con sus trabajadores y que como acciones para corregir el tema un 50% lo resuelve mediante capacitaciones tradicionales, un 33% realiza entrevistas cara a cara para resolver estas dificultades. La mayoría de los gerentes capacitan a sus trabajadores mediante la invitación de un ponente con un 73% frente al 27 % que lo realiza

mediante cursos y talleres. En el caso de las capacitaciones vivenciales lo que se hace es trabajar con un coach que será quien indique todas las dinámicas a realizar y explicar las enseñanzas por cada tema, por lo que será similar a un ponente pero con una metodología muy distinta y más efectiva.

VILCHEZ (2008), Incidencia del Financiamiento y la Capacitación en la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Turismo en los Rubros de Restaurants, Hoteles y Agencias de viaje del Distrito de Chimbote, periodo 2006-2007”En sus aportes de la investigación de las MYPES rubro turístico se enfoca en la capacitación el 50% de la MYPES en encuestadas capacitan a su personal 1 vez al año. Y el 30% lo hacen 2 veces por año, mientras que el 20% no capacita al personal el 50% de los trabajadores fueron capacitados en Técnicas de preparación del Pan, seguido de Atención al Cliente en un 40% y Técnica de preparación de productos especiales en un 10%.

Sagastegui (2010), Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector servicio rubro pollería del casco urbano de la ciudad de Chimbote Periodos 2008-2009.En sus aportes informa que el 50% de los empresarios encuestados dijeron que sí recibieron capacitación antes del otorgamiento del crédito y el 50% dijeron que no recibieron capacitación. El 83% de los representantes legales de las Mypes encuestados dijeron que la capacitación si es una inversión y el 17% dijeron que no es una inversión. El 83% de los representantes legales de las Mypes encuestados dijeron que la capacitación si es relevante para la empresa y el 17% dijeron que no es relevante. Como también el 75% de los

representantes legales de las Mypes encuestados dijeron que sus trabajadores fueron capacitados en atención al cliente y el 25% dijeron que se capacitaron en aspectos sanitarios.

2.2. Bases teóricas:

A) Financiamiento:

Según **Economía y financiamiento (2013)**, se designa con el término de Financiamiento al conjunto de recursos monetarios y de crédito que se destinarán a una empresa, actividad, organización o individuo para que los mismos lleven a cabo una determinada actividad o concreten algún proyecto, siendo uno de los más habituales la apertura de un nuevo negocio. Cabe destacarse que las maneras más comunes de lograr el financiamiento para algunos de los proyectos mencionados es un préstamo que se recibe de un individuo o de una empresa, o bien vía crédito que se suele gestionar y lograr en una institución financiera.

Según **López (2014)**, en sus investigaciones sobre las fuentes de financiamientos en las empresas explica lo siguiente:

2.2.1. Fuentes de financiamiento:

- a) Los ahorros personales: Para la mayoría de los negocios, la principal fuente de capital, proviene de ahorros y otras formas de recursos personales. Frecuentemente, también se suelen utilizar las tarjetas de crédito para financiar las necesidades de los negocios.
- b) Los amigos y los parientes: Las fuentes privadas como los amigos y la familia, son otra opción de conseguir dinero, éste se presta sin intereses o a una tasa de interés baja, lo cual es muy benéfico para iniciar las operaciones.
- c) Bancos y Uniones de Crédito: Las fuentes más comunes de financiamiento son los bancos y las uniones de crédito. Tales instituciones proporcionarán el préstamo, solo si usted demuestra que su solicitud está bien justificada.
- d) Las empresas de capital de inversión: Estas empresas prestan ayuda a las compañías que se encuentran en expansión y/o crecimiento, a cambio de acciones o interés parcial en el negocio.

Según **López (2014)**, en sus investigaciones sobre las fuentes de financiamientos en las empresas se clasifican en:

Los Financiamientos, están conformados por:

1. **Crédito Comercial:** Es el uso que se le hace a las cuentas por pagar de la empresa, del pasivo a corto plazo acumulado, como los impuestos a pagar, las cuentas por cobrar y del financiamiento de inventario como fuentes de recursos.

2. Crédito Bancario: Es un tipo de financiamiento a corto plazo que las empresas obtienen por medio de los bancos con los cuales establecen relaciones funcionales. Su importancia radica en que hoy en día, es una de las maneras más utilizadas por parte de las empresas para obtener un financiamiento.

3. Pagaré: Es un instrumento negociable, es una incondicional por escrito, dirigida de una persona a otra, firmada por el formulante del pagaré, en donde se compromete a pagar a su presentación, en una fecha fija o tiempo futuro determinable, cierta cantidad de dinero junto con los intereses a una tasa especificada a la orden y al portador. Los pagarés se derivan de la venta de mercancía, de préstamos en efectivo, o de la conversión de una cuenta corriente. Los pagarés por lo general, llevan intereses, los cuales se convierte en un gasto para el girador y un ingreso para el beneficiario. Estos instrumentos negociables se deben pagar a su vencimiento. Hay casos en los que no es posible cobrar el pagaré a su vencimiento, por lo que se requiere de acción legal.

4. Línea de Crédito: Significa dinero siempre disponible en el banco, pero durante un período convenido de antemano. La línea de crédito es importante, porque el banco está de acuerdo en prestarle a la empresa hasta una cantidad máxima, y dentro un período determinado, en el momento que lo solicite. Aunque generalmente no constituye una obligación legal entre las dos partes, la línea de crédito es casi siempre respetada por el banco y evita la negociación de un nuevo préstamo cada vez que la empresa necesita disponer de recursos.

5. Papeles Comerciales: Esta fuente de financiamiento, consiste en los pagarés no garantizados de grandes e importantes empresas que adquieren los bancos, las compañías de seguros, los fondos de pensiones y algunas empresas industriales que desean invertir a corto plazo sus recursos temporales excedentes. El papel comercial como fuente de recursos a corto plazo, es menos costoso que el crédito bancario y es un complemento de los préstamos bancarios usuales.

El empleo del papel comercial, es otra alternativa de financiamiento cuando los bancos no pueden proporcionarlos en los períodos de dinero apretado o cuando las necesidades la empresa son mayores a los límites de financiamiento que ofrecen los bancos. Es muy importante señalar que el uso del papel comercial es para financiar necesidades de corto plazo, como es el capital de trabajo, y no para financiar activos de capital a largo plazo.

6. Financiamiento por medio de las Cuentas por Cobrar: Consiste en vender las cuentas por cobrar de la empresa a un factor (agente de ventas o comprador de cuentas por cobrar) conforme a un convenio negociado previamente, con el fin de conseguir recursos para invertirlos en ella.

7. Financiamiento por medio de los Inventarios: Para este tipo de financiamiento, se utiliza el inventario de la empresa como garantía de un préstamo, en este caso el acreedor tiene el derecho de tomar posesión de esta garantía, en caso de que la empresa deje de cumplir. Es importante porque permite a los directores de la empresa, usar su inventario como fuente de recursos, con esta medida y de acuerdo con las formas específicas de financiamiento usuales como: Depósito en Almacén

Público, el Almacenamiento en la Fábrica, el Recibo en Custodia, la Garantía Flotante y la Hipoteca, se pueden obtener recursos.

2.2.2. Las políticas de financiamiento para una empresa.

Según **Gooderl (2012)**, En sus aportes de a su investigación de Administración de Pequeñas Empresas University Marshall Expresa lo siguiente sobre una de las políticas del financiamiento mediante deuda y el financiamiento mediante capital para poder tomar una decisión el empresario debe saber lo siguiente:

Cuando hay un mayor financiamiento mediante capital y menor financiamiento mediante deuda, en sus controles de votos este debe de compartir las decisiones que se tomen con otros inversionistas de capital, como también con inversionistas que han invertido una fuerte suma de dinero, el riesgo es muy bajo y la rentabilidad potencial es menor sobre la inversión de los propietarios.

Cuando hay un mayor financiamiento mediante deuda y menor financiamiento mediante capital, hay un control de votos, donde el propietario es el que tiene el control, sin tener que hacer una inversión cuantiosa, el riesgo financiero es más alto, como también la rentabilidad potencial es mayor sobre la inversión para los propietarios.

Entre las principales fuentes de financiamiento capital y endeudamiento sobresalen

los siguientes:

Capital (ahorros personales, familia, amigos-terceros); **Endeudamiento** (bancos, proveedores, prestamistas, programas dados por el gobierno, firma de Capital de Riesgo, Instituciones financieras comunitarias. Se afirma que la mayoría de las MYPES buscan sus financiamientos por medio de cajas rurales, cajas municipales y fuentes de capital para poder financiar sus MYPES y buscar un posicionamiento en el mercado.

Según Puig y Cid (2011), en su proyecto denominado políticas de financiamiento en la Universidad Pompeu Fabra –Barcelona (España) explican lo siguiente:

¿Cómo se financian las empresas?

Las empresas se financian mediante capital y deuda, es necesario contar con bienes monetarios y activos fijos para un buen financiamiento en la empresa, sea una empresa de un solo dueño o de varios dueños. Como también se podrá contar con capitales propios o capitales externos (deuda) mediante ambas se logra financiar una empresa, también es necesario conocer las tasas de interés a los cuales nos vamos a someter, como también contar con los beneficios de un financiamiento a corto plazo y a largo plazo, al igual las decisiones de inversión en las cuales nos vamos a apoyar, el responsable financiero debe seleccionar aquellos proyectos que generen valor para la empresa.

Y, ¿cómo podemos saber qué proyectos generan valor y cuáles no? Generalmente aceptamos que las dos herramientas básicas para el análisis de inversiones y no solo

para las inversiones sino también para las políticas a las cuales vamos a medir a continuación que son: **el cálculo del Valor Actual Neto (VAN) y la Tasa Interna de Rentabilidad (TIR)**. Entender estos dos conceptos y su interpretación no sólo es imprescindible para tomar decisiones de inversión (que lo es) sino también para entender, posteriormente, las diferentes decisiones posibles sobre su financiación.

Ambas herramienta qué información nos proporcionan. Generalmente, calculamos el VAN para decidir si la empresa debe invertir en un proyecto o no. Si el resultado del cálculo del VAN es positivo (mayor que cero) entonces a la empresa le conviene realizar el proyecto, y al contrario, si es negativo no le conviene. La TIR, que se halla a partir del cálculo del VAN, nos dará la rentabilidad en término de interés compuesto, del proyecto analizado. De forma muy esquemática, el concepto del VAN se puede resumir en: $VAN = -\text{Valor de la inversión hoy} + \text{Valor actual de los flujos futuros esperados}$ Si para la empresa, el valor actual de los flujos futuros es superior al valor de la inversión (por tanto, VAN positivo), significará que el proyecto le conviene. Y al contrario, si el valor actual de lo que recibirá es inferior a lo que debe invertir, entonces el proyecto no le es conveniente éste es un método que intenta cuantificar las previsiones futuras de «flujos financieros» que ofrecerá la inversión, una inversión que debemos decidir «hoy» si se lleva a cabo o no.

Ambos autores revelan que las 2 importantes políticas del financiamiento que son:

- a) VAN (VALOR ACTUAL NETO)

b) TIR(TASA INTERNA DE RENTABILIDAD)

Estos 2 grandes profesionales indican que para tener éxito y que las empresas sobresalgan deben de aplicar estas 2 herramientas fundamentales para medir su grado de éxito. Muchas de las MYPES desconocen estas 2 políticas para financiar sus empresas por eso es necesario la ayuda de profesionales para medir un grado aceptable para el éxito del proyecto .

Según Puig y Cid (2011), detallan Aunque puedan componerse de una importante multitud de productos diversos de financiación el sector financiero es hábil para ir «innovando» cada vez con nuevas fórmulas de inversión con nombres sofisticados, en realidad sólo existen dos formas de financiar proyectos de inversión nuevos:

1.- FONDOS PROPIOS (Capital y Reservas)

2.- DEUDA

¿Qué diferencia a ambos tipos de financiación? Al hablar de deuda, nos referimos tanto a los múltiples títulos de deuda que las empresas pueden emitir en mercados financieros (bonos con infinidad de características diferentes en: plazos, periodicidad de pago, forma de cálculo del cupón, garantías, etc.) como también a la deuda contraída con las entidades financieras directamente, ya que un préstamo bancario no es más que un bono con un solo suscriptor: el banco .Es decir, cuando

hablamos de «bonos» nos referimos a cualquier forma de financiación ajena de una empresa. Cuando la empresa emite deuda, y uno o diversos inversores la suscriben, se establece mediante un contrato todo lo relativo a la amortización y retribución del préstamo: el tipo de interés que se abonará, vencimiento, fechas de pagos intermedios, garantías, etc. Todo está pactado, el único riesgo es el de impago. Riesgo de crédito, por tanto. Por otro lado, cuando nos referimos a capital, nos referimos a las aportaciones que han hecho los socios o accionistas, directamente (capital) o a través de beneficios no distribuidos de ejercicios anteriores (reservas), y que en caso de precisar nuevos fondos se instrumenta con ampliaciones de capital, en las cuales los actuales socios tienen derecho preferente de suscripción. En el caso de las acciones, la empresa no se compromete a una retribución prefijada, como sucedía con la deuda. En este caso los inversores son socios de la empresa, y por tanto, participan de la marcha de ésta, quedándose con la «renta residual» que obtiene la empresa después de haber hecho frente al resto de sus compromisos, incluidos los pagos a los acreedores en concepto de intereses de la deuda. En el caso de los accionistas, reciben su retribución por dos vías: por pago de dividendos, y por ganancias de capital (incremento en el valor de la acción). Cuando hablamos de la gran decisión sobre qué estructura de capital debe tener una empresa, nos estamos refiriendo a qué proporción consideramos adecuada de fondos propios y qué proporción de deuda. ¿Dónde situamos, en nuestro balance, la línea que separa ambas fuentes? Ha habido importantes teorías para tratar de responder a esta cuestión ¿hay una estructura de capital óptima? ¿Alguna maximiza el valor de la empresa? Los costes de cada fuente de financiación y coste del capital. Por lo que hemos podido ver, entre fondos propios y deuda hay importantes diferencias en cuanto al

riesgo asumido por parte de aquellos inversores que deciden ser acreedores de la empresa (deuda) y los que deciden ser socios (capital). Y siempre, en finanzas, asumir más riesgo también comporta una exigencia de obtener mayor rentabilidad. Fijémonos en algo muy obvio: si tanto accionistas como acreedores esperan de la empresa una retribución por su inversión, esa retribución es exactamente el «coste» que la empresa debe satisfacer por dicha expectativa. Lo que para los inversores es «rentabilidad» para la empresa es «coste» de la empresa.

Según Puig y Cid (2011), La rentabilidad esperada por los accionistas es el coste para la empresa de sus fondos propios, y la rentabilidad esperada por los acreedores es el coste para la empresa de su deuda. ¿Y el coste total para la empresa? Es el coste agregado de todas las fuentes de financiación o «coste de capital».

Según **Gómez (2013)**, en sus informes sobre las políticas del financiamiento para empresas explica que es la manera de cómo una entidad puede allegarse de fondos o recursos financieros para llevar a cabo sus metas de crecimiento y progreso. En el campo de las fuentes de financiamiento para la empresa cada una de ellas involucra un costo de financiamiento. Hay directivos financieros que prefieren trabajar con altos niveles de capitalización. Existe otro grupo de directivos financieros que prefieren utilizar altos niveles de endeudamiento.

Según **Gómez (2013)**, en sus informes sobre las políticas del financiamiento para empresas resalta la siguiente información sobre los tipos de

financiamiento y destaca el financiamiento a corto plazo y el financiamiento a largo plazo.

2.2.1.1. TIPOS DE FINANCIAMIENTO:

FINANCIAMIENTO A CORTO PLAZO.

Si una organización está en más de una línea de negocios, necesitará una estrategia a nivel corporativo. Esta estrategia busca dar respuesta a la pregunta ¿en qué negocios debemos participar? y la combinación de negocios más propicia.

-Créditos Comerciales: Es el uso que se le hace a las cuentas por pagar de la empresa, del pasivo a corto plazo acumulado, como los impuestos a pagar, las cuentas por cobrar y del financiamiento de inventario como fuentes de recursos.

-Créditos Bancarios: Es un tipo de financiamiento a corto plazo que las empresas obtienen por medio de los bancos con los cuales establecen relaciones funcionales. Su importancia radica en que hoy en día, es una de las maneras más utilizadas por parte de las empresas para obtener un financiamiento.

-Financiamiento por medio de las Cuentas por Cobrar: Donde estos tipos de

financiamiento se dan a cambio de facturas por inversión a entidades que se encargan como el factoring, para financiar.

-Financiamiento por medio de los Inventarios: Este tipo de financiamiento es el más común entre todos, consiste en trabajar con los inventarios de la empresa a cambio de financiarla, pero se corre el riesgo de perder la garantía sino se paga en el tiempo indicado.

FINANCIAMIENTO A LARGO PLAZO.

-Sobre la inversión: Van encaminados al crecimiento interno que son nuevos productos o servicios y la inversión externa se encamina a la eliminación de competidores, así como eliminación de barreras con clientes y proveedores para un mayor control.

-Sobre la estructura financiera: Es la de alcanzar el mayor resultado por peso invertido, sea contable o en términos de flujo.

-Sobre la retención y/o reparto de utilidades: La posibilidad del acceso a préstamos a largo plazo para financiar nuevas inversiones, la posibilidad de los dueños de alcanzar mayor retribución en una inversión alternativa, el mantenimiento del precio de las acciones en los mercados financieros en el caso de las sociedades por acciones, entre otros aspectos.

-Pagares: Los pagarés se derivan de la venta de mercancía, de préstamos en efectivo, o de la conversión de una cuenta corriente. Este documento debe contener ciertos elementos de negociabilidad entre los que destacan: Debe ser por escrito y estar firmado por el girador.

-Línea de Crédito: Significa dinero siempre disponible en el banco, pero durante un período convenido de antemano. La línea de crédito es importante, porque el banco está de acuerdo en prestarle a la empresa hasta una cantidad máxima, y dentro un período determinado, en el momento que lo solicite.

Briceño (2015), En sus informes sobre Fuentes y Formas de Financiamiento a Largo Plazo resalta los siguientes aspectos:

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

Importancia.

Es importante señalar que una hipoteca no es una obligación a pagar ya que el deudor es el que otorga la hipoteca y el acreedor es el que la recibe, en caso de que el prestamista no cancele dicha hipoteca, la misma le será arrebatada y pasará a manos del prestatario. Vale destacar que la finalidad de las hipotecas por parte del prestamista es obtener algún activo fijo, mientras que para el prestatario es el tener seguridad de pago por medio de dicha hipoteca así como el obtener ganancia de la misma por medio de los intereses generados.

Ventajas. Para el prestatario le es rentable debido a la posibilidad de obtener ganancia por medio de los intereses generados de dicha operación.

- Da seguridad al prestatario de no obtener pérdida al otorgar el préstamo.
- El prestamista tiene la posibilidad de adquirir un bien.

Formas de Utilización. La hipoteca confiere al acreedor una participación en el bien. El acreedor tendrá acudir al tribunal y lograr que la mercancía se venda por orden de éste para Es decir, que el bien no pasa a ser del prestamista hasta que no haya sido cancelado el préstamo.

Este tipo de financiamiento por lo general es realizado por medio de los bancos.

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

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

Ventajas.

* Las acciones preferentes dan el énfasis deseado al ingreso.

* Las acciones preferentes son particularmente útiles para las negociaciones de fusión y adquisición de empresas.

Formas de Utilización. Las acciones se clasifican en Acciones Preferentes que son aquellas que forman parte del capital contable de la empresa y su posesión da derecho a las utilidades después de impuesto de la empresa, hasta cierta cantidad, y a los activos de la misma. También hasta cierta cantidad, en caso de liquidación.

Y por otro lado se encuentran las Acciones Comunes que representan la participación residual que confiere al tenedor un derecho sobre las utilidades y los activos de la empresa, después de haberse satisfecho las reclamaciones prioritarias por parte de los accionistas preferentes.

Por esta razón se entiende que la prioridad de las acciones preferentes supera a las de las acciones comunes. Sin embargo ambos tipos de acciones se asemejan en que el dividendo se puede omitir, en que las dos forman parte del capital contable de la empresa y ambas tienen fecha de vencimiento.

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

Importancia. Cuando una sociedad anónima tiene necesidad de fondos adicionales a largo plazo se ve en el caso de tener que decidir entre la emisión de acciones

adicionales del capital o de obtener préstamo expidiendo evidencia del adeudo en la forma de bonos. La emisión de bonos puede ser ventajosa si los actuales accionistas prefieren no compartir su propiedad y las utilidades de la empresa con nuevos accionistas. El derecho de emitir bonos se deriva de la facultad para tomar dinero prestado que la ley otorga a las sociedades anónimas.

El tenedor de un bono es un acreedor; un accionista es un propietario. Debido a que la mayor parte de los bonos tienen que estar respaldados por activos fijos tangibles de la empresa emisora, el propietario de un bono posiblemente goce de mayor protección a su inversión, el tipo de interés que se paga sobre los bonos es, por lo general, inferior a la tasa de dividendos que reciben las acciones de una empresa.

Ventajas.

- * Los bonos son fáciles de vender ya que sus costos son menores.
- * El empleo de los bonos no diluye el control de los actuales accionistas.
- * Mejoran la liquidez y la situación de capital de trabajo de la empresa.

Formas de Utilización. Cada emisión de bonos está asegurada por una hipoteca conocida como "Escritura de Fideicomiso". El tenedor del bono recibe una reclamación o gravamen en contra de la propiedad que ha sido ofrecida como seguridad para el préstamo. Si el préstamo no es cubierto por el prestatario, la organización que el fideicomiso puede iniciar acción legal a fin de que se saque a remate la propiedad hipotecada y el valor obtenido de la venta sea aplicada al pago

del a deudo, al momento de hacerse los arreglos para la expedición e bonos, la empresa prestataria no conoce los nombres de los futuros propietarios de los bonos debido a que éstos serán emitidos por medio de un banco y pueden ser transferidos, más adelante, de mano en mano. En consecuencia la escritura de fideicomiso de estos bonos no puede mencionar a los acreedores, como se hace cuando se trata de una hipoteca directa entre dos personas.

La empresa prestataria escoge como representantes de los futuros propietarios de bonos a un banco o una organización financiera para hacerse cargo del fideicomiso. La escritura de fideicomiso transfiere condicionalmente el titulo sobre la propiedad hipotecada al fideicomisario

Por otra parte, los egresos por intereses sobre un bono son cargos fijos el prestatario que deben ser cubiertos a su vencimiento si es que se desea evitar una posible cancelación anticipada del préstamo.

Los intereses sobre los bonos tienen que pagarse a las fechas especificadas en los contratos; los dividendos sobre acciones se declaran a discreción del consejo directivo de la empresa. Por lo tanto, cuando una empresa expide bonos debe estar bien segura de que el uso del dinero tomado en préstamo resultará en una en una utilidad neta que sea superior al costo de los intereses del propio préstamo.

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

Importancia. La importancia del arrendamiento es la flexibilidad que presta para la empresa ya que no se limitan sus posibilidades de adoptar un cambio de planes inmediato o de emprender una acción No prevista con el fin de aprovechar una buena oportunidad o de ajustarse a los cambios que ocurran e el medio de la operación.

El arrendamiento se presta al financiamiento por partes, lo que permite a la empresa recurrir a este medio para adquirir pequeños activos. Por otra parte, los pagos de arrendamiento son deducibles del impuesto como gasto de operación, por lo tanto la empresa tiene mayor deducción fiscal cuando toma el arrendamiento. Para la empresa marginal el arrendamiento es la única forma de financiar la adquisición de activo. El riesgo se reduce porque la propiedad queda con el arrendado, y éste puede estar dispuesto a operar cuando otros acreedores rehúsan a financiar la empresa. Esto facilita considerablemente la reorganización de la empresa.

Ventajas

* Es en financiamiento bastante flexible para las empresas debido a las

oportunidades que ofrece.

* Evita riesgo de una rápida obsolescencia para la empresa ya que el activo no pertenece a ella.

* Los arrendamientos dan oportunidades a las empresas pequeñas en caso de quiebra.

Forma de Utilización. Consiste en dar un préstamo a plazo con pagos periódicos obligatorios que se efectúan en el transcurso de un plazo determinado, generalmente igual o menor que la vida estimada del activo arrendado. El arrendatario (la empresa) pierde el derecho sobre el valor de rescate del activo (que conservará en cambio cuando lo haya comprado). La mayoría del arrendamiento es incalculable, lo cual significa que la empresa está obligada a continuar con los pagos que se acuerden aun cuando abandone el activo por no necesitarlo más. En todo caso, un arrendamiento no cancelable es tan obligatorio para la empresa como los pagos de los intereses que se compromete.

Una característica distintiva del arrendamiento financiero es que la empresa (arrendatario) conviene en conservar el activo aunque la propiedad del mismo corresponda al arrendador.

Mientras dure el arrendamiento, el importe total de los pagos excederá al precio original de compra, porque la renta no sólo debe restituir el desembolso

original del arrendador, sino también producir intereses por los recursos que se comprometen durante la vida del activo.

Según (**Gómez, 2013**), explica que es la manera de cómo una entidad puede allegarse de fondos o recursos financieros para llevar a cabo sus metas de crecimiento y progreso. En el campo de las fuentes de financiamiento para la empresa cada una de ellas involucra un costo de financiamiento. Hay directivos financieros que prefieren trabajar con altos niveles de capitalización. Existe otro grupo de directivos financieros que prefieren utilizar altos niveles de endeudamiento.

2.2.3. CAPACITACION:

Según **Chiavenato (2010)**, Describe en términos generales, capacitación refiere a la disposición y aptitud que alguien observará en orden a la consecución de un objetivo determinado. Básicamente la Capacitación está considerada como un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización, por ejemplo, adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en la cual se desempeña.

Silicio (2009), indica que la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa en la organización y

orientada hacia un cambio de conocimiento, habilidades y actitudes de colaboraciones que se requieren de mayor importancia en ello, desafortunadamente debemos de hacer frente a ello a un problema que la mayoría de empresas no tienen la seriedad y la consistencia todavía se considera un lujo y otros lo ven como una pérdida de tiempo. Pero que manejándose bien y aplicándose se verán resultados esperados. Las responsabilidades y el propósito de las circunstancias que se vienen es importante educar al personal para la gran variedad de desafíos y situaciones adversas, es necesario volver a educar. La capacitación es la herramienta más importante para la consecución de los objetivos en diversa índoles dando los siguientes aspectos: Un cambio del conocimiento, Nuevas actitudes en el personal, Niveles de apertura en el aprendizaje, Mejoramiento de los niveles de calidad de vida, Incremento de la productividad, Integración a la empresa u organización.

Aguilar (2009), En su aportes de La Administración en función de la capacitación quien responde que el verdadero propósito de la capacitación es crear, difundir, reforzar la cultura de la empresa, como apoyar y consolida los cambios organizacionales, elevar la calidad del desempeño, resolver problemas, habilitaciones de promociones, inducir y orientar al personal de la empresa, actualizar conocimientos y habilidades para la toma de decisiones.

2.2.4 PRINCIPALES-CARACTERISTICAS.

Aguilar (2009), Entre los principales objetivos que se buscan lograr a través de la capacitación se cuentan los siguientes: productividad, calidad, planeación de los

recursos humanos, prestaciones indirectas, salud y seguridad, desarrollo personal, entre otros. Entonces, en resumidas cuentas, así como la selección del personal es un paso importantísimo en cualquier organización o empresa, para hacerse de un plantel profesional idóneo y capaz, también lo es el plano de una capacitación activa que haga que esos profesionales contratados jamás pierdan su experiencia y aún más, que puedan sumar nuevos conocimientos en la materia que desempeñan.

LA CAPACITACIÓN COMO INVERSIÓN.

Aguilar (2009), La organización invierte recursos con cada colaborador al seleccionarlo, incorporarlo, y capacitarlo. Para proteger esta inversión, la organización debería conocer el potencial de sus hombres. Esto permite saber si cada persona ha llegado a su techo laboral, o puede alcanzar posiciones más elevadas. También permite ver si hay otras tareas de nivel similar que puede realizar, desarrollando sus aptitudes y mejorando el desempeño de la empresa. Otra forma importante en que la organización protege su inversión en recursos humanos es por medio del planeamiento de carrera. Estimula las posibilidades de crecimiento personal de cada colaborador, y permite contar con cuadros de reemplazo.

CAPACITACIÓN Y COMUNIDAD: LOS EFECTOS SOCIALES DE LA CAPACITACIÓN.

Aguilar (2009), La capacitación, aunque está pensada para mejorar la productividad de la organización, tiene importantes efectos sociales. Los conocimientos, destrezas y aptitudes adquiridos por cada persona no solo lo perfeccionan para trabajar, sino también para su vida. Son la forma más eficaz de protección del trabajador, en primer lugar porque si se produce una vacante en la organización, puede ser cubierta internamente por promoción; y si un trabajador se desvincula, mientras más entrenado esté, más fácilmente volverá a conseguir un nuevo empleo.

Las promociones, traslados y actividades de capacitación son un importante factor de motivación y retención de personal. Demuestran a la gente que en esa empresa pueden desarrollar una Carrera, o alcanzar un grado de conocimientos que les permita su "empleabilidad" permanente.

OLIVERO (2013), en su libro Máster Executive en Administración y Dirección de Empresas .Habla sobre cuáles son los beneficios de capacitar y resalta los siguiente. La capacitación permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados.

También permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado.

Disminuye la tasa de rotación de personal, y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente.

OLIVERO (2013), Por ello, las inversiones en capacitación redundan en beneficios tanto para la persona entrenada como para la empresa que la entrena. Y las empresas que mayores esfuerzos realizan en este sentido, son las que más se beneficiarán en los mercados hipercompetitivos que llegaron para quedarse

2.2.5. Beneficios de la Capacitación OLIVERO (2013), establece los siguientes beneficios y lo divide en tres áreas:

Beneficios para la organización:

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

- Ayuda a mantener bajos los costos.
- Elimina los costos de recurrir a consultores externos.

Beneficios para el trabajador que repercuten favorablemente en la organización:

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

Beneficios en relaciones humanas, relaciones internas y externas, y adopción de políticas:

- Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.
- Ayuda en la orientación de nuevos empleados.
- Proporciona información sobre disposiciones oficiales.
- Hace viables las políticas de la organización.
- Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje.
- Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.

Dentro del proyecto también se desea resaltar el perfil del empresario.

2.2.6. Resultados de la capacitación:

Según **Sutton (2009)**, resalta la importancia de medir los resultados de capacitación concluye que es difícil, pero posible. Con relación a este criterio muchas empresas piensan en términos de la utilidad de los programas de capacitación. Algunos de los criterios basados en resultados que se utilizan para evaluar la capacitación incluyen: aumento de productividad, menos quejas de los empleados, reducción de costos y desperdicio, rentabilidad, etc.

Según **Sutton (2009)**, De manera creciente, las organizaciones con sistemas de capacitación elaborados buscan en ésta el apoyo de una estrategia de cambio a largo plazo, más que rendimientos financieros a corto plazo para sus inversiones. Es decir, que perciben a la capacitación en términos de inversión a futuro.

Según **Sutton (2009)**, De acuerdo con este criterio, se mide el impacto de la capacitación en los resultados u objetivos organizacionales. Las herramientas que se utilizan en este caso, tanto antes como después de la capacitación son: cuestionarios, indicadores, relaciones de costo beneficio, etc. No obstante, muchas veces no es posible llegar a pruebas concretas por lo que hay que conformarse con evidencias.

Debe tenerse en cuenta que un esfuerzo de capacitación ha generado algún resultado, cuando un problema o situación problemática anteriormente identificada muestran una mejoría que puede ser atribuida a una forma nueva o

diferente de ejecutar las tareas, y este cambio se sustenta en lo aprendido.

A la hora de analizar los resultados es importante dar tiempo a que el cambio haya tenido lugar.

Según **Sutton (2009)**, Se puede afirmar que los resultados de una acción de capacitación podrán ser medidos con una precisión que no podrá superar la precisión con que se ha definido la necesidad que la justifica.

Según **Sutton (2009)**, En este punto también podemos incluir el modelo de benchmarking, que es un procedimiento para evaluar las prácticas y los servicios de la propia organización, comparándolos con los de los líderes reconocidos, a fin de identificar las áreas que requieren mejoras. Dicho proceso propone a los gerentes:

- Planear
- Hacer
- Comprobar
- Actuar

Retorno de la inversión:

Según **Sutton (2009)**, El proceso comienza con el conjunto de métodos para manejar los datos después del programa. Estos métodos constituyen el meollo de toda evaluación. La elección de los métodos depende de los objetivos, medios, niveles de medición, plan y coste de recolección de datos para cada evaluación.

Existen diferentes métodos para calcular el beneficio sobre la inversión.

Dos de las fórmulas que se utilizan son:

- **la Relación Beneficio / Coste (RBC) .**

**RBC = Importe total de los beneficios del programa formativo /
coste total del programa formativo.**

- **y el ROI:**

ROI =Beneficios netos / coste total del programa formativo

**Beneficios netos = Beneficios del programa - Coste total del
programa formativo.**

Un método totalmente diferente es el que propone **A. Pain (2009)**, Él sugiere tres tipos de evaluación de la capacitación, para determinar la tasa de costo/beneficio del programa:

- a) Juicios de los participantes. Ayudan a determinar los puntos de insatisfacción.
- b) Análisis detallado de los puntos fuertes/débiles. Reflexiona sobre el contenido de la actividad en relación con las expectativas.
- c) Aplicación en el lugar de trabajo. Ubica los conocimientos adquiridos en relación con la realidad cotidiana en el lugar de trabajo.

2.9 La evaluación es importante realizarla en tres niveles:

1) Evaluación a nivel empresarial:

La capacitación es uno de los medios para aumentar la eficacia y debe proporcionar resultados como:

- a. Aumento de la eficacia organizacional.
- b. Mejoramiento de la imagen de la empresa.
- c. Mejoramiento del clima organizacional.
- d. Mejores relaciones entre empresa y empleado
- e. Facilidad en los cambios y en la innovación.
- f. Aumento de la eficiencia.

2) Evaluación a nivel de los recursos humanos.

El entrenamiento debe proporcionar resultados como:

- a. Reducción de la rotación del personal.
- b. Reducción del ausentismo.
- c. Aumento de la eficiencia individual de los empleados.
- d. Aumento de las habilidades de las personas.
- e. Elevación del conocimiento de las personas.
- f. Cambio de actitudes y de comportamientos de las personas.

3) Evaluación a nivel de las tareas y operaciones.

A este nivel el entrenamiento puede proporcionar resultados como:

- a. Aumento de la productividad.
- b. Mejoramiento de la calidad de los productos y servicios.
- c. Reducción del ciclo de la producción.
- d. Reducción del tiempo de entrenamiento.
- e. Reducción del índice de accidentes.
- f. Reducción del índice de mantenimiento de máquinas y equipos.

Aportes presentados por la Lic. Sutton, Carolina (2009), Proyecto capacitación de personal-resultados-Universidad de Belgrano. Buenos Aires, Argentina

2.3. HIPOTESIS:

Dada la investigación no registra hipótesis, dada que es una hipótesis Descriptiva. Según (**Reyes ,2000**), sustenta que son simples afirmaciones sujetas a comprobaciones y no permiten explicar hechos o fenómenos en cuestión el único valor de estas hipótesis es probar la existencia de una característica o cualidad en un grupo social determinado y abrir el camino para sugerir hipótesis que expliquen la presencias de fenómenos. La forma de hipótesis es muy simple, Bastara saber si la variable estudiada, atravez de sus indicadores, se presenta significativamente en la población objeto de estudio utilizando por ejemplo porcentajes, tasas o mediante la observación directa del fenómeno.

III.METODOLOGIA

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACION:

La siguiente investigación es Descriptiva porque es una investigación estadística, porque relaciona los datos y este debe tener un impacto en las vidas de la gente que le rodea. El objetivo de la investigación descriptiva, consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. **(Sampieri Fernández, Tipo de investigación, 2013).**

Pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan estas. **(Sampieri Fernández, Tipo de investigación, 2013).**

Nuestra investigación es de nivel cuantitativo porque es aquella que permite examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la Estadística. Para que exista Metodología Cuantitativa se requiere que entre los elementos del problema de investigación exista una relación cuya Naturaleza sea lineal. Es decir, que haya claridad entre los elementos del problema de investigación que conforman el problema, que sea posible definirlo, limitarlos y saber exactamente donde se inicia el problema, en cual dirección va y qué tipo de incidencia existe entre

sus elementos.(**Alvira Martín, Francisco.(2002).Libro Perspectiva cualitativa-perspectiva cuantitativa en la metodología sociológica).**

Nuestro diseño es no experimental, Porque nuestro trabajo de investigación no ha sufrido ninguna manipulación de las variables **Hernández, Fernández y Baptista (2001).Diseño no Experimentales para investigación.**

3.2 POBLACION Y MUESTRA

Nuestra Población comprende todas las MYPES de nuestro rubro las cuales son restaurant-pollería en la ciudad de Piura en el año 2017.Tambien Nuestra población es finita conocida, dado la cantidad de personas que trabajan en las diferentes MYPES de este rubro son un total de 111 personas entres propietarios y personal que labora por financiamiento son 9 personas las cuales 111 personas se capacitaron.

La muestra está conformada por variable financiamiento por 09 personas según (**SAMPIERE, 2010**), al ser menos de 50. La variable capacitación son 52 personas trabajadoras por defecto de aplicación de la formula estadística (**SAMPIERE, 2010**).

Nuestra tipo de muestra será simple y por conveniencia dado a que por nuestro tiempo se nos hace un poco difícil aplicar en horario diurno así que

lo aplicaremos dependiendo de nuestro espacio y tiempo.(**Pearson,2005 tipo de Muestreo**).

$$m = \frac{K^2 \times N \times p \times q}{e^2 \times (N-1) + K^2 \times p \times q}$$

Donde:

m = Muestra.

N = Población=305

K = Constante para nivel de confianza de 1,96

e = Error máximo admirable = 0,10

p = Probabilidad a favor = 0,5

q = Probabilidad en contra=0,5

FORMULA DE FISHER Y NAVARRO PARA LA OBTENCION DE MUESTRAS FINITAS (2005).

FORMULA PARA MUESTRA:

$$\frac{(1.96)^2 \times 111 \times 0.5 \times 0.5}{(0.10)^2 \times 111 - 1 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = 51.73966 \text{ Personas}$$

$$(0.10)^2 \times 111 - 1 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5$$

Población: 111 Personas.

Muestra: 52 Personas.

n =? (Muestra).

N=111 (Población).

E=0.10 (Error máximo admirable).

K=1.96 (Nivel de Confianza).

P=0.50 (Probabilidad a favor).

Q=0.50 (Probabilidad en contra).

La MYPE rubro restaurant-Pollería está conformada por 111 personas a encuestar y tiene una muestra de 52 personas a las cuales se les aplicara las encuestas.

3.2.1 Tabla de análisis

NOMBRES	RUC	UBICACIÓN	Cantidad
Restaurant pollería mi carreta	20525419216	Jirón Huancavelica 728	11
Restaurant pollería la carreta	10026912917	Jirón Huancavelica 724-726	15
Restaurant pollería el dorado	20548386111	Jirón Huancavelica 730	10
Restaurant pollería bruce lee	10461751763	Av. Grau 2841	15
Restaurant pollería gustos y sabores	10729796871	Urb. Piura Mz. A lote-09	10
Restaurant pollería Menfis	10061020034	Calle Huancavelica 735	15
Restaurant pollería el leñador	20525324002	Av. San Teodoro 327	10
Restaurant pollería pollo dorado	20533982434	Av. Grau 267	10
Restaurant Don Carlos	20525937195	Av. Huancavelica 1202	15
		total	111

Fuente: propia y sunat

3.3. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

3.3.1 Matriz de operacionalizacion de las variables

3.1 tabla 01

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Definición Operacional	Escala
Financiamiento	Es el conjunto de recursos monetarios y de crédito que se destinarán a una empresa, actividad, organización o individuo para que los mismos lleven a cabo una determinada actividad o concreten algún proyecto, (Belloso 2015)	Fuentes de Financiamiento	<p>¿Cómo financio su MYPE?</p> <p>¿Alguna vez accedió a un crédito?</p> <p>¿Considera que su Mype cuenta con los requisitos para acceder a un crédito?</p> <p>¿Es necesario el financiamiento para mejorar su Mype?</p> <p>¿Qué instituciones le brindan los servicios de financiamiento?</p>	Cada uno de las dimensiones se medirán mediante un cuestionario con preguntas a responder para la obtención de respuestas	Ordinal Si o No
		Políticas del financiamiento	<p>¿Qué tipo de créditos o financiamientos conoce?</p> <p>¿Recibió información sobre el financiamiento?</p> <p>¿A qué tipo de financiamiento accedió?</p> <p>¿Tuvo dificultades para acceder a un crédito para su Mype?</p> <p>¿Qué tipo de financiamiento usted tuvo acceso?</p>		
Capacitación		Beneficios de la capacitación	<p>¿Ha Recibido capacitación?</p> <p>¿Ve a la capacitación como una inversión?</p> <p>¿Sabe cuáles son los beneficios de la capacitación?</p> <p>¿Es importante la</p>	Cada uno de las dimensiones se medirán mediante un cuestionario con preguntas a	Ordinal Si o No

			<p>capacitación en una MYPE? ¿Qué tipos de capacitación conoce? ¿Se siente motivado(a) al hacer su trabajo? ¿Ha asistido a charlas de capacitación y lo ha puesto en práctica?</p>	<p>responder para la obtención de respuestas</p>	
		<p>Resultados de la capacitación</p>	<p>¿Cuáles son los resultados de capacitar? ¿Vio resultados al aplicar la capacitación? ¿Cuál es su grado de satisfacción laboral? ¿Puso a prueba la capacitación? ¿Vio resultados al capacitar?</p>		

Elaboración: Propia

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos:

Para el trabajo de investigación se aplicó el cuestionario pre-diseñado en base a preguntas para responder y obtener variedad de respuestas hacia nuestras variables.

3.5 Plan de Análisis:

Una vez aplicado la encuesta, se reúne la información, se tabulan y se grafican de acuerdo a cada variable y sus dimensiones, se aplicó la estadística contando frecuencias y porcentajes, se empleó el programa Excel, luego se realizó el análisis y la interpretación de datos.

3.6 Matriz de Consistencia.

3.2 tabla N 2

Enunciado	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Metodología
General	Identificar las características del financiamiento y de la capacitación de las MYPE rubro restaurant-pollería en la ciudad de Piura en el año 2017	No registra hipótesis, dada que es una hipótesis Descriptiva (Reyes 2000) sustenta que son simples afirmaciones sujetas a comprobaciones y no permiten explicar hechos o fenómenos	Financiamiento y Capacitación	Tipo de investigación: Descriptiva Nivel de investigación: Cuantitativa Diseño: no experimental-transversal Población: 9 MYPES(111 personas) Muestra : Financiamiento : 9 propietarios Capacitación : 52 personas
Específicos	Conocer las principales fuentes de financiamiento de las MYPE rubro restaurant-pollería en la ciudad de Piura en el año 2017			
	Identificar las políticas del financiamiento de las MYPE rubro restaurant-pollería en la ciudad de Piura en el año 2017			
	Mencionar los beneficios de la capacitación en las MYPE rubro restaurant-pollería en la ciudad de Piura en el año 2017			
	Describir los resultados de la capacitación en las MYPE rubro restaurant-pollería en la ciudad de Piura en el año 2017			

Elaboración: Propia

3.7. Principios éticos

En la investigación se considera la veracidad de resultados por sobre todas las cosas, en cualquier espacio, tiempo y circunstancia, así se acudió y acudirá al mayor número posible de fuentes, para un mejor conocimiento de los hechos y sucesos. Se respeta la propiedad intelectual, la privacidad, protegiéndose la identidad de los individuos que participan en el estudio. Además, se rechazarán las conclusiones perjudiciosas, manipuladas y distorsionadas que puedan causar algún tipo de daños a la integridad de los participantes e involucrados. Por otro lado la investigación se realiza con independencia de criterio, honestidad intelectual, imparcialidad, pluralismo y responsabilidad social, respetando los parámetros establecidos y las normas que se dictan en base a los códigos éticos y morales en los que fuimos educados.

IV.RESULTADOS

4.1 RESULTADOS:

TABLAS FINANCIAMIENTO

OBJETIVO ESPECIFICO N° 1

TABLA N° 1

FINANCIAMIENTO DE MYPES

CATEGORIA	RESULTADO	PORCENTAJE
CREDITO PROPIO	5	62%
CREDITO BANCARIO	2	19%
SOCIEDAD	2	19%
TOTAL	9	100%

FUENTE :ENCUESTA REALIZADA A PROPIETARIOS

TABLA N° 2

ACCESO A UN CREDITO

CATEGORIA	RESULTADO	%
SI	7	77%
NO	2	23%
TOTAL	9	100%

FUENTE :ENCUESTA REALIZADA A PROPIETARIOS

TABLA N° 3
MYPE TIPO DE FORMALIDAD

CATEGORIA	RESULTADO	%
SI	9	100%
NO	0	0%
TOTAL	9	100%

FUENTE :ENCUESTA REALIZADA A PROPIETARIOS

TABLA N° 5
INSTITUCIONES QUE FINANCIAN

CATEGORIA	RESULTADO	%
CAJA MUNICIPAL	5	62 %
BANCOS	2	19 %
TERCEROS	2	19%
TOTAL	9	100 %

FUENTE :ENCUESTA REALIZADA A PROPIETARIOS

TABLA N° 1

FUENTES DE FINANCIAMIENTO

CATEGORIA	RESULTADO	%
PROPIO	5	58 %
BANCOS	2	19 %
TERCEROS	2	23%
TOTAL	9	100 %

FUENTE :ENCUESTA REALIZADA A PROPIETARIOS

OBJETIVO N° 2

TABLAN° 4

DESTINO DEL FINANCIAMIENTO

CATEGORIA	RESULTADO	%
SI	9	100%
NO	0	0%
TOTAL	9	100%

FUENTE :ENCUESTA REALIZADA A PROPIETARIOS

TABLA N° 6

TIPOS DE FINANCIAMIENTO

CATEGORIA	RESULTADO	%
FINANCIAMIENTO A CORTO PLAZO	5	50%
FINANCIAMIENTO A LARGO PLAZO	4	50%
TOTAL	9	100%

FUENTE :ENCUESTA REALIZADA A PROPIETARIOS

TABLA N° 7

INFORMACION SOBRE LOS BENEFICIOS DEL FINANCIAMIENTO

CATEGORIA	RESULTADO	%
SI	9	100%
NO	0	0%
TOTAL	9	100%

FUENTE :ENCUESTA REALIZADA A PROPIETARIOS

TABLA N° 8

TIPOS DE CREDITOS

CATEGORIA	RESULTADO	%
PRESTAMOS	9	100%
ALQUILERES	0	0%
TOTAL	9	100%

FUENTE :ENCUESTA REALIZADA A PROPIETARIOS

TABLA N° 9

DIFICULTADES PARA ACCEDER A UN CREDITO PARA LA MYPE

CATEGORIA	RESULTADO	%
SI,NO CONTABA CON RUC	5	50%
NO,TENIA TODOS LOS DOCUMENTOS	4	50%
TOTAL	9	100%

FUENTE :ENCUESTA REALIZADA A PROPIETARIOS

TABLAS CAPACITACIÓN

TABLA N° 11

RECIBIO CAPACITACIÓN ALGUNA VEZ

CATEGORIA	RESULTADOS	%
SI	28	54%
NO	24	46%
TOTAL	52	100%

FUENTES: RESULTADOS DE ENCUESTA APLICADO A TRABAJADORES

TABLA N° 12

VE LA CAPACITACIÓN COMO UNA INVERSIÓN

CATEGORIA	RESULTADOS	%
SI	35	67%
NO	17	33%
TOTAL	52	100%

FUENTES: RESULTADOS DE ENCUESTA APLICADO A TRABAJADORES

TABLA N° 13

LOS BENEFICIOS DE CAPACITAR

CATEGORIA	RESULTADOS	%
BUENA COMUNICACIÓN	0	0%
MEJORAMIENTO DE VENTAS	0	0%
TRABAJO EN EQUIPO	0	0%
TODAS LAS ANTERIORES	52	100%
TOTAL	52	100%

FUENTES: RESULTADOS DE ENCUESTA APLICADO A TRABAJADORES

TABLA N° 14

IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN EN UN MYPE

CATEGORIA	RESULTADOS	%
SI	42	81%
NO	10	19%
TOTAL	52	100%

FUENTES: RESULTADOS DE ENCUESTA APLICADO A TRABAJADORES

TABLA N° 15
TIPOS DE CAPACITACIÓN

CATEGORIA	RESULTADOS	%
CHARLAS	32	62%
AUDIOVISUALES	10	19%
RECREATIVAS	10	19%
TOTAL	52	100%

FUENTES: RESULTADOS DE ENCUESTA APLICADO A TRABAJADORES

TABLA N° 16
MOTIVACIÓN PARA TRABAJAR

CATEGORIA	RESULTADOS	%
SI	32	62%
NO	20	38%
TOTAL	52	100%

FUENTES: RESULTADOS DE ENCUESTA APLICADO A TRABAJADORES

TABLA N° 17

ASISTENCIA A CHARLAS SOBRE CAPACITACIÓN

CATEGORIA	RESULTADOS	%
SI	32	62%
NO	20	38%
TOTAL	52	100%

FUENTES: RESULTADOS DE ENCUESTA APLICADO A TRABAJADORES

TABLA N° 18

RESULTADOS DE CAPACITAR

CATEGORIA	RESULTADOS	%
AUMENTO DE VENTAS	25	48%
MEJOR IMAGEN DE LA EMPRESA	20	38%
MEJOR PRODUCTOS Y SERVICIOS	7	13%
TOTAL	52	100%

FUENTES: RESULTADOS DE ENCUESTA APLICADO A TRABAJADORES

TABLA N° 19**MOTIVOS PARA CAPACITAR**

CATEGORIA	RESULTADOS	%
HACE CRECER MI NEGOCIO	45	67%
NO ME GENERA INGRESOS	22	33%
TOTAL	67	100%

FUENTES: RESULTADOS DE ENCUESTA APLICADO A TRABAJADORES**TABLA N° 20****GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL**

CATEGORIA	RESULTADOS	%
BUENA	10	19%
MUY BUENA	10	19%
MALA	15	29%
MUY MALA	17	33%
TOTAL	52	100%

FUENTES: RESULTADOS DE ENCUESTA APLICADO A TRABAJADORES

TABLA N° 21

PONER A PRUEBA LO APRENDIDO EN LA CAPACITACIÓN

CATEGORIA	RESULTADOS	%
SI	32	62%
NO	20	38%
TOTAL	52	100%

FUENTES: RESULTADOS DE ENCUESTA APLICADO A TRABAJADORES

TABAL N° 22

RESULTADOS DE LA CAPACITACIÓN

CATEGORIA	RESULTADOS	%
SI	30	58%
NO	22	42%
TOTAL	52	100%

FUENTES: RESULTADOS DE ENCUESTA APLICADO A TRABAJADORES

4.2. ANALISIS DE RESULTADOS:

4.2.1 variable: Financiamiento

Según el Objetivo específico numero 1

Según nuestras encuestas estos fueron nuestros resultados obtenidos:

En la **tabla 1** se aprecia que el 62% de los encuestados han conseguido financiar su MYPE mediante crédito propio que ellos han obtenido producto de sus ahorros y el 19 % sus fondos fueron financiados por una sociedad donde cada uno de ellos han aportado una determinada cantidad de bienes dinerarios y activos fijos. Coincide con las referencias Según **López(2014)**, en sus investigaciones sobre las fuentes de financiamientos en las empresas explica que para financiar las MYPES los representantes o dueños recurren a ahorros personales, otros a préstamos a terceros y otros a préstamos a instituciones financieras, Como también **Ferraro y Golstein (2011)**, también coincide por lo cual se ve que la mayoría de MYPES buscan su financiamiento por medio de ahorros propios y por terceros dado que vemos que muchas de las entidades bancarias imponen garantías para reducir riesgos y elevan la tasa de interés.

En la **tabla 2** se aprecia que el 77 % de las encuestas han confirmado que han accedido a un crédito bancario para financiar sus MYPE, mientras que el 23% no pudieron acceder a créditos para financiar sus MYPE porque aún no contaban con los medios suficientes para la formalidad. Estos resultados son casi similares a los encontrados por **Vilca (2014)**, con el 44% obtuvo crédito de las entidades bancarias,

en el año 2013 para el financiamiento de su MYPE. Como también **Gaona (2013)**, se asemeja con respecto al Financiamiento que el 100% de los administradores dijeron que el tipo de financiamiento para el capital de las MYPE del sector comercio en el rubro librerías es a través de entidades financieras, habiendo recibido el crédito solicitado. Como También se asemeja en los resultados encontrados por **Eroles (2008)**, que el 19% de las empresas utilizan créditos bancarios, estas necesidades provisionales son por la falta temporal de recursos y planes de inversión. Se responde de que la mayor parte de los empresarios buscan financiar sus empresas con la finalidad de mejorar su ventas y ofrecer un mejor servicio, producto. Por otro lado se confrontan con **Bayona y Talledo(2011)**, Confirmando que dado algunos casos las MYPES no son sujetos de crédito por falta de historial crediticio, solvencia económica o garantías suficientes, por lo que no pueden acceder a un crédito Bancario para poder financiar sus MYPE.

En **la tabla3** se aprecia que el 100% de los encuestados dijo que si pudieron acceder a un crédito para financiar sus MYPES ya que veían la oportunidad de mejorar sus negocios gracias a las ventas obtenidas. Estos resultados tienen similitud con **Gaona (2013)**, que llegó a las siguientes conclusiones: Respecto al Financiamiento: El 100% de los administradores dijeron que el tipo de financiamiento para el capital de las MYPE del sector comercio en el rubro librerías es a través de entidades financieras, habiendo recibido el crédito solicitado, el cual contribuyó a solucionar problemas de liquidez. Respondemos que tanto los propietarios y dueños de las diferentes MYPES que fueron encuestados pudieron

responder que ellos accedieron a un crédito personal o financiero para mejorar sus MYPES gracias a las ventas y la visión de progresar. Como también los resultados se asemejan a los encontrados por **Martínez (2016)**, donde el 100% de propietarios y/o representante legal de las MYPE del sector comercio en estudio, manifestaron que obtienen financiamiento de entidades financieras. El 100% manifestaron que solicitaron crédito el mismo que fue atendido. Donde el 85% de los propietarios y/o representante legal manifestaron que el crédito obtenido fue Invertido en capital de trabajo y el 15% para compra de activos Fijos.

En la **tabla 5** se puede observar que el 62% de los encuestados confirmaron que las cajas municipales tienen un mejor servicio para préstamos en apoyo a las MYPES y los intereses son más bajos, mientras que el 19% afirman que fueron financiados por bancos y terceros pues veían una mejor solución para mejorar sus MYPES y el plazo para pagos era de 24 meses. Resultados casi similares se encontró en **Bayona y Talledo (2011)**, donde señala que el financiamiento fue emitido por las cajas municipales, las cajas rurales y las EDPYME. Un estudio reciente muestra que, desde el año 2000, los micros finanzas en el Perú han experimentado un desarrollo notable, liderado por el crecimiento del crédito proveniente de las cajas municipales. Como también resultados similares se encontró con **Vílchez (2015)**, En su investigación de las MYPES rubro transporte turístico habla sobre las formas de financiamiento de algunos representantes de las MYPE, donde se señala que el 50% de los encuestados manifestaron que el financiamiento lo obtuvieron de las cajas Municipales, un 20% de Bancos y un 30% obtuvo crédito de terceros (prestamistas usureros).

Con respecto al objetivo específico numero 2

En la **tabla 6** se aprecia que el 50% de los encuestados revelo que ellos accedieron a un financiamiento a corto plazo porque hicieron préstamos al banco mediante cartas fianzas donde se les da una línea de crédito y una fecha para cancelar donde la mayor parte de los propietarios accede a 12 meses y el 50% de los encuestados revelo que ellos accedieron a un financiamiento a largo plazo ya que cuentan con posibilidades de expansión en sus negocios y nuevos productos que lanzar como parrillas, almuerzos, cenas, etc. Esta información se refuerza con las investigaciones de **Gomes (2013)**, cuando habla de los tipos de financiamiento donde resalta los créditos bancarios donde resalta que es uno de los métodos más usados por las empresas resultados similares se encontraron con **Vilca (2014)**, que concluye que los empresarios encuestados manifestaron que respecto al financiamiento, sus MYPE tienen las siguientes características: el 44% obtuvo crédito de las entidades bancarias, en el año 2013 el 22% fue a corto plazo, en el año 2014 el 11% fue a corto plazo y el 28% invirtió en mejoramiento y/o ampliación de local. Resultados teóricos casi similares fueron encontrados por **Kong y Moreno (2014)**, donde se determinó mediante análisis y encuestas a diferentes entidades que generan préstamos, afirmaron que los créditos que las entidades Bancarias en las cuales muchos de los propietarios acceden a estos créditos, mayormente son destinados a la compra de maquinaria, ampliación de sus locales, nuevas sucursales.

En la **tabla 7** se puede apreciar que el 100% de los encuestados si recibió información acerca de los financiamientos, que entidades financiaban las MYPES, como también de las tasas de interés y los plazos establecidos de pagos. Aportaciones

casi similares se encontraron con **Martínez (2016)**, llegó a las siguientes conclusiones: El 100% de propietarios y/o representante legal de las MYPE del sector comercio en estudio, manifestaron que obtuvieron los financiamientos de entidades financieras. El 37% recibieron montos de S/. 5,000 nuevos soles con un mediano plazo de devolución y un interés de 2% mensual, el 63% recibieron más de S/. 10,000 nuevos soles, con un mediano plazo de devolución y un interés mensual de 5%. Como también aportaciones similares destaca con **Ascencio (2013)**, confirma que los encuestados solicitaron un crédito, el cual no les fue negado, los cuales accedieron a las entidades bancarias. La totalidad de las Micro y Pequeñas empresas, utilizó un monto de S/ 3,001 a S/.5, 000 soles, invertido en capital de trabajo, pagando una tasa de interés de 21% a 50% y el financiamiento permitió que las MYPE se desarrollen, lo que permitió implementar más sus equipos para la obtención de beneficios. Similitud en base teórica afirman **Ehrhardt y Brigham (2007)**, Que Llegan a la conclusión que tanto los empresarios como los propietarios de diferentes MYPES cuentan con información real acerca de los préstamos ofrecidos por diferentes entidades bancarias y de préstamo, como también se informan y deben informarse acerca de que crédito les convine mejor, como también conocer sobre la tasa de interés para no caer en el error de no poder sostener la deuda vencida.

En la **tabla N°8** se puede observar que el 100% de los encuestados accedió a préstamos bancarios, cajas municipales y un financiamiento por terceros (familia, amigos). Estos resultados se refuerzan con los aportes de **López (2014)**, donde explica cuales son las fuentes de financiamiento a las cuales muchas MYPE y

empresas tienen acceso resaltando los fondos propios, los bancos, entre otros. Según **Gaona (2013)**, afirma que respecto al Financiamiento: El 100% de los administradores dijeron que el tipo de financiamiento para el capital de las MYPE del sector comercio en el rubro librerías es a través de entidades financieras, habiendo recibido el crédito solicitado, el cual contribuyó a solucionar problemas de liquidez. **Martínez (2016)**, concluyo que el 85% de los propietarios y/o representante legal manifestaron que el crédito obtenido fue Invertido en capital de trabajo y el 15% para compra de activos Fijos. El 100% manifestaron que el crédito obtenido contribuyó a la solución de la falta de liquidez de su empresa es decir le alcanzó para el cumplimiento de sus obligaciones corrientes, el mismo que fue utilizado para pagar a proveedores.

En la **tabla N°9** se puede lograr apreciar que el 50 % de los encuestados tuvo dificultades para acceder a un préstamo por parte de las entidades bancarias municipales ya que no contaban con los medios suficientes como ventas de \$2500 y compras de \$2000, como facturas que sustenten estos montos, pero lo más importante no contaban con un ruc, pero su financiamiento era por parte de terceros y el 50% de los encuestados si contaba con los documentos para acceder a estos préstamos.

. Hay una similitud con los resultados hallados con **Bayona y Talledo (2011)**, donde confirman que las MYPE no llegan a financiarse por medio de entidades de crédito porque no cuentan con un historial crediticio, como también no cuentan con garantías suficientes para obtener un préstamo. Resultado contradictorios se encontró con **Zavala (2015)**, donde hace referencia que en la localidad donde se efectuó el

análisis investigatorio, no todas las empresas accedieron al financiamiento por parte de las entidades crediticias sino que sus inversiones provienen de capitales propios o de origen familiar ,como lo demuestra el 29% del total de encuestados ,una de las razones establecidas es el temor a las acciones legales que realizan las entidades ante una falta de pago de las cuotas determinadas ,lo que implica que las empresas crediticias según los encuestados deberían realizar nuevos servicios que estén de acuerdo a las necesidades de los clientes con tasas de interés más bajas. Otro resultado teórico contradictorio encontramos con **Zambrano (2010)**, donde sustenta que hay que destacar que a un micro empresario en sus comienzos cuando casi no se ven las ganancias y estas son el sustento de una o más familias es muy difícil comenzar a pagarles a las entidades financieras y más aún con los altos costos de crédito. Otro punto muy relevante es la falta de información de los micro pequeños empresarios sobre estos entes, la gran mayoría de estos piensa "no un préstamo no porque cobran muy caro", "no porque luego me quitan mi casa" o no porque no saben los beneficios que también te pueden traer dichas entidades, todo hace que recurran a Sociedad Financiera Informal.

Se llega a responder que la mayor partes de las MYPES no contaban con los requisitos que piden las entidades financieras en sus inicios por ello algunos no pudieron acceder a un crédito solo teniendo las únicas formas de financiarse mediante ahorros y préstamos por parte de terceros, mientras que otros sí pudieron acceder a un financiamiento por parte de las entidades bancarias pues contaban con los requisitos y buen apoyo económico por parte de sus asociados.

4.2.2. Variable: Capacitación

Según el objetivo específico número 3

En la **tabla N° 16** se aprecia que el 62% de los encuestados afirmaron que gracias a las capacitaciones que reciben se sienten con los deseos de determinar metas y mejorar sus ideas para las MYPE, mientras que el 38% no se sienten motivados para mejorar o buscar nuevas ideas para mejorar sus negocios. Estos resultados se refuerzan con las teorías encontradas por **Olivero(2013)**, donde explica que uno de los beneficios de la capacitación es elevar la moral de la fuerza de trabajo, ayuda a la persona en la solución de problemas y toma de decisiones, aumenta la confianza y el desarrollo, como también mejora la comunicación entre grupos y el individuo. Resultados en contra se encontraron con **Silvestre (2013)**, Concluye que el 80 % de las MYPES ha capacitado a su personal de 1 a 2 veces al año, esto indica que muy poco han capacitado a su personal teniendo como problema la falta de motivación, al igual un resultado casi parecido se encontró con **Silvestre (2013)**, donde afirma que el 100 %, de los representantes legales de las MYPES considera que la capacitación mejoró la rentabilidad de su empresa. Como también lo resultados teórico encontrados por **Silicio (2009)**, en sus aportes de Capacitación y desarrollo personal indica que la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa en la organización y orientada hacia un cambio de conocimiento, que manejándose bien e identificando las áreas a someter se verán resultados esperados.

Se llega a responder que la mayoría de empresarios afirmaron que gracias a las

capacitaciones y sabiendo la necesidad de mejorar y darle importancia a sus trabajadores logran mejorar sus ventas mensuales.

En la **tabla N° 17** se puede lograr apreciar el 62% de los encuestados respondió que sí asistió a charlas para capacitarse en temas de Sunat, impuestos y ventas, mientras que el 38% afirma que no, pues tienen a un profesional al cargo de sus negocios. Se refuerza el resultado con los aportes de **Chiavenato (2010)**, donde responde que la capacitación es un tema de educación continua y a corto plazo para la solución de problemas. Se encontró resultados teóricos similares con **Medina (2008)**, La mayoría de los negocios están orientados al desarrollo de servicios. Por otro lado, las entidades públicas y entidades privadas, han desarrollado capacitaciones constantes con temas referidos a desarrollar o mejorar capacidades para el mayor rendimiento de las MYPE. Resultados casi similares se encontró con **Vílchez (2008)**, donde el 50% de los trabajadores fueron capacitados en Técnicas de preparación del Pan, seguido de Atención al Cliente en un 40% y Técnica de preparación de productos especiales en un 10%. Resultados teórico similares donde se brinda la importancia de la capacitación donde **Silicio (2009)**, responde ante las responsabilidades y el propósito de las circunstancias que se vienen es importante educar al personal para la gran variedad de desafíos y situaciones adversas, es necesario volver a educar, ajustar, adaptar y desarrollar temas de gran importancia para la creación de nuevos pensamientos y nuevas aptitudes para lograr el éxito. Se llega a concluir que la mayor parte de los empresarios si conocen sobre la importancia de la capacitación para mejorar las MYPES, ya que la capacitación es una herramienta importante para el desarrollo de nuevos conocimientos.

En la **tabla N°13** se puede apreciar que el 100% cree y afirma que los beneficios de la capacitación son la buena comunicación, la cual es esencial para desarrollar un buen trabajo, como también el trabajo en equipo para la consecución de objetivos, como el mejoramiento de las ventas. Los resultados se refuerzan con los aportes de **Olivero (2013)**, donde explica que estos 3 puntos pertenecen a los beneficios para el trabajador, la organización y las relaciones humanas. Resultados teóricos fueron encontrados por **Márquez (2015)**, donde expresa la capacitación es un generador de espacios de aprendizaje centrado en el participante (colaboradores, clientes u otros públicos de interés). Además la considera como una excelente manera de integrar equipos de trabajo, realizar jornadas estratégicas y generar alto impacto positivo, esto lo ha demostrado en las diferentes capacitaciones brindadas a empresas argentinas como Surco sur, ADECO y diversas universidades, además de empezar a expandir su mercado por otros países de América Latina como Chile y Perú. Como también resultados teóricos encontrados con **Silicio (2009)**, determina que la capacitación es la herramienta más importante para la consecución de los objetivos en diversa ámbitos dando los siguientes aspectos: Un cambio del conocimiento, Nuevas actitudes en el personal, Niveles de apertura en el aprendizaje, Mejoramiento de los niveles de calidad de vida, Incremento de la productividad, Integración a la empresa u organización.

Se responde que la capacitación además de ser una herramienta poderosa para cualquier organización es también la esencia del aprendizaje ya que por medio de estas enseñanzas se obtendrán mejores resultados.

En la **tabla N°14** se puede apreciar que el 81% de los encuestados afirmo que es muy importante la capacitación en las MYPES ya que gracias a estas charlas motivacionales han logrado expandir sus negocios y ofrecer variedad de productos de acuerdo a los gustos y preferencias de los clientes, como el 19% no vio suficientes resultados por no capacitar y motivar a sus empleados, pues muchos desconocían que quería el cliente. Estos resultados son reforzados por los aportes de **Olivero (2013)**, donde describe que uno de los beneficios de la capacitación es ayudar a promover el desarrollo, logro de metas y proporciona información para el logro de metas. Resultados parecidos encontramos en **Silvestre (2013)**, donde se apoya en **Trujillo, (2010)**, donde menciona que el 90 % de los representantes legales consideran que la capacitación dio una buena rentabilidad de sus empresas. y concluye que la capacitación mejoró la rentabilidad de su empresa y no esto sino que mejoro la calidad de sus empleados. Como también resultados teóricos se encuentran con **Silicio (2009)**, donde resume que la capacitación es un elemento cultural de la empresa y es un proceso continuo y sistemático donde todos los involucrados participan para el logro del éxito de la organización. Resulto que la mayor parte de los empresarios difunde que la capacitación es la respuesta a muchas interrogantes, proponiendo que es necesario educar nuevamente y constantemente a sus colaboradores para la creación de nuevas ideas y la práctica para la obtención de buenos resultados.

Procedemos con el Objetivo específico numero 4

a) En la **tabla N° 18** se puede apreciar que el 48% de los encuestados dijo que mejora las ventas, como el 13% respondió que mejora la calidad del producto y servicio. Se refuerza los resultados con la teoría de Pain donde señala que los resultados de aplicar la capacitación son el aumento de la productividad, rendimiento de la producción y calidad de servicios y productos. Resultados en contra se encontraron por **Silvestre (2013)**, donde cita a **Trujillo (2010)**, donde responde que la capacitación mejoro la rentabilidad de sus MYPE, pero no solo eso, sino que también mejoro la calidad de vida de estos. Resultados teóricos casi parecidos para poyar el análisis de la tabla N°18 se encontraron con **Silicio (2009)**, donde reconoce las necesidades de capacitar al personal y explica que a de acuerdo a la lógica y la realidad laboral, se deben de seguir los siguientes pasos para poder tener éxito los cuales son: determinar las necesidades reales que existen y que deben de satisfacer a un corto y largo plazo.

Fijar objetivos alcanzables, definir tema a educar como evaluara que áreas necesitan reforzamiento, buscar el método todo más adecuado para instruir al personal, evaluar y dar un seguimiento para la obtención de los resultados. Se concluye que los resultados de la capacitación sin lugar a duda son los mejoramientos de las ventas.

En la tabla N°11 se aprecia que el 54% de los encuestados afirmaron que recibieron capacitación con la finalidad de mejorar sus MYPE, mientras que el 48% no, pues no veían como una solución ante la mejora de sus productos y servicios

Estos resultados se refuerzan con los aportes de **Aguilar (2009)**, donde informa que las características de la capacitación es la productividad, la calidad, la planeación de recursos, la seguridad y el desarrollo personal. Resultados casi parecidos se encontraron con **Medina (2008)**, donde afirma que las entidades públicas y entidades privadas, han desarrollado capacitaciones constantes con temas referidos a desarrollar o mejorar capacidades para el mayor rendimiento de las MYPE. Como también resultados teóricos para reforzar los resultados del análisis. Como también **Sagastegui (2010)**, de la tabla N° 2 donde se encontraron con **Silicio (2009)**, nuevamente responde a las interrogantes de la necesidad y la importancia de capacitar al personal demostrando que la capacitación crea un intercambio de conocimientos, como la integración de nuevas ideas, nuevas actitudes al personal, un nivel más competitivo de aprendizajes, mejoramientos de los niveles de calidad de vida, incrementos en la productividad, integración de estrategias para metas alcanzables. Se compara los resultados y se obtiene que la mayor parte de los encuestados busca más que tener una empresa, busca liderar, busca adoptar productos y servicios que se adecuen a las necesidades del consumidor, buscan dejar una marca de gustos en el cliente y mejorar por medio de ellos sus ventas.

En la tabla N°22 se puede observar que el 58% de los encuestados aprueban la gran importancia de la capacitación y vieron los resultados obtenidos en la mejora de sus ventas ante la crisis económica, la informalidad, como también recibieron un incentivo por sus trabajos y logros mientras que el 42% no vio resultados esperados pues no recibieron ningún incentivo por sus logros. Se refuerzan los resultados con

las aportaciones de **Sutton (2009)**, y **Pain (2009)**, donde los resultados se logran cuando se aplica la capacitación trayendo como consecuencias el aumento de la productividad, reducción de costos, cambios e innovación, mejorar la calidad en los productos y servicios. Resultados en contra se encontró con **Silvestre (2013)**, donde cita los resultados encontrados por **Sagastegui (2010)**, donde menciona que El 50 % de los representantes legales de las MYPES encuestados dijeron que sus trabajadores recibieron una capacitación al año donde se demuestra la falta de compromiso de muchos propietarios con su colaboradores. Lo que demuestra que actualmente la mayoría de las MYPES del sector comercio, solo han capacitado a su personal de 1 a 2 capacitaciones como mínimo en el año, Como También **Sagastegui (2010)**, cita a **Trujillo (2010)**, donde se confirma que el 90% donde los propietarios confirmaron que la capacitación ha sido la clave para mejorar las rentabilidad de sus MYPE, trayendo con ello la mejora de sus ventas e incentivos hacia sus colaboradores. Lo que demuestra que actualmente la totalidad de las MYPES, y se concluye que la capacitación mejoró la rentabilidad de su empresa, y no solo esto sino que mejoro la calidad de sus empleados. También se encontró Resultados similares con **Aguilar (2009)**, quien responde que el verdadero propósito de la capacitación es crear, difundir, reforzar la cultura de la empresa ,como apoyar y consolida los cambios organizacionales, elevar la calidad del desempeño ,resolver problemas, habilitaciones de promociones ,inducir y orientar al personal de la empresa, actualizar conocimientos y habilidades para la toma de decisiones. Se concluye que la capacitación es una respuesta fiable a los desafíos económicos, como también a los desafíos que emprende cada propietario cada día por satisfacer las necesidades de los clientes.

En la tabla N°12 se puede observar que el 67% de los encuestados afirmo que los resultados que ellos vieron al capacitarse y capacitar a su personal fue la comparación de ventas, pues analizaron las ventas de un mes a otro, como las diferentes variedades que ofrecían, la buena atención y el producto ,como el servicio, esto hizo que remuneraran bien a sus empleados y estos tuvieran motivación para hacer bien las cosas, afirmaron que sus negocios mejoraron, mientras un 33% no logro ver los resultados pues no se enfocaron en la variedad de productos a ofrecer y en los meses que ellos vendían no había un cambio en sus ventas. Se refuerzan los resultados con los aportes de **Pain (2009)**, donde los resultados que se obtienen al aplicar las capacitaciones es mejorar la productividad, mejoramiento de calidad y de servicios. Resultados teóricos se encuentran con **Hinojosa y Delgado (2007)**, quienes aportan que la capacitación en el trabajo no puede escapar al concepto de la educación continua, que pueda significar un verdadero proceso de aprendizaje y un cambio de actitudes del individuo, en beneficio de una mayor y mejor capacidad de conocimiento, ya que quien aprende es un agente que genera su propia información, para ratificar o rectificar sus acciones, sus hábitos y comprender en forma más real su ubicación en el contexto social en el que se encuentra inmerso. Como también para reforzar el resultado se encontró similitud en la teoría de **Aguilar(2009)**, en la administración en función de la capacitación revela que es de gran importancia dentro de las organizaciones que incluyen planificación, organización, integración, dirección y control, toda empresa debe de anticiparse a las necesidades futuras, lo que busca la capacitación es captar dentro de la organización los recursos que logren hacer permeables a los sujetos a capacitar con conocimientos ,habilidades, actitudes

que les permitan mejorar sus estilos de vida y trabajo teniendo en cuenta una identificación clara y concreta de los hechos, establecer objetivos generales ,metas y programas de trabajo, actividades ,como tareas concretas y evaluarlas, compartir recursos como información y participación para obtener resultados deseados.

Se responde que dados los resultados obtenidos se logra validar la respuesta y es la capacitación es una de las partes más importantes para la empresa para el logro de los resultados.

4.2.1. Objetivo general

En la tabla N°1 se puede observar que el 58% de los encuestados financio su MYPE mediante capital propio, como en la tabla 19 se puede apreciar que el 67% ve a la capacitación como una inversión. Se refuerza los resultados con las teorías de **Puig y Cid (2011)**, donde aportan los medios de cómo una empresa se financia y es por medio muchas veces de fondos propios, como también el financiamiento son todas las proporciones de cómo una empresa puede llegar a adquirir un bien sea dinerario o activo fijo, es buscar las formas de cómo conseguir una inversión para mejorar tu negocio. como también **Aguilar (2009)**, propone que la capacitación debe ser vista como una inversión rentable ya que uno educación que uno imparte a sus colaboradores tendr5a efectos positivos no solo en la vida de ellos, sino también en la empresa. Resultados casi parecidos se encontraron con **Bayona y Talledo (2011)**, confirman y establecen que dada la competitividad financiera en los últimos años se han venido implementando nuevas tendencias de financiamiento, la más destacada sin duda ha sido el micro crédito. La falta de financiamientos adecuados para la subsistencia de las MYPES destaca como uno de los problemas principales a los que se enfrentan. Más grave aún es el hecho de que cuando existen fuentes de financiamiento, los empresarios no llegan a utilizarlas por falta de promoción o por

desconfianza de las instituciones que los proporcionan, por desconocimiento o falta de interés por parte de los empresarios, o bien, no son sujetos de crédito por falta de historial crediticio, solvencia económica o garantías suficientes, como también los resultados encontrados por **Cachay y Gástelo (2016)**, llegan a concluir que las empresas han demostrado que de todas las encuestadas el 100% afirma que tienen dificultades con sus trabajadores y que como acciones para corregir el tema un 50% lo resuelve mediante capacitaciones tradicionales, mientras que un 33% realiza entrevistas cara a cara para resolver estas dificultades. La mayoría de los gerentes capacitan a sus trabajadores mediante la invitación de un ponente con un 73% frente al 27 % que lo realiza mediante cursos y talleres. Se concluye que tanto el financiamiento como la capacitación van de la mano para la buena administración de la empresa ,se ve que la mayoría de los empresarios carecen de información útil de estos temas por lo cual se busca mediante la investigación hacer llegar ,como también dar a conocer la importancia de tener en cuenta cada característica de la importancia de conocer las fuentes de un buen financiamiento, sus beneficios que aportan a la empresa y la capacitación la cual es la fuente para mediante esto generar los ingresos esperados, como también conocer los beneficios y los resultados que se pueden lograr.

V.CONCLUSIONES

Las principales fuentes de financiamiento que usan las MYPES bajo estudio es que más de la mitad de los propietarios de las MYPE usan los ahorros propios para poder financiar sus MYPE. Como también estos mismos han accedido a un crédito bancario para el financiamiento de sus MYPE, luego de tener los documentos pedidos por los bancos. Una de las principales fuentes de financiamiento además de los ahorros propios son el acceso a créditos mediante las cajas municipales ya que cuentan con un mejor servicio para préstamos en apoyo a las MYPE y los intereses son más económicos. Por lo tanto muchas de las MYPE del rubro restaurant-pollería buscan formas de financiamientos para sus MYPE y para ello recurren a los principales entidades financieras como las cajas municipales, cajas rurales, que son entidades más cómodas para ejercer un préstamo.

Las principales políticas de financiamiento de las MYPE bajo estudio donde la mitad revelaron que ellos accedieron a crédito a corto plazo porque hicieron un préstamo al banco mediante carta fianza donde se les ofrece una línea de crédito y un plazo máximo de 12 meses de pago con una fecha determinada a cancelar. Como también recibieron información acerca del financiamiento, de las entidades bancarias que apoyan a las MYPE, como también acerca de la tasa de interés y plazos establecidos de pagos.

Por lo tanto muchas de las MYPE del rubro restaurant-pollería buscan conocer, saber acerca de las políticas de financiamientos que las entidades financieras ofrecen para sus MYPE y para ello tanto las entidades financieras deben de informar

correctamente a las MYPE para lograr obtener un sustento para sus negocios, como también ser transparentes con la información a brindar y adecuarse a los métodos de pago de este, ya que las MYPE son el motor y la economía del país.

Los beneficios de la capacitación a las MYPE bajo estudio se observa que más de la mitad de los encuestados afirmaron que gracias a las capacitaciones que reciben se sienten con los deseos de determinar metas y mejorar sus ideas para sus negocios. También se confirmó que los beneficios de la capacitación son la buena comunicación, la cual es esencial para desarrollar un buen trabajo, como también el trabajo en equipo para la consecución de objetivos, como el mejoramiento de las ventas. Por lo tanto muchas de las MYPE del rubro restaurant-pollería confirman y aprecian a la capacitación como una verdadera fuentes de enseñanza que brinda la obtención de beneficios, logrando una buena comunicación, elevar las ventas, desarrollar un buen trabajo en equipo para la consecución de metas, motivación para una muy buena atención. Por lo cual se recomienda capacitar al personal una o dos veces al mes.

Los Resultados de la capacitación a las MYPE se aprueba que la gran mayoría de los empresarios como los trabajadores vieron la importancia de la capacitación y vieron los resultados obtenidos en la mejora de sus ventas ante la crisis económica, la informalidad, como también recibieron un incentivo por sus trabajos y logros. También que los resultados que ellos vieron al capacitarse y capacitar a su personal fue la comparación de ventas, pues analizaron las ventas de un mes a otro, como las diferentes variedades que ofrecían, la buena atención y el producto, como el servicio,

esto hizo que remuneraran bien a sus empleados y estos tuvieran motivación para hacer bien las cosas, afirmaron que sus negocios mejoraron. Por lo tanto muchas de las MYPE del rubro restaurant-pollería muestran que la capacitación es una de las herramientas más poderosas para la consecución de buenos resultados, por la mejora que vieron en la comparación de sus ventas en el mes.

Se confirma que tanto el financiamiento como la capacitación van de la mano para la buena administración de la empresa ,se ve que la mayoría de los empresarios carecen de información útil de estos temas por lo cual se busca mediante la investigación dar a conocer su aplicación y sus beneficios, como también dar a conocer cuán importante es de tener en cuenta cada característica, por lo tanto es necesario conocer las fuentes de un buen financiamiento, sus beneficios que aportan a la empresa y la capacitación la cual es la herramienta más importante, para mediante esta generar los ingresos esperados, conocer y obtener los beneficios, como también los resultados que se pueden lograr.

FUENTES BIBLIOGRAFIAS:

Proyectos y tesis

Aspilcueta Rivera, Jaqueline (2012) investigación MYPES en el Perú publicado:

lunes 23 de julio de 2012 políticas-de-financiamiento

Briceño, Atilio Maracaibo,(2015) Las MYPES y su situación actual Venezuela Univ.

"Rafael Belloso Chacín "facultad de ciencias administrativas "escuela de contaduría pública

Cachay del Águila, José Raúl y Gástelo Ramírez, Omar Alexander (2016) proyecto

de tesis de diagnóstico empresarial para capacitaciones y su importancia

valorativa a nivel de las medianas y grandes empresas de Chiclayo y Piura

Eroles, Antonio (2008) Capsulas Gerenciales para directivos de empresas pequeñas y

medianas-Perú

Gaona .C.(2013) "Caracterización del financiamiento, la capacitación y la

rentabilidad de las MYPE del sector comercio-rubro librerías, de la ciudad de

Paita, periodo 2012. en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Kong Ramos, Jessica Araceli Y Moreno Quilcate, José Miguel (2014)

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE

MOGROVEJO" Influencia de las Fuentes de Financiamiento en el desarrollo

de las MYPES del distrito de san José Lambayeque en el período 2012"

MÁLAGA DE LOS SANTOS, MARÍA DEL CARMEN (2014) Universidad Privada

San Martín de Porras. El costo del financiamiento y su influencia en la gestión de las micro y pequeñas empresas metalmeccánicas del Perú, 2014”

Martínez Silva, Simón (2016) ”Caracterización del Financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector rubro librerías de la ciudad de Piura, año 2015 Universidad Católica los Ángeles de Chimbote 2016.

Reyes Francisco, Laura, México D.F (“Plan de capacitación en atención al contribuyente para el eficiente desempeño del personal de la gerencia de servicios públicos, administración y finanzas de la alcaldía municipal de Ayutuxtepeque”, departamento de san salvador Uuniversidad de el salvador departamento de san salvador

Sánchez, K. y Espinoza, D. (2009), en su trabajo de investigación “Proyecto de Titularización de Cartera de Crédito Comercial como método para obtener Recursos Financieros en el Sector Bancario: Caso aplicado a un banco de la facultad de economía y negocios de la escuela politécnica del litoral Ecuador

Santander Cjuno, Cintya Kristel (2013) en su proyecto de investigación “Estrategias para inducir la formalidad de la Mype por medio de la gestión Competitiva en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

Silvestre García, Karen Katihuskan (2013) investigación capacitación de las MYPES del sector comercio –rubro librerías, ciudad de santa, 2013 realizada en la ciudad de Chimbote en la “Universidad Católica los Ángeles de Chimbote”.

Páginas web:

[http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion_personal/capacitación/](http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion_personal/capacitación_personal.com)
personal.com Carolina Sutton-Licenciada en administración de empresas.
Universidad de Belgrano. Buenos Aires, Argentina.

[http://www.monografias.com/apoyo a las mypes/.com](http://www.monografias.com/apoyo_a_las_mypes/.com)

[http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion_personal/capacitacion-
personal.com](http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion_personal/capacitacion_personal.com)

[www.mundomype.com/revista MYPES 2013](http://www.mundomype.com/revista_MYPES_2013)

[www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/beneficios-de-la-capacitacion-de-los-
empleados/](http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/beneficios-de-la-capacitacion-de-los-empleados/)

[www.mundomype.com/capacitaciones-teorias 2013](http://www.mundomype.com/capacitaciones-teorias_2013)

[www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/la-importancia-de-la-capacitacion-
en-la-empresa/](http://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa/)

[www.wikipedia.com.pe /tipo de investigación 2013](http://www.wikipedia.com.pe/tipo_de_investigación_2013)

[http://www.monografias.com/trabajos38/investigacion-cualitativa/investigacion-
cualitativa](http://www.monografias.com/trabajos38/investigacion-cualitativa/investigacion-cualitativa)(Alvira Martín, Francisco. (2002). Perspectiva cualitativa /
perspectiva cuantitativa en la metodología sociológica. Mc Graw Hill.
México DF.

Conferencias y revistas:

Capacitando en las redes sociales (2015). Recuperado de:

<http://capacitacionwebmexico.com/capacitacion-en-redes-sociales.html>

conferencia del gerente general de la empresa de consultorio y capacitación,
márcelo Márquez

López Bautista Jorge Luis. (2014, Marzo 26). *Fuentes de financiamiento para las empresas*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/fuentes-de-financiamiento-para-las-empresas/>

PLAN MYPE Diseñado por el autor para el Instituto Latinoamericano de Desarrollo Empresarial (ILADE) (Director Ejecutivo de ILADE y consultor de la micro y pequeña empresa. Lima, 1996, actualizado 2011

http://www.accid.org/revista/documents/Politica_financiera_de_la_empresa.pdfPuig y Cid (2011) proyecto denominado políticas de financiamiento-Universidad Pompeu Fabra –Barcelona (España)

LIBROS:

(Aguilar, Alfonso 2009) ADMINISTRACION EN FUNCION DE LA
CAPACITACION

(Chiavenato, 2010), Detección o diagnóstico de las necesidades de capacitación

(Ehrhardt, Michael y Brigham, Eugene 2007) FINANZAS CORPORATIVAS -
UNIVERSITY FLORIDA

(Gooderl Longenecker , Justin 2012) ADMINISTRACION DE PEQUEÑAS
EMPRESAS University Marshall

(Silicio Aguilar, Alfonzo 2009) CAPACITACION Y DESARROLLO PERSONAL

.(Van Horn, James c y Wachowicz. Jhon, 2002)-FUNDAMENTOS DE LA
ADMINISTRACION FINANCIERA-UNIVERSITY MICHIGAN

ANEXOS

3.6 Matriz de Consistencia

3.2 tabla Matriz de Consistencia

Enunciado	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Metodología
General	Identificar las características del financiamiento y de la capacitación de las MYPE rubro restaurant-pollería en la ciudad de Piura en el año 2017	No registra hipótesis, dada que es una hipótesis Descriptiva (Reyes 2000) sustenta que son simples afirmaciones sujetas a comprobaciones y no permiten explicar hechos o fenómenos	Financiamiento y Capacitación	Tipo de investigación: Descriptiva Nivel de investigación: Cuantitativa Diseño: no experimental-transversal Población: 9 MYPES(111 personas) Muestra : 52 personas
Específicos	Conocer las principales fuentes de financiamiento de las MYPE rubro restaurant-pollería en la ciudad de Piura en el año 2017			
	Identificar las políticas del financiamiento de las MYPE rubro restaurant-pollería en la ciudad de Piura en el año 2017			
	Mencionar los beneficios de la capacitación en las MYPE rubro restaurant-pollería en la ciudad de Piura en el año 2017			
	Describir los resultados de la capacitación en las MYPE rubro restaurant-pollería en la ciudad de Piura en el año 2017			

Elaboración: Propia

2. ¿Alguna vez ha accedido a un crédito?
- a) Si
 - b) No
3. ¿Considera que su Mype cuenta con los requisitos para acceder a un crédito?
- a) Si
 - b) No
4. ¿Es necesario el financiamiento para mejorar su Mype?
- a) Si
 - b) No,
Porque_____
5. ¿Qué instituciones le brindan los servicios de financiamiento?
- a) Cajas
 - b) Bancos
 - c) Terceros
6. ¿Qué tipo de créditos o financiamientos conoce?
- a) Financiamiento a corto plazo
 - b) Financiamiento a largo plazo
7. ¿Recibió información sobre el financiamiento y sus beneficios?
- a) Si
 - b) No
8. ¿A qué tipo de financiamiento accedió?
- a) Prestamos (Bancos, Cajas municipales, ahorros, familia amigos)

b) Alquileres, cuentas por cobrar, financiamiento por inventarios

9. ¿Tuvo dificultades para acceder a un crédito para su Mype?

a) si

b) no

porque_____

10. ¿Qué tipo de financiamiento usted tuvo acceso?

a) Propio

b) Bancos

c) Terceos

Capacitación

1. ¿Ha recibido capacitación?

a) si

b) no

2. ¿Ve la capacitación como una inversión?

a) Si

b) No,

Porque_____

3. ¿Sabe cuáles son los beneficios de la capacitación?

a) Buena comunicación

b) Mejoramiento de ventas

- c) Trabajo en equipo
- d) Todas las anteriores

4. ¿Es importante la capacitación en una Mype?

- a) Si
- b) No

5. ¿Qué tipos de capacitación conoce?

- a) Charlas
- b) Audiovisuales
- c) Recreativas

6. ¿Se siente motivado(a) al hacer su trabajo?

- a) Si
- b) No

7. ¿Ha asistido a charlas de capacitación y lo ha puesto en práctica?

- a) Si
- b) No

8. ¿Cuáles son los resultados de capacitar?

- a) Aumento de ventas

b) Mejoramiento de la imagen de la empresa

c) Mejoramiento de productos y servicios

9. ¿Vio resultados al aplicar la capacitación?

a) Si

b) No

10. ¿Cuál es su grado de satisfacción laboral?

a) Buena

b) Muy buena

c) Mala

d) Muy mala

11. ¿Puso a prueba la capacitación?

12. ¿Vio resultados al capacitar?

a) si

b) no

GRAFICOS SOBRE FINANCIAMIENTO

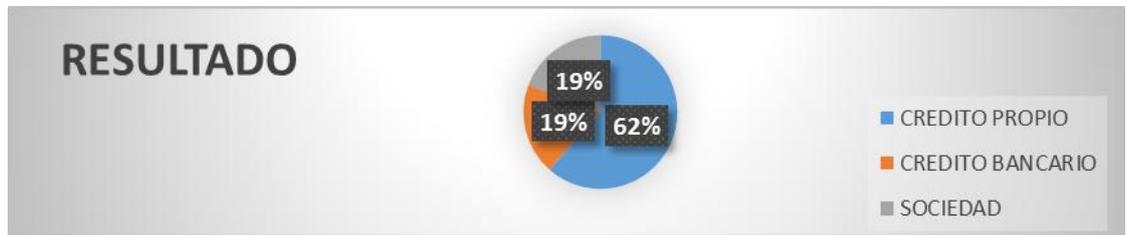


FIGURA N°1.DIAGRAMA QUE REPRESENTA FINANCIAMIENTO DE MYPES



FIGURA N°2.DIAGRAMA QUE REPRESENTA ACCESO A UN CREDITO



FIGURA N°3.DIAGRAMA QUE REPRESENTA MYPE TIPO DE FORMALIDAD



FIGURA N°4. DIAGRAMA QUE REPRESENTA DESTINO DEL FINANCIAMIENTO



FIGURA N°5. DIAGRAMA QUE REPRESENTA INSTITUCIONES QUE FINANCIAN

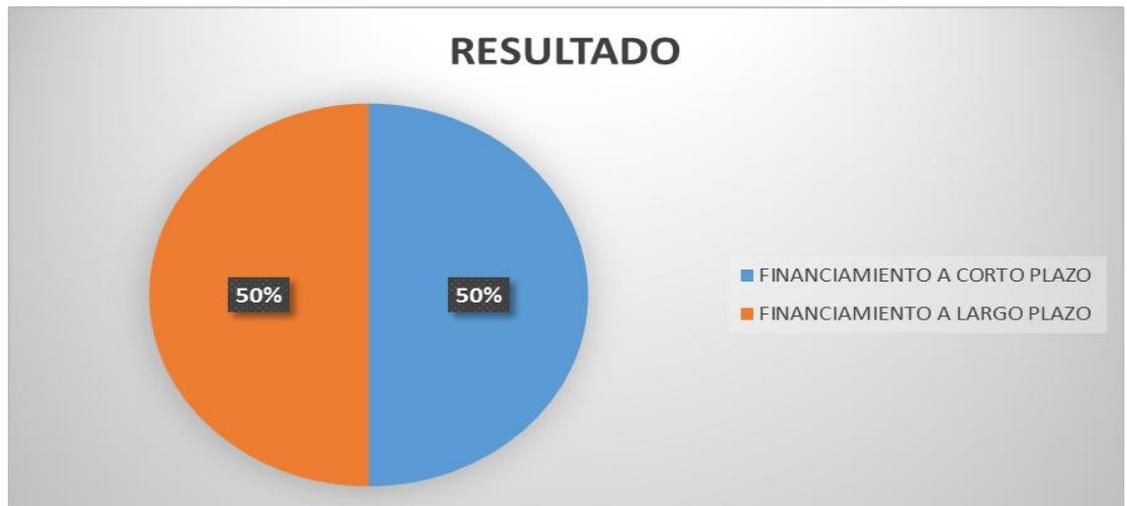


FIGURA N°6.DIAGRAMA QUE REPRESENTA TIPOS DE FINANCIAMIENTO



FIGURA N°7.DIAGRAMA QUE REPRESENTA LOS BENEFICIOS DEL FINANCIAMIENTO



FIGURA N°8. DIAGRAMA QUE REPRESENTA LOS TIPOS DE CREDITO



FIGURA N°9. DIAGRAMA QUE REPRESENTA DIFICULTADES PARA ACCEDER A UN CREDITO PARA LA MYPE



FIGURA N°10. DIAGRAMA QUE REPRESENTA FUENTES DE FINANCIAMIENTO

GRAFICOS SOBRE CAPACITACION



FIGURA N°11. DIAGRAMA QUE REPRESENTA SI RECIBIDO CAPACITACION ALGUNA VEZ



FIGURA N°12. DIAGRAMA QUE REPRESENTA VE LA CAPACITACION COMO UNA INVERSION



FIGURA N° 13. DIAGRAMA QUE REPRESENTA LOS BENEFICIOS DE CAPACITAR



FIGURA N° 14. DIAGRAMA QUE REPRESENTA LA IMPORTANCIA DE LA CAPACITACION EN UNA MYPE.



FIGURA N° 15. DIAGRAMA QUE REPRESENTA TIPOS DE CAPACITACION



FIGURA N°16.DIAGRAMA QUE REPRESENTA MOTIVACION PARA TRABAJAR



**FIGURA N°17.DIAGRAMA QUE REPRESENTA ASISTENCIAS A CHARLAS
SOBRE CAPACITACION**



FIGURA N°18. DIAGRAMA QUE REPRESENTA LOS RESULTADOS CAPACITAR



FIGURA N°19. DIAGRAMA QUE REPRESENTA GRADO DE SATISFACCION LABORAL



FIGURA N°20. DIAGRAMA QUE REPRESENTA PONER A PRUEBA LO APRENDIDO EN LA CAPACITACION



FIGURA N°22 DIAGRAMA QUE REPRESENTA ¿PORQUE ES IMPORTANTE CAPACITAR?

Constancia de validación

Yo, IVAN GUZMAN CASTRO i
dentificado con DNI 07727308 con grado
de MAESTRO en DOCENCIA, CURRÍCULO
E INVESTIGACIÓN

por medio de la presente hago constatar que he realizado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: CUESTIONARIO, elaborado por el estudiante **Jean Carlos Miranda Eléspuru**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y LA CAPACITACIÓN EN LAS MYPES DEL RUBRO RESTAURANT-POLLERÍA EN LA CIUDAD DE PIURA", que se encuentra realizando.

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


Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107

Piura, 12 de mayo del 2017

CAPACITACION	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita Mejorar la redacción?		Es tendioso ,adquisicente?		¿Se necesitan mas items?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI ()	NO (X)
¿Qué incentivos obtuvo?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Ha recibido capacitación?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Se siente motivado al hacer su trabajo?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Cuál es su grado de satisfacción laboral ?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Ha asistido a charlas de capacitación y lo ha puesto en practica?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Puso a prueba la capacitación?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Vio resultados al capacitar?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Qué tipos de capacitación conoce?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Ve a la capacitación como una inversión?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Sabe cuales son los beneficios de la capacitación?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Vio resultados al aplicar la capacitación?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Es importante la capacitación en una MYPE?	X			X		X	SI ()	NO (X)

FINANCIAMIENTO	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita Mejorar la redacción?		Es tendioso ,adquisiciente?		¿Se necesitan mas items?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI ()	NO (x)
¿Cómo financio su MYPE?	X			X		X	SI ()	NO (x)
¿Alguna vez ha accedido a un credito?	X			X		X	SI ()	NO (x)
¿Considera que su MYPE cuenta con los requisitos para un credito?	X			X		X	SI ()	NO (x)
¿Es necesario el financiamiento para mejorar su MYPE?	X			X		X	SI ()	NO (x)
¿Qué instituciones le brindan el servicio de financiamiento?	X			X		X	SI ()	NO (x)
¿Qué tipos de creditos conoce?	X			X		X	SI ()	NO (x)
¿Recibio informacion sobre el financiamiento y sus beneficios?	X			X		X	SI ()	NO (x)
¿A que tipo de credito accedio?	X			X		X	SI ()	NO (x)
¿Tuvo dificultades para acceder a un credito?	X			X		X	SI ()	NO (x)
¿A que tipo de financiamiento usted tuvo acceso?	X			X		X	SI ()	NO (x)



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

“UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE”

“ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN”

TESIS:

CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y CAPACITACIÓN
DE LAS MYPES. RUBRO: RESTAURANT- POLLERÍA EN LA
CIUDAD DE PIURA AÑO 2017

EVALUACION DE INSTRUEMNTO

CRITERIO	CUMPLE	NO CUMPLE
VALIDEZ DE CONTENIDO	X	
VALIDEZ DE CRITERIO	X	
VALIDEZ DE CONSTRUCCION	X	

VALIDADO POR:


Mg. IVÁN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107

.....

Constancia de validación

Yo, Fernando Suárez Carrasco i
dentificado con DNI 02616283 con grado
de Doctor en Administración

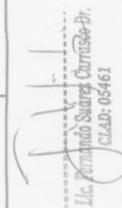
por medio de la presente hago constatar que he realizado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por el estudiante **Jean Carlos Miranda Eléspuru**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARATERIZACION DEL FINANCIAMIENTO Y LA CAPACITACIÓN EN LAS MYPES DEL RUBRO RESTAURANT-POLLERIA EN LA CIUDAD DE PIURA", que se encuentra realizando.

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

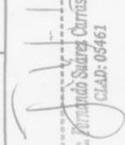
Piura, 12 de mayo del 2017


Lia. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CLAD: 05461

FINANCIAMIENTO	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendioso, adquisicente		¿Se necesitan mas items?	
	si	no	si	no	si	no	si()	no(x)
1. ¿Cómo financio su Mype?	X			X		X	si()	no(x)
2. ¿Alguna vez ha accedido a un	X		X			X	si()	no(x)
3. ¿Considera que su Mype cuenta con los requisitos para	X		X			X	si()	no(x)
4. ¿Es necesario el financiamiento para mejorar su Mype?	X			X		X	si()	no(x)
5. ¿Qué instituciones le brindan los servicios de	X		X			X	si()	no(x)
6. ¿Qué tipo de créditos conoce?	X			X		X	si()	no(x)
7. ¿Recibió información sobre el financiamiento y sus	X		X			X	si()	no(x)
8. ¿A qué tipo de crédito accedió?	X			X		X	si()	no(x)
9. ¿Tuvo dificultades para acceder a un crédito para su	X		X			X	si()	no(x)
10. ¿Qué tipo de financiamiento usted tiene acceso?	X			X		X	si()	no(x)

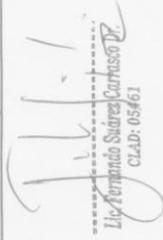

 L.L. Fernando Suarez Churruarín
 CLAD: 05461

FINANCIAMIENTO	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendioso, adjuiscente		¿Se necesitan mas items?	
	si	no	si	no	si	no	si ()	no (X)
1. ¿Cómo financio su Mype?	X			X		X	si ()	no (X)
2. ¿Alguna vez ha accedido a un	X		X			X	si ()	no (X)
3. ¿Considera que su Mype cuenta con los requisitos para	X		X			X	si ()	no (X)
4. ¿Es necesario el financiamiento para mejorar su Mype?	X			X		X	si ()	no (X)
5. ¿Qué instituciones le brindan los servicios de	X		X			X	si ()	no (X)
6. ¿Qué tipo de créditos conoce?	X			X		X	si ()	no (X)
7. ¿Recibió información sobre el financiamiento y sus	X		X			X	si ()	no (X)
8. ¿A qué tipo de crédito accedió?	X			X		X	si ()	no (X)
9. ¿Tuvo dificultades para acceder a un crédito para su	X		X			X	si ()	no (X)
10. ¿Qué tipo de financiamiento usted tiene acceso?	X		X			X	si ()	no (X)


 Lic. Fernando Suarez Churruarín-Dr.
 CIAD: 05463

CAPACITACION	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendioso, adquisicente		¿Se necesitan mas items?	
	si	no	si	no	si	no	si ()	no ()
1. ¿Qué incentivos laborales obtuvo?		X		X		X	si (X)	no ()
2. ¿Ha recibido capacitación alguna	X			X		X	si ()	no (X)
3. ¿Se siente motivado(a) al hacer su trabajo?	X			X		X	si ()	no (X)
4. ¿Cuál es su grado de satisfacción laboral?	X			X		X	si ()	no (X)
5. ¿Ha asistido a charlas de capacitación y lo ha	X			X		X	si ()	no (X)
6. ¿Qué tipos de capacitación	X			X		X	si ()	no (X)
7. ¿Ve la capacitación como una inversión?	X			X		X	si ()	no (X)
8. ¿Sabe cuáles son los beneficios de	X			X		X	si ()	no (X)
9. ¿vio resultados aplicando la capacitación?	X			X		X	si ()	no (X)

10. ¿Es importante la capacitación en una Mtype?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	si ()	no ()
--	-------------------------------------	--	--	-------------------------------------	--	-------------------------------------	--------	--------

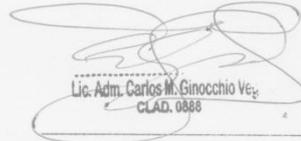

 Lidia Ferrnanda Suárez Cortés
 CLAD: 05/61

Constancia de validación

Yo, Carlos Manuel Ginocchio Vega i
dentificado con DNI 02867439 con grado
de Maestría en ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN DE EMPRESAS.

por medio de la presente hago constatar que he realizado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: _____, elaborado por el estudiante **Jean Carlos Miranda Eléspuru**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARATERIZACION DEL FINANCIAMIENTO Y LA CAPACITACIÓN EN LAS MYPES DEL RUBRO RESTAURANT-POLLERIA EN LA CIUDAD DE PIURA", que se encuentra realizando.

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


Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio Vega
CLAD. 0888

Piura, 12 de mayo del 2017

CAPACITACION	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita Mejorar la redacción?		Es tendioso, adquisiciente?		¿Se necesitan mas items?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI ()	NO (X)
¿Qué incentivos obtuvo?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Ha recibido capacitación?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Se siente motivado al hacer su trabajo?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Cuál es su grado de satisfacción laboral?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Ha asistido a charlas de capacitación y lo ha puesto en practica?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Puso a prueba la capacitación?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Vio resultados al capacitar?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Qué tipos de capacitación conoce?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Ve a la capacitación como una inversión?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Sabe cuales son los beneficios de la capacitación?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Vio resultados al aplicar la capacitación?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Es importante la capacitación en una MYPE?	X			X		X	SI ()	NO (X)

FINANCIAMIENTO	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita Mejorar la redacción?		Es tendroso adquisicente?		¿Se necesitan mas items?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI ()	NO (X)
¿Cómo financio su MYPE?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Alguna vez ha accedido a un crédito?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Considera que su MYPE cuenta con los requisitos para un crédito?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Es necesario el financiamiento para mejorar su MYPE?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Qué instituciones le brindan el servicio de financiamiento?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Qué tipos de créditos conoce?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Recibió información sobre el financiamiento y sus beneficios?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿A que tipo de crédito accedió?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿Tuvo dificultades para acceder a un crédito?	X			X		X	SI ()	NO (X)
¿A que tipo de financiamiento usted tuvo acceso?	X			X		X	SI ()	NO (X)



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

“UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE”

“ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN”

TESIS:

CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y CAPACITACIÓN
DE LAS MYPES. RUBRO: RESTAURANT- POLLERÍA EN LA
CIUDAD DE PIURA AÑO 2017

EVALUACION DE INSTRUEMNTO

CRITERIO	CUMPLE	NO CUMPLE
VALIDEZ DE CONTENIDO	<i>[Handwritten mark]</i>	
VALIDEZ DE CRITERIO	<i>[Handwritten mark]</i>	
VALIDEZ DE CONSTRUCCION	<i>[Handwritten mark]</i>	

VALIDADO POR:

[Handwritten signature]
Jc. Adm. Carlos M. Ginocchio Vega
CLAD. 0000

CAPACITACION	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita Mejorar la redacción?		Es tendioso adquisicente?		¿Se necesitan mas items?		Se procede a tomar acciones	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI ()	NO ()	se cambia	cuales son los resultados de capacitar se deja
¿Qué incentivos obtuvo?							SI ()	NO ()		se deja
¿Ha recibido capacitación?							SI ()	NO ()		se deja
¿Se siente motivado al hacer su trabajo?							SI ()	NO ()		se deja
¿Cuál es su grado de satisfacción laboral ?							SI ()	NO ()		se deja
¿Ha asistido a charlas de capacitación y lo ha puesto en practica?							SI ()	NO ()		se deja
¿Puso a prueba la capacitación?							SI ()	NO ()		se deja
¿Vio resultados al capacitar?							SI ()	NO ()		se deja
¿Qué tipos de capacitación conoce?							SI ()	NO ()		se deja
¿Ve a la capacitación como una inversión?							SI ()	NO ()		se deja
¿Sabe cuales son los beneficios de la capacitación?							SI ()	NO ()		se deja
¿Vio resultados al aplicar la capacitación?							SI ()	NO ()		se deja
¿Es importante la capacitación en una MYPE?							SI ()	NO ()		se deja

FINANCIAMIENTO	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita Mejorar la redacción?		Es tendioso ,adquisicente?		¿Se necesitan mas items?	Se procede a tomar acciones	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
¿Cómo financio su MYPE?							SI() NO()		se deja
¿Alguna vez ha accedido a un							SI() NO()	se cambia	alguna vez accedio a un credito
¿Considera que su MYPE cuenta con los requisitos para							SI() NO()	se cambia	Considera que su MYPE cuenta con los requisitos para acceder a un credito
¿Es necesario el financiamiento para mejorar su MYPE?							SI() NO()		se deja
¿Qué instituciones le brindan el servicio de							SI() NO()	se cambia	Que instituciones brindan los servicios de financiamiento
¿Qué tipos de creditos conoce?							SI() NO()		se deja
¿Recibio informacion sobre el financiamiento							SI() NO()	se cambia	Recibio informacion sobre el financiamiento y sus beneficios
¿A que tipo de financiamiento accedio?							SI() NO()		se deja
¿Tuvo dificultades para acceder							SI() NO()	se cambia	tuvo dificultades para acceder a un credito para su MYPE
¿A que tipo de financiamiento usted tuvo acceso?							SI() NO()		se deja

1corrección TT2017 01

BANDEJA DE ENTRADA | ESTÁS VIENDO: TRABAJOS NUEVOS ▾

Entregar archivo

Informe de GradeMark | Editar la configuración del ejercicio | Correo electrónico sin remitentes

<input type="checkbox"/>	AUTOR	TÍTULO	SIMILITUD	NOTA	RESPUESTA	ARCHIVO	Nº DEL TRABAJO	FECHA
<input type="checkbox"/>	Vanessa Atoche Herna...	VANESSA ATOCHE HERNANDEZ	4%			*		827893137 27-jun-2017
<input type="checkbox"/>	Jose Nazario Zeta Al...	JOSE ZETA ALACHE	4%			*		827890610 27-jun-2017
<input type="checkbox"/>	Wendy Carreño Nima	WENDY CARREÑO NIMA	8%			*		827701018 26-jun-2017
<input type="checkbox"/>	Luis Pacherez Anton	LUIS PACHERREZ ANTON	8%			*		827699814 26-jun-2017
<input type="checkbox"/>	Jean Carlo Miranda E...	JEAN CARLO MIRANDA ELESURU	9%		--	--		827701703 26-jun-2017
<input type="checkbox"/>	Juan Puertas Cruz	JUAN PUERTAS CRUZ	12%			*		827702761 26-jun-2017
<input type="checkbox"/>	Nerith Vasquez Alva	NERITH VASQUEZ ALVA	12%			*		827891767 27-jun-2017
<input type="checkbox"/>	Jonas Murieta	JONAS MURIETA SANANCIMA	13%			*		827890821 27-jun-2017
<input type="checkbox"/>	Abraham Dominguez Pa...	ABRAHAM DOMINGUEZ PALACIOS	16%			*		827700037 26-jun-2017
<input type="checkbox"/>	Madeley Tangoa Villa...	MADELEY TANGOA VILLACORTA	16%			*		827890404 27-jun-2017
<input type="checkbox"/>	Armandina Pongo	ARMANDINA PONGO	19%			*		827891437 27-jun-2017
<input type="checkbox"/>	Eva Ipanaque Periche	EVA IPANAQUE PERICHE	20%			*		827700774 26-jun-2017

Derechos de autor © 1998 – 2017 Turnitin, LLC. Todos los derechos reservados.

[Política de privacidad](#)
[Acuerdo de Privacidad](#)
[Términos de servicio](#)
[Cumplimiento de la protección de datos de la UE](#)
[Protección de Copyright](#)
[Preguntas legales más frecuentes](#)
[Centro de Ayuda](#)

4. Vigencia de la Ley N° 30056

DISPOSICIÓN GENERAL		
	Vigencia	Sustento
Ley N° 30056	03.07.2013	La citada Ley no señala una fecha específica para su vigencia, en consecuencia, conforme a la Norma X del Título Preliminar del Código Tributario, las disposiciones de la misma entran en vigencia en la fecha señalada.
DISPOSICIONES ESPECÍFICAS		
	Vigencia	Sustento
Gastos de capacitación e investigación científica (artículos 22° y 23°)	01.01.2014	La norma establece disposiciones relativas a los gastos de capacitación y gastos en investigación científica, las que considerando el segundo párrafo de la Norma X del Título Preliminar del Código Tributario, dado que los referidos conceptos influyen en la determinación de la obligación tributaria, deben de considerarse vigentes a partir del 01.01.2014. Esto es reafirmado, con respecto a los gastos de capacitación, toda vez que el numeral 23.6. del artículo 23° de la Ley se señala que: "El beneficio tiene una vigencia de tres ejercicios a partir del ejercicio 2014".
Libros y registros tributarios (artículo 20°)	03.07.2013	Respecto a la modificación del artículo 65° de la LIR, no se hace ninguna precisión por lo cual la misma entra en vigencia desde el 03.07.2013, más aún si consideramos que no regula algún aspecto relacionado a la determinación de la obligación tributaria y los antecedentes conocidos (véase el Informe N° 229-2008-SUNAT/280000).
REMYPE (Séptima Disp. Compl. Final)	03.07.2013	Si bien se establece un plazo de 180 días y 60 días para la SUNAT y las empresas, respectivamente cumplan las obligaciones de la norma, dichos plazos deben de considerarse desde la vigencia de la norma (03.07.2013) a efectos de la ejecución de sus disposiciones.
Régimen de Recuperación Anticipada	03.07.2013	Dado que no se señala nada respecto de su vigencia, la misma es vigente a partir del día siguiente de su publicación.

5. Modificación de la Ley Mype

PRINCIPALES CAMBIOS DE LA NORMA MYPE		
Título Normativo	Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del acceso al Empleo Decente.	Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial.
Número de norma	Decreto Supremo N° 007-2008-TR.	Ley N° 30056.
Objeto	Artículo 1°: La promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para la ampliación del mercado interno y externo de éstas, en el marco del proceso de promoción del empleo, inclusión social y formalización de la economía, para el acceso progresivo al empleo en condiciones de dignidad y suficiencia. Vigencia: 03.07.2013	Artículo 11° (reemplaza el texto del artículo 1°): Establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción, el acceso a los mercados internos y externos y otras políticas que impulsen el emprendimiento y permitan la mejora de la organización empresarial junto con el crecimiento sostenido de estas unidades económicas. Vigencia: 03.07.2013
Características	Artículo 5°: – Microempresa: de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). – Pequeña Empresa: de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Vigencia: 03.07.2013	Artículo 11° (reemplaza el texto del artículo 5°): – Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). – Pequeña Empresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). – Mediana Empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. Vigencia: 03.07.2013
Monto máximo de las ventas	Artículo 5°: El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la Pequeña Empresa será determinado por Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas cada dos (2) años y no será menor a la variación porcentual acumulada del PBI nominal durante el referido período. Vigencia: 03.07.2013	Artículo 11° (reemplaza el texto del artículo 5°): El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la Micro Pequeña y Mediana Empresa será determinado por Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de Producción cada dos años. Vigencia: 03.07.2013

PRINCIPALES CAMBIOS DE LA NORMA MYPE		
Ministerio en cargo de la iniciativa privada	<p>Artículo 14°: El Estado por medio del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo coordina con el Ministerio de Educación para el reconocimiento de las entidades especializadas en formación y capacitación laboral como entidades educativas. Para el apoyo e incentiva privada que ejecuta acciones de Capacitación y Asistencia Técnica de las MYPE. Vigencia: 03.07.2013</p>	<p>Artículo 11° (reemplaza el texto del artículo 14°): El Estado por medio del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo coordina con el Ministerio de Producción y el sector privado, identifica las necesidades de capacitación laboral de la micro, pequeña y mediana empresa, las que son cubiertas mediante programas de capacitación a licitarse a las instituciones de formación pública o privada. Vigencia: 03.07.2013</p>
Naturaleza	<p>Artículo 42°: Naturaleza permanente. La empresa cuyo nivel de ventas o el número de trabajadores promedio de dos (2) años consecutivos supere el nivel de ventas o el número de trabajadores límites establecidos en la presente Ley para clasificar a una empresa como Micro o Pequeña Empresa, podrá conservar por un (1) año calendario el Régimen Laboral Especial correspondiente. Luego de este periodo, la empresa pasará definitivamente al Régimen Laboral que le corresponda. Vigencia: 03.07.2013</p>	<p>Artículo 11° (reemplaza el texto del artículo 42°): Naturaleza permanente y únicamente aplicable a la micro y pequeña empresa. La micro empresa que durante dos (2) años calendario consecutivo supere el nivel de ventas establecidos en la presente Ley, podrá conservar por un (1) año calendario el Régimen Laboral Especial. En el caso de las pequeñas empresas, de superar dos (2) años consecutivos el nivel de ventas, podrá conservar durante tres (3) años adicionales el mismo régimen laboral. Luego de este periodo, la empresa pasará definitivamente al Régimen Laboral que le corresponda. Vigencia: 03.07.2013</p>
REMYPE	<p>El REMYPE se encuentra a cargo del MTPE.</p>	<p>El REMYPE se encuentra a cargo de la SUNAT.</p>
Vigencia del REMYPE	<p>Artículo 64°, D.S. N° 008-2008-TR: La acreditación de una empresa como MYPE se realiza sobre la base de la información del monto de ventas anuales y el número total de trabajadores declarados ante la SUNAT. Dicha información es proporcionada al REMYPE en una frecuencia no mayor a siete (7) días calendario por la SUNAT, sin vulnerar la reserva tributaria. El MTPE transfiere la información validada del REMYPE al Ministerio de la Producción en un plazo no mayor a siete (7) días calendario.</p>	<p>Séptima Disposición Complementaria: Es asumida a los 180 días calendario posteriores a la publicación del reglamento de la presente Ley. La SUNAT, en el plazo de 180 días posteriores a la publicación de la presente Ley, publica el listado de las empresas inscritas en el REMYPE que no cumplan con los requisitos para trasladarse a este registro. Dichas empresas cuentan con un plazo de 60 días, contados a partir de la publicación del listado para adecuarse al nuevo registro. Superado el plazo, la SUNAT las da por no inscritas.</p>
Vigencia de la norma	<p>Artículo 2°, Ley N° 28851: El presente régimen laboral especial es de naturaleza temporal y se extenderá por un periodo de diez (10) años desde la entrada en vigencia de la presente Ley.</p>	<p>Segunda Disposición Complementaria Transitoria: Prorroga por tres (3) años el régimen laboral especial de la microempresa creado por Ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa.</p>
	<p>Las micro y pequeñas empresas no tienen la capacidad de registrarse bajo el régimen laboral regulado por D. Legislativo N° 1086, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del acceso al empleo decente.</p>	<p>Las microempresas, trabajadores y conductores pueden acordar por escrito, durante dicha prórroga, su acogimiento al régimen laboral regulado por D. Legislativo N° 1086, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y al empleo decente. Vigencia: Presentándose dentro del plazo de 30 días de suscrito ante la Autoridad Administrativa de Trabajo.</p>

**Aprueban Reglamento de Restaurantes
DECRETO SUPREMO N° 025-2004-MINCETUR**

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA

CONSIDERANDO:

Que, conforme a la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, y la Ley N° 26951, Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, es el ente rector a nivel nacional competente en materia turística, tiene entre sus atribuciones la elaboración normativa, fiscalización, gestión y administración de toda la actividad turística, realizando las coordinaciones que para su aplicación resulten necesarias;

Que, por Decreto Supremo N° 021-93-ITINCI, de fecha 13 de setiembre de 1993, se aprobó el Reglamento de Restaurantes;

Que, la Ley N° 27867, aprobó la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, y el Decreto Supremo N° 038-2004 – PCM, aprobó el Plan Anual de Transferencia de Competencias Sectoriales a los Gobiernos Regionales y Locales del año 2004, el cual establece como acciones estratégicas para la implementación del Plan, que los Ministerios fortalezcan su papel rector y, a efectos de adaptarse al nuevo orden resultante del proceso de descentralización puesto en marcha en nuestro país, revisen y adecuen las normas sectoriales;

Que, en cumplimiento de dichas disposiciones se ha revisado el mencionado Reglamento de Restaurantes, de lo que resulta la necesidad de actualizarlo y adecuarlo a la normatividad vigente, a fin de contar con un marco normativo institucional acorde con las exigencias y retos que plantea el proceso de la descentralización;

De conformidad con el numeral 8 del artículo 118° de la Constitución Política del Estado; la Ley N° 26951, Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística y la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo,

DECRETA:

Artículo 1°.- Apruébese el Reglamento de Restaurantes que consta de siete (7) capítulos, veintisiete (27) artículos, nueve (9) disposiciones transitorias, complementarias y finales y cinco (5) anexos, que forman parte integrante del presente Decreto Supremo.

Artículo 2°.- Derógase el Decreto Supremo N° 021-93-ITINCI y demás normas que se opongan al presente Reglamento.

Artículo 3°.- El presente Decreto Supremo entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los nueve días del mes de noviembre del año dos mil cuatro.

ALEJANDRO TOLEDO
Presidente Constitucional de la República

ALFREDO FERRERO
Ministro de Comercio Exterior y Turismo

Reglamento de Restaurantes

CAPÍTULO I

DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN Y COMPETENCIA

Artículo 1º.- Objeto

El presente Reglamento establece las disposiciones para la categorización, calificación y supervisión del funcionamiento de los restaurantes; asimismo, establece los órganos competentes en dicha materia.

Artículo 2º.- Ámbito de aplicación

Están sujetos a las normas del presente Reglamento, todos los establecimientos que prestan el servicio de restaurante. Los establecimientos de hospedaje que a su vez prestan el servicio de restaurante, en forma integrada, tanto a sus huéspedes como al público en general, están sujetos al presente Reglamento, en cuanto concierne, a la prestación del servicio de restaurante. En este caso, el restaurante ostenta una categoría equivalente a la del establecimiento de hospedaje.

Artículo 3º.- Definiciones

Para los efectos del presente Reglamento y sus Anexos, se entiende por:

- a) **Restaurante:** Establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, prestando el servicio en las condiciones que señala el presente Reglamento y de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes.
- b) **Categoría:** Rango definido por este Reglamento a fin de diferenciar las condiciones de infraestructura, equipamiento y servicios que deben ofrecer los restaurantes, de acuerdo a los requisitos mínimos establecidos. Puede ser de cinco (5), cuatro (4), tres (3), dos (2) o un (1) Tenedor.
- c) **Bar:** Recinto del Restaurante, caracterizado por contar con una barra o mostrador, destinado al servicio de bebidas de diversa índole y otros.
- d) **Chef:** Persona que desempeña la función de jefe de cocina del restaurante.
- e) **Sub Chef:** Persona que en ausencia del chef, desempeña la función de jefe de cocina.
- f) **Maitre:** Persona encargada de supervisar el servicio y funcionamiento del comedor, de recibir y atender a los clientes, así como de cuidar la buena presentación de los platos.
- g) **Jefe de Comedor:** Persona que asume las funciones del maitre, en su ausencia.
- h) **Capitán de Mozos:** Persona encargada de apoyar al maitre o al jefe de comedor, así como de supervisar la labor de los mozos.
- i) **Mozo:** Persona que se encarga de atender a los clientes en el comedor.

- j) **Barman.-** Persona encargada de la preparación y presentación de bebidas de diversa índole, en el bar.
- k) **Personal de recepción.-** El encargado de la atención inicial de los clientes del restaurante.
- l) **Personal subalterno.-** Personal encargado de la preparación de los alimentos y de seguir todas las instrucciones del chef o del jefe de cocina.
- m) **Personal de servicio:** Personal de limpieza, mantenimiento y seguridad.
- n) **Inspector:** Servidor público autorizado por el Órgano Regional Competente para efectuar visitas a los restaurantes, a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento.
- o) **Informe Técnico.-** Es el documento emitido por el Órgano Regional Competente, en el que se da fe que el establecimiento cumple rigurosamente los requisitos exigidos en el Reglamento de Restaurantes para obtener la condición de restaurante categorizado y/o calificado.
- p) **HINCETUR.-** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- q) **VMT.-** Viceministerio de Turismo.
- r) **DNDT.-** Dirección Nacional de Desarrollo Turístico.

CAPÍTULO II

DE LA COMPETENCIA Y FUNCIONES

Artículo 4º.- Competencia

Los Órganos Regionales Competentes para la aplicación del presente Reglamento, son las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo de los Gobiernos Regionales, dentro del ámbito de competencia administrativa correspondiente) y en el caso de la Municipalidad Metropolitana de Lima, el Órgano que ésta designe para tal efecto.

Artículo 5º.- Funciones del Órgano Regional Competente

Corresponden al Órgano Regional Competente las siguientes funciones:

- a) Otorgar la categoría a los restaurantes;
- b) Otorgar la calificación de "Restaurante Turístico";
- c) Modificar la categoría y/o la calificación otorgada;
- d) Resolver los recursos de carácter administrativo que formulen los titulares de los restaurantes en relación con la categoría y/o calificación otorgada;
- e) Supervisar el estado de conservación de los restaurantes, así como las condiciones y la calidad de los servicios, de acuerdo con el programa establecido en el Plan

Anual de Inspección y Supervisión y en coordinación con los Sectores involucrados en los casos que resulte pertinente;

- f) Ejecutar las operaciones de estadística sectorial necesarias de alcance regional, autorizadas por el ente rector del sistema estadístico nacional;
- g) Elaborar y difundir las estadísticas regionales oficiales sobre restaurantes, observando las disposiciones del ente rector del sistema estadístico nacional;
- h) Facilitar a la Oficina de Estadística del MINCETUR, los resultados estadísticos sobre restaurantes;
- i) Llevar y mantener actualizado el Directorio de restaurantes categorizados y/o calificados;
- j) Llevar una base de datos de los restaurantes que operen en el ámbito de su competencia que no hubieren solicitado la categorización y/o calificación;
- k) Remitir, mensualmente, a la DNOT copia actualizada del Directorio de restaurantes categorizados y/o calificados, así como la base de datos de los no categorizados ni calificados;
- l) Coordinar con otras instituciones públicas o privadas las acciones necesarias para el cumplimiento del presente Reglamento;
- m) Ejercer las demás atribuciones que establezca el presente Reglamento y los dispositivos legales vigentes.

El Órgano Regional Competente podrá delegar sus funciones a otras entidades, cuyo personal debe ser previamente capacitado y evaluado para tal efecto, la delegación se sujetará a las normas establecidas por la Ley N° 27944, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus normas modificatorias y complementarias.

CAPÍTULO III

DE LA AUTORIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Artículo 6°.- Requisitos para el inicio de actividades

Los Restaurantes para el inicio de sus actividades deberán encontrarse inscritos en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) a que se refiere la Ley N° 26925, Ley sobre Simplificación de Procedimientos para Obtener los Registros Administrativos y las Autorizaciones Sectoriales para el Inicio de las Actividades de las Empresas, normas complementarias y modificatorias.

Asimismo, deberán contar con la Licencia Municipal de Funcionamiento y cumplir con las demás disposiciones municipales correspondientes.

Artículo 7°.- Condiciones mínimas exigidas a los restaurantes

Los titulares de los restaurantes deberán informar al Órgano Regional Competente, dentro de un plazo de treinta (30) días de iniciada su actividad y con carácter de Declaración Jurada, que cuentan con la Licencia Municipal de Funcionamiento respectiva y cumplen con las normas relativas a las condiciones del servicio que prestan y a la calidad en la preparación de comidas y bebidas, establecidas en los artículos 25° y 26° del presente Reglamento.

CAPÍTULO IV

DE LOS RESTAURANTES CATEGORIZADOS Y/O CALIFICADOS

Artículo 8º.- Categorización y/o calificación de los restaurantes

El titular de un restaurante que requiere ostentar categoría y/o calificación, podrá solicitar al Órgano Regional Competente un Certificado de categorización y/o calificación cumpliendo con los requisitos que correspondan, conforme a lo señalado en los Anexos que integran el presente Reglamento.

Artículo 9º.- Requisitos de la solicitud de calificación y/o categorización

El titular del restaurante que solicite el Certificado de categorización y/o calificación, deberá presentar al Órgano Regional Competente una solicitud consignando la información señalada en el artículo 113º de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, a la que se adjuntará los siguientes documentos:

- a) Fotocopia simple del RUC.
- b) Fotocopia simple de la constancia o certificado vigente otorgado por el Sistema Nacional de Defensa Civil, en el que se señale que el establecimiento reúne los requisitos de seguridad para prestar el servicio.
- c) Si el Restaurante se ubica en zonas que correspondan al Patrimonio Monumental, histórico, y Arqueológico, Área Natural Protegida, o en cualquier otra zona de características similares, se adjuntará a la solicitud los informes favorables de las entidades competentes.
- d) Copia del Recibo de pago por derecho de trámite establecido en el TUPA correspondiente.

Artículo 10º.- Procedimiento para otorgar el Certificado

Recibida la solicitud y la documentación pertinente y calificada conforme por el Órgano Regional Competente, este procederá a realizar una inspección del restaurante, a efectos de verificar el cumplimiento de los requisitos y condiciones exigidos para la categoría y/o calificación solicitadas, de acuerdo con el presente Reglamento, cuyo resultado deberá ser objeto de un Informe Técnico fundamentado.

El procedimiento y plazos para la atención de las solicitudes presentadas ante el Órgano Regional Competente, se rigen por las disposiciones de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Artículo 11º.- Vigencia del Certificado

El Certificado de categorización y/o calificación tendrá una vigencia de hasta cinco (5) años renovables.

Artículo 12º.- Renovación del Certificado

La renovación del Certificado de categorización y/o calificación deberá solicitarse al Órgano Regional Competente, dentro de los treinta (30) días anteriores a su vencimiento, adjuntando la siguiente documentación:

- a) Declaración Jurada del titular del restaurante, de no haber efectuado modificaciones a la infraestructura, renovando su compromiso de cumplir los requisitos que sustentaron la categoría y/o calificación otorgada por el Órgano Regional Competente;

b) Redeo de pago de los derechos de trámite.

La solicitud de renovación es de aprobación automática. El Órgano Regional Competente expedirá el Certificado de renovación en el plazo de cinco (5) días de presentada la solicitud, sin perjuicio de las acciones de supervisión posterior que podrá ejecutar.

Artículo 13°.- Caducidad del Certificado

En caso el titular del restaurante no solicitara la renovación del Certificado conforme al artículo precedente, el Certificado caducará automáticamente, no estando autorizado el titular a ostentar la categoría y/o calificación hasta que obtenga nuevo Certificado, previo cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo 9° del presente Reglamento.

Artículo 14°.- Directorio de restaurantes

Cada Órgano Regional Competente llevará el Directorio actualizado de los restaurantes categorizados y/o calificados en el ámbito de su competencia administrativa, el mismo que constará de lo siguiente:

- a) Nombre, denominación o razón social;
- b) Nombre comercial;
- c) Dirección del establecimiento;
- d) Nombre del representante legal;
- e) Número del RUC;
- f) Número, fecha de expedición y de expiración del Certificado de categorización y/o calificación;
- g) Teléfono;
- h) Fax;
- i) Correo electrónico (de ser el caso);
- j) Página web (de ser el caso).

Artículo 15°.- Difusión del Directorio de Restaurantes

El Directorio de restaurantes categorizados y/o calificados será difundido por el Órgano Regional Competente y por el MINCETUR, a nivel nacional e internacional, a través de medios adecuados tales como páginas web, boletines, publicaciones u otros similares.

CAPÍTULO V

DE LOS RESTAURANTES CALIFICADOS COMO TURÍSTICOS

Artículo 16°.- Calificación de restaurante como turístico

Se podrá solicitar la calificación especial de "Restaurante Turístico", para los restaurantes de tres (3), cuatro (4) o cinco (5) tenedores, que cumplan con alguna de las condiciones siguientes:

- a) Se ubiquen en inmuebles declarados Patrimonio Cultural de la Nación;
- b) Se dediquen principalmente a la explotación de recursos gastronómicos de alguna o varias regiones del país o de la gastronomía Peruana;

ANEXO N° 4 - REQUISITOS MÍNIMOS DE RESTAURANTES CUATRO TENEDORES

CONDICIONES GENERALES

En las instalaciones y acabados de todos los ambientes de uso general se utilizarán material de primera calidad. Los equipos mecánicos del establecimiento reunirán las condiciones de funcionalidad y técnicas más modernas.

El mobiliario, los elementos decorativos así como el menaje a utilizarse serán de óptima calidad.

Se contará con medio de acceso, escaleras y pasadizos, así como elementos de prevención y protección contra incendios, sismolestos y acobardes, de acuerdo a las normas de seguridad.

Los comedores estarán convenientemente ventilados, climatizados e iluminados (iluminaciones que modifiquen sensiblemente los colores deben ser evitadas).

Las mesas contarán con mantiles y servilletas, de telas deberán ser cambiadas al momento de la partida de cada cliente.

La vajilla, cristalería y cubiertos serán de buena calidad y en perfecto estado de conservación.

Tendrán una carta de platos suficientemente variada, comprendiendo numerosas especialidades culinarias.

CONDICIONES PARTICULARES

Dependencias e instalaciones de uso general:

Ingreso.- Uno principal y otro de servicio.

Recepción.- Contará con servicio telefónico, servicios higiénicos y otras instalaciones de atención inicial de comensales.

Servicios Higiénicos Generales.- Independientes para damas y caballeros y en constante buen estado de limpieza. Los aparatos tales como inodoros, urinarios y lavatorios con agua fría y caliente se dispondrán de manera reflejada en concordancia con la capacidad de comensales del establecimiento.

Ascensores.- Contará obligatoriamente con uno cuando el Restaurante se encuentre ubicado en el 3er. piso o en nivel superior.

Estar de Espera y Bar.- Su área mínima será equivalente al 25% del área del comedor e independiente de los ambientes de área último.

Comedor.- La distribución de mesas y mobiliario será funcional, permitiendo una adecuada circulación de las personas. Las mesas deberán estar separadas una de otra por un espacio de 50 centímetros.

Vajilla.- De buena calidad y, como mínimo, de cubiertos en metal plateado y de juegos de vasos y copas en vidrio tipo cristal.

Ventilación.- Contará con el equipo necesario en todas las instalaciones del establecimiento, o en su defecto, con aire acondicionado.

Telefónica.- Contará con un equipo necesario en todas las instalaciones del establecimiento.

Instalaciones de Servicio:

Cocina.- Tendrá un área equivalente al 20% de los ambientes de comedores que sirva. Dichas instalaciones deben estar particularmente cuidadas y limpias. Los muros y pisos estarán revestidos con mayólica blanca o material similar que permita una rápida y fácil limpieza. Los techos estarán revestidos con material que permitan una rápida y fácil limpieza. Cuando la cocina esté ubicada en un nivel diferente al de los comedores, se deberá establecer una comunicación rápida y funcional.

ANEXO N° 3 - REQUISITOS MÍNIMOS DE RESTAURANTES TRES TENEDORES

CONDICIONES GENERALES

En las instalaciones y acabados de todos los ambientes de uso general se utilizarán material de calidad. Los equipos mecánicos del establecimiento reunirán las condiciones de funcionalidad y técnica moderna.

El mobiliario y los elementos decorativos serán de calidad.

Se contará con medio de acceso, escaleras y pasadizos, así como elementos de prevención y protección contra incendios, sismos y accidentes, de acuerdo a las normas de seguridad vigentes.

Los conexiones estarán convenientemente ventiladas, climatizadas e iluminadas (iluminaciones que modifiquen sensiblemente los colores deben ser evitadas).

Vajilla, cristalería y cubiertos están en buena calidad y en perfecto estado de conservación.

CONDICIONES PARTICULARES

Dependencias e instalaciones de uso general:

Ingreso.- Uno principal y otro de servicio.

Recepción.- Contará con servicio telefónico y con servicios higiénicos.

Servicios Higiénicos Generales.- Independientes para damas y caballeros. El número de inodoros, urinarios y lavatorios, será adecuado y racional en concordancia con la capacidad de comensales del establecimiento.

Recepciones.- Contará obligatoriamente con uno cuando el restaurante se encuentre ubicado en el 2er. Piso o en nivel superior.

Estar de Espera y Bar.- Su área mínima será equivalente al 15% del área del comedor y será independiente de los ambientes de comedor.

Comedor.- La distribución de mesas y mobiliario será funcional permitiendo una adecuada circulación de las personas.

Ventilación.- Contará con el equipo adecuado en todas las instalaciones del establecimiento.

Instalaciones de Servicio:

Cocina.- Tendrá un área equivalente al 20% de los ambientes de comedores que sirve. Los muros, pisos y techos serán revestidos con materiales que permitan una rápida y fácil limpieza. Cuando la cocina esté ubicada en un nivel diferente al de los comedores se deberá establecer una comunicación rápida y funcional.

Sistemas de conservación de alimentos.- Se dispondrán de agua fría y caliente así como de cámaras extractoras y refrigeradores.

Servicios higiénicos para el personal de servicio.

Personal:

Jefe de cocina capacitado y/o con experiencia

Jefe de comedor capacitado y/o con experiencia

Personal subalterno capacitado y/o con experiencia debidamente uniformado.

Anexo 3

FICHA PARA EVALUACIÓN SANITARIA DE RESTAURANTES Y SERVICIOS AFINES

Razon Social o Nombre del Establecimiento.....
 Distrito..... Provincia..... Departamento.....
 Administrador o Dueño del Establecimiento..... DNI N°.....
 N° de Manipuladores: Hombres..... Mujeres.....
 N° de raciones diarias.....
 (Para la calificación se asigna el puntaje 2 o 4 si cumple el requisito y se asigna cero (0) si no cumple. No hay puntajes intermedios)

RUBROS	c	Visitas			RUBROS	c	Visitas		
		1	2	3			1	2	3
1 Ubicación y Exclusividad					10 Plagas				
1.1 No hay fuente de contaminación en el entorno	SI = 4				10.1 Ausencia de insectos (moscas, cucarachas y hormigas)	SI = 4			
1.2 Uso Exclusivo	SI = 2				10.2 Ausencia de indicios de roedores	SI = 4			
2 Almacén					11 Equipos				
2.1 Ordenamiento y Limpieza	SI = 2				11.1 Conservación y funcionamiento	SI = 2			
2.2 Ambiente adecuado (seco y ventilado)	SI = 2				11.2 Limpieza	SI = 2			
2.3 Alimentos refrigerados (0°C a 5°C)	SI = 4				12 Vajilla, cubiertos y utensilios				
2.4 Alimentos congelados (-16°C a -18°C)	SI = 4				12.1 Buen estado de conservación	SI = 2			
2.5 Enlatados (sin óxido, pérdida de contenido, abolladuras, Fecha y Reg. Sanit. Vigentes)	SI = 4				12.2 Limpieza y Desinfección	SI = 2			
2.6 Ausencia de sustancias químicas	SI = 4				12.3 Secado (escurrimiento protegido o adecuado)	SI = 2			
2.7 Rotación de stock	SI = 2				12.4 Tabla de picar inabsorbente, limpia y en buen estado de conservación	SI = 4			
2.8 Contar con parihuelas y anaqueles	SI = 2				13 Preparación				
3 Cocina					13.1 Flujo de Preparación adecuado	SI = 4			
3.1 El diseño permite realizar las operaciones con higiene (zonas previa, intermedia y final)	SI = 4				13.2 Lavado y desinfección de verduras y frutas	SI = 4			
3.2 Pisos, paredes y techos de lisos, lavables, limpios, en buen estado de conservación	SI = 2				13.3 Aspecto limpio del aceite utilizado, color ligeramente amarillo y sin olor a rancio	SI = 2			
3.3 Paredes lisas y recubiertas con pinturas de características sanitarias	SI = 2				13.4 Cocción completa de carnes	SI = 4			
3.4 Campana extractora limpia y operativa	SI = 2				13.5 No existe la presencia de animales domésticos o de personal diferente a los manipuladores de alimentos	SI = 4			
3.5 Iluminación adecuada	SI = 2				13.6 Los alimentos crudos se almacenan separadamente de los cocidos o preparados	SI = 4			
3.6 Ventilación Adecuada	SI = 2				13.7 procedimientos de descongelación adecuado	SI = 4			
3.7 Facilidades para el lavado de manos	SI = 4				14 Conservación de Comidas				
4 Comedor					14.1 Sistemas de calor > 63°C	SI = 4			
4.1 Ubicado próximo a la cocina	SI = 2				14.2 Sistemas de frío < 5°C	SI = 4			
4.2 Pisos, paredes y techos limpios y en buen estado	SI = 2				15 Manipulador				
4.3 Conservación y Limpieza de muebles	SI = 2				15.1 Uniforme completo y limpio	SI = 2			
5 Servicios Higiénicos para el Personal					15.2 Se observa higiene personal	SI = 4			
5.1 Ubicación adecuada	SI = 4				15.3 Capacitación en higiene de alimentos	SI = 2			
5.2 Conservación y funcionamiento	SI = 2				15.4 Aplica las BPM	SI = 4			
5.3 Limpieza	SI = 2				16 Medidas de Seguridad				
5.4 Facilidades para el lavado de manos	SI = 4				16.1 Contra incendios (extintores operativos y vigentes)	SI = 2			
6 Servicios Higiénicos para Comensales					16.2 Señalización contra sismos	SI = 2			
6.1 Ubicación adecuada	SI = 4				16.3 Sistema eléctrico	SI = 2			
6.2 Conservación y funcionamiento	SI = 2				16.4 Corte suministro de combustible	SI = 2			
6.3 Limpieza	SI = 2				16.5 Botiquín de primeros auxilios operativo	SI = 2			
6.4 Facilidades para el lavado de manos	SI = 4				16.6 Seguridad de los balones de Gas	SI = 2			
7 Agua					16.7 Insumos para limpieza y desinfección, combustible almacenados en lugar adecuado y alejados de alimentos y del fuego	SI = 2			
7.1 Agua potable	SI = 4								
7.2 Suministro suficiente para el servicio	SI = 4								
8 Desagüe					Total de Puntaje (obtenido)	178			
8.1 Operativo	SI = 2				Porcentaje del puntaje obtenido	100%			
8.2 Protegido (sumideros y rejillas)	SI = 2				Fecha				
9 Residuos					Inspector				
9.1 Basureros con tapa oscilante y bolsas plásticas, en cantidad suficiente y ubicados adecuadamente	SI = 2								
9.2 Contenedor principal y ubicado adecuadamente	SI = 2				75% al 100% : Aceptable				
9.3 Es eliminado la basura con la frecuencia necesaria	SI = 2				51% al 74% : En Proceso				
					Menor al 50% : No Aceptable				

**NORMA SANITARIA PARA EL FUNCIONAMIENTO DE
RESTAURANTES Y SERVICIOS AFINES
RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 363-2005/MINSA**

**TITULO I
GENERALIDADES**

Artículo 1°.- Objetivos de la Norma Sanitaria

- a) Asegurar la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas de consumo humano en las diferentes etapas de la cadena alimentaria: adquisición, transporte, recepción, almacenamiento, preparación y comercialización en los restaurantes y servicios afines.
- b) Establecer los requisitos sanitarios operativos y las buenas prácticas de manipulación que deben cumplir los responsables y los manipuladores de alimentos que laboran en los restaurantes y servicios afines.
- c) Establecer las condiciones higiénico sanitarias y de infraestructura mínimas que deben cumplir los restaurantes y servicios afines.

Artículo 2°.- Aplicación de la Norma Sanitaria

De conformidad con el artículo 6° del Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas, aprobado por Decreto Supremo N° 007-98-SA, la vigilancia sanitaria de los alimentos y bebidas que se comercializan en los restaurantes y servicios afines y, la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en la presente Norma Sanitaria, está a cargo de la Autoridad Sanitaria Municipal.

La vigilancia sanitaria se sustentará en la evaluación de riesgos, las buenas prácticas de manipulación de alimentos y el programa de higiene y saneamiento, la misma que será ejercida por personal profesional calificado y capacitado en estos aspectos.

Artículo 3°.- Cumplimiento de la Norma Sanitaria

Los establecimientos destinados a restaurantes y servicios afines deben ser de uso exclusivo para la preparación y expendio de alimentos y bebidas, de acuerdo a las disposiciones de la presente Norma Sanitaria. Los establecimientos de esta naturaleza que ya vienen funcionando deben adecuarse a lo dispuesto por dicha Norma Sanitaria.

**TITULO II
DE LOS RESTAURANTES Y SERVICIOS AFINES**

**CAPÍTULO I
UBICACIÓN E INSTALACIONES**

Artículo 4°.- Ubicación

Los establecimientos destinados al funcionamiento de restaurantes y servicios afines deben estar ubicados en lugares libres de plagas, humos, polvo, malos olores, inundaciones y de cualquier otra fuente de contaminación.

El establecimiento debe estar separado de la vivienda de su propietario o encargado. El ingreso del público al establecimiento debe ser independiente del ingreso para los abastecedores y otros servicios, o en todo caso, se establecerán periodos de tiempo diferentes para evitar la contaminación cruzada.

Artículo 5°.- Estructuras Físicas

Las edificaciones del restaurante o servicios afines deben ser de construcción sólida y los materiales que se empleen deben ser resistentes a la corrosión, lisos, fáciles de limpiar y desinfectar. Sólo el área de comedor podrá ser de materiales diferentes, considerando el estilo del establecimiento (rústico, campestre, etc). Todas las edificaciones se mantendrán en buen estado de conservación e higiene.

Asimismo, se cumplirán las siguientes condiciones:

- a) Los **pisos** se construirán con materiales impermeables, inadsorbentes, lavables y antideslizantes, no deben tener grietas y serán fáciles de limpiar y desinfectar. Según sea el caso, se les dará una pendiente suficiente para que los líquidos escurran hacia los sumideros.
- b) Las **paredes** deben ser de materiales impermeables, inadsorbentes y lavables y serán de color claro. Deben ser lisas, sin grietas y fáciles de limpiar y desinfectar. Se mantendrán en buen estado de conservación e higiene. Cuando corresponda, los ángulos entre las paredes y los pisos deben ser abovedados para facilitar la limpieza.
- c) Los **techos** deben construirse y acabarse de manera que se impida la acumulación de suciedad y ser fáciles de limpiar.
- d) Las **ventanas** y otras aberturas deben construirse de manera que se evite la acumulación de suciedad y estarán provistas de protección contra insectos u otros animales. También deben desmontarse fácilmente para su limpieza y buena conservación.
- e) Las **puertas** deben ser de superficie lisa e inadsorbente, además de tener cierre automático en los ambientes donde se preparan alimentos.
- f) La existencia de **pasadizos** exige que éstos tengan una amplitud proporcional al número de personas que transiten por ellos y en ningún caso deben ser utilizados como áreas para el almacenamiento.

Artículo 6°.- Iluminación

El nivel mínimo de iluminación en las áreas de recepción, almacenamiento y preparación de alimentos será de 220 lux. Las fuentes de iluminación se ubicarán de forma tal que las personas que trabajan en dichas áreas no proyecten su sombra sobre el espacio de trabajo. La iluminación en las áreas mencionadas no dará lugar a colores falseados.

En el caso de bombillas y lámparas suspendidas, éstas deben aislarse con protectores que eviten la contaminación de los alimentos en caso de rotura.

Artículo 7°.- Ventilación

Debe proveerse una ventilación suficiente para evitar el calor acumulado excesivo, la condensación del vapor, el polvo y, para eliminar el aire contaminado. Se evitará que las corrientes de aire arrastren contaminación hacia el área de preparación y consumo de alimentos.

Se debe instalar una campana extractora sobre los aparatos de cocción, de tamaño suficiente para eliminar eficazmente los vapores de la cocción.

CAPÍTULO II DE LOS SERVICIOS

Artículo 8°.- Abastecimiento y Calidad de Agua

El establecimiento deberá disponer de agua potable de la red pública, contar con suministro permanente y en cantidad suficiente para atender las actividades del establecimiento.

Los establecimientos que tengan su propio sistema de abastecimiento de agua, deben contar con la aprobación y vigilancia por parte del Ministerio de Salud.

Artículo 9°.- Evacuación de Aguas Residuales

El sistema de evacuación de aguas residuales debe mantenerse en buen estado de funcionamiento y estar protegido para evitar el ingreso de roedores e insectos al establecimiento. Los conductos de evacuación de aguas residuales deben estar diseñados para soportar cargas máximas, contar con trampas de grasa y evitar la contaminación del sistema de agua potable.

El piso del área de cocina debe contar con un sistema de evacuación para las aguas residuales que facilite las actividades de higiene.

Artículo 10°.- Disposición de Residuos Sólidos

Los residuos sólidos deben disponerse en recipientes de plástico, en buen estado de conservación e higiene, con tapa oscilante o similar que evite el contacto con las manos y deben tener una bolsa de plástico en el interior para facilitar la evacuación de los residuos.

Dichos recipientes deben colocarse en cantidad suficiente en la cocina, comedor, baños y cualesquiera otro lugar donde se generen residuos sólidos y, estar ubicados de manera que no contaminen los alimentos.

Para la eliminación de los residuos sólidos se debe contar con colector con tapa de tamaño suficiente, según el volumen producido, colocados en un ambiente destinado exclusivamente para este uso, de acceso fácil al servicio recolector. Este ambiente debe diseñarse de manera que se impida el acceso de plagas y se evite la contaminación del alimento y del entorno. Se deben lavar y desinfectar a diario los recipientes plásticos y la zona de almacenamiento de residuos.

Artículo 11°.- Vestuarios y Servicios Higiénicos para el Personal

Los establecimientos deben facilitar al personal espacios adecuados para el cambio de vestimenta, en el cual la ropa de trabajo no debe entrar en contacto con la ropa de uso personal. Este ambiente debe estar iluminado, ventilado y en buen estado de conservación e higiene.

Para uso del personal, el establecimiento debe contar con servicios higiénicos fuera del área de manipulación de los alimentos y sin acceso directo a la cocina o al almacén. Los servicios higiénicos deben tener buena iluminación y ventilación y estar diseñados de manera que se garantice la eliminación higiénica de las aguas residuales.

Los servicios higiénicos para hombres deben contar con lo siguiente:

De 1 a 9 personas : 1 inodoro, 2 lavatorios, 1 urinario
 De 10 a 24 personas : 2 inodoros, 4 lavatorios, 1 urinario
 De 25 a 49 personas : 3 inodoros, 5 lavatorios, 2 urinarios
 Más de 50 personas : 1 unidad adicional por cada 30 personas

Los servicios higiénicos para las mujeres son similares a los indicados, excepto los urinarios que serán reemplazados por inodoros.

Los inodoros, lavatorios y urinarios deben ser de material de fácil limpieza y desinfección. Los lavatorios estarán provistos de dispensadores con jabón líquido o similar y medios higiénicos para secarse las manos como toallas desechables o secadores automáticos de aire. Si se usaran toallas desechables, habrá cerca del lavatorio un número suficiente de dispositivos de distribución y recipientes para su eliminación.

Los servicios higiénicos deben mantenerse operativos, en buen estado de conservación e higiene.

Artículo 12°.- Servicios Higiénicos para el Público

Los servicios higiénicos para comensales no deben tener acceso directo al comedor, las puertas deben tener ajuste automático y permanecerán cerradas excepto durante las operaciones de limpieza.

Los servicios higiénicos deben mantenerse operativos, en buen estado de conservación e higiene, con buena iluminación y ventilación. Los inodoros, lavatorios y urinarios deben ser de material fácil de higienizar.

Los servicios higiénicos deben estar separados para cada sexo y su distribución por frecuencia de comensales será la siguiente:

Frecuencia de comensales/día	Hombres			Mujeres	
	Inodoros	Urinarios	Lavatorios	Inodoros	Lavatorios
Menos de 60	1	1	1	1	1
De 61 a 150 (*)	2	2	2	2	2
Por cada 100 adicionales	1	1	1	1	1

(*) los establecimientos en este rango de frecuencia de comensales deben adicionar un servicio higiénico para minusválidos.

En forma permanente debe dotarse de provisión de papel higiénico y de recipientes de material resistente al lavado continuo, con bolsas internas de plástico, para facilitar la recolección de los residuos.

Los lavatorios deben estar provistos de dispensadores con jabón líquido o similar y medios higiénicos para secarse las manos como toallas desechables o secadores automáticos de aire caliente. Si se usaran toallas desechables, habrá cerca del lavatorio un número suficiente de dispositivos de distribución y recipientes para su eliminación. Deben colocarse avisos que promuevan el lavado de manos.

El sistema de ventilación de los servicios higiénicos natural o artificial, debe permitir la eliminación de los olores hacia el exterior del establecimiento.

CAPÍTULO III DE LOS EQUIPOS Y UTENSILIOS

Artículo 13°.- Características

Los equipos y utensilios que se empleen en los restaurantes y servicios afines, deben ser de material de fácil limpieza y desinfección, resistente a la corrosión, que no transmitan sustancias tóxicas, olores, ni sabores a los alimentos. Deben ser capaces de resistir repetidas operaciones de limpieza y desinfección.

Las tablas de picar deben ser de material inabsorbente, de superficie lisa y mantenerse en buen estado de conservación e higiene.

Artículo 14°.- Lavado y Desinfección

Para el lavado y desinfección de la vajilla, cubiertos y vasos se debe tomar las siguientes precauciones:

- Retirar primero los residuos de comidas.
- Utilizar agua potable corriente, caliente o fría y detergente.
- Enjuagarlos con agua potable corriente.
- Después del enjuague se procederá a desinfectar con cualquier producto comercial aprobado por el Ministerio de Salud para dicho uso o, con un enjuague final por inmersión en agua a un mínimo de temperatura de 80° C por tres minutos.
- La vajilla debe secarse por escurrimiento al medio ambiente de la cocina, colocándola en canastillas o similares. Si se emplearan toallas, secadores o similares, éstos deben ser de uso exclusivo, mantenerse limpios, en buen estado de conservación y en número suficiente de acuerdo a la demanda del servicio.
- El lavado y desinfección por medio de equipos automáticos debe ajustarse a las instrucciones del fabricante, cuidando de usar agua potable en cantidad necesaria. Los equipos deben lavarse al final de la jornada, desarmando las partes removibles.

Todo menaje de cocina, así como las superficies de parrillas, planchas, azafates, bandejas, recipientes de mesas con sistema de agua caliente (baño maría) y otros que hayan estado en contacto con los alimentos, deben limpiarse, lavarse y desinfectarse por lo menos una vez al día.

Artículo 15°.- Almacenamiento

Para el almacenamiento y protección de los equipos y utensilios, una vez limpios y desinfectados deben tomarse las siguientes precauciones:

- La vajilla, cubiertos y vasos deben guardarse en un lugar cerrado, protegido del polvo e insectos.
- Guardar los vasos, copas y tazas colocándolos hacia abajo.
- Guardar los equipos y utensilios, limpios y desinfectados en un lugar aseado, seco, a no menos de 0.20 m. del piso.
- Cubrir los equipos que tienen contacto con las comidas cuando no se van a utilizar inmediatamente.
- No colocar los equipos o utensilios cerca de drenajes de aguas residuales o cerca de recipientes de residuos.

CAPÍTULO III DE LOS EQUIPOS Y UTENSILIOS

Artículo 13°.- Características

Los equipos y utensilios que se empleen en los restaurantes y servicios afines, deben ser de material de fácil limpieza y desinfección, resistente a la corrosión, que no transmitan sustancias tóxicas, olores, ni sabores a los alimentos. Deben ser capaces de resistir repetidas operaciones de limpieza y desinfección.

Las tablas de picar deben ser de material inabsorbente, de superficie lisa y mantenerse en buen estado de conservación e higiene.

Artículo 14°.- Lavado y Desinfección

Para el lavado y desinfección de la vajilla, cubiertos y vasos se debe tomar las siguientes precauciones:

- Retirar primero los residuos de comidas.
- Utilizar agua potable corriente, caliente o fría y detergente.
- Enjuagarlos con agua potable corriente.
- Después del enjuague se procederá a desinfectar con cualquier producto comercial aprobado por el Ministerio de Salud para dicho uso o, con un enjuague final por inmersión en agua a un mínimo de temperatura de 80° C por tres minutos.
- La vajilla debe secarse por escurrimiento al medio ambiente de la cocina, colocándola en canastillas o similares. Si se emplearan toallas, secadores o similares, éstos deben ser de uso exclusivo, mantenerse limpios, en buen estado de conservación y en número suficiente de acuerdo a la demanda del servicio.
- El lavado y desinfección por medio de equipos automáticos debe ajustarse a las instrucciones del fabricante, cuidando de usar agua potable en cantidad necesaria. Los equipos deben lavarse al final de la jornada, desarmando las partes removibles.

Todo menaje de cocina, así como las superficies de parrillas, planchas, azafates, bandejas, recipientes de mesas con sistema de agua caliente (baño maría) y otros que hayan estado en contacto con los alimentos, deben limpiarse, lavarse y desinfectarse por lo menos una vez al día.

Artículo 15°.- Almacenamiento

Para el almacenamiento y protección de los equipos y utensilios, una vez limpios y desinfectados deben tomarse las siguientes precauciones:

- La vajilla, cubiertos y vasos deben guardarse en un lugar cerrado, protegido del polvo e insectos.
- Guardar los vasos, copas y tazas colocándolos hacia abajo.
- Guardar los equipos y utensilios, limpios y desinfectados en un lugar aseado, seco, a no menos de 0.20 m. del piso.
- Cubrir los equipos que tienen contacto con las comidas cuando no se van a utilizar inmediatamente.
- No colocar los equipos o utensilios cerca de drenajes de aguas residuales o cerca de recipientes de residuos.

Municipalidad Provincial de Piura



Gerencia de Servicios Comerciales
División de Licencias

ESTABLECIMIENTOS CON UN ÁREA DE HASTA 100 M2 Y CON CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO NO MAYOR DEL TREINTA POR CIENTO (30%) CON ITSE BASICA EX POST (INCLUYE CESIONARIOS)

GIROS APLICABLES

1. TIENDAS
2. BODEGAS
3. BAZARES
4. STANDS
5. HOSPEDAJES
6. RESTAURANTES
7. CAFETERIAS
8. ESTABLECIMIENTOS DE SALUD
9. OFICINAS ADMINISTRATIVAS
10. MODULOS
11. PUESTOS
12. PELUQUERIAS

NOTA IMPORTANTE:

SE EXCLUYE:

- Edificaciones, recintos o instalaciones hasta 100 metros cuadrados que superen el 30% del área total para fines de almacenamiento.
- Solicitudes que incluyan giros de pub, karaokes, licorerías, discoteca, bares, casinos, juegos de azar, máquinas tragamonedas, ferretería, talleres mecánicos, talleres de costura, cabinas de internet, carpinterías, imprentas, y giros afines
- Giros cuyo desarrollo implique el almacenamiento uso o comercialización de productos inflamables.
- Giros que requieran de una ITSE EX ANTE, de Detalle o Multidisciplinaria.

Municipalidad Provincial de Piura



Gerencia de Servicios Comerciales
División de Licencias

LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO PARA ESTABLECIMIENTOS CON UN ÁREA DE HASTA 100 M2 CON ITSE BASICA EX POST

A. Requisitos Generales:

1. Formato de solicitud de licencia de funcionamiento (de distribución Gratuita o de libre reproducción), con carácter de Declaración Jurada, que incluya:
 - Número de RUC Y DNI o Carné de Extranjería del solicitante, tratándose de personas jurídicas o naturales según corresponda.
 - Número de DNI o Carné de extranjería del representante legal, en caso de persona jurídica u otros entes colectivos; o, tratándose de personas naturales que actúen mediante representación.
2. Copia de Vigencia de Poder de representante legal en caso de personas jurídicas u entes colectivos. Tratándose de representación de personas naturales, se requiere carta poder con firma legalizada.
3. Indicación del número de comprobante de pago por derecho de trámite.
4. Declaración Jurada de Observancia de Condiciones de Seguridad.

B. Requisitos específicos:

5. De ser el caso, serán exigibles los siguientes requisitos:
 - 5.1 Copia simple del título profesional en el caso de servicios relacionados con la salud.
 - 5.2 Informar en el formato de solicitud de declaración jurada sobre el número de estacionamientos de acuerdo a la normatividad vigente.
 - 5.3 Copia simple de la autorización sectorial contenida en el Decreto Supremo N° 006-2013-PCM o norma que lo sustituya o reemplace.
 - 5.4 Copia simple de la autorización expedida por el Ministerio de Cultura, conforme a la Ley N° 28296 – Ley General de Patrimonio Cultural de la Nación. Excepto en los casos en que el Ministerio de Cultura haya participado en las etapas de remodelación y monitoreo de ejecución de obras previas inmediatas a la solicitud de la licencia del local por el cual se solicita la licencia.

NOTA IMPORTANTE:

- De acuerdo al numeral 40.1.3 del artículo 40 de la Ley N° 27444, está prohibida la exigencia de presentación de más de dos ejemplares de la documentación vinculada al trámite administrativo.
- Verificado el cumplimiento de los requisitos señalados, se procederá al pago de la Tasa correspondiente.
- La verificación de los alcances de la Declaración Jurada de Observancia de Condiciones de Seguridad se efectúa a través de la ITSE Básica realizada por la Municipalidad Provincial de Piura con posterioridad al otorgamiento de la licencia de funcionamiento.

Municipalidad Provincial de Piura



Gerencia de Servicios Comerciales
División de Licencias

LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO PARA ESTABLECIMIENTOS CON UN ÁREA DE HASTA 100 M2 CON ITSE BASICA EX POST EN FORMA CONJUNTA CON LA AUTORIZACIÓN DE ANUNCIO PUBLICITARIO (LUMINOSO O ILUMINADO) Y/ O TOLDO.

- A. Requisitos Generales:
1. Formato de solicitud de licencia de funcionamiento (de distribución Gratuita o de libre reproducción), con carácter de Declaración Jurada, que incluya:
 - Número de RUC Y DNI o Carné de Extranjería del solicitante, tratándose de personas jurídicas o naturales según corresponda.
 - Número de DNI o Carné de extranjería del representante legal, en caso de persona jurídica u otros entes colectivos; o, tratándose de personas naturales que actúen mediante representación.
 2. Copia de Vigencia de Poder de representante legal en caso de personas jurídicas u entes colectivos. Tratándose de representación de personas naturales, se requiere carta poder con firma legalizada.
 3. Declaración Jurada de Observancia de Condiciones de Seguridad.
 4. Indicación del número de comprobante de pago por derecho de trámite.
- B. Requisitos específicos:
5. De ser el caso, serán exigibles los siguientes requisitos:
 - 5.1 Copia simple del título profesional en el caso de servicios relacionados con la salud.
 - 5.2 Informar en el formato de solicitud de declaración jurada sobre el número de estacionamientos de acuerdo a la normatividad vigente.
 - 5.3 Copia simple de la autorización sectorial contenida en el Decreto Supremo N° 006-2013-PCM o norma que lo sustituya o reemplace.
 - 5.4 Copia simple de la autorización expedida por el Ministerio de Cultura, conforme a la Ley N° 28296 – Ley General de Patrimonio Cultural de la Nación. Excepto en los casos en que el Ministerio de Cultura haya participado en las etapas de remodelación y monitoreo de ejecución de obras previas inmediatas a la solicitud de la licencia del local por el cual se solicita la licencia.
- C. Requisitos específicos (anuncio luminoso o iluminado y/ o toldo):
6. El solicitante debe presentar las vistas siguientes:
 - 6.1 Diseño (dibujo) del anuncio y/ o toldo, con sus dimensiones; así como, la indicación de los materiales de fabricación.
 - 6.2 Una fotografía en la cual se aprecie el entorno urbano y la edificación donde se ubicará el anuncio y/ o toldo, considerando su posicionamiento virtual a partir de un montaje (dibujo).
 7. Declaración jurada del profesional que será el responsable del diseño e instalación del anuncio.
 8. En caso el anuncio supere el área de 12 m2, se presentará la siguiente documentación refrendada por el profesional responsable:
 - Memoria descriptiva y especificaciones técnicas.
 - Plano de instalaciones eléctricas, a escala conveniente.

NOTA IMPORTANTE:

- De acuerdo al numeral 40.1.3 del artículo 40 de la Ley N° 27444, está prohibida la exigencia de presentación de más de dos ejemplares de la documentación vinculada al trámite administrativo.
- Verificado el cumplimiento de los requisitos señalados, se procederá al pago de la Tasa correspondiente.
- La verificación de los alcances de la Declaración Jurada de Observancia de Condiciones de Seguridad se efectúa a través de la ITSE Básica realizada por la Municipalidad Provincial de Piura con posterioridad al otorgamiento de la licencia de funcionamiento.
- La autorización conjunta no es de aplicación para anuncios monumentales.
- En el caso de toldos, estos podrán cubrir el 80% de la vereda, hasta un máximo de 1.00m. con una altura mínima de 2.10ml. desde el piso terminado de la vereda hasta la terminación del alero del mismo.

Municipalidad Provincial de Piura



Gerencia de Servicios Comerciales
División de Licencias

LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO PARA ESTABLECIMIENTOS CON UN ÁREA DE HASTA 100 M2 CON ITSE BASICA EX POST EN FORMA CONJUNTA CON LA AUTORIZACIÓN DE ANUNCIO PUBLICITARIO SIMPLE (ADOSADO A FACHADA) Y/O TOLDO.

A. Requisitos Generales:

1. Formato de solicitud de licencia de funcionamiento (de distribución Gratuita o de libre reproducción), con carácter de Declaración Jurada, que incluya:
 - Número de RUC Y DNI o Carné de Extranjería del solicitante, tratándose de personas jurídicas o naturales según corresponda.
 - Número de DNI o Carné de extranjería del representante legal, en caso de persona jurídica u otros entes colectivos; o, tratándose de personas naturales que actúen mediante representación.
2. Copia de Vigencia de Poder de representante legal en caso de personas jurídicas u entes colectivos. Tratándose de representación de personas naturales, se requiere carta poder con firma legalizada.
3. Indicación del número de comprobante de pago por derecho de trámite.
4. Declaración Jurada de Observancia de Condiciones de Seguridad.

B. Requisitos específicos:

5. De ser el caso, serán exigibles los siguientes requisitos:
 - 5.1 Copia simple del título profesional en el caso de servicios relacionados con la salud.
 - 5.2 Informar en el formato de solicitud de declaración jurada sobre el número de estacionamientos de acuerdo a la normatividad vigente.
 - 5.3 Copia simple de la autorización sectorial contenida en el Decreto Supremo N° 006-2013-PCM o norma que lo sustituya o reemplace.
 - 5.4 Copia simple de la autorización expedida por el Ministerio de Cultura, conforme a la Ley N° 28296 – Ley General de Patrimonio Cultural de la Nación. Excepto en los casos en que el Ministerio de Cultura haya participado en las etapas de remodelación y monitoreo de ejecución de obras previas inmediatas a la solicitud de la licencia del local por el cual se solicita la licencia.

C. Requisitos específicos (anuncio publicitario y/o toldo):

6. El solicitante debe presentar las vistas siguientes:
 - 6.1 Diseño (dibujo) del anuncio y/ o toldo, con sus dimensiones; así como, la indicación de los materiales de fabricación.
 - 6.2 Una fotografía en la cual se aprecie el entorno urbano y la edificación donde se ubicará el anuncio y/ o toldo, considerando su posicionamiento virtual a partir de un montaje (dibujo).

NOTA IMPORTANTE:

- De acuerdo al numeral 40.1.3 del artículo 40 de la Ley N° 27444, está prohibida la exigencia de presentación de más de dos ejemplares de la documentación vinculada al trámite administrativo.
- Verificado el cumplimiento de los requisitos señalados, se procederá al pago de la Tasa correspondiente.
- La verificación de los alcances de la Declaración Jurada de Observancia de Condiciones de Seguridad se efectúa a través de la ITSE Básica realizada por la Municipalidad Provincial de Piura con posterioridad al otorgamiento de la licencia de funcionamiento.
- La autorización conjunta no es de aplicación para anuncios luminosos, iluminados, monumentales o similares.
- En el caso de toldos, estos podrán cubrir el 80% de la vereda, hasta un máximo de 1.00 m. con una altura mínima de 2.10 ml. Desde el piso terminado de la vereda hasta la terminación del alero del mismo.