



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
DE CHIMBOTE**

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

**“CARACTERIZACION DEL FINANCIAMIENTO Y
CAPACITACIÓN DE LAS MYPE RUBRO SERVICIOS SPA DE
LA ZONA CENTRICA DEL DISTRITO DE SULLANA –AÑO
2016”**

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

AUTORA:

Bach: SILVIA MARIBEL NEYRA QUISPE

ASESOR:

Mgtr. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS

SULLANA – PERÚ

2016



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÀNGELES
DE CHIMBOTE**

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

**“CARACTERIZACION DEL FINANCIAMIENTO Y
CAPACITACIÓN DE LAS MYPE RUBRO SERVICIOS SPA DE
LA ZONA CENTRICA DEL DISTRITO DE SULLANA –AÑO
2016”**

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

AUTORA:

Bach: SILVIA MARIBEL NEYRA QUISPE

ASESOR:

Mgtr. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS

SULLANA – PERÚ

2016

JURADO EVALUADOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. Víctor Helio Patiño Niño

Secretario

Mgtr. Maritza Zelideth

Chumacero Ancajima

Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios todopoderoso y a nuestro señor Jesucristo, por darme la vida y las bendiciones necesarias para lograr mis metas.

A mi madre por su apoyo colaboración e inspiración para la realización de este informe.

DEDICATORIA

A mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores la cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mi hermana que siempre ha estado junto a mí brindándome su apoyo.

Al hombre que me dio la vida, el cual a pesar de haberlo perdido ya que fue muy temprana su partida, ha estado siempre cuidándome y guiándome desde el cielo.

A mi familia en general porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenas y malos momentos.

RESUMEN

La presente investigación, tiene como objetivo, describir las características del financiamiento y capacitación de las MYPE rubro servicios de SPA–Servicio de peluquería y salón de belleza de la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016. La investigación fue descriptiva, cuantitativa, no experimental ,transversal 19 microempresas unidades de investigación con 60 personas donde la variable financiamiento son 19 gerentes y/o propietarios ,variable capacitación son 41 trabajadores, la muestra es igual a la población de cada variable , a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario de 17 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto al financiamiento: 89% de los encuestados considera que en los últimos 5 años ha solicitado un préstamo bancario para incrementar su negocio, el 68% de los encuestados considera que fue necesario solicitar préstamo para mejorar su empresa. Respecto a las fuentes de financiamiento: el 89% de los encuestados el tipo de préstamo efectuó al sistema financiero es a corto plazo, el 84% de los encuestados recurrió a las instituciones financieras privadas para solicitar un préstamo. Respecto a la capacitación: el 56% de los encuestados considera que el nivel de satisfacción con el puesto es una característica importante que tiene la capacitación. Respecto a la importancia de la capacitación: el 90% de los encuestados considera que con la capacitación desarrollara habilidades que permitirán mejoras en su desempeño laboral. En conclusión: Las fuentes de financiamiento es que la mayoría de estos negocios han recurrido en los últimos cinco años a las entidades financieras solicitando préstamos, en su mayoría siendo aprobados previo análisis de los mismos, y estos informándoles las respectivas tasas de intereses, garantías, los beneficios, los riesgos y moras al incurrir en el incumplimiento de los pagos, con la finalidad de mejorar y equipar su negocio siendo muy beneficioso e importante para dichos fines, la importancia de la capacitación para el personal de las microempresas ya que son capacitados y de esta manera desarrollan sus habilidades para brindar un mejor servicio a los clientes, además estos manifiestan que no es un gasto para la empresa.

Palabras claves: Financiamiento, Capacitación.

ABSTRACT

The present research aims to describe the characteristics of the financing and training of the MSEs in the services of SPA-Hairdressing service and beauty salon in the central area of the district of Sullana, in 2016. The research was descriptive, quantitative, non Experimental, transversal 19 microenterprises research units with 60 people where the variable financing are 19 managers and / or owners, variable training are 41 workers, the sample is equal to the population of each variable, who were given the survey technique And the instrument the questionnaire of 17 questions, obtaining the following results: Regarding financing: 89% of the respondents believe that in the last 5 years they have requested a bank loan to increase their business, 68% of the respondents consider it necessary Apply for loan to improve your business. Regarding sources of funding: 89% of respondents the type of loan made to the financial system is short-term, 84% of respondents turned to private financial institutions to apply for a loan. Regarding training: 56% of the respondents consider that the level of satisfaction with the position is an important feature of the training. Regarding the importance of training: 90% of the respondents believe that with the training they will develop skills that will allow them to improve their work performance. In conclusion: The sources of financing are that most of these businesses have resorted to financial institutions requesting loans in the last five years, most of them being approved after analyzing them and informing them of the respective interest rates, guarantees, Benefits, risks and delinquencies when incurring in default of payments, in order to improve and equip their business being very beneficial and important for these purposes, the importance of training for micro-enterprise personnel as they are trained and In this way they develop their skills to provide a better service to customers, in addition they state that it is not an expense for the company.

Key words: Financing, Training.

INDICE GENERAL

JURADO EVALUADOR.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
TABLA DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	21
2.1. Antecedentes.....	21
2.2. Bases Teóricas.....	36
III. METODOLOGÍA.....	74
3.1 Diseño de la investigación.....	74
3.2 Población y muestra.....	75
3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	78
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	79
3.6 Plan de análisis.....	80
3.7 Matriz de Consistencia.....	81
3.8 Principios Éticos.....	82
IV. RESULTADOS.....	82

4.1 Resultados.....	82
4.2 Análisis de resultados.....	99
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	107
5.1. Conclusiones.....	107
5.2. Recomendaciones.....	108
Aspectos complementarios.....	109
Referencias bibliográficas.....	112
Anexos.....	119

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Ha solicitado un préstamo bancario.....	82
Tabla 2: Solicitar préstamo para mejorar su empresa.....	83
Tabla 3: Conoce la tasa de interés que paga.....	84
Tabla 4: Los bancos le brindan el plazo de acuerdo a sus ingresos para pagar su préstamo.....	85
Tabla 5: Le pidieron algún tipo de garantía.....	86
Tabla 6: Tipo de préstamo efectuó al sistema financiero.....	87
Tabla 7: Tipo de instituciones financieras recurre para solicitar un préstamo..	88
Tabla 8: Tipo de fuente de financiamiento inicio su negocio.....	89
Tabla 9: El crédito para capital de trabajo le ayudó a incrementar su empresa..	90
Tabla 10: Necesita capacitarse.....	91
Tabla 11: Ha recibido algún tipo de capacitación.....	92
Tabla 12: Los requerimientos de la capacitación se realicen paso a paso según un orden.....	93
Tabla 13: Características importantes cree usted que tiene la capacitación.....	94
Tabla 14: Es importante la capacitación para el desempeño de sus labores.....	95
Tabla 15: La capacitación que recibió fue la adecuada.....	96
Tabla 16: La capacitación desarrollara habilidades que permitirán mejoras en su desempeño laboral.....	97
Tabla 17: Los programas de capacitación han elevado la calidad de servicio....	98

ÍNDICE DE GRAFICOS

	Pág.
Grafico 1: Ha solicitado un préstamo bancario.....	83
Grafico 2: Solicitar préstamo para mejorar su empresa.....	84
Grafico 3: Conoce la tasa de interés que paga.....	85
Grafico 4: Los bancos le brindan el plazo de acuerdo a sus ingresos para pagar su préstamo.....	86
Grafico 5: Le pidieron algún tipo de garantía.....	87
Grafico 6: Tipo de préstamo efectuó al sistema financiero.....	88
Grafico 7: Tipo de instituciones financieras recurre para solicitar un préstamo.....	89
Grafico 8: Tipo de fuente de financiamiento inicio su negocio.....	90
Grafico 9: El crédito para capital de trabajo le ayudó a incrementar su empresa.....	91
Grafico 10: Necesita capacitarse.....	92
Grafico 11: Ha recibido algún tipo de capacitación.....	93
Grafico 12: Los requerimientos de la capacitación se realicen paso a paso según un orden.....	94
Grafico 13: Características importantes cree usted que tiene la capacitación.....	95
Grafico 14: Es importante la capacitación para el desempeño de sus labores.....	96
Grafico 15: La capacitación que recibió fue la adecuada.....	97

Grafico 16: La capacitación desarrollara habilidades que permitirán mejoras en su desempeño laboral..... 98

Grafico 17: Los programas de capacitación han elevado la calidad de servicio..... 99

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 01 Matriz de operacionalización de variables.....	78
Cuadro N° 02 Matriz de Consistencia.....	81

I. INTRODUCCIÓN

Es indispensable recalcar la importancia que tiene hoy en día la micro y pequeña empresa, ya que juega un papel indiscutible en el desarrollo social y económico del país, asimismo es la principal fuente generadora de empleo. Sin embargo, a pesar de su indiscutible relevancia, no recibe el apoyo necesario por parte del estado y las autoridades respectivas para generar un mayor desarrollo, crecimiento y expansión en el sector en el cual se desarrollan.

Segúndatos del [Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, (MTPE)] de un promedio de 659 000 empresas formales existentes, el 98,4% son MYPE; aproximadamente el 42% de la producción nacional es proveída por ellas, y son generadoras del 98% del empleo privado en el país (Avolio, Mezones y Roca, 2010, pag. 16).

Al respecto, Campos (2010) señala que las MYPE son muy sensibles a desaparecer cuando existen crisis financieras si no se toman las medidas adecuadas para su supervivencia, es momento de trabajar con ellas y aplicar políticas que permitan fortalecer sus estructuras incrementado sus capacidades, y su producción, para que les sea más fácil insertarse en otros mercados.

Asimismo, el 52% de los clientes de este segmento se dedican al comercio, el 31% a servicios y el 16% a la actividad industrial, “En los últimos años, el mercado financiero se volvió más competitivo y, los clientes, más exigentes tanto en la atención

que reciben como en productos y canales que les permitan tener resultados exitosos en sus negocios (Del Solar, 2016).

Además juega un papel importante para generar recursos e invertir en capacitación, y por lo tanto generar rentabilidad en las MYPES así podemos decir que ambas esta relacionadas, el financiamiento y la capacitación. Mediante un buen financiamiento se podrá cubrir las necesidades existentes, como también tenemos que tener en cuenta que la capacitación ya sea al personal o a los accionistas o dueño de la empresa donde pueda aportar ideas y soluciones a situaciones problemáticas que puedan surgir, y para el personal la capacitación podría aflorar su creatividad y eficiencia en su área de trabajo. Es así como se ve la necesidad de incurrir a un financiamiento para lograr un mejor desarrollo y competitividad en las MYPES (Pinilla, 2006).

El financiamiento desde el punto de vista de la oferta, los mayores obstáculos para el acceso de las MYPES provienen de los altos costos de transacción de las operaciones pequeñas, la falta de transparencia contable, el costo de obtención de la información adecuada, la percepción de alto riesgo, la falta de garantías suficientes, y la exigencia por la normativa prudencial de provisionar los créditos a las MYPES. La revisión de los instrumentos, del tamaño del mercado y de las características de la oferta permite concluir que los instrumentos disponibles a las MYPES se limitan al crédito tradicional a corto plazo y esto dificulta su inversión de largo plazo en activos fijos (Montero, 2007).

Cabe mencionar que antes de acceder a un canal de financiamiento, sugiere, es necesario que el empresario determine hasta qué punto está dispuesto a endeudarse, para

ello, también es indispensable que conozca su capacidad de endeudamiento y en tercer lugar, fije los costos efectivos de financiamiento. El experto recalca que la decisión con respecto a optar por una u otra alternativa debe girar en torno al costo efectivo del dinero o TEA (Tasa de interés efectiva anual). De igual manera, los plazos para la amortización de la deuda, que puedan otorgar las entidades prestadoras, deben ponerse bajo análisis (Agüero, 2013).

Respecto a la capacitación hoy en día está teniendo actualmente una importancia clave para la sobrevivencia y desarrollo de las empresas, cada vez más se requiere de personal que conozca "lo último" en los aspectos relacionados con sus actividades diarias (Nacional Financiera, s.f.).

Resulta primordial que los emprendedores y los empresarios de las pequeñas y medianas empresas del país se capaciten a fin de mejorar sus destrezas empresariales lo que permitiría mejorar su desempeño tanto en la demanda de productos de mejor calidad, la demanda de crédito y mejoraría la calidad de sus carteras de clientes. Con una adecuada capacitación, el emprendedor tendrá un mejor manejo adecuado a la coyuntura que vive el país y será capaz de desarrollar otros emprendimientos con nuevos conocimientos que le permitirán ir desarrollando su negocio de acuerdo a las expectativas empresariales que tenga (Oscoco, 2011).

Si bien es cierto que la capacitación no es el único camino por medio del cual se garantiza el correcto cumplimiento de tareas y actividades, si se manifiesta como un instrumento que enseña, desarrolla sistemáticamente y coloca en circunstancias de

competencia a cualquier persona (Gonzales, 2014).

Las acciones del gobierno y los actores involucrados en el desarrollo de la MYPE trabajan de manera aislada, sin concertación ni articulación de las partes, y tampoco consideran la importancia de la capacitación y el acceso al financiamiento. En el Perú no existe un sistema nacional de capacitación para la MYPE; y dicha ausencia conlleva a que no exista un organismo regulador que establezca las bases, marque la pauta y fije las normas para que la oferta de capacitación y financiamiento llegue adecuadamente a la demanda (matute y Albújar, 2008).

Este dinamismo de la MYPE, se puede apreciar en casi todos los mercados, así tenemos al mercado de la belleza, el mismo que está en constante crecimiento en todo el mundo. La provincia de Sullana no es ajena a este crecimiento, ya que en los últimos años se puede observar como las MYPES, rubro servicios SPA, ubicados en su mayoría en la zona céntrica de la provincia, vienen generando un dinamismo económico dando trabajo a un gran número de personas especializadas en el rubro de la belleza. Estos pequeños negocios brindan servicios de corte, peinado, color, depilación, manicure, pedicura, tratamientos específicos, incluso masajes y aromaterapia, de esta manera un cliente puede entrar y salir como nuevo (ASBANC, 2016).

A pesar de su importancia, la realidad de estos pequeños negocios está lejos de ser la ideal. En general, se destacan por (i) contar con una administración no profesional con escasa capacitación, usualmente dirigida y operada por el propio dueño; (ii) escasa especialización en el trabajo, tanto en el aspecto productivo como en el administrativo, siendo en este último el mismo empresario quien atiende todos los sectores: ventas,

compras, producción, personal, etc.; (iii) actividad no intensiva en capital; es decir, con predominio de mano de obra; (iv) tecnología inadecuada; y (v) limitados recursos financieros, con el capital de la empresa suministrado principalmente por sus propios dueños (Thompson, 2007).

Hoy en día en la realidad se puede observar que varias de estas MYPE dedicadas al rubro de la belleza, abren sus negocios de Spa y duran menos de un año en el mercado local, el acceso al financiamiento es difícil y limitado. Además de contar con directores poco capacitados en gestión del recurso humano, no existe una política de capacitación continua en el entorno interno de estos pequeños negocios.

Se puede conjeturar que la situación a la que se enfrentan las MYPE, rubro SPA, de la provincia de Sullana, es causada por el limitado y costoso acceso al financiamiento, esto frena su desarrollo y expansión, ya que al no obtener el dinero necesario para llevar a cabo las operaciones de su empresa, afrontan graves problema de liquidez; los que si acceden al crédito, lo obtiene a costos muy alto (esto explicado por el alto grado de riesgo del sector), en su mayoría no cuentan con garantías crediticias (títulos de propiedad, garantías, etc.) que garantice su crédito, lo cual los hace sujetos de crédito de alto riesgo y por ende costos elevados de financiamiento.

La mayoría de estos pequeños negocios carecen de una estructura administrativa, de recursos humanos y tecnología decisoria apropiados para desarrollar las funciones empresariales. En este entorno empresarial el gerente que en muchos de los casos, son gerentes con una escasa capacitación, realiza diversas funciones, no conocen sobre gestión financiera, ello limita el acceso al crédito de estos pequeños negocios.

El poco tiempo de vida en el mercado de estos pequeños negocios es causado por la agresiva competencia, la misma que se da por nuevos negocios con ambientes agradables, con una imagen y decoración atractivas, así como con una atención personalizada y profesional. De ahí que el sector tienda cada vez más, hacia una especialización profesional como a una diversificación de sus servicios, por ejemplo, ofreciendo al mismo tiempo servicios de peluquería y de estética, erradicar los obstáculos que enfrentan este tipo de empresas para crecer se vuelve un deber de las autoridades públicas y privadas con el objeto de apuntalar el desarrollo económico y financiero de la nación.

De estos pequeños negocios de servicios de SPA, se desconoce cuáles son las características de su financiamiento y capacitación; es por ello que se justifica una investigación tipo diagnóstico descriptivo, cualitativo, que nos permitirá conocer las características de las variables financiamiento y capacitación, para así poder plantear propuestas de solución a la problemática encontrada, y así aportar como ente académico a la solución de un problema social.

Teniendo en cuenta, que el mercado de la belleza está en constante crecimiento en todo el mundo; la provincia de Sullana no es ajena a este crecimiento, ya que en los últimos años se puede observar como las MYPE, rubro servicios SPA, ubicados en su mayoría en la zona céntrica de la provincia, vienen generando un dinamismo económico dando trabajo a un gran número de personas especializados en el rubro de la belleza. Estos pequeños negocios brindan servicios de corte, peinado, color, depilación,

manicure, pedicura, tratamientos específicos, incluso masajes y aromaterapia, de esta manera un cliente puede entrar y salir como nuevo.

Siguiendo la investigación en el estudio de la línea de base de financiamiento y capacitación, es importante conocer el comportamiento y desarrollo de las unidades. Objeto de investigación en el marco de los factores externo e interno.

Las MYPE servicio rubro spa buscan ofrecer servicio de alta calidad con un excelente precio pero en la actualidad no aprovecha los beneficios de las nuevas tecnologías, son muy cerrados a los cambios, no poseen mucha publicidad, esto les impide abrirse a conquistar nuevos mercados y se conforman con los clientes que tienen.

Con respecto al personal, existe falta de capacitación en los trabajadores, ya que solamente los empleados reciben sugerencias de sus jefes, mas no reciben un curso de capacitación que le ayude a desarrollarse en su trabajo eficientemente, a ello cabe añadir que su personal cuenta con nivel de estudios secundarios completo y en alguno de sus casos superior inconcluso, son personas del mismo entorno donde está ubicadas las MYPE, se puede observar que no hay un interés por parte de la MYPE en capacitar a su personal en temas de atención al cliente, para de esta manera poder mejorar el servicio brindado, no cuentan con un seguro, son contratados en la modalidad de recibo por honorarios, falta motivación, así mismo en la mayoría de restaurantes sus trabajadores no cuentan con un uniforme apropiado. Cabe resaltar que es importante valorar el recurso humano, y hacer sentir a los colaboradores parte importante de la empresa, puesto que ello conlleva a que se sientan cómodos en su ambiente de trabajo,

manteniendo un buen clima laboral y brindando así un buen trato y un servicio de calidad a los clientes.

Con respecto a la infraestructura se observa que es poca moderna, no hay buena iluminación, están ubicadas en zonas estratégicas, sin embargo esta ventaja no es aprovechada, en las MYPE servicio spa en la zona céntrica de Sullana, no existe precaución ante los apagones, no cuenta con su motor propio, esto ayudaría mucho para obtener más demanda, cuentan con sus luces de emergencias pero no son utilizados, porque no se encuentran cargados, por ahorrar energía, las señales de seguridad se encuentran ubicadas en sus respectivos lugares, lo que hace que el cliente se sienta seguro, en los servicios higiénicos carecen de muchos elementos como jabón líquido, en algunas casos papel higiénico, toalla para manos, espejo, el agua es escasa a pesar de ser indispensable en los servicios higiénicos, las MYPE ya mencionadas no tienen tanque elevado de agua propio, estas juntan agua en baldes, la cual podría traer enfermedades como por ejemplo dengue.

Con respeto al capital, cuentan con financiamientos por parte de las cajas municipales. En el método de trabajo, sus colaboradores se sienten muy presionados, agobiados por la rutina que existe en la MYPE, existe falta de motivación. La satisfacción de los clientes es un factor importante para las empresas, para lograrlo, la empresa debe investigar cuáles son las necesidades de su cliente para poder crear productos realmente satisfactorios. Pero no solamente debe hacer llegar estos productos a los consumidores, sino que además debe continuar adaptando y modificando los productos con el fin de mantenerlos actualizados, de acuerdo con los cambios en los deseos y preferencias del consumidor. El gran reto que tiene hoy en día las MYPE, es

conseguir que el cliente se sienta satisfecho y con sus necesidades cubiertas, debido a la dinámica social y cultural que tiene la empresa actual, está obligada a imprimir cambios en su filosofía y modo de hacer. Esto significa potenciar dentro de la MYPE una cultura cliente para lo que precisa contar con un personal en actitud positiva, con un gran sentido de la responsabilidad y con formación suficiente para poder comunicar a los clientes todos los intangibles que lleva consigo la palabra servicio.

El objetivo fundamental de cualquier MYPE es conseguir la satisfacción total del cliente. Hoy por hoy, cubrir las necesidades no "satisface plenamente", es necesario buscar los valores añadidos. Un cliente satisfecho es aquel cuyas expectativas de producto se ven superadas por el mismo producto. Por ello, la búsqueda de nuevas expectativas en los productos se canaliza por dos vías: una externa y otra interna. La vía externa está formada por los propios clientes con sus demandas directas e indirectas, sus comportamientos y sus nuevas costumbres. La vía interna se encuentra en la propia empresa. Con una información y formación interna bien estructurada, una MYPE puede llegar a encontrar nuevos valores en sus productos, que la conviertan en líder de mercado, contemplando la verdadera dimensión del servicio, la cual implica calidad, confiabilidad, buena atención, limpieza, amabilidad, precios acordes con el servicio. Sólo de esa manera se podrá tener clientes satisfechos y fieles al negocio (Muñiz, 2010).

Dada la exigencia cada vez más grande de los clientes, resulta imprescindible conocerlos y saber a conciencia cuáles son sus expectativas, y quién mejor que ellos para expresar cuáles son las fortalezas o debilidades de los negocios. Ante el presente contexto, las empresas tienen que compensar los obstáculos provocados por los mercados en términos de competitividad, con un uso más eficiente de los recursos

disponibles y con la innovación como factor imprescindible para alcanzar la ventaja competitiva.

A nivel de ambiente externo la satisfacción del cliente y la competitividad son factores que afecta de una u otra manera a las MYPE servicio spa, Los consumidores también son parte del ambiente externo y por ello las MYPE deben prestarles una mayor atención ya que ellos son su razón de ser, el cliente es demasiado exigente y necesitan satisfacer sus gustos y preferencias de la mejor manera, para ello es necesario que las MYPE superen sus expectativas, sabiendo identificar qué es lo que realmente el cliente necesita.

Con respecto al Factor Político y Legal, la presente ley 30056 tiene por objeto establecer el marco legal para la promoción de la competitividad formalización y el desarrollo de las MYPE, estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción, incentivando la inversión privada, la producción, 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 (MTPE, 2013). El Estado promueve un entorno favorable para la creación, formalización, desarrollo y competitividad de las MYPE y el apoyo a los nuevos emprendimientos, a través de los gobiernos nacionales, regionales y locales y establece un marco legal e incentiva la inversión privada, generando o promoviendo una oferta de servicios empresariales destinados a mejorar los niveles de organización, administración, tecnificación y articulación productiva y comercial de las MYPE, estableciendo políticas que permitan la organización y asociación empresarial para el crecimiento económico con empleo

sostenido. La Micro y Pequeña Empresa deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales, microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT (MTPE, 2014).

Con respecto al Factor Económico, las MYPE en el Perú han ido cobrando mayor importancia, cada año aportan el 42% al PBI nacional, albergan al 98% de la población económicamente activa del país, generando fuentes del trabajo formales e informales, además son el principal motor de la actividad comercial en la región de Piura. Como panorama actual las MYPE de Piura tiene un gran potencial de crecimiento y desarrollo, según la base oficial de la SUNAT al 2010 hay unas 45 458 MYPE formales. Piura ocupa el puesto número cuatro en cuanto a la participación empresarial a nivel nacional y respecto a la participación de MYPE formales está en 3,8%, de acuerdo al marco legal vigente, debe tener ventas menores de 1700UIT, que son aproximadamente S/ 6 205 000 al año (Silupu, 2012)

Las empresas para ser considerados microempresas deben tener dos características concurrentes: generar ventas anuales no mayores de 150 UIT (unidad impositiva tributaria = S/. 3,950 Nuevos Soles). Para ser pequeña empresa deben generar ventas anuales mayor de 150 UIT hasta 1700 UIT. Según el padrón RUC de la SUNAT, se ha identificado un total de 1 282 514 MYPE, empresas que en relación al año 2011 se han incrementado en 7,6 %, las mismas que cumplen los requisitos de (a) RUC vigente, (b) desarrolla actividad que genera renta de tercera categoría, (c) Declara ventas menores a 1700 UIT al año (d) Tipo de contribuyente con finalidad lucrativa y (e) actividad económica declarada con finalidad lucrativa (Ministerio de Producción,

2012). Por lo que se concluye que existe un ambiente apropiado donde las MYPE donde se pueden desarrollar.

La microempresa, representa el 95,2% (1 221 343) del empresariado nacional, la pequeña empresa es el 4,8% (61 171 empresas). Las MYPE con ventas menores a 13 UIT son el 72,6% (938 819 empresas) y en el extremo superior las MYPE con ventas mayores a 1700 UIT representan tan solo el 0.74 por ciento (9 610 empresas). Según la característica, el 98,1% de las empresas se clasifica como microempresas y el 1,7 % de las MYPE son pequeñas empresas. La mediana y gran empresa está representada por el 0,2 %. Las MYPE formales por tipo de contribuyente en 2011 fueron: 71,7% persona natural, 12,4% sociedad anónima cerrada, 8,7% empresa individual con responsabilidad (Ministerio de Producción, 2012).

Por actividad económica, el 84,3% de las MYPE desarrollan actividades en el sector terciario de la economía, en el sector servicios desarrollan 37,4%, Existe alta concentración de las MYPE en los niveles más bajos de ventas, el 72,6 % de las empresas venden en promedio 6,5 UIT y solo el 0,74 % de las empresas venden más de 1 700 UIT. Las MYPE generan empleo para el 60,0% de la fuerza laboral ocupada del país (Ministerio de Producción, 2012).

El ministro de economía, Alonso Segura, proyectó que el PBI en mayo habría crecido por encima de 4%, lo cual refuerza su proyección de que este año la economía peruana crecerá también alrededor de 4%, Asimismo resaltó que durante de este Gobierno se creció más del doble que el promedio de América Latina (Lira, 2016). El presidente del BCR, Julio Velarde en Agosto 2013, refirió que la demanda interna

creció 7.1% en el primer semestre, tasa incluso superior a la del primer semestre de 2012. Esa expansión fue explicada principalmente por la inversión pública, que pasó de una caída de 18,0% a un incremento de 20,8%, en que destacaron el dinamismo de los gastos de inversión de los gobiernos regionales y locales. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2013)

La inversión privada aumentó 6,4%, por debajo de lo observado el año previo 15,6%, comportamiento asociado principalmente a la desaceleración del sector de la construcción. Con ello, el ratio de inversión bruta fija privada respecto al PBI se mantuvo en 20,8% en 2013. (BCR, 2013) A nivel nacional, el fracaso de negocios de reciente nacimiento puede deberse a muchos factores, los principales son: falta de capacidades para la gestión adecuada, la mayoría de los emprendedores MYPE siguen una gestión basada en la prueba y error. No poseen conocimientos básicos en los temas de comercialización, finanzas, organización, implementación de tecnologías, y no dan relevancia a la formación o capacitación en estos temas, lo que les ocasionara ser más competitivos en el mercado.

Con respecto al factor socio-cultural ayudan a los empresarios a ejecutar un trabajo eficaz. En las pequeñas empresas y sobre todo en las familiares uno de los problemas más comunes son los conflictos de interés, ya que pueden causar problemas éticos en las empresas, ya sea por problemas personales de la familia que interfieren en las decisiones de negocios, este se vuelve un conflicto de interés y una preocupación ética. Por otro lado el comportamiento antiético de los empleados, es otro problema latente ya que ellos forman parte de la empresa y a menudo enfrentan problemas derivados de su conducta no realizando las funciones que se le encomendaron.

También si el administrador discrimina a un empleado basándose en su género, religión o etnia, puede buscarse acciones legales. No obstante, existen otros problemas como las condiciones de trabajo de los empleados, su seguridad para el desempeño de sus labores, el cumplimiento del pago de sus remuneraciones, los incentivos por el trabajo bien realizado. (Arévalo, 2015).

La formación ética ayuda a los empresarios a ejecutar un trabajo eficaz. En las pequeñas empresas y sobre todo en las familiares uno de los problemas más comunes son los conflictos de interés, ya que pueden causar problemas éticos en las empresas, ya sea por problemas personales de la familia que interfieren en las decisiones de negocios, este se vuelve un conflicto de interés y una preocupación ética. Por otro lado el comportamiento antiético de los empleados, es otro problema latente ya que ellos forman parte de la empresa y a menudo enfrentan problemas derivados de su conducta no realizando las funciones que se le encomendaron.

También si el administrador discrimina a un empleado basándose en su género, religión o etnia, puede buscarse acciones legales. No obstante, existen otros problemas como las condiciones de trabajo de los empleados, su seguridad para el desempeño de sus labores, el cumplimiento del pago de sus remuneraciones, los incentivos por el trabajo bien realizado (Arévalo, 2015).

Con respecto al Factor Tecnológico, en la actualidad el mundo se encuentra en constante cambio, es decir un mundo globalizado, que permite a las MYPE hacer uso de la tecnología para mantenerse actualizadas e informarse acerca de los cambios que se

vienen dando día tras día, es por ello que las MYPE se ven obligadas a estar acorde con el avance tecnológico, para lograr mantenerse en el mercado, debido a que cada día se incrementan nuevas técnicas, herramientas y métodos, para ello es necesario que las MYPE conozcan y estén preparadas para que no sean sorprendidas cuando el cliente le solicite algún servicio, porque hoy en día el consumidor se mantiene informado y exige un buen servicio. La tecnología es un factor que influye en las MYPE y les permite ser más competitivas, la tecnología sirve para mejorar e innovar sus productos.

El informe MYPE Perú 2013 señala que solo el 21% de MYPE peruanas tiene una página web, lo cual fue considerado como “positivo”, pero ese nivel sigue siendo “bajo” con relación a otros países con mayor presencia de MYPE. El promedio de edad de las MYPE peruanas es de siete años y las más jóvenes son las que dan un uso extensivo de las TIC, mientras que el resto no lo hace por falta de capacitación o recursos (Lira, 2014).

El país y el mundo avanzan a una velocidad acelerada hacia la globalización de la economía, la cultura y todas las esferas del que hacer de la humanidad. Esta situación plantea grandes retos al país y a las MYPE en cuanto a diversos temas como la generación de empleos adecuados, mejora de la competitividad. Es decir, es posible promover el desarrollo humano en nuestro país, teniendo a las MYPE como un componente clave. En la actualidad tenemos un mundo globalizado, lo cual requiere actualizarnos constantemente y hacer uso de la tecnología para mantenernos informados de los cambios que se vienen dando.

Además los SPA vienen desde años atrás en el antiguo Egipto se cuidaba mucho la apariencia física pero no se tenía un lugar específico para practicar sus actividades tales como: los baños de leche, exfoliaciones de la piel, maquillaje en el rostro, manicura, los cortes de cabello, entre otras cosas más simbólicas de la época. Fue hasta en la Antigua Grecia cuando los salones de belleza comenzaron a tener un lugar en la sociedad, donde solo se peinaban las cabezas más selectas. Esto comenzó a partir del nacimiento de las expresiones artísticas y la vanidad adquirida gracias a las que se empezó a utilizar grasa animal y mezclas de hierbas que recolectaban para crear cremas y maquillajes que eran exclusivos de la clase alta para embellecerse un poco más, dando pauta a todo tipo de soluciones, peinados, joyas, vestimenta, etc. El moderno concepto de salón de belleza femenina fue desarrollado por una canadiense, Martha Matilde Harper (1857-1950), quien de alguna manera inventó también el concepto actual de franquicias en los negocios.

El cuidado personal fue algo muy simbólico que se retomó en el Renacimiento, donde los peinados de los griegos, por ejemplo, se volvieron a imitar usando trenzas y moños perfectos al igual que coronas y joyas; la diferencia era que estos elementos podían ser usados por toda la sociedad y no solo por quienes tenían un alto rango, como el uso de lociones y perfumes que debido a la escasa limpieza que se tenía en esa época eran utilizados para ocultar la falta de higiene personal y malos olores.

En esta etapa La Corte le da suma importancia a las fiestas y a la belleza pero a su vez descuidaron mucho al Estado por permitirse estos lujos. Se usaban muchas joyas y accesorios que llegaban a lo extravagante. Tanto las mujeres como los hombres le daban mucho cuidado a su cabello y vestimenta, al grado de tener que soportar telas

rígidas o peinados y zapatos que lastimaban y podrían perjudicar la salud de las personas solo por seguir el paso de la moda.

Con la Revolución Francesa y la Revolución Industrial se instauró la sencillez como línea a seguir en todos los sentidos, dejando de usarse las pelucas y abalorios de fantasía. Aumentaron las medidas higiénicas y surgieron nuevas profesiones, entre ellas, la peluquería. Los peluqueros trabajaban sobre todo a domicilio en el caso de las mujeres de la burguesía; los hombres en cambio continuaban acudiendo al barbero a cortarse el cabello.

Por tanto la presente investigación proviene de las líneas de investigación denominadas: caracterización de la rentabilidad, competitividad, capacitación, formalización y gestión de calidad en las MYPE, líneas que han sido asignadas por la escuela de Administración y comprenden el campo disciplina: promoción de las MYPE.

De estos pequeños negocios se desconoce cuales son las características de su financiamiento y capacitación; es por ello que se plantea el enunciado siguiente de la investigación: ¿Cuáles son las características principales del financiamiento y capacitación de las MYPE rubro servicio de SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016?

Para dar respuesta a esta interrogante de investigación se plantea el objetivo general Describir las características principales del financiamiento y capacitación de las MYPE rubro servicio de SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016.

La consecución del objetivo general genera los siguientes objetivos específicos:(a) identificar las características principales del financiamiento de las MYPE rubro servicio SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016, (b) describir las fuentes de financiamiento bancario que acceden las MYPE rubro servicio SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016, (c) identificar las características principales de la capacitación dentro de las MYPE rubro servicio SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016, (d) determinar la importancia de la capacitación dentro de las MYPE rubro servicio SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016.

El presente estudio se justifica teóricamente porque nos permitirá conocer las características principales del financiamiento y capacitación de las MYPE rubro servicio de SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, lo cual servirá de base para el planteamiento de propuestas y programas de desarrollo que sean sostenibles en el tiempo, incrementando en el tiempo que son los propietarios de los negocios de servicios SPA.

Trascendiendo la justificación socialmente porque nos permite conocer de cerca la problemática de las MYPES rubro servicios de SPA de la zona céntrica del distrito de Sullana, para luego ofrecer: a los micro empresarios (información sobre su problemática y lo que deben hacer), para hacerse más competitivos, asimismo el estudio brinda un aporte sobre las principales fuentes de financiación que ofrece el mercado local y de lo importante que es la buena gestión del recurso humano específicamente en lo que a capacitación se refiere.

Se justifica en el aspecto práctico, el estudio nos dará a conocer el tipo, costo, accesibilidad y problemática del financiamiento; así mismo se conocerá si está capacitado o no el recurso humano, la importancia que tienen para los gerentes de las MYPE, rubro servicios de SPA, de la zona centro de Sullana la capacitación.

En lo profesional se justifica y como entes comprometidos con el desarrollo local, el involucrarnos en la investigación, amplia nuestros conocimientos y pone en práctica lo aprendido en aulas, ampliando no sólo nuestros conocimientos, sino desarrollar nuestras habilidades, generando actitudes positivas hacia la investigación; que a la larga nos servirá en nuestro desarrollo como profesionales ya formados.

En lo científico se justifica, sirve como consulta referencial y/o antecedente, para futuras investigaciones, aportando de esta manera en la formación de profesionales de nuestra casa de estudios (ULADECH), y otras instituciones generando una actitud de mejora en la investigación que conlleve a los estudiantes a, buscar, analizar y evaluar la información necesaria; ampliando su gusto e interés por la investigación.

En cuanto al ámbito profesional, me permitirá obtener el título profesional, escalando un grado más en mi carrera.

Se podrán generalizar los resultados hacia otros sectores, o rubros del entorno micro empresarial, en lo local, regional y nacional.

La metodología que se utiliza para la tesis de investigación es de tipo cuantitativa, de diseño no experimental – descriptivo, en cuanto a los límites temporales

y especiales, la investigación se desarrollara en el distrito de Sullana año 2016, las unidades de estudio se constituirá por un universo formado por 19 Micro y pequeñas empresa del rubro en estudio, asimismo mediante el muestreo se ha creído conveniente tomar a las 19 MYPE para la variable financiamiento y 41 trabajadores para la variable capacitación rubro servicios de SPA de la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016.

El presente trabajo de investigación consta de las siguientes secciones:

Sección 01: Revisión de la literatura en cual se describirá los antecedentes y las bases teóricas.

Sección 02: La metodología que consta del diseño de la investigación, el tipo, universo, muestra técnicas e instrumento, plan de análisis, las variables, la matriz de consistencia y los principios éticos.

Sección 03: Los resultados de la investigación, el análisis de los resultados, las recomendaciones y conclusiones.

Sección 04: Además se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable Financiamiento

2.1.1.1. Nivel Internacional

A nivel internacional existen un sin número de investigaciones que destacan el potencial que tienen las MYPES para el desarrollo económico de las naciones y analizan la relación existente entre las variables capacitación, financiamiento con el desarrollo de las mismas.

Gurria y Bárcena (2013) en su tesis de investigación denominada “Perspectivas económicas de América Latina 2013: Políticas de MYPES para el Cambio Estructural”, para optar el título de Licenciado en Administración, el objetivo general fue dar a conocer los desafíos que enfrentan las pequeñas empresas regionales; para ello hace un diagnóstico de la situación de las MYPE de la región, haciendo uso de documentos de los sectores involucrados. Entre sus principales conclusiones destaca: (i) El acceso a financiamiento es un talón de Aquiles para las pequeñas empresas de la región y las cifras así lo confirman: “sólo cerca de 12% del crédito total en la región se destina a las pymes, en contraste con los países de la OCDE, donde reciben 25%”. Esto explica por qué una de cada tres pequeñas empresas en América Latina identifica el acceso al financiamiento como una restricción para su desarrollo. “se requiere una mayor coordinación para ayudar a las MYPES a superar sus obstáculos”. “la heterogeneidad estructural y las persistentes diferencias en materia de productividad (entre y dentro de sectores y empresas) forman un núcleo duro desde el cual la desigualdad se extiende

hacia toda la sociedad, agravando las brechas de capacidades y oportunidades” por lo cual “las políticas públicas y los gobiernos, en particular, tienen un papel crucial que jugar en la definición e implementación de nuevos enfoques integrales para el desarrollo, donde la política industrial y las pequeñas y medianas empresas estén ubicadas en el centro de la agenda”.

Benavente J.M. (2005). En su estudio sobre “La Dinámica Industrial y La Financiación de las Pymes”, Trimestre Económico, LXXII (2): 3-35. Abril- Junio. Llega a las siguientes conclusiones: Nivel nacional, en México las pymes generan 52 % del PIB y 72 % del empleo y en Argentina representan 60% de la mano de obra ocupada y contribuyen al PIB en cerca del 30%. No obstante, las pymes se caracterizan por una alta tasa de mortalidad, aún en los países industrializados. En los Estados Unidos, por ejemplo, 24% de las nuevas empresas han cerrado dos años después y el 53% antes de los cuatro años.

SELA (2009). En su investigación de Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe Políticas e instrumentos para enfrentar el impacto de la crisis económica Internacional sobre las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) de América Latina y el Caribe. Llega a sus conclusiones, Las pymes constituyen más del 90% de las empresas en la mayoría de los países del mundo. En la Unión Europea y en los Estados Unidos representan 95% de las unidades económicas y proveen más del 75% De los puestos de trabajo. En América Latina, estudios empíricos estiman que éstas contribuyen entre 35% y 40% a la generación de empleo en la región, 33% del PIB y 25% de la inversión

2.1.1.2. Nivel Nacional

A nivel nacional se han realizado varias investigaciones que caracterizan y evalúan la importancia que tienen los variables financiamiento y capacitación sobre la rentabilidad de la MYPES. Todas estas investigaciones destacan la importancia de estas dos variables y como es que las empresas que no capacitan constantemente a su capital humano y desconocen de fuentes de financiamiento son poco rentables, y duran poco en el mercado.

Lopez Ramos (2014) en su tesis denominada: caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio–rubro salón de belleza-spa del distrito de lince, provincia de lima, departamento de lima –período 2012–2013, cuyo objetivo general fue: Describir las principales características del financiamiento, y la rentabilidad de las MYPES del sector servicios rubro salón de belleza en el distrito de Lince, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2012-2013, con una muestra de 20 salones de belleza que representa el 40% de la población, utilizando como instrumento de investigación un cuestionario estructurado de preguntas, concluyo lo siguiente: un aspecto que deben mejorar es capacitar a sus empleados, lo que conllevaría a mejorar un mejor servicio para sus clientes y llegar a la satisfacción de los mismos. Los problemas que afronta las MYPES en la actualidad es el costo del crédito es todavía alto debido a las siguientes razones: asistencia de la información económica de las MYPES para acceder al crédito, escasa información al alcance de las MYPES para una mejor selección de alternativas e inseguridad jurídica para el registro y ejecución de garantías y contratos. En consecuencia, estas unidades económicas se ven seriamente afectadas por las pocas posibilidades que tienen de

acceder de créditos ante las instituciones que brindan financiamiento. Otros factores que afectan la fortaleza de micro y pequeñas empresas son los pocos activos que pueden mostrar como instrumentos de garantía. Es necesario recalcar que los servicios financieros son elementos importantes que contribuyen al desarrollo y a la competitividad de las empresas. En ese sentido, se requiere de parte del Estado y de las entidades privadas de una masiva difusión de nuevos productos que atiendan sus necesidades, como el leasing, las facturas conformadas, los descuentos por las letras de cambio. La falta de acceso de la mayoría de las unidades productivas a servicio de desarrollo empresarial, impide que los beneficios potenciales se cristalicen en rendimientos reales, y en consecuencia, los recursos se utilicen en actividades de menor rentabilidad. Finalmente, tampoco se conoce si dichas MYPES en los últimos años han sido competitivas o no, y si lo han sido, si con el financiamiento son rentable o no, su rentabilidad ha subido o ha bajado, etc. De acuerdo al objetivo del financiamiento, en la actualidad la MYPES han encontrado en las cajas rurales de ahorro y crédito y en las cajas municipales de ahorro y crédito una importante alternativa de financiamiento para muchos pequeños empresarios para el desarrollo de actividades económicas, productivas, comerciales y de servicio. Con el financiamiento que perciben las Micro y Pequeñas Empresas, muestran su dinamismo en la economía de nuestro país, constituyéndose en la base empresarial más importante del Perú, considerada también como potencial generador de empleo.

Roman Esquivel (2013) en su tesis titulada: caracterización de la formalización y el financiamiento de las mypes del sector servicio rubro centro de belleza y spa en el distrito de chimbote, periodo 2010-2011, cuyo objetivo fue determinar las principales características de la formalización y el financiamiento de las MYPES del sector

servicios en el rubro Centro de Belleza y Spa, periodo 2010-2011, con una muestra de estudio de 9 MYPEs utilizando como instrumento de estudio para recoger datos un cuestionario estructurado concluyo lo siguiente: Respecto a la empresa.-La mayoría de las Mypes tienen más de 4 a 5 años de antigüedad, tienen entre 2 a 3 trabajadores e indicaron que la Mype se formó con la finalidad de generar ganancia. Respecto al Financiamiento.- Con respecta a la variable del financiamiento todos los gerentes recurren al financiamiento formal, han solicitado crédito financiero entre los años 2010 y 2011, de los cuales recibieron entre 1 a 2 créditos y si fueron atendidas al solicitarlo, de las cuales fueron otorgadas de Mi Banco por un monto de s/. 5,000; indicaron que el crédito financiero adquirido mejoro la rentabilidad de su empresa. Menos de la milos empresarios lo invirtieron en compra de activos. La mayoría de los empresarios no recurre a financiamiento informal, por lo que les proporción ventajas.

2.1.1.3.Nivel Regional

Farfan Calle (2013)en su trabajo de investigacion denominado: caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro abarrotes del distrito de piura, periodo 2011 – 2012 cuyo objetivo general fue determinar las principales características del financiamiento, la capacitación y de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro abarrotes del distrito de Piura, periodo 2011- 2012 con una muestra de estudiode 20 Mypes del sector comercio – Rubro abarrotes utilizo como instrumento para recoger datos Cuestionario estructurado recalco lo siguiente: Perfil de las Mypes, en cuanto a la antigüedad de la empresa tenemos que un 5% tiene un año, 5% tiene 3 años y 90% más de 5 años; el objetivo de la empresa encontramos un 50% obtener ganancia, el 40%

ofrecer empleo a la familia y el 10% ofrecer empleo a la comunidad. Respecto al financiamiento, de los encuestados manifiestan un 40% su capital es propio, 50% de entidades financieras y el 10% son de otras personas; el 65% invirtieron en mercadería, el 20% compro activos fijos, el 10% utilizo en hacer mantenimiento al local y 5% programas de capacitación. Respecto a la capacitación, de los encuestados manifiestan un 60% reciben capacitación por parte de la empresa y el 40% por cuenta de los mismos trabajadores, asimismo recibió más de tres veces y el 100% cree que la capacitación es una inversión.

Castillo abad (2013) en un estudio titulado: caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector agroindustrial – rubro frutas del valle del alto Piura, periodo 2011 cuyo objetivo fue describir la principales características del financiamiento, Capacitación y Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas (MYPES) en el sector Agroindustrial – Rubro frutas del valle del alto Piura: Periodo 2011 con una muestra de estudio de 20 MYPES del sector Agroindustria rubro frutas del valle alto Piura, como instrumento utilizado para recoger datos fue un cuestionario estructurado por 13 preguntas concluyo lo siguiente: respecto a perfil de las MYPES, se concluyó que todas las empresas MYPES son formales. Que en su mayoría las empresas MYPES tienen más de 5 años de antigüedad y su objetivo primordial es obtener ganancias, asimismo llevan contabilidad al 100%, y muchas de estas tienen asesoría profesional de un contador. Respecto Al Financiamiento De Las MYPES, dentro del sistema financiero existen las siguientes clases de Instituciones Financiera encargadas de dar financiamiento a las MYPES: Bancos, Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y EDPYMES. Dentro de las cuales las EDPYMES y las cajas de ahorro y crédito son las

que lideran el mercado de micro finanzas. Existe actualmente un crecimiento intereses de parte de estas Instituciones Financieras por brindar apoyo financiero muy rentable. Sin embargo aún existe una gran cantidad de MYPES que no pueden acceder al financiamiento formal debido a barreras tanto en Instituciones Financieras como en las mismas MYPES. Razón por la cual necesitan también el apoyo Financiero del estado a través de líneas diferenciadas de crédito para estas MYPES. Verdaderamente el financiamiento se convierte en un generador de competitividad en las MYPES, ya que este le va a brindar a la empresa los fondos necesarios para poder operar normalmente lo que le permitirá fortalecer su capital de trabajo. Además con los recursos obtenidos a través del financiamiento la micro y pequeña empresa agroindustrial podrá realizar inversiones en activos fijos para producción de bienes, llevar a cabo labores de investigación, capacitación, desarrollo, tecnológico, financiar ampliaciones de planta y mejorar sus procesos productivos; los cual llevara a la empresa a optimizar la utilización de sus recursos, bajar sus costos y obtener diferenciaciones, siendo estos, aspectos de suma importancia cuyos efectos directos y colaterales se van a reflejar en la mejora del nivel de competitividad de la empresa. Respecto A La Capacitación De Las MYPES, se determina que es una variable muy importante para el desarrollo y crecimiento de la empresa, siendo esta sinónimo de inversión para el empresario. Que la capacitación influye directamente en mejorar el rendimiento de su personal para las MYPES, asimismo mejora la competitividad, sobresaliendo entre otras empresas. Que la capacitación eleva el nivel de empresa, mejorando su posición en la comunidad.

2.1.1.4. Nivel Local

A nivel local, se han realizado varios estudios diagnóstico descriptivos que hacen análisis de las variables capacitación y financiamiento, sobre rentabilidad y competitividad empresarial en restaurantes, hoteles, tiendas comerciales, así tenemos:

Tavara Rosales (2015) en su tesis de investigación denominada: caracterización de la capacitación, financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeña empresa – rubro servicio de peluquería y salón de belleza del centro de Sullana, periodo 2014 cuyo objetivo general fue determinar las características de la capacitación, financiamiento y rentabilidad de las MYPE – Rubro servicio de peluquería y salón de belleza del centro de Sullana, periodo 2014. La muestra de la investigación se conforma por los representantes de las 27 MYPE, y además los 81 trabajadores de las diferentes MYPE del rubro servicio de peluquería y salón de belleza del centro de Sullana, llegó a las siguientes conclusiones: Respecto a las características de capacitación de las MYPE, se determinó que el 93,8% de los trabajadores manifestaron haber recibido capacitación en distintos periodos y el 6,2% nunca recibió capacitaciones del rubro; mientras que sólo el 51,9% del personal ha sido participe de procesos de inducción al momento de ingresar a la MYPE y el 48,1% no recibió proceso inductivo. Respecto al Financiamiento las MYPE se estableció que los propietarios y representantes legales del rubro lo realizan a través sistema Financiero (Bancos, CMAC, Edpyme) en un 77,8 % y No Financiero en un 22,2% (prestamistas y familiares).

Silva Cisneros (2015) en su tesis de investigación denominada caracterización de la capacitación, el financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de artículos de ferretería del distrito Sullana, 2014 cuyo

objetivo general fue determinar las características de la Capacitación, Financiamiento y la Rentabilidad, de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio Rubro Venta de Artículos de Ferretería del Distrito de Sullana, año 2014 con una muestra de estudio de 40 MYPE utilizando como instrumento para recoger datos un cuestionario, el cual consta de 29 preguntas. Llegó a las siguientes conclusiones: Se identificó como características de la capacitación que las MYPE del rubro ferreterías si realiza inducción a los trabajadores cuando ingresan a laborar con la finalidad de que conozcan la empresa, las tareas a realizar, compañeros de trabajo; además se considera que la capacitación puede mejorar la productividad y competitividad de la empresa; por otro lado la mayor parte de empresarios no capacitan a su personal, es decir a pesar de estar conscientes de los beneficios que la capacitación puede tener dentro de la empresa, en su gran mayoría ellos se niegan a invertir en la capacitación, es por ello que no cuentan con manuales ni videos de capacitación y no se considera a la capacitación dentro del presupuesto anual, lo que confirma la poca importancia dada a la capacitación en las MYPE de este rubro. Se describe como características del Financiamiento de las MYPE del rubro ferretería que se iniciaron con capital propio; además los empresarios reciben información sobre cómo acceder al financiamiento formal y solicitaron con frecuencia financiamiento en los dos últimos años. El tipo de financiamiento más usado según el plazo de duración es el financiamiento a largo plazo, el mismo que es destinado para capital de trabajo. Por otro lado la tasa de interés es considerada alta y los requisitos exigidos para solicitar el financiamiento son considerados viables.

2.1.2. Variable Capacitación

2.1.2.1. Nivel Internacional

Hidalgo y Ponce (2011) en su tesis de investigación denominada “Capacitación y empleo para la MYPE a través del SENCE”, para optar el título de Ingeniero Comercial en la Universidad Austral de Chile, Chile, su objetivo general: la formulación de un estudio de los programas que ofrece el SENCE a los empresarios de MYPES y trabajadores que participan de este segmento del mercado laboral, analizando y evaluando el cumplimiento de los objetivos propuestos en los programas de apoyo a las empresas de menor tamaño. Llegando a la conclusión con respecto a la variable empleabilidad no impacta positivamente a los trabajadores, ya que el acceder a una capacitación no les ha garantizado mantener u obtener un mejor trabajo que les permita una estabilidad familiar. La productividad tiene un impacto parcial positivo en los micro y pequeños empresarios, porque con las becas logran mejorar la gestión de sus procesos productivos pero esta variable se ve afectada porque este tipo de empresas no tiene suficiente capacidad de inversión y financiamiento para mejorar en mayor medida la eficiencia de la MYPE. La tercera variable en estudio es la competitividad, la cual está presente en los trabajadores y MYPES, la cual no ha tenido una señal positiva en ambos sectores, esto es porque los cursos que imparte el SENCE no logran desarrollar los contenidos necesarios para que los sectores antes mencionados puedan mantenerse en la industria a la que pertenecen. Las capacitaciones que el SENCE ofrece a los trabajadores y trabajadoras son en base a las principales actividades económicas tales como: agrícola, ganadera, y forestal, que están presentes en la provincia de Valdivia. Además, se inyectan recursos y mano de obra a las actividades que están propensas a estar en descenso (las actividades económicas mencionadas anteriormente) para

disminuir el desempleo en la industria y obtener una estabilidad laboral. Analizando la rotación o permanencia de los trabajadores en las becas MYPES, el 100% señaló ser la primera vez que se ve favorecida por este tipo de programas. Es muy importante destacar que las/os trabajadores están recibiendo los beneficios adicionales de alimentación, movilización totalmente gratuita, que les permite acceder a las becas, sin tener que incurrir en gastos propios, tal como queda demostrado en las encuesta.

2.1.2.2. Nivel Nacional

Gamarra Lucero (2011) en su tesis de investigación denominado: Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo – rubro hoteles y alojamientos del casco urbano de la ciudad de Tingo María, periodo 2009 – 2010, cuyo objetivo general fue Describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector Turismo rubro hoteles y alojamientos en el casco urbano de la ciudad de Tingo María, periodo 2009 – 2010 con una muestra de estudio de 11 micro y pequeñas empresas utilizando como instrumento de investigación un cuestionario, concluyo lo siguiente: Respecto a las características de las Mypes Las principales características de las Mypes del ámbito de estudio son: el 82% que tienen más de tres años de antigüedad, el 73% tienen más de tres trabajadores permanentes, el 18% tres trabajadores permanentes, el 36% tienen dos trabajadores eventuales y el 100% han puesto el negocio para obtener ganancias. Respecto al financiamiento Los empresarios encuestados manifestaron que respecto al financiamiento, sus Mypes tienen las siguientes características: el 55% cuentan con financiamiento propio y el 45% recurren a una entidad financiera, el 60 % cuentan con financiamiento de una entidad bancaria, el 60% cuentan con financiamiento de corto plazo, el 60% cuentan con financiamiento a

corto plazo y el 60 % han invertido su crédito en mejoramiento y/o ampliación de sus locales y el 20 % en capital de trabajo y el otro 20 % en capital de trabajo. Respecto a la capacitación Los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la capacitación de sus Mypes son : el 27% recibieron capacitación para obtener un crédito financiero, el 45% recibieron de 2 a 3 capacitaciones en los últimos dos años, el 64% se capacitaron en Manejo empresarial, el 55% sí han recibido algún tipo de capacitación, el 64% consideran que la capacitación es una inversión y el 64% consideran que la capacitación es relevante para la empresa.

Cifuentes Gonzales (2011)en su tesis para optar por el título profesional denominada Caracterización del financiamiento, la capacitación, la competitividad y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio– rubro boticas, del distrito de Manantay, período 2009 – 2010, cuyo objetivo general fue Describir las principales características del financiamiento, la capacitación, la competitividad y la rentabilidad de las Mypes del sector servicio–comercio-rubro boticas, del distrito de Manantay, período 2009 - 2010, con una muestra de estudio de 10 Mypes, utilizando como instrumento para recoger datos un cuestionario estructurado de 32 preguntas concluyo lo siguiente:Respecto a las características de las Mypes, las principales características de las Mypes del ámbito de estudio son: el 40% tienen dos años en el rubro, el 70% posee dos trabajadores permanentes, el 75% manifestó que posee dos trabajadores eventuales dentro de su negocio y el 100% de los encuestados manifestaron que la formación de las Mypes para obtención de ganancias. Respecto al financiamiento Los empresarios encuestados manifestaron que respecto al financiamiento, sus Mypes tienen las siguientes características: el 70% manifestó que el tipo de financiamiento que obtuvieron fue propio, el 57% manifestaron que el financiamiento que obtuvieron fue

mediante las entidades bancarias, en el año 2009, el 43% dijeron que dichos créditos fueron a corto plazo, en el año 2010, el 86% manifestaron que los créditos fueron otorgados a corto plazo y el 14% no precisa y en los años 2009 y 2010, el 71% invirtieron sus créditos en capital de trabajo. Respecto a la capacitación, los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la capacitación de sus Mypes son: el 90% no recibieron capacitación al otorgamiento del crédito, el 20% que recibieron una capacitación, el 40% se capacito en manejo empresarial, el 50% manifestaron que su personal si ha recibido capacitación, el 80% declararon que sí consideran que la capacitación es una inversión y el 90% declaró que sí considera que la capacitación es relevante para sus empresas.

2.1.2.3. Nivel Regional

Carmenes Garcia (2015) en su tesis de investigación titulado: el financiamiento, la capacitación y su incidencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro vidrierías de la ciudad de Piura, año 2014 cuyo objetivo general fue determinar las principales características del financiamiento, la capacitación y su incidencia en la rentabilidad de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro vidrierías de la ciudad de Piura, año 2014. La muestra de estudio fue de 10 micro-empresas vidrieras que operan en la ciudad de Piura, utilizando como instrumento para recolectar datos un cuestionario estructurado de 20 preguntas con respuestas ordinales y nominales concluyo lo siguiente: Respecto al financiamiento, se determinó las siguientes características: el 20% de las empresas financian su actividad con fondos propios, el 80% con fondos de terceros. De las empresas que obtuvieron financiamiento el 20% recibió un crédito en el rango de 1000 y 3000 nuevos soles y el 80% entre S/.

3,000 y S/. 5,000 nuevos soles, siendo las Cajas municipales, las entidades de mayor accesibilidad al financiamiento en un 100%. El 60% de las empresas obtuvieron un crédito, mientras el 40% recibió dos créditos en el año. Se determinó que el 100% de las empresas destinaron la línea de crédito a Capital de trabajo. En relación a la Capacitación, se determinó que el 100% de los empresarios recibieron capacitación por parte de las CMAC, para la obtención de la línea del crédito. Por otro lado el 20% de los dueños se capacitaron en cursos de manejo empresarial, el 70% prefirieron marketing empresarial y el 10% se capacitaron en otros cursos, relacionados a la actividad económica de la empresa. El 30% de los empresarios recibieron capacitación una vez al año, el 20% tres veces al año, el 50% más de cuatro veces al año. Con respecto al personal, en los dos últimos años el 20% los trabajadores recibieron capacitación, mientras el 80% no recibieron capacitación. El 60% de los empresarios dicen que la capacitación al personal sí es relevante, para el progreso de su empresa, mientras que el 40% no lo considera.

2.1.2.4. Nivel Local

Escobar Rumiche (2016) en su tesis de investigación cuyo título es: Incidencia de la capacitación y el financiamiento en la rentabilidad de las medianas empresas - comercialización de abarotes, en el distrito de Sullana, región Piura, año 2014 cuyo objetivo general fue determinar la incidencia de la capacitación y el financiamiento en la rentabilidad de las medianas empresas - comercialización de abarotes, en el Distrito de Sullana, Región Piura, año 2014 con una muestra de estudio intencional de 12 medianas empresas - comercialización de abarotes, del distrito de Sullana, Región Piura cuyo instrumento utilizado para recoger datos fue un cuestionario

con escala valorativa de 24 preguntas concluyo lo siguiente: El nivel de Capacitación de las medianas empresas - comercialización de abarrotes, en el Distrito de Sullana, Región Piura, año 2014, es el 66.67% Medio y el 33.33% es Alto, de acuerdo a los propietarios encuestados. El nivel de financiamiento de las medianas empresas - comercialización de abarrotes, en el Distrito de Sullana, Región Piura, año 2014, es el 66.67% Alto y el 33.33% es Medio, de acuerdo a los propietarios encuestados.

Luna de Montufar (2015) en su tesis de investigación titulada: caracterización de la capacitación y financiamiento en las mype del sector turismo, rubro hostales en la ciudad de sullana, año 2014 cuyo objetivo general fue Determinar las características de la capacitación y el financiamiento de las MYPE del sector turismo, rubro hostales en la ciudad de Sullana, año 2014 con una muestra constituida por 72 MYPE, Para el recojo de la información de la investigación se aplicó un cuestionario, el cual constó de 21 preguntas concluyo lo siguiente: Se identificaron como características recurrentes de la MYPE del rubro Hospedaje que están constituidas en su mayoría como persona natural con negocio, siendo mínima la cantidad de Hospedajes constituidos como persona jurídica; además todas cuentan con licencia de funcionamiento y tienen en el mercado más de 3 años, demostrando que existe estabilidad en el mercado de este rubro; el número de trabajadores con el que cuentan es de 1 a 5 trabajadores y se ha notado crecimiento en cada uno de ellos. Se determinaron entre las principales características de la capacitación que en las MYPE del rubro Hospedaje no existen políticas de capacitación del personal; de las pocas MYPE que realizan capacitaciones no manejan las herramientas necesarias para poder desarrollar un adecuado proceso de capacitación del personal; no se destina un presupuesto autónomo para el desarrollo de capacitaciones y la capacitación no es considerada como una inversión. Se describieron las principales características del Financiamiento de las MYPE del rubro Hospedaje que los dueños de los Hostales solicitan y reciben frecuentemente financiamiento

por parte de entidades bancarias; por otro lado existe disconformidad con las tasas de interés que deben pagar por el financiamiento recibido; el monto de financiamiento recibido cubre las necesidades empresariales; los plazos de pago que ofrecen las entidades financieras se ajustan a las necesidades de los dueños de estos negocios y el financiamiento es destinado a capital de trabajo.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. SPA (Salón de Belleza)

Un Salón de belleza o estética es un establecimiento comercial que ofrece a sus clientes tratamientos estéticos como cortes de cabello, manicura, depilación, coloración, rizado. Algunos son exclusivos para un determinado sexo, aunque también existen establecimientos llamados unisex. Se distingue de la peluquería o barbería en que en el salón de belleza el número de servicios es mayor y no se limita a cortes de cabello.

2.2.1.1. Tipos de SPA (Salón de belleza)

Todas estamos familiarizadas con el termino SPA, lo que no es tan conocido es la variedad de spa que existe y la oferta única y exclusiva de cada uno de ellos. Vamos en seguida a diferenciarlos.

Hotel Spa Vacacional: el nombre indica que el Spa se encuentra en el mismo hotel. La opción interesante aquí es que son establecimientos ideales para llevar a cabo tratamientos de belleza y junto con dietas complementarias, por un período prolongado.

Se ofrece entonces el confort y la relajación, sumándose una correcta nutrición ya sea para tratamientos de salud, relajación o belleza.

El Spa urbano: se trata de poder llevar a cabo tratamientos anti estrés pero sin necesidad de internarse en sus instalaciones o viajar fuera. Es como tener el paraíso a mano para poder escapar del trajín laboral en la gran ciudad. También son de mucha utilidad si no se tiene el tiempo para viajar a un spa tradicional: el tipo urbano siempre queda a mano.

El Spa médico: básicamente el objetivo es recuperar la vitalidad y buena salud de pacientes con lesiones musculares, óseas y rehabilitación de ese estilo. Los encargados son médicos especialistas que se ocupan de la recuperación integral de los afectados y su bienestar general.

Wellness centers o Spa de bienestar: este es un tipo de spa un poco más costoso ya que se trata de ofrecer a los clientes un tratamiento personalizado: se diseña un plan exclusivo según las dolencias o necesidades, las creencias religiosas y gustos del interesado.

El Home Spa: se trata de tener un Spa de bienestar en la casa de uno. Son lo más sofisticado en el rubro y además de estar diseñado exclusivamente para el cliente, se trata de propiciar un lugar de relajación que a la vez sirva para socializar, ya que suelen utilizarse para reuniones diferentes con amigos.

Los Spa de cuidados: son ideales para complementar tratamientos psicológicos y hasta psiquiátricos como los trastornos de ansiedad. Los programas son básicamente anti estrés y fortalecen al cliente para que afronte los sucesos cotidianos.

Hotel spa o spa resort: en ocasiones llamados hoteles hidrópatas o Hidros (destination spa en inglés): el hotel spa es un hotel o resort que ofrece hospedaje y brinda los servicios de un hotel, generalmente de lujo. Son lugares ideales para el descanso y la relajación en donde la principal atracción son los servicios de spa, que suelen ser muy variados. Es muy común que estos lugares están ubicados en donde se cuenta con aguas termales aunque también se encuentran en zonas turísticas donde los huéspedes pueden combinar las diferentes actividades con agradables sesiones de spa.

Spa holístico: el spa holístico trata fundamentalmente de restablecer el equilibrio entre el espíritu, el cuerpo y la mente de los huéspedes, para lo cual suelen utilizar diversas técnicas generalmente de origen oriental.

2.2.2. Micro y Pequeña Empresa

2.2.2.1. Definición

Hasta hoy es difícil llegar a una sola definición para estas organizaciones, existen diferentes puntos de vista para conceptualizar a las MYPES, así, por ejemplo:

Desde el Punto de vista legal, la ley de promoción formalización de la MYPE – Ley N° 28015, en su artículo 2, establece que la MYPE es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, en 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 en las diferentes MYPES (Atahuaman, 2013, p.4).

Desde el punto de vista organizativo, las MYPES son una unidad formalmente familiar, donde no existe diferencia entre el patrimonio familiar y el de la empresa, además son empresas que actúan fuera del marco jurídico vigente, es decir, son fundamentalmente informales (Lopez y Engels, 2007, p.32).

La Micro y pequeña empresa (MYPE) es aquella unida económica que son constituidas con capitales pequeños, en diferentes modalidades jurídicas de acuerdo a la Ley General de Sociedades, regida por las leyes laborales, tributarias y normatividad vigente y cuyo patrimonio y administración por lo general es de carácter familiar, pudiendo estas desarrollar cualquier tipo de actividades comerciales, tanto de producción, transformación de productos, así como prestación de servicios entre otras (Matute, Albuja, Janampa, Odar, y Del Carmen, 2008, p.53).

2.2.2.2.Rol de las Micro y pequeñas empresas

Las Micro y pequeñas empresas, cumplen un rol fundamental dentro de la estructura económica del Perú. Son varios los factores que explican la importancia de este tipo de unidades económicas. Por un lado, se debe mencionar su relevancia en términos cuantitativos, ya que concentran el 98.35% del total de empresas, contribuyen con el 42% de la producción nacional y emplean cerca de 88% del empleo privado (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2005). Por otro lado, es necesario resaltar el

enorme potencial de estas para conformar un tejido empresarial competitivo, adaptable y eficiente.

En efecto, según la experiencia internacional, las MYPE poseen la capacidad de convertirse en el motor de desarrollo empresarial descentralizado y flexible: descentralizado porque representan a la mayor cantidad de unidades económicas en cada una de las regiones del país, por lo cual su consolidación puede contribuir con la generación de riqueza interna; y flexible debido a la versatilidad que poseen para adaptarse fácilmente a las necesidades cambiantes de los mercados, en comparación con las grandes compañías que, como resultado de las grandes inversiones, ven reducidas sus posibilidades de respuesta ante cambios en el entorno productivo. Este es un punto que les permite a las MYPES especializarse en la provisión de determinados bienes y servicios, aprovechando las eficiencias que se generan en las cadenas de valor de cada sector.

Sin embargo, a pesar de la capacidad e importancia para sustentar un verdadero desarrollo nacional, las MYPES encuentran una serie de obstáculos que limitan su verdadero potencial.

2.2.2.3. Características de las MYPE

En Perú la caracterización de MYPE está reglamentada por ley N° 30056

LEY N° 30056		
Categoría Empresarial	Ventas Anuales en UIT	Ventas Anuales en S/.
Microempresa	Hasta 150 UIT	S/. 555.000
Pequeña Empresa	Superior a 150 UIT hasta	Superior a S/. 555.000

	1700 UIT.	hasta S/. 6'290.000
Mediana Empresa	Superior a 1700 UIT hasta 2300 UIT.	Superior a S/. 6'290.000 hasta S/. 8'510.000

Fuente: Datos Extraídos de informe de (Atahúaman, 2013, Pág. VI - 5)

Otras características resaltantes de las MYPES, según (Maza, 2004) son:

- Administración independiente: Usualmente está dirigida y operada por el propio dueño.
- Incidencia no significativa en el mercado. El área de operaciones es relativamente pequeño y principalmente local.
- Escasa especialización en el trabajo: tanto en el aspecto productivo como en el administrativo; es decir, el empresario atiende todos los campos: ventas, producción, finanzas, compras, distribución, etc.
- Actividad no intensa en capital: en sus actividades productivas predominan el uso de mano de obra.
- Limitados recursos financieros: el capital de la empresa es suministrado por el propio dueño.
- Escaso nivel tecnológico.

2.2.3. Financiamiento

2.2.3.1. Definición

Financiar es el acto de dotar de dinero y de crédito a una empresa, organización o individuo, es decir, conseguir recursos y medios de pago para destinarlos a la adquisición de bienes y servicios, necesarios para el desarrollo de las correspondientes actividades económicas (Silupu, 2016, Pag. 3).

Por otro lado, es el dinero en efectivo que recibimos para hacer frente a una necesidad financiera y que nos comprometemos a pagar en un plazo determinado, a un precio determinado (interés), con o sin pagos parciales, y ofreciendo de nuestra parte garantías de satisfacción de la entidad financiera que le aseguren el cobro del mismo. También se puede decir que es el conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios (Maza, 2004, p.22).

Además, es el mecanismo que tiene por finalidad, obtener recursos con el menor costo posible y tiene como principal ventaja la obtención de recursos y el pago en años o meses posteriores a un costo de capital fijo.

2.2.3.2. Principales Características del Financiamiento

Al final se presentará un cuadro comparativo que busca resumir cada una de las figuras financieras para que el lector tenga claridad de cuál de ellas puede ser apropiada para su negocio.

Capital Adventure o capital de riesgo: El capital de riesgo tiene sus orígenes después de la segunda guerra mundial, donde familias que conservaban reservas de dinero tomaron la decisión de realizar inversiones en nuevos negocios que les parecían prometedores.

Este es un medio que inicia en como una empresa privada pero que con el tiempo logró que se promulgaran leyes para el apoyo de nuevos negocios o pequeñas y medianas empresas.

El capital de riesgo aporta recursos económicos a largo plazo o con el mismo riesgo que los fondos aportados por los empresarios y utilizan diferentes instrumentos para equilibrar el porcentaje del capital y el control de la empresa. Es una opción alternativa al crédito bancario dado que este es poco accesible para PYMES y emprendedores en sus inicios.

Se puede definir tres características principales:

- La inversión es básicamente de capital. Incluyen todas las responsabilidades que los dueños.
- Es un por un tiempo definido. Invierten hoy, definen un plazo para luego vender.
- Adquieren acciones pero no asumen la gestión del negocio.
- Actualmente existen organizaciones privadas que invierten en diferentes empresas buscando obtener la mayor rentabilidad posible.

Buscan empresas con características similares a las siguientes:

- Empresas que se encuentren en un sector dinámico y atractivo.

- Que tenga potencial de crecimiento.
- Ventajas competitivas sólidas frente a los competidores o empresas de un mismo sector.
- Liderazgo empresarial.
- Rentabilidad.
- Que tengan un bajo nivel de endeudamiento.
- Sector activo que pueda facilitar su salida en un futuro.

2.2.3.3.Importancia

Un negocio sin recursos de financiamiento se moverá con dificultad bajo el peso de su propia deuda. El financiamiento es el combustible sobre el cual marcha el negocio. Una empresa puede tomar diferentes avenidas para conseguir financiamiento, y puede ser usada más de una opción. El financiamiento escogido dependerá del deseo de la empresa de estar endeudada, cuán solventes son los dueños el negocio en el momento en que el negocio fue fundado y la cantidad de dinero que un negocio necesitará para lanzar y mantenerse por sí mismo a través de una variedad de eventos.

Siembra dinero: Materiales, equipos de oficina, equipos, un sitio web y tarjetas de visita todos cuestan dinero y que tiene que venir de alguna parte. El capital inicial, de un inversor, un préstamo de la pequeña empresa o de ahorros del titular, debe levantarse para empezar el negocio.

Flujo de efectivo: El dueño de un negocio necesita preparar un salario para sobrevivir. Si la empresa tiene empleados, ellos deben ser remunerados. Hay servicios básico que

debe pagarse, seguros que deben comprarse y una larga lista de otros gastos que se deben pagar para que el negocio pueda sobrevivir. Cuando se inicia un negocio en primer lugar, los beneficios van a ser bajos por lo que se necesita financiación empresarial para permitir el flujo de efectivo para cubrir los gastos hasta que las ganancias aumenten.

Expansión: Cuando una empresa crece más con respecto a su ubicación actual, o si hay una demanda de nuevos productos o servicios, la expansión se convierte en una opción. Una nueva ubicación, producto y la investigación de mercados, nuevos servicios y el personal adicional, se pueden financiar si es necesario con fondos del negocio.

Reparaciones: Los accidentes pasan. Los incendios, las inundaciones, los tornados y los huracanes pueden causar estragos en un negocio y su balance final. Aunque el seguro cubrirá los eventos más catastróficos, las primas y deducibles deben ser pagados y es necesario que haya dinero en las arcas para pagar los salarios, mientras que se repara en negocio. Incluso acontecimientos menos desastrosos pueden pedir una vez un gran desembolso en efectivo. Por ejemplo, el equipo se vuelve obsoleto y los ordenadores necesitan ser actualizados o cambiados. Una línea de crédito o tarjeta de visita corporativa con una tarifa especial puede ser útil en estos tiempos.

Consideraciones: Una compañía puede explorar varias opciones donde se considera el financiamiento. Los préstamos de bancos tradicionales todavía pueden ser conseguidos por pequeñas empresas. Las líneas de crédito o tarjetas de crédito corporativas con tasas especiales también pueden ser una opción. Mantén en mente que conseguir financiamiento significará presentar tu idea de negocio para inversores potenciales, por

lo que necesitarás ser confiable y saber el modelo de negocios por dentro y por fuera. Sin embargo, si un empresario quiere arrancar su propio negocio, un préstamo de un 401K, que se sumerjan en una cuenta de ahorros o de inversiones de la familia o los amigos son opciones también.

2.2.3.4.Fuentes de Financiamiento

Según (Silupu, 2016) existen varias fuentes de financiación en las empresas. Se pueden categorizar de la siguiente forma:

a. Según su plazo de vencimiento

- **Financiación a corto plazo:** Es aquella cuyo vencimiento (el plazo de devolución) es inferior a un año. Algunos ejemplos son el crédito bancario, el Línea de descuento, financiación espontánea, etc.
- **Financiación a largo plazo:** Es aquella cuyo vencimiento (el plazo de devolución) es superior a un año, o no existe obligación de devolución (fondos propios). Algunos ejemplos son las ampliaciones de capital, autofinanciación, fondos de amortización, préstamos bancarios, emisión de obligaciones, etc.

b. Según Su Procedencia

- **Financiación interna:** reservas, amortizaciones, etc. Son aquellos fondos que la empresa produce a través de su actividad (beneficios reinvertidos en la propia

empresa).

- **Financiación externa:** financiación bancaria, emisión de obligaciones, ampliaciones de capital, etc. Se caracterizan porque proceden de inversores (socios o acreedores).

c. Según los propietarios

- Medios de financiación ajenos: créditos, emisión de obligaciones, etc. Forman parte del pasivo exigible, porque en algún momento deben devolverse (tienen vencimiento)
- Medios de financiación propia: no tienen vencimiento.

d. Instituciones Financieras

- **Instituciones financieras privadas:** bancos, sociedades financieras, asociaciones mutualistas de ahorro, crédito para la vivienda, cooperativas de ahorros y créditos que realizan intermediación financiera con el público (Hurtarte, 2008).
- **Instituciones financieras públicas:** bancos del Estado, cajas rurales de instituciones estables, estas instituciones se rigen por sus propias leyes, pero están sometidas a la legislación financiera de cada país y al control de la superintendencia de los bancos (Pérez, s.f.).
- **Entidades financieras:** Es el nombre que se le da a las organizaciones que mantiene líneas de crédito para proyectos de desarrollo y pequeños proyectos productivos a favor de las poblaciones pobres, incluyendo los organismos internacionales, los gobiernos y las ONGS internacionales o nacionales (Villareal,

2009).

2.2.3.5.Las Fuentes de Financiamiento Bancario

Las entidades bancarias, teniendo en cuenta los obstáculos y riesgos de las micro y pequeñas empresas, han decidido apostar por ellas. Así, algunos bancos han elaborado paquetes de créditos exclusivos para personas naturales o jurídicas, que posean un micro o pequeña empresa y, de ese modo, cubrir la demanda que no puede abastecer COFIDE mediante sus diversos programas de financiamiento. Al respecto, (Bustamante, s.f.) menciona que existen las siguientes fuentes:

a). Crédito de Garantía Líquida: Es el tipo de solvencia que se destina a financiar la compra de insumos, o la adquisición de maquinaria, equipo y locales comerciales. El beneficiario tiene la ventaja de recibir asesoría financiera para optimizar el rendimiento de su dinero.

b). Crédito para Capital de Trabajo: Es el préstamo que se otorga para la compra de mercadería e insumos, financiando montos que van desde S/. 500 hasta S/. 90,000. Este producto permite al beneficiario cancelar el préstamo hasta en 18 meses.

c). Financiamiento para Inversiones: Es la prestación que da el banco exclusivamente para las adquisiciones de máquinas, vehículos y locales comerciales. Los montos que se otorgan van desde S/ 1,500 hasta S/. 120,000 o su equivalente en dólares; se pueden pagar hasta en 72 meses.

d). Crédito para Proyectos de Infraestructura: Es aquel préstamo que se hace para obras y/o adquisición de terrenos para mercados y galerías comerciales. Se dirige normalmente a asociaciones o grupos de personas pertenecientes a conglomerados que tienen tres años de antigüedad, y se financia por un monto que va desde US\$1,000 hasta US\$25,000 de crédito individual por socio. A diferencia de los otros servicios de financiamiento, los requisitos que se requieren para este tipo de empréstito son: Solicitud de financiamiento por la asociación; Padrón de asociados, Escritura de Constitución de la Asociación que incluye Estatutos; vigencia de los poderes de los representantes y copias de sus DNI; títulos de propiedad del inmueble, modalidad de transferencias de propiedad de puestos, información de la constructora elegida; anteproyecto de la obra y licencia de construcción o anteproyecto aprobado por la municipalidad. Además, la entidad bancaria se encarga de la asesoría y supervisión del área de negocios inmobiliarios en los casos en que se financian obras. La cantidad prestada se puede cancelar en un plazo no mayor de 60 meses.

e). Línea de Capital de Trabajo

Es una línea de crédito que tiene como finalidad financiar la mercadería de las MYPES por montos que van desde S/ 500 hasta S/ 90,000; al igual que en el anterior programa, se puede pagar hasta dentro de 60 meses.

f). Leasing: El leasing o arrendamiento financiero es una alternativa de financiamiento de mediano plazo que permite adquirir activos fijos optimizando el manejo financiero y tributario de los negocios de los pequeños empresarios. Mediante esta modalidad, se adquiere determinado bien, nacional o importado, para otorgárselo en arrendamiento a cambio del pago de cuotas periódicas por un plazo determinado. Al final del plazo el

cliente tiene el derecho de ejercer la opción de compra por un valor que se ha pactado previamente con la institución financiera.

g). Financiamiento de Bienes Inmuebles: Es un crédito en cuotas fijas que se va amortizando según los pagos que realice el prestatario mensualmente. Se caracteriza por que se brinda en nuevos soles o en dólares, se financia hasta el 80% del valor del bien en algunos casos y llega a montos que van desde US\$ 1,430 hasta US\$ 100,000, otorgando un plazo de hasta 84 meses para su cancelación. El desembolso del crédito se hace en coordinación con el dueño del inmueble a financiar.

h). Financiamiento de Bienes Muebles: Al igual que el financiamiento de bienes inmuebles, es un crédito en cuotas fijas que se va amortizando según los pagos que realice el prestatario mensualmente. El suministro de este producto puede ser pedido en moneda nacional o en dólares, por sumas desde US\$1,430 hasta US\$100,000, financiándose hasta el 100% del bien. El plazo que brinda el banco a los beneficiarios para costear el préstamo es hasta inclusive 60 meses; hay que añadir que el desembolso del crédito se hace en coordinación con el proveedor del bien a financiar.

i). Crédito para Activo Fijo: Esta línea de financiamiento otorga préstamos en soles o en dólares para que el propietario equipe su negocio y sea más productivo. El plazo de pago es hasta 48 meses para activos muebles y 60 meses para locales.

j). Crédito Activo Fijo: Este tipo de financiamiento se destina a personas que necesitan equipar su empresa con la finalidad de hacerla más productiva. Al igual que los demás programas de solvencia, los préstamos pueden ser en soles o en dólares, financiándose

hasta el 80% del bien y otorgándose plazos de hasta 48 meses para cancelar activos muebles y 60 meses para locales.

k). Crédito con Garantía Líquida: Es un crédito que se ofrece para que la persona haga crecer su negocio o para cubrir sus gastos familiares. Al igual que en los demás empréstitos, puede ser otorgado en soles o dólares, desde S/. 1,000 o US\$350, garantizado con depósito a plazo al 100%. Entre los requisitos que exige la entidad es que las personas tengan entre 23 y 69 años de edad, abrir o tener un Certificado de Depósito Negociable (CDN) en soles o dólares (el CDN garantiza el crédito que será otorgado) y registrar buena calificación en el sistema financiero nacional.

2.2.4. CAPACITACION

2.2.4.1. Definición

La capacitación es como el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistémica y organizada, por medio el cual las personas adquieren muchos conocimientos, desarrollando habilidades y competencias en función de objetivos definidos (Chiavenato, 2007, p. 386).

Capacitación, o desarrollo del recurso humano, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal (Frigo, 2012, p. 10). Concretamente, la capacitación, busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la empresa, en un proceso estructurado con metas bien definidas.

La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto (Correa, 2016).

La función de la capacitación es una técnica de formación, que se brinda a una persona o individuo para que desarrolle sus conocimientos, habilidades y actitudes, de manera más eficaz a fin de mejorar su rendimiento presente o futuro (Vizacarra, 2009).

Ésta repercute en el individuo de dos diferentes maneras, eleva su nivel de vida, la manera directa de conseguir esto es a través de los mejoramientos de sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario, eleva su productividad y se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir empresa y colaborador (Vizacarra, 2009).

2.2.4.2. Teoría de la Capacitación

Según (Peter Drucker, 2001, p.189), el recurso económico básico ya no es el capital, ni los recursos naturales, ni el trabajo, sino que es y seguirá siendo el conocimiento. En esta sociedad el trabajador del conocimiento tendrá un papel protagónico"por tanto las acciones del proceso de capacitación está dirigida al mejoramiento de la calidad de los recursos humanos, y buscan mejorar habilidades, incrementar conocimientos, cambiar actitudes y desarrollar al individuo y el objetivo central es generar procesos de cambio para cumplir las metas de la organización.

La capacitación se sustenta en un marco teórico que intenta ejercer su influencia en la constitución de los propósitos, de acuerdo con los valores y objetivos de la organización (Martínez, 2013).

Hoy en día, los procesos productivos no sólo requieren de equipos y mucha tecnología de punta compatibles con el aprovechamiento productivo de la mano de obra, sino también de nuevas formas de gestión, organización y capacitación para el trabajo productivo, las cuales, además de propiciar un uso racional y eficiente de los recursos disponibles en las empresas, así como el respeto al medio ambiente, sean capaces de estimular la capacidad de innovación y el potencial creativo la superación intelectual de los trabajadores, además la transformación productiva y organizacional implica que tanto trabajadores como empresarios adquieran y actualicen, permanente y respectivamente, conocimientos, habilidades y destrezas, tanto para el trabajo como para la actividad empresarial (Senge, 2011, p. 289).

Una de las teorías dominantes en cuanto a inversiones en capacitación de la mano de obra es la teoría del capital humano planteada por Becker (1964). Esta teoría ha evolucionado en el tiempo, pues fue concebida inicialmente para explicar aspectos del ciclo de vida de las personas, pero recientemente tiende a enfocarse en decisiones estratégicas entre empleadores y empleados al interior de las firmas. En lo básico, esta teoría concibe a la capacitación como una inversión para el empleador y los trabajadores: esta puede incrementar la productividad del trabajo esperada en la firma pero se tiene que incurrir en costos. Es decir, como en toda inversión las inversiones en capital humano producen tasas de retorno, los cuales tienen que ser comparados con sus

costos. Estos costos pueden ser costos directos o costos de oportunidad. Los costos directos incluyen gastos en materiales educativos, tutoría, transporte, etc. Los costos de oportunidad incluyen una más baja productividad durante el periodo de entrenamiento, tiempo del capacitado y su supervisor durante el proceso de entrenamiento (Frigo, 2012, p.59).

El problema principal analizado en esta teoría se refiere a los derechos de propiedad de los beneficios de la inversión en capacitación. El punto en realidad es bastante simple: si una empresa invierte en maquinaria esta puede ser vendida luego en cualquier momento de manera que parte de esta inversión puede ser recuperada. En el caso del capital humano, en cambio, el empresario no puede “revender” el capital humano para recuperar sus inversiones. Más aun, parte de los beneficios de estas inversiones se quedan con el trabajador y en otros casos, pasan a otros empleadores futuros de esos trabajadores. Este fenómeno, apreciabilidad de los retornos, configura que el problema central de estas inversiones no sólo sea su nivel que tiene que ver con la eficiencia de la inversión – sino también con los derechos de propiedad, es decir, ¿quién debe invertir en capacitación de los trabajadores? Los modelos originales de Becker (1964). En las inversiones en capital humano hay dos períodos bien marcados: aquellas inversiones en educación básica y aquellas que se dan posterior a ellas. La capacitación técnica o profesional forma parte de inversiones en educación “post escuela”. Mincer (1988), asumían condiciones de competencia perfecta para responder a estas preguntas; sin embargo, en tiempos recientes, la constatación de que los mercados son imperfectos, ha llevado a la creación de modelos basados en estas condiciones de competencia (p.109).

2.2.4.3. Características de Capacitación

- 1.** Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo. La entrega de conocimientos, Desarrollo de habilidades, Desarrollo de actitudes El mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.
- 2.** 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 Abarca desde pequeños cursos sobre terminología hasta cursos que le permitan al usuario entender el funcionamiento del sistema nuevo ya sea teórico o a base de prácticas o mejor aún, combinando los dos.
- 3.** Es una estrategia empresarial importante que debe acompañar a los demás esfuerzos de cambio que las organizaciones lleven adelante
- 4.** No se trata de un gasto innecesario, sino de una inversión mucho más productiva. Obtenemos resultados positivos y con mayor beneficios en lo económico, calidad, en la organización y en lo propio con el trabajador.
- 5.** Desarrolla: Habilidades, Destrezas, Competencias laborales. Promueve: El aprendizaje práctico, Dinámico, Creativo.
- 6.** El Participante (empleado) estudia de manera individual de acuerdo a su capacidad y disponibilidad de tiempo.
- 7.** Mejora el desempeño en el entorno laboral. Se proporciona un certificado por participante, una vez que haya acreditado el curso

2.2.4.4. Importancia de la capacitación

La constante capacitación del personal es algo que ha caracterizado a los empresarios de vanguardia. Uno de los brillantes ejemplos lo dio el legendario Tom Watson (1874-1956), fundador de IBM, que en una época tan lejana como 1932 y aun con los problemas de La Gran Depresión a rastras, estableció un centro educativo especializado con lo cual sentó las bases para hacer de la preparación académica y la capacitación los pilares de un aprendizaje permanente.

“En cualquier institución importante, sea empresa, organismo estatal o cualquier otra, la capacitación y desarrollo del potencial humano es una tarea a la cual los mejores dirigentes han de dedicar enorme tiempo y atención.” (Peter Drucker, p. 326)

Si se trata de invertir en dar conocimientos, más información, desarrollar más habilidades en el personal, no debe haber tacañerías, pues es la empresa la que se está fortaleciendo, tal como dice una frase atribuida a Benjamín Franklin: **“Si tu vacías el bolsillo en tu cabeza, tu cabeza llenará tu bolsillo.** Aplicada a la capacitación, esta frase pudiera modificarse así: **“Si un empresario vacía su bolsillo capacitando a sus empleados, estos, a su vez, al mejorar su productividad, se lo llenarán de nuevo.”** (Leon, 2010, p. 3).

La habilidad para aprender a aprender más rápido que los competidores puede ser la única ventaja competitiva capaz de sostenerse. (Arie de Geus, ex director ejecutivo de planificación de Royal Dutch/Shell, citado por Peter Senge, en “La quinta disciplina”)

La competitividad de una nación depende de la capacidad de sus industrias para innovar y mejorar continuamente. (Michel Porter, en “La ventaja competitiva de las naciones”)

Para las empresas y organizaciones, la capacitación debe ser de mucha importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundando en beneficios para la empresa (Peirane, 2014).

2.2.4.5. Beneficios de la Capacitación

En la actualidad las grandes compañías están dando importancia a todo lo referido a lo que se ha dado en llamar “el plan de carrera” de sus empleados. El reemplazo de empleados es un ítem extremadamente caro para una organización. Los costos de búsqueda, capacitación inicial y el tiempo que el nuevo empleado necesite para poder rendir todo su potencial son bien conocidos en cada empresa. Si a ello se agrega que dicho reemplazo se debe al despido del empleado anterior dicho costo es aún mucho mayor. Las empresas utilizan las actividades de formación y perfeccionamiento como una de las estrategias más importantes para seguir siendo competitivas (Franco, 2006).

Julieta (2010) con la finalidad de que los centros de trabajo identifiquen y apliquen los aspectos mínimos necesarios que deben ser considerados para emprender un proceso de capacitación organizado, que involucre como actividad natural del mismo el dar cumplimiento a las disposiciones legales que se establecen en la materia, las fases sugeridas son las siguientes:

a) Beneficios de la capacitación para las organizaciones

Entre los beneficios que tiene la empresa con la capacitación se pueden enumerar los siguientes:

- Crear mejor imagen de la empresa
- Mejora la relación jefe subordinado
- Eleva la moral de toda la fuerza de trabajo del personal.
- Incrementa la productividad y la calidad en el trabajo.

b) Beneficios de la capacitación para los trabajadores

- Entre los beneficios que obtienen los colaboradores con la capacitación están:
- Elimina los temores de incompetencia
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto de cada personal.
- Desarrolla un sentido en el progreso

c) Síntomas posibles que puedan indicar o sugerir una necesidad de capacitación son:

- Baja producción, normas de rendimiento, utilización de máquinas y equipos
- Aumento en la tasa de accidentes, rotación de personal, ausentismo, desperdicio.
- Aumento en demoras, disputas, quejas de clientes, problemas de reclutamiento.

- Tiempo demasiado prolongado para ejecutar los trabajos o para la utilización de máquinas y equipo.

d) Factores que provocan necesidades de capacitación

- Expansión de la empresa o ingreso de nuevo empleados
- Trabajadores transferidos o ascendidos
- Implantación o modificación de métodos y procesos de trabajo
- Actualización de tecnología, equipos, instalaciones y materiales de la empresa
- Producción y comercialización de los nuevos productos y servicios en las MYPES.

2.2.4.6. Objetivos de la Capacitación

Chiavenato (2008) cree que los programas de capacitación deben alcanzar los siguientes objetivos:

- a) Productividad:** las actividades de capacitación de desarrollo no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. La instrucción puede ayudarle a los empleados a incrementar su rendimiento y desempeño en sus asignaciones laborales actuales (Mondy, 2006).
- b) Calidad:** los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados contribuyen a elevar la calidad de la producción del personal.

Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos y cuando tienen los conocimientos y habilidades laborales necesarios son menos propensos a cometer errores costosos en el trabajo.

- c) **Planeación de los Recursos Humanos:** la capacitación y desarrollo del empleado puede ayudar a la compañía y a sus necesidades futuras del personal.

- d) **Prestaciones Indirectas:** muchos trabajadores, especialmente los gerentes consideran que las oportunidades educativas son parte del paquete total de remuneraciones del empleado. Esperan que la compañía pague los programas que aumenten los conocimientos y habilidades necesarias.

- e) **Salud y Seguridad:** la salud mental y la seguridad física de un empleado suelen estar directamente relacionados con los esfuerzos de capacitación y desarrollo de una organización, la capacitación adecuada puede ayudar a prevenir accidentes industriales, mientras que en un ambiente laboral seguro puede conducir actividades más estables por parte del empleado.

- f) **Prevención de la obsolescencia:** los esfuerzos continuos de capacitación del empleado son necesarios para mantener actualizados a los trabajadores de los avances actuales en sus campos laborales respectivos. La obsolescencia del empleado puede definirse como la discrepancia existente entre la destreza de un trabajador y la exigencia de su trabajo. La obsolescencia puede controlarse

mediante una atención constante al pronóstico de las necesidades recursos humanos, el control de cambios tecnológicos y la adaptación de los individuos a las oportunidades así como los peligros del cambio tecnológico (Dessler, 2007).

- g) **Desarrollo Personal:** no todos los beneficios de capacitación se reflejan en esta misma. En el ámbito personal los empleados también se benefician de los programas de desarrollo administrativos, les dan a los participantes una gama más amplia de conocimientos, una mayor sensación de competencia y un sentido de conciencia, un repertorio más grande de habilidades y otras consideraciones, son indicativas del mayor desarrollo personal (Wayne, 2009).

2.2.4.7.El Proceso de Capacitación

Según Gelaf (s.f.) la administración de un proceso de capacitación implica una serie de funciones y tareas que pueden ser integradas en cinco fases básicas: diagnóstico, planificación, organización, ejecución y evaluación. A cada una de estas fases corresponden diversas etapas.

a) Diagnostico

Apunta a las necesidades de capacitación en una organización dada. Estas necesidades en la mayor parte de los casos no son explícitas sino latentes. Este estudio comprende tres etapas:

- **Análisis organizacional:** Consiste en relevar y explicitar la misión fundamental de la organización, objetivos, metas, políticas y prioridades, a fin de deducir las prioridades de capacitación genéricas, en términos de competencias laborales requeridas para la consecución de los propósitos institucionales. O sea en qué grado la organización dispone o no efectivamente de dicho potencial.

- **Análisis Funcional:** En esta etapa se constatará la brecha existente entre las competencias referidas por la gestión institucional y las competencias disponibles. Este examen orientará la identificación de las necesidades efectivas de capacitación, en la etapa sub siguiente. El análisis funcional consiste en un estudio de la realidad de gestión y el personal en los diversos niveles y sectores de la organización en su conjunto.

- **Identificación de las Necesidades de Capacitación:** En esta última etapa de la fase “Diagnóstico”, se deberán reconocer y describir aquellas necesidades de competencias laborales que podrán ser satisfechas por las acciones de Capacitación. Esto incluye determinar prioridades para su satisfacción, lo cual resulta indispensable para la “Planificación”. En ello deberán participar los niveles decisorios de la organización.

b) Planificación

Esta fase está destinada a establecer la estrategia y el plan de acción. Se diferencian dos etapas:

– **Formulación de la estrategia:**

- agrupamiento de necesidades (por denominadores comunes: puestos, tareas, técnicas, etc)
- determinación de objetivos direccionales (especificidad, mensurabilidad, durabilidad plazo concreto de concreción)
- análisis de insumos disponibles. Relevamiento de los recursos disponibles: humanos, materiales, financieros, tecnológicos) con que se cuenta
- elección de los cursos de acción se debe elegir aquel tipo de modalidad de actividad de capacitación que parezca más ventajosa para los fines previstos. Deberá orientarse a criterios de eficacia, eficiencia, factibilidad, viabilidad.

– **Planeamiento operacional:**

Es el diseño puntual de las actividades y procesos que tienen lugar en la implementación de la acción de capacitación escogida.

- Diseño del proceso de constitución del grupo destinatario: establecer modalidades, plazos de convocatoria, reclutamiento, selección e integración de los destinatarios de la actividad
- Diseño y Programación curricular: consiste en la descripción pormenorizada de la acción de capacitación por

encararse, desagregando y articulando sus elementos en una secuencia lógica y cronológica, o sea: determinación de objetivos operacionales, selección y organización de contenidos curriculares; determinar métodos y técnicas pedagógicas; identificación de actividades de enseñanza y aprendizaje; determinar recursos, medios, y materiales didácticos; determinar el modo de evaluación de los integrantes; establecer cronograma de desarrollo de la actividad.

- Diseño del procedimiento de evaluación de la actividad:
- Presupuestación: efectuar el cálculo de costos de la actividad en los distintos rubros que conlleva remuneración, equipamiento, materiales didácticos y de apoyo administrativo, etc)

c) Organización:

La tercera fase consiste en disponer, estructurar y colocar en situación de operabilidad los distintos insumos que deberán intervenir en la implementación de la actividad. Se distinguen dos etapas.

Organización del equipo responsable: el que tendrá que llevar acabo la actividad de capacitación: el de coordinación global, el de conducción de las actividades de enseñanza aprendizaje(instructores); el de asistencia técnica de

los instructores (expertos en capacitación); el de apoyo administrativo (registro, control, provisión de recursos, etc.)

Aprestamiento de infraestructura: asegurar los recursos materiales y tecnológicos necesarios para desarrollar la actividad; lugar (aula, laboratorio), medios y materiales (textos, proyector) instrumento de registro y control (planillas, libros de aula, etc).

d) Ejecución

La cuarta fase corresponde a la implementación de las actividades planificadas:

- Constitución del grupo destinatario (convocatoria, reclutamiento, selección, etc).
- Desarrollo de la actividad Esta etapa es el procesamiento de todos los recursos asignados según el plan elaborado y los objetivos establecidos.
- Relevamiento de datos relevar aquellos datos que constituirán el insumo necesario para la fase de “Evaluación” siguiendo el plan trazado.

e) Evaluación

La finalidad de esta fases proveer una ponderación global de la actividad en cuanto a eficacia y eficiencia para la consecución de los objetivos fijados. Se compone de cuatro etapas:

- Procesamiento y análisis de datos

- Evaluación terminal
- Seguimiento
- Retroalimentación

2.2.4.8. Ventajas de capacitación

Chiavenato (2008) considera que la capacitación genera ventajas:

- Mejora el conocimiento de tareas, procesos y funciones en todos los niveles de la organización.
- Promueve el desarrollo profesional y personal de los empleados. Incrementa la productividad, rendimiento y la calidad del trabajo realizado.
- Mejora el clima y aumenta la satisfacción del personal.
- Ayuda al personal de la empresa a identificarse con los objetivos de las organizacionales o empresas.
- Proporciona información respecto de las necesidades futuras de la organización.

2.2.4.9. Estructura de un modelo o proceso de capacitación

Para García (2011) la capacitación sea efectiva en una organización, ésta deberá estar enfocada a cumplir con una función muy importante en la empresa, formar y educar en forma sistémica a los trabajadores, por lo tanto, la capacitación y/o formación de los recursos humanos deberá ser un proceso planeado, constante y permanente que permita a la capacitación de los trabajadores, en el sentido de que

éstos puedan adquirir las competencias necesarias para desempeñar bien su trabajo o adquirir valores, estilos, trabajo en equipo, entre otras. De tal forma que la capacitación requiere de una planeación y preparación cuidadosa de una serie de pasos que deben integrar lo que se conoce como proceso de capacitación, por lo tanto, al hablar de proceso se debería pensar en algo sistémico, coordinado, o algún modelo, etc. La capacitación no es la excepción a la regla, también existen modelos que representan la realidad empresarial de como impartir la capacitación con el propósito de aprovechar al máximo sus ventajas y minimizando los costos o inversión.

2.2.4.10. Tipos de capacitación

- a) **Cross training o capacitación cruzada (rotación):** esta práctica tiene como meta principal el aprendizaje de otras áreas distintas o complementarias en las que la persona no tiene suficiente experiencia, pero que son útiles para su preparación integral, sobre todo futuras posiciones. Esta capacitación cruzada se da en todos los niveles de la organización, aunque su aplicación más importante ha sido de niveles de mando intermedio hacia gerenciales y directivos (Siliceo, 2004).

- b) **Capacitación vestibular por simulacros:** Es una técnica en la que los empleados aprenden en el grupo real o simulado que utilizarán en su puesto, pero en realidad son instruidos fuera del mismo, por tanto, la capacitación vestibular busca obtener las ventajas de la capacitación en el trabajo de cada personal sin colocar realmente en el puesto a la persona en capacitación, por consiguiente esta técnica es casi una

necesidad en los puestos donde resulta demasiado costoso o peligroso capacitar a los empleados directamente en el puesto (Dessler, 2008).

c) **Para Galván (2011)**, manifiesta los tipos de capacitación son muy variados y se clasifican con criterios diversos:

– **Por su formalidad de la capacitación:**

Capacitación Informal. Está relacionado con el conjunto de orientaciones e instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa, por ejemplo si un contador indica a un colaborador de esa área la utilización correcta de los archivos contables o enseña cómo llevar un registro de ventas o ingresos (Galván, 2011).

Capacitación Formal. Son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica y pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc (Galván, 2011).

– **Por su naturaleza:**

Capacitación de Orientación: Para familiarizar a nuevos colaboradores de la organización y empresa, por ejemplo en caso de los colaboradores ingresantes (Reyes, 2010).

Capacitación Vestibular: Es un sistema simulado, en el trabajo mismo de cada empresa (Reyes, 2010).

Capacitación en el Trabajo: práctica en el trabajo, o en cada área (Reyes, 2010).

Entrenamiento de Aprendices: período formal de aprendizaje de un oficio o en un puesto nuevo (Reyes, 2010).

Entrenamiento Técnico: Es un tipo especial de preparación técnica del trabajo o de un personal nuevo (Reyes, 2010).

Capacitación de Supervisores: aquí se prepara al personal de supervisión para el desempeño de funciones gerenciales en la empresa (Reyes, 2010).

Otros Tipos: cualquier situación poco usual no incluida anteriormente (Reyes, 2010).

- **Por su nivel ocupacional en la empresa:** Según (Reyes, 2010) indica que son:

Capacitación de Operarios

Capacitación de Obreros Calificados

Capacitación de Supervisores

Capacitación de Jefes de Línea

Capacitación de Gerentes

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

Capacitación de preingreso. Se hace con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto.

Capacitación de inducción. Es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general.

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

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

2.2.4.11. ¿Cómo determinar las necesidades de capacitación en la empresa?

Según el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (2006) considera que el inventario de necesidades de capacitación es un diagnóstico que debe basarse en información pertinente, gran parte de la cual debe ser agrupada de modo sistemático, en tanto que otra reposa disponible en manos de ciertos

administradores de línea y el inventario de necesidades de capacitación es una responsabilidad de línea y una función de staff: corresponde al administrador de línea la responsabilidad de detectar los problemas provocados por la carencia de capacitación. (...) A él le compete todas las decisiones referentes a la capacitación, bien sea que utilice o no los servicios de asesoría prestados por especialistas en capacitación, por tanto el mismo estudio considera que los principales medios utilizados para efectuar el inventario de necesidades de capacitación son:

- a) **Evaluación del desempeño:** mediante ésta, no sólo es posible descubrir a los empleados que vienen ejecutando sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, sino averiguar también qué sectores de la empresa u organización reclaman una atención inmediata de los responsables de la capacitación (Méndez, 2002).
- b) **Cuestionarios:** investigaciones mediante cuestionarios y listas de verificación que evidencien las necesidades de capacitación (Méndez, 2002).
- c) **Solicitudes de supervisores y gerentes:** cuando la necesidad de la capacitación apunta a un nivel más alto, los propios gerentes y supervisores son propensos a solicitar la capacitación para su personal de cada área (Méndez, 2002).
- d) **Entrevistas con supervisores y gerentes:** contactos directos con supervisores y gerentes respecto de problemas solucionables mediante capacitación, que se descubren en las entrevistas con los responsables de los diversos sectores de la empresa (Méndez, 2002).

- e) **Reuniones ínter departamental:** discusiones acerca de asuntos concernientes a objetivos organizacionales, problemas operativos, planes para determinados objetivos y otros asuntos administrativos en las empresas (Méndez, 2002).

- f) **Examen de empleados:** resultados de los exámenes de selección de empleados que ejecutan determinadas funciones o tareas en cada área (Méndez, 2002).

- g) **Modificación del trabajo:** cuando se introduzcan modificaciones parciales o totales en las rutinas de trabajo, es necesario capacitar previamente a los empleados en los nuevos métodos y procesos de trabajo para realizar un mejor trabajo (Méndez, 2002).

- h) **Entrevistas de salida:** cuando el empleado va a retirarse de la empresa, es el momento más apropiado para conocer su opinión sincera acerca de la empresa y las razones que motivaron su salida, es posible que salgan a relucir deficiencias de la organización, susceptibles de corrección para mejorar más adelante (Méndez, 2002).

2.2.4.12. Capacitación y desarrollo organizacional

Chacaltana (2001) considera que los cambios que se han sucedido en el contexto de las empresas y organizaciones han tenido fuerte impacto en relación con el arreglo

organizacional que las mismas han de adoptar, y ya no es posible determinar una única mejor forma de organizarse y menos aún por mucho tiempo. Los procesos de reclutamiento y selección de personal que realizan las organizaciones en su necesidad de ajustar la persona al rol y al puesto resultan de esta manera insuficientes con el transcurso del tiempo. También la misma tecnología informática puede llegar a transformar el negocio dentro del cual se encuentra la empresa. Con el propósito de conseguir cumplimiento del personal y adaptación y persistencia tanto de actitudes y comportamientos de estos miembros organizacionales, las empresas han acudido cada vez con mayor fuerza a jornadas de capacitación que cobraron cada vez más fuerza a partir de la segunda mitad del siglo pasado. No existe organización alguna hoy en día que no dedica muchos de sus esfuerzos, energías, dinero y recursos, para capacitar a sus participantes organizacionales como así también a aquellos que están en la cúspide de la organización. Existen varios aspectos a tener en cuenta en materia de capacitación. Uno de ellos tiene que ver con que dentro de las culturas latinoamericanas y dentro de los contextos organizacionales, se asume que “Capacitación” es idéntico al concepto de “Training” que tienen las organizaciones anglo sajón, particularmente en los Estados Unidos de Norteamérica y en Inglaterra.

III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño de la Investigación

La investigación es de tipo descriptivo debido a que se basara en principios teóricos. Este tipo y nivel de investigación nos permitirán recolectar datos, con el propósito de describir fenómenos sociales en este caso las principales características del financiamiento y capacitación en las MYPE rubro servicios SPA de la zona céntrica del distrito de Sullana, al año 2016 (Hernández, 2010).

El nivel de la investigación es de Nivel cuantitativo porque se realizara el uso de medios tradicionales matemáticos y estadísticas para medir los resultados de manera concluyente ya que examinará los datos de manera científica. En forma numérica, generalmente con ayuda de la estadística. Recoge y analiza datos sobre las variables y estudia las propiedades y fenómenos de la situación problemática de una manera objetiva así los resultados de las variables en estudio se pueden generalizar (Vásquez, 2011).

El diseño es no experimental, se trata de investigación donde no hacemos variar intencionadamente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos (Hernández, 2012) y de enfoque de corte transversal porque se analizara la relación entre un conjunto de variables en un punto del tiempo. Puede abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores permite estimar la magnitud y características de las variables en un momento dado (Hernández, 2012).

M O

Dónde:

M = Muestra conformada por las Microempresas encuestadas.

O = Observación de las variables: Financiamiento y Capacitación.

3.2 Población y Muestra

POBLACIÓN

Según Arias (2006), La población lo define como un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio.

Para la presente investigación el universo estará constituido solo por 19 unidades de investigación MYPES rubro servicios SPA. Donde:

La población de la variable de Financiamiento corresponde a 19 personas, considerados los gerentes y/o propietarios, y

La población de la variable Capacitación es de 41 personas o sea exclusivamente los trabajadores.

MUESTRA

Según Balestrini (2006), Señala que una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible.

En estudios cuantitativos, el tamaño de la muestra depende de la precisión con que se desea estimar los resultados. Entre más grande sea la muestra más representativa será la población. Según (Tamayo y Tamayo, (2010) considera que la población que es menor de (50) se tiene que trabajar con toda la población. Entonces se determina que $N = n$.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y DE EXCLUSIÓN.

En la investigación solo se incluirán las MYPE que cumplan con los siguientes criterios:

DE LA VARIABLE FINANCIAMIENTO

INCLUSIÓN

- 1.- Ser del rubro servicios spa de la zona céntrica del distrito de Sullana
- 2.- Ser un micro y pequeño(a) empresaria.

EXCLUSIÓN

Quedaran excluidas todas las MYPE que no guarden relación con el objetivo general y con los objetivos específicos.

DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN

INCLUSIÓN

- 1.- Todo el personal con conocimiento de los servicios de SPA.
- 2.- Estar comprometido con la misión de la empresa.

EXCLUSIÓN

Quedaran excluidas todas las MYPE que no guarden relación con el objetivo general y con los objetivos específicos.

MYPES de propietarios

RAZON SOCIAL	DIRECCION	Nº TRABAJADORES
SALON DE BELLEZA ELVIRA	CENTRO DE SULLANA 2 DE MAYO 995 N°	2
SALON DE BELLEZA	CALLE UGARTE N°690 SULLANA	2
SALON DE BELLEZA	AV. JOSE DE LAMA N° 378 - SULLANA	2
SALON DE BELLEZA	CALLE SUCRE N° 542 - SULLANA	1
D'GRÑAS	CENTRO DE SULLANA- ALFONSO UGARTE N° 702	3
SALUD Y BELLEZA	CENTRO DE SULLANA- BOLIVAR 321	3
ELLAS & ELLOS SPA	CENTRO DE SULLANA- UGARTE,ALFONSO 715	3
SPA PRETTY WOMANS	CENTRO DE SULLANA- SAN MARTIN- 120	2
ESTILOS ARTE Y BELLEZA PARA EL Y ELLAS	CENTRO DE SULLANA- FARFAN,JUAN JOSE 224 INTERIOR 001	3
SAON DE BELLEZA MIRIAM	CENTRO DE SULLANA- SUCRE-CENTRO DE SULLANA 996	2
SALON DE BELLEZA "ATREVETE"	CALLE UGARTE N° 839 SULLANA	1
ALEJANDRO SALON SPA	CENTRO DE SULLANA- SUCRE 515 SULLANA	1
D'GREÑAS	CENTRO DE SULLANA- GRAU 707	2
SALON DE BELLEZA Y BOUTIQUE KILLARY	CALLE SUCRE 534 - SULLANA	3
SALON DE BELLEZA AMBOS	CALLE JUAN JOSE FARFAN N° 212 - CENTRO SULLANA	3
SALON DE BELLEZA DESCARO	CENTRO DE SULLANA- SUCRE-CENTRO DE SULLANA 1282	2
SILVIA SPA	CALLE UGARTE N° 727 SULLANA	2
HELENA'S SPA	CENTRO DE SULLANA- SAN MARTIN-, 830 - -834	2
DIVINA'S SPA	CENTRO DE SULLANA- BOLIVAR, 239 - DPTO. A - DPT A PIS 1	2
TOTAL DE TRABAJADORES		41

3.2. Definición y operacionalización de las variables

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Items	Alternativas de Respuesta
F i n a n c i a m i e n t o	Es el dinero en efectivo que recibimos para hacer frente a una necesidad financiera y que nos comprometemos a pagar en un plazo determinado, a un precio determinado (interés), con o sin pagos parciales, y ofreciendo de nuestra parte garantías de satisfacción de la entidad financiera que le aseguren el cobro del mismo (Maza, 2004, p.22).	Características	La dimensión de las características se medirá con su indicador es: financiamiento, inversión, interés, plazo, garantía. Con el método de encuesta, entrevista, observación, análisis documental, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal u ordinal.	Financiamiento	¿En los últimos 5 años ha solicitado un préstamo bancario?	Sí No
				Inversión	¿Considera que es necesario solicitar préstamo para mejorar su empresa?	Sí No
				Interés	¿Conoce la tasa de interés que paga por su préstamo?	Sí No
				Plazo	¿Considera que los bancos le brindan el plazo de acuerdo a sus ingresos para pagar su préstamo?	Sí No
				Garantía	¿Al momento se solicitar el préstamo le pidieron algún tipo de garantía?	Sí No
		Fuentes	La dimensión de las fuentes se medirá con su indicador es: sistema, institución, fuente, capital de trabajo. Con el método de encuesta, entrevista, observación, análisis documental, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal u ordinal.	Sistema	¿Qué tipo de préstamo efectuó al sistema financiero?	Corto plazo Largo plazo
				Institución	¿A qué tipo de instituciones financieras recurre para solicitar un préstamo?	Privadas Públicas
				Fuente	¿Con que tipo de fuente de financiamiento inicio su negocio?	Internas Externas
Capital de trabajo	¿Considera que el crédito para capital de trabajo le ayudó a incrementar su empresa?	Sí No				

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Items	Alternativas de Respuesta
Capacitación, o desarrollo del recurso humano, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal (Frigo, 2012, p. 10).		Importancia	La dimensión de la importancia se medirá con su indicador es: desempeño, satisfacción, habilidades, programas. Con el método de encuesta, entrevista, observación, análisis documental, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal u ordinal.	Necesidad	¿Usted considera que necesita capacitarse?	Sí No
				Tipo	¿Ha recibido algún tipo de capacitación?	Sí No
				Requerimiento	¿Considera fundamental que los requerimientos de la capacitación se realicen paso a paso según un orden específico a seguir?	Sí No
				Importancia	¿Qué características importantes cree usted que tiene la capacitación?	a) Elimina los temores de incompetencia b) Sube el nivel de satisfacción con el puesto c) Desarrolla un sentido de progreso
		Características	La dimensión de las características se medirá con su indicador es: Necesidad, tipo, requerimiento, importancia. Con el método de encuesta, entrevista, observación, análisis documental, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal u ordinal.	Desempeño	¿Cree usted importante la capacitación para el desempeño de sus labores?	Sí No
				Satisfacción	¿La capacitación que recibió fue la adecuada?	Sí No
				Habilidades	¿Cree usted que con la capacitación desarrollara habilidades que permitirán mejoras en su desempeño laboral?	Sí No
				Programas	¿Los programas de capacitación que ha recibido le ayuda a mejorar el servicio que brinda?	Sí No

3.3. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicará la técnica de la encuesta de tipo nominal, ya que buscara recaudar datos por medio del instrumento de un cuestionario prediseñado, y no modificará el entorno ni controlará el proceso que está en observación. Los datos se obtienen a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. Asimismo el cuestionario se ha obtenido a partir de la operacionalización de las variables, utiliza un listado de preguntas escritas que se entregarán a los propietarios, a fin de que las contesten igualmente por escrito (Hernández y García, s.f.).

3.4. Plan de análisis

Suárez y Alonso, (2011) consideran que el análisis de los datos consiste en la realización de las operaciones a las que el investigador someterá los datos con la finalidad de alcanzar a explicar los objetivos del estudio.

Para la presente investigación, una vez recopilados los datos en las unidades muestrales, se codifican, tabulan y grafican ordenado los datos de acuerdo a cada variable. Luego se realiza el análisis descriptivo que emplea la estadística inferencia y la interpretación con el empleo del programa SPSS versión 21 y el programa informático Microsoft Office Excel 2010; finalmente se establece los resultados que ayudan a responder las preguntas formuladas (Suárez y Alonso, 2011).

3.5. Matriz de Consistencia

Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variables	Metodología
CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPE RUBRO SERVICIOS SPA DE LA ZONA CENTRICA DEL DISTRITO DE SULLANA –AÑO 2016	¿Cuáles son las características principales del financiamiento y capacitación de las MYPE rubro servicio de SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016?	Describir las características principales del financiamiento y capacitación de las MYPE rubro servicio de SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016.		TIPO DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativa DISEÑO: No experimental, corte transversal UNIVERSO O POBLACIÓN: 19 MYPE de Sullana. MUESTRA: N° 19 financiamiento y 41 capacitación TÉCNICA: Encuesta ISTRUMENTO: Cuestionario
		Objetivos Específicos:		
		a) Identificar las características principales del financiamiento de las MYPE rubro servicio SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016	Financiamiento	
		b) Describir las fuentes de financiamiento bancario que acceden las MYPE rubro servicio SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016		
		c) Identificar las características principales de la capacitación dentro de las MYPE rubro servicio SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016	Capacitación	
		d) Determinar la importancia de la capacitación dentro de las MYPE rubro servicio SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016		

3.6. Principios éticos:

El respeto a la confidencialidad, de la propiedad que impide la divulgación de información a individuos, entidades o procesos no autorizados. A grandes rasgos, asegura el acceso a la información únicamente a aquellas personas que cuenten con la debida autorización (Peralta, 2014).

El respeto a la integridad por que busca proteger que se modifiquen los datos libres de forma no autorizada, para salvaguardar la precisión y completitud de los recursos. Además que los datos permanezcan inalterados excepto cuando sean modificados por personal autorizado, y esta modificación sea registrada, asegurando su precisión y confiabilidad y el mensaje se obtiene adjuntándole otro conjunto de datos de comprobación con la firma digital que es uno de los pilares fundamentales de la seguridad de la información (Isaca, 2008).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultado

Tabla 1
Ha solicitado un préstamo bancario

Ha solicitado un préstamo bancario	Cantidad	Porcentaje
Si	17	89%
No	2	11%
Total	19	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios
Elaboración: Propia

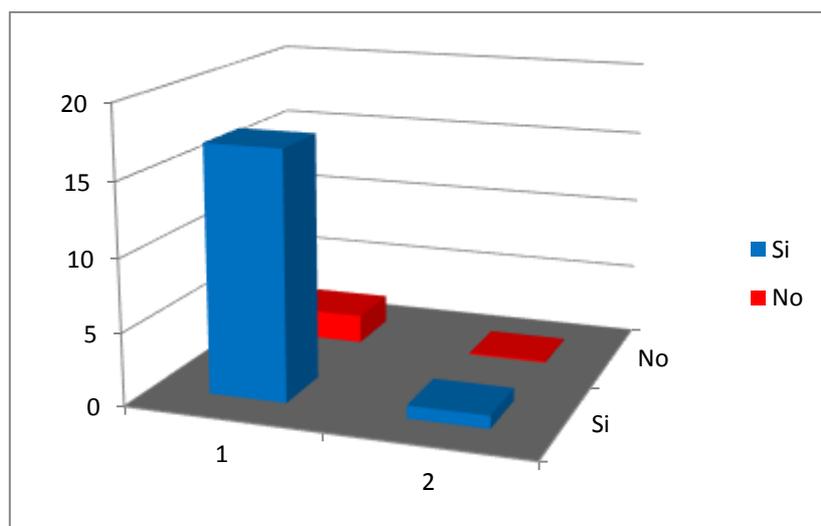


Figura 1: Gráfico de barras sobre si ha solicitado un préstamo bancario

Interpretación:

Según la tabla 1, se observa que el 89% de los encuestados considera que en los últimos 5 años ha solicitado un préstamo bancario para incrementar su negocio y en algunos casos para iniciar su negocio, y el 11% no ha solicitado un préstamo bancario.

Tabla 2
Solicitar préstamo para mejorar su empresa

Solicitar préstamo para mejorar su empresa	Cantidad	Porcentaje
Si	13	68%
No	6	32%
Total	19	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios
Elaboración: Propia

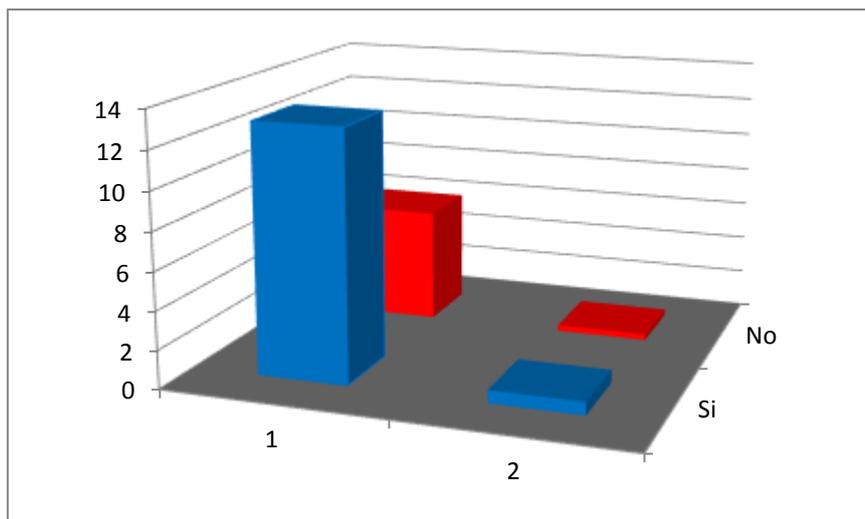


Figura 2: Gráfico de barras sobre si solicitar préstamo para mejorar su empresa

Interpretación:

Según la tabla 2, se observa que el 68% de los encuestados considera que fue necesario solicitar préstamo para mejorar su empresa y crecer en su negocio, y el 32% no fue necesario solicitar préstamo para mejorar su empresa.

Tabla 3
Conoce la tasa de interés que paga

Conoce la tasa de interés que paga	Cantidad	Porcentaje
Si	17	89%
No	2	11%
Total	19	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Propia

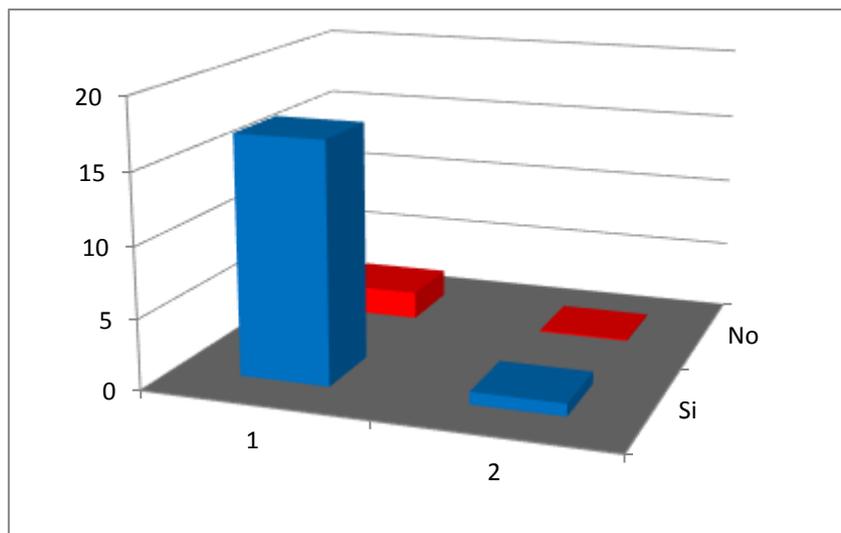


Figura 3: Gráfico de barras sobre si conoce la tasa de interés que paga

Interpretación:

Según la tabla 3, se observa que el 89% de los encuestados conoce la tasa de interés que paga por su préstamo, y el 11% no conoce ni sabe cuánto es la tasa de interés que paga.

Tabla 4
Los bancos le brindan el plazo de acuerdo a sus ingresos para pagar su préstamo

Los bancos le brindan el plazo de acuerdo a sus ingresos para pagar su préstamo	Cantidad	Porcentaje
Si	15	79%
No	4	21%
Total	19	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios
Elaboración: Propia

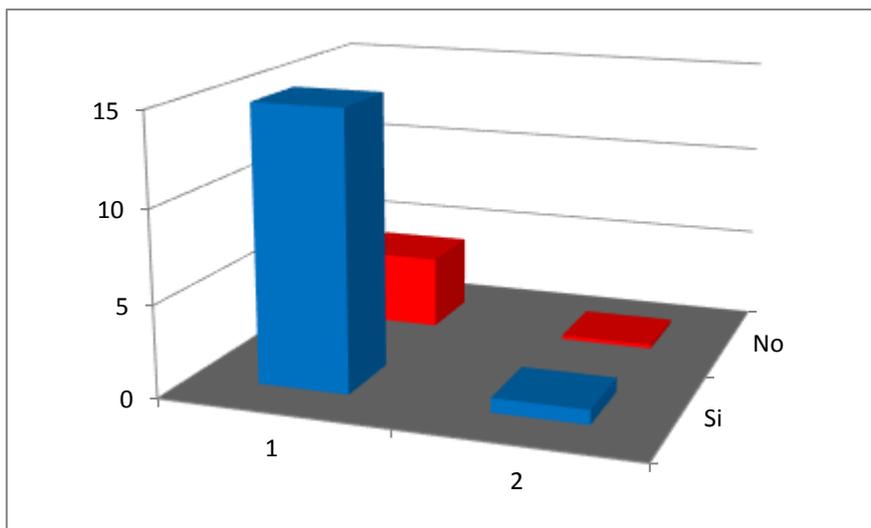


Figura 4: Gráfico de barras sobre si los bancos le brindan el plazo de acuerdo a sus ingresos para pagar su préstamo

Interpretación:

Según la tabla 4, se observa que el 79% de los encuestados considera que los bancos le brindan el plazo de acuerdo a sus ingresos para pagar su préstamo y así no caer en atrasos y tener que pagar moras, y el 21% no le brindan el plazo de acuerdo a sus ingresos para pagar su préstamo.

Tabla 5
Le pidieron algún tipo de garantía

Le pidieron algún tipo de garantía	Cantidad	Porcentaje
Si	14	74%
No	5	26%
Total	19	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios
Elaboración: Propia

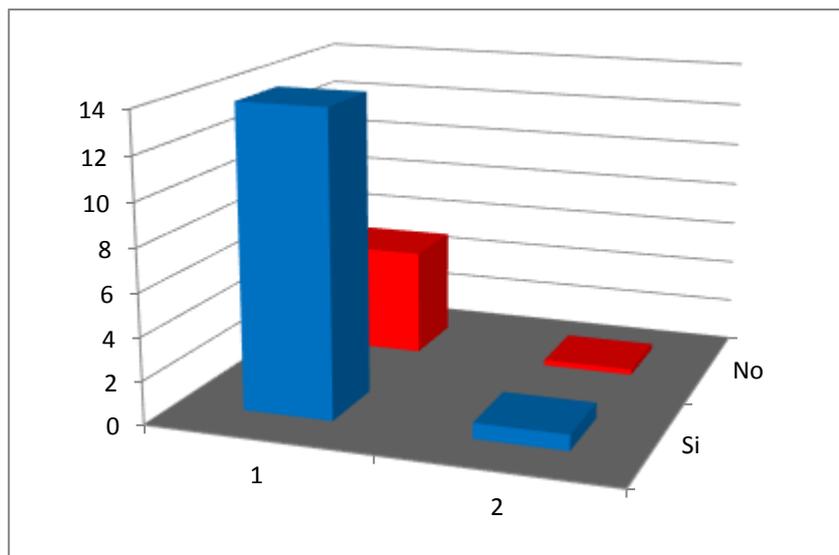


Figura 5: Gráfico de barras sobre si le pidieron algún tipo de garantía

Interpretación:

Según la tabla 5, se observa que el 74% de los encuestados considera que al momento de solicitar el préstamo le pidieron garantías y otros tipos de documentos, y el 26% no le pidieron algún tipo de garantía.

Tabla 6
Tipo de préstamo efectuó al sistema financiero

Tipo de préstamo efectuó al sistema financiero	Cantidad	Porcentaje
Corto plazo	17	89%
Largo plazo	2	11%
Total	19	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios
Elaboración: Propia

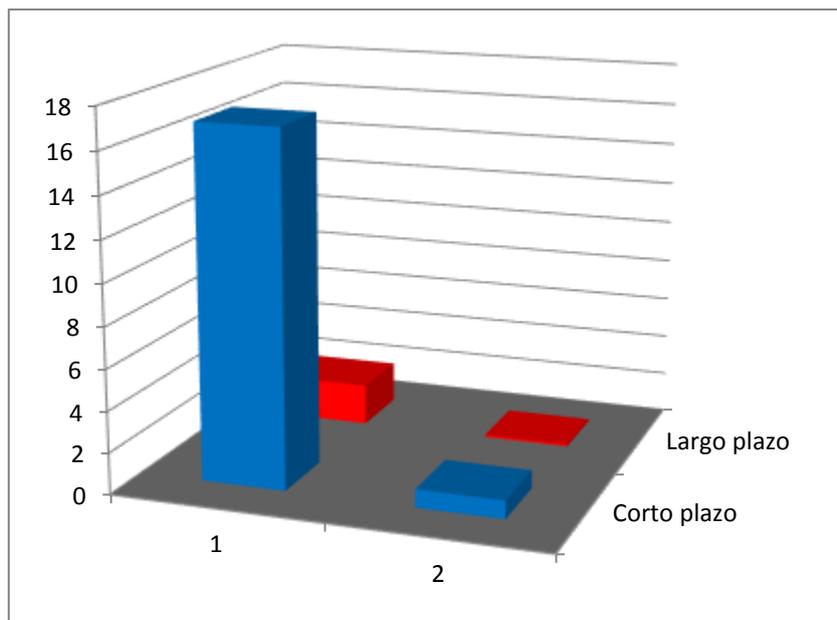


Figura 6: Gráfico de barras sobre el tipo de préstamo efectuó al sistema financiero

Interpretación:

Según la tabla 6, se observa que el 89% de los encuestados el tipo de préstamo efectuó al sistema financiero es a corto plazo, y 11% solicito préstamo a largo plazo.

Tabla 7
Tipo de instituciones financieras recurre para solicitar un préstamo

Tipo de instituciones financieras recurre para solicitar un préstamo	Cantidad	Porcentaje
Privadas	16	84%
Públicas	3	16%
Total	19	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios
Elaboración: Propia

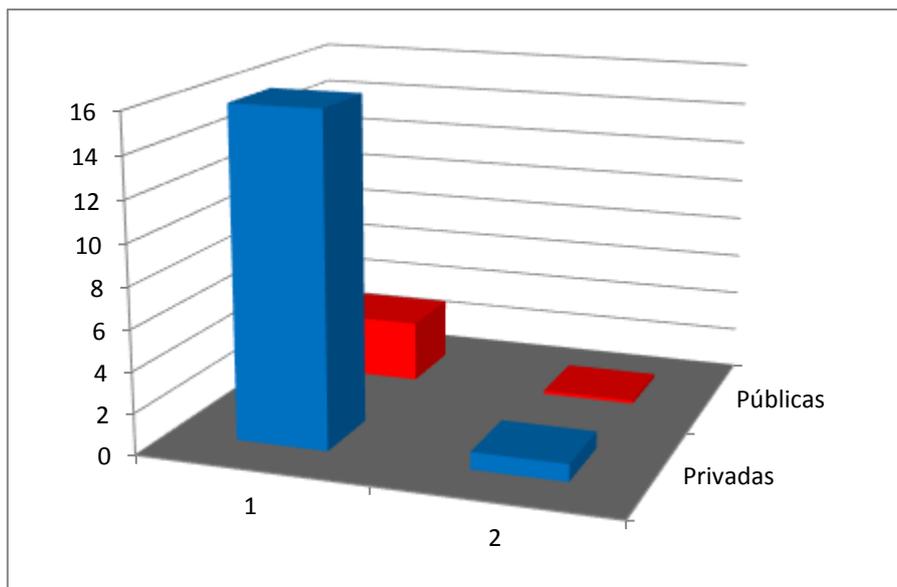


Figura 7: Gráfico de barras sobre el tipo de instituciones financieras que recurre para solicitar un préstamo

Interpretación:

Según la tabla 7, se observa que el 84% de los encuestados recurrió a las instituciones financieras privadas para solicitar un préstamo, y el 16% recurrió a instituciones financieras públicas.

Tabla 8
Tipo de fuente de financiamiento inicio su negocio

Tipo de fuente de financiamiento inicio su negocio	Cantidad	Porcentaje
Internas	5	26%
Externas	14	74%
Total	19	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios
Elaboración: Propia

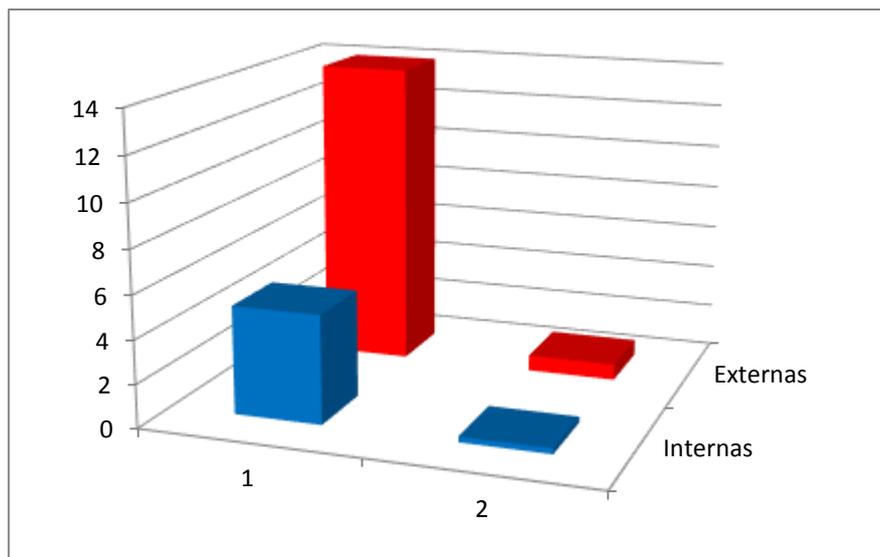


Figura 8: Gráfico de barras sobre el tipo de fuente de financiamiento inicio su negocio

Interpretación:

Según la tabla 8, se observa que el 74% de los encuestados considera que recurrió a fuentes de financiamiento externas para iniciar su negocio, y el 26% a internas.

Tabla 9
El crédito para capital de trabajo le ayudó a incrementar su empresa

El crédito para capital de trabajo le ayudó a incrementar su empresa	Cantidad	Porcentaje
Si	13	68%
No	6	32%
Total	19	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios
Elaboración: Propia

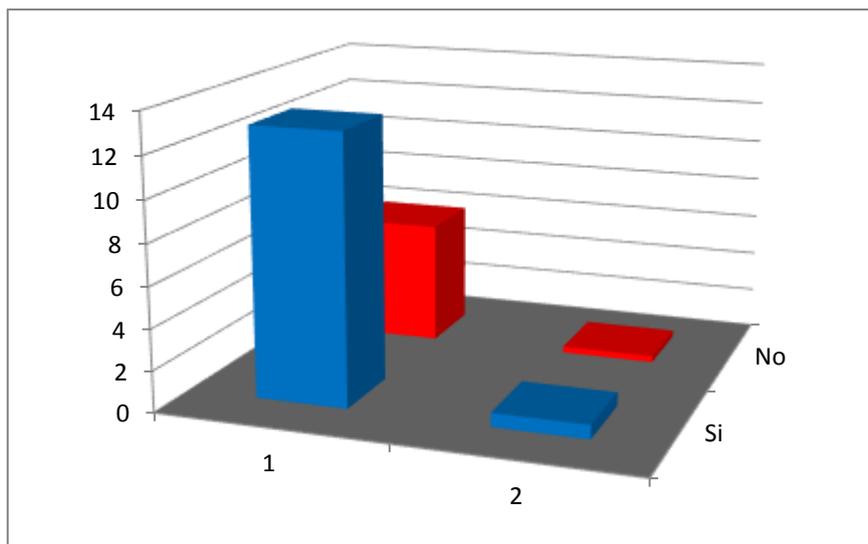


Figura 9: Gráfico de barras sobre si el crédito para capital de trabajo le ayudó a incrementar su empresa

Interpretación:

Según la tabla 9, se observa que el 68% de los encuestados considera que el crédito para capital de trabajo le ayudó a incrementar su empresa y tener mejores ganancias, y el 32% no le ayudó a incrementar su empresa.

Tabla 10
Necesita capacitarse

Necesita capacitarse	Cantidad	Porcentaje
Si	41	100%
No	0	0%
Total	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Propia

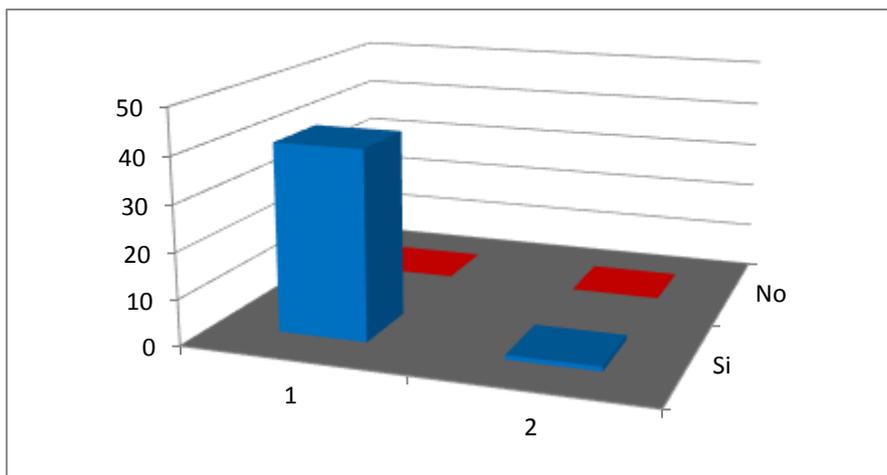


Figura 10: Gráfico de barras sobre si necesita capacitarse

Interpretación:

Según la tabla 10, se observa que el 100% de los encuestados considera que necesita capacitarse.

Tabla 11
Ha recibido algún tipo de capacitación

Ha recibido algún tipo de capacitación	Cantidad	Porcentaje
Si	28	68%
No	13	32%
Total	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Propia

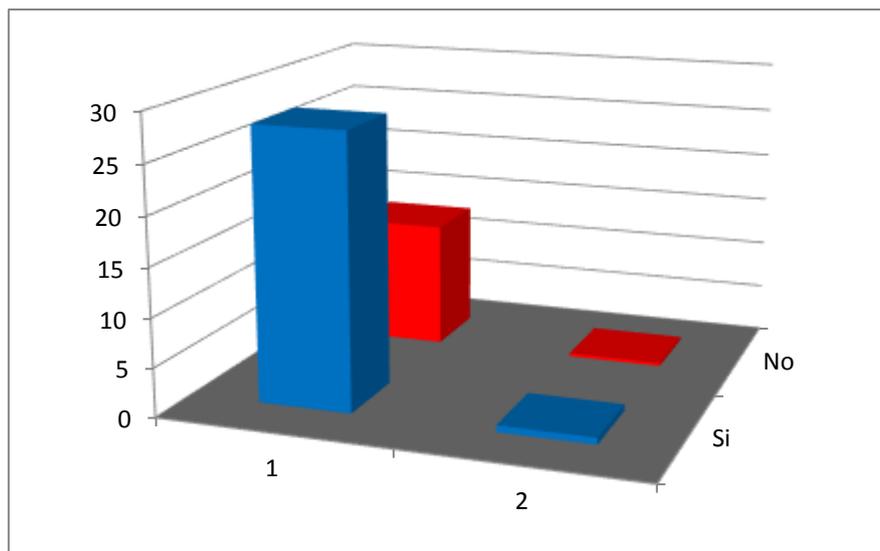


Figura 11: Gráfico de barras sobre si ha recibido algún tipo de capacitación

Interpretación:

Según la tabla 11, se observa que el 68% de los encuestados considera que ha recibido algún tipo de capacitación, y 32% no ha recibido algún tipo de capacitación.

Tabla 12
*Los requerimientos de la capacitación se realicen
paso a paso según un orden*

Los requerimientos de la capacitación se realicen paso a paso según un orden	Cantidad	Porcentaje
Si	29	71%
No	12	29%
Total	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios
Elaboración: Propia

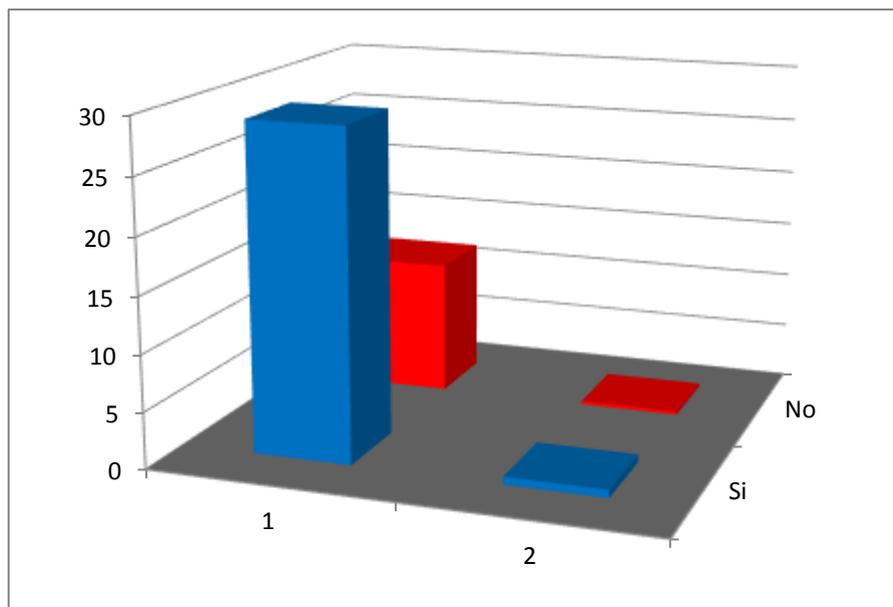


Figura 12: Gráfico de barras sobre los requerimientos de la capacitación se realicen paso a paso según un orden

Interpretación:

Según la tabla 12, se observa que el 84% de los encuestados considera fundamental que los requerimientos de la capacitación se realicen paso a paso según un orden específico a seguir, y el 16% consideran que los requerimientos de la capacitación no se realicen paso a paso según un orden.

Tabla 13
Características importantes cree usted que tiene la capacitación

Características importantes cree usted que tiene la capacitación	Cantidad	Porcentaje
Sube el nivel de satisfacción en el puesto	23	56%
Elimina los temores de incompetencia	10	24%
Desarrolla un sentido de progreso	8	20%
Total	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios
Elaboración: Propia

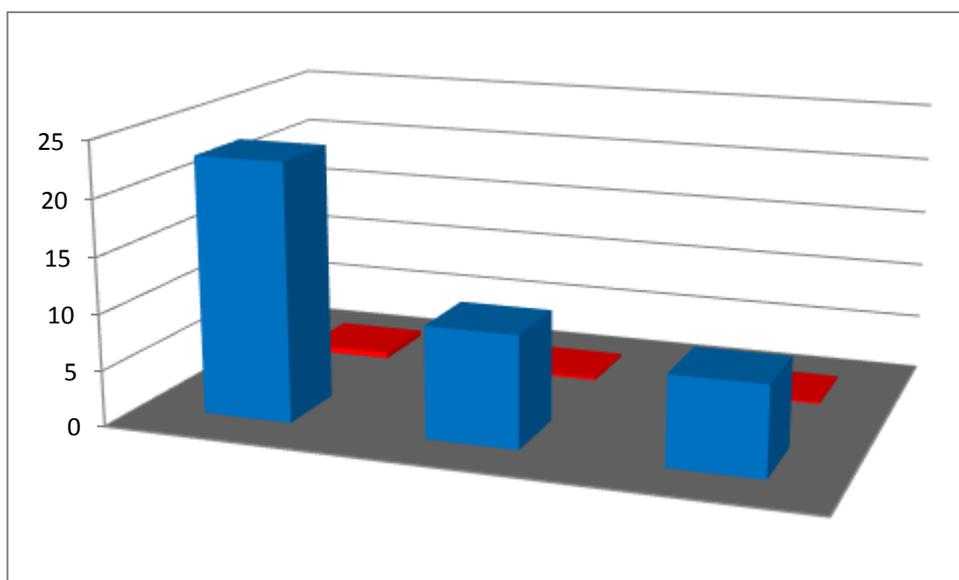


Figura 13: Gráfico de barras sobre características importantes cree usted que tiene la capacitación

Interpretación:

Según la tabla 13, se observa que el 56% de los encuestados considera que el nivel de satisfacción en el puesto es una característica importante que tiene la capacitación, el 24% considera que elimina los temores de incompetencia es una características importante que tiene la capacitación, y el 20% indica que desarrolla un sentido de progreso es una característica importante que tiene la capacitación.

Tabla 14
Es importante la capacitación para el desempeño de sus labores

Es importante la capacitación para el desempeño de sus labores	Cantidad	Porcentaje
Si	41	100%
No	0	0%
Total	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios
Elaboración: Propia

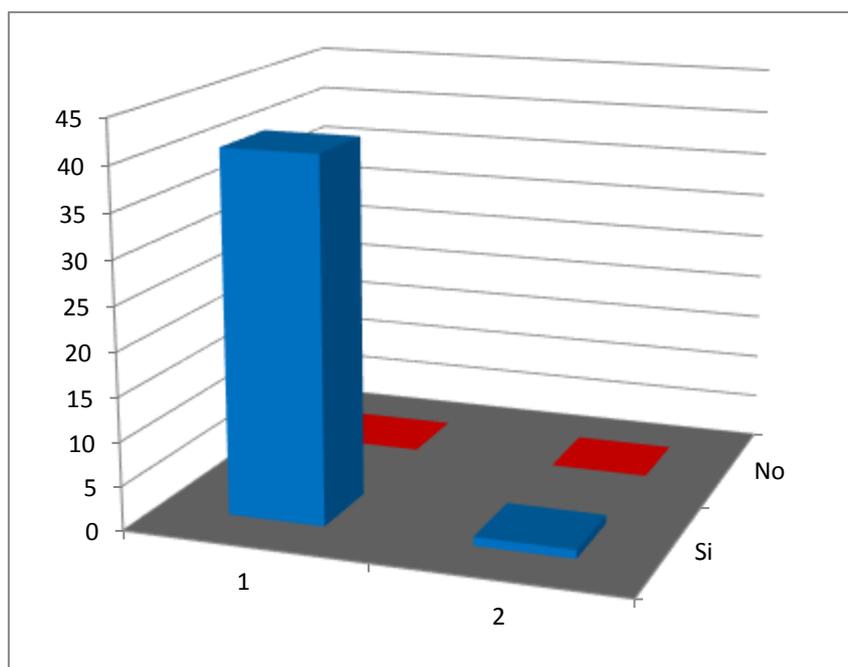


Figura 14: Gráfico de barras sobre si importante la capacitación para el desempeño de sus labores

Interpretación:

Según la tabla 14, se observa que el 100% de los encuestados considera que es muy importante la capacitación para el desempeño de sus labores.

Tabla 15
La capacitación que recibió fue la adecuada

La capacitación que recibió fue la adecuada	Cantidad	Porcentaje
Si	31	76%
No	10	24%
Total	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios
Elaboración: Propia

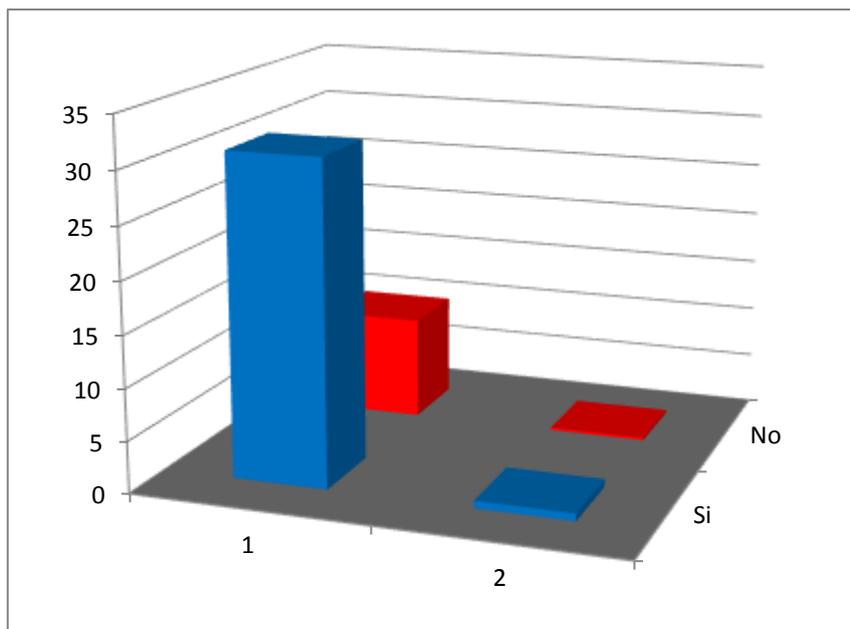


Figura 15: Gráfico de barras sobre si la capacitación que recibió fue la adecuada

Interpretación:

Según la tabla 15, se observa que el 76% de los encuestados considera que la capacitación que recibió fue la adecuada para las funciones que realiza, y el 24% de los encuestados considera que la capacitación que recibió no fue la adecuada.

Tabla 16
La capacitación desarrollara habilidades que permitirán mejoras en su desempeño laboral

La capacitación desarrollara habilidades que permitirán mejoras en su desempeño laboral	Cantidad	Porcentaje
Si	37	90%
No	4	10%
Total	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios
Elaboración: Propia

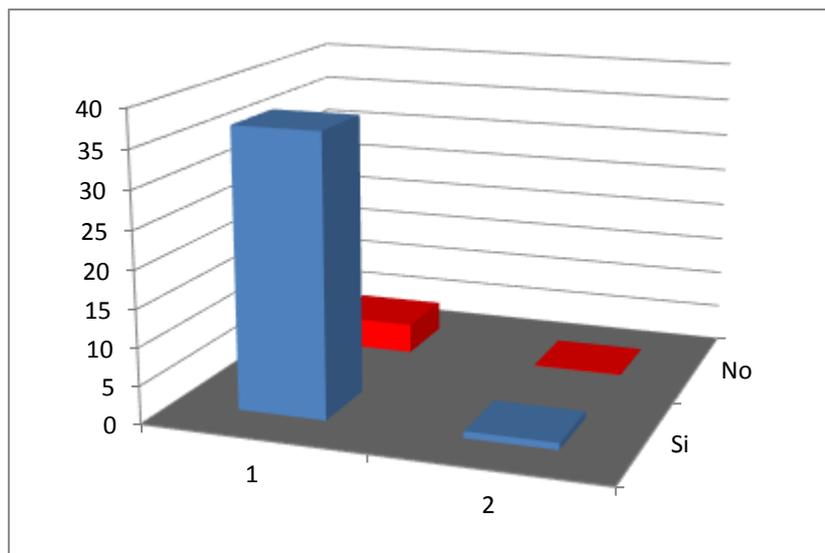


Figura 16: Gráfico de barras sobre si la capacitación desarrollara habilidades que permitirán mejoras en su desempeño laboral

Interpretación:

Según la tabla 16, se observa que el 90% de los encuestados considera que con la capacitación desarrollara habilidades que permitirán mejoras en su desempeño laboral, y el 10% considera que con la capacitación no desarrollara habilidades que permitirán mejoras en su desempeño laboral.

Tabla 17
Los programas de capacitación han elevado la calidad de servicio

Los programas de capacitación han elevado la calidad de servicio	Cantidad	Porcentaje
Si	36	88%
No	5	12%
Total	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Propia

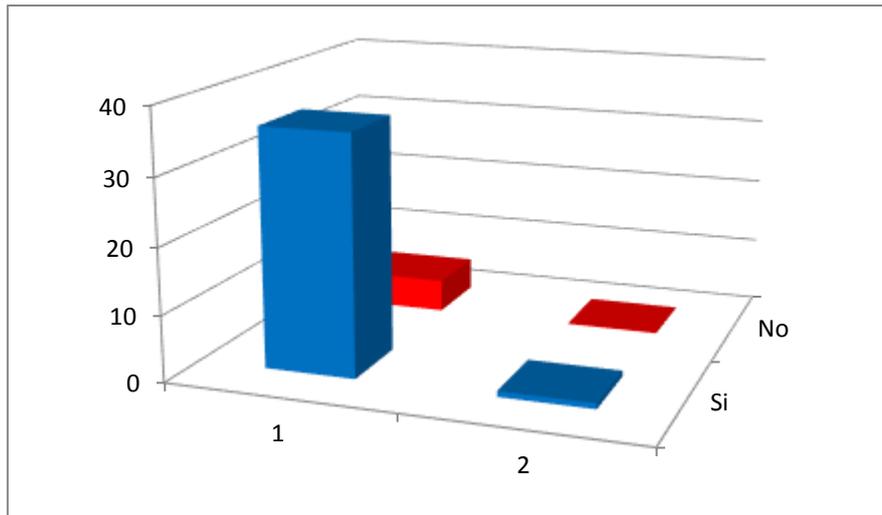


Figura 17: Gráfico de barras sobre si los programas de capacitación han elevado la calidad de servicio

Interpretación:

Según la tabla 17, se observa que el 88% de los encuestados considera que los programas de capacitación que han recibido han elevado la calidad de servicio que brinda, y el 12% considera que los programas de capacitación que han recibido no han elevado la calidad de servicio que brindan.

4.2. Análisis de Resultados

Según la tabla 1, se observa que el 89% de los encuestados considera que en los últimos 5 años ha solicitado un préstamo bancario para incrementar su negocio y en algunos casos para iniciar su negocio, por consiguiente la mayoría de microempresarios indica que ha solicitado un préstamo de una entidad bancaria, estos resultados coinciden con la investigación de López Ramos (2014), en la actualidad la MYPES han encontrado en la caja rural de ahorro y crédito y en la caja municipal de ahorro y crédito una importante

alternativa de financiamiento para muchos pequeños empresarios para el desarrollo de actividades económicas, productivas, comerciales y de servicio, además coincide con Gurria y Bárcena (2013), el acceso a financiamiento es un talón de Aquiles para las pequeñas empresas de la región y las cifras así lo confirman: “sólo cerca de 12% del crédito total en la región se destina a las pymes, en contraste con los países de la OCDE. Da respuesta al objetivo específico: Identificar las características principales del financiamiento de las MYPE rubro servicio SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016.

Según la tabla 2, se observa que el 68% de los encuestados considera que fue necesario solicitar préstamo para mejorar su empresa y crecer en su negocio, por consiguiente la mayoría de microempresarios indica que ha solicitado un préstamo para mejorar su empresa, estos resultados coinciden con la investigación de Román Esquivel (2013), indicaron que el crédito financiero adquirido mejoro la rentabilidad de su empresa. Menos de la milos empresarios lo invirtieron en compra de activos. Da respuesta al objetivo específico: Identificar las características principales del financiamiento de las MYPE rubro servicio SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016.

Según la tabla 3, se observa que el 89% de los encuestados conoce la tasa de interés que paga por su préstamo, por consiguiente la mayoría de microempresarios indica que tiene conocimiento de cuanto es la tasa de interés que paga por su préstamo, estos resultados coinciden con la investigación de Silva Cisneros (2015), Por otro lado la tasa de interés es considerada alta y los requisitos exigidos para solicitar el financiamiento son

considerados viables. Da respuesta al objetivo específico: Identificar las características principales del financiamiento de las MYPE rubro servicio SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016.

Según la tabla 4, se observa que el 79% de los encuestados considera que los bancos le brindan el plazo de acuerdo a sus ingresos para pagar su préstamo y así no caer en atrasos y tener que pagar moras, por consiguiente la mayoría de microempresarios indica que las entidades financieras al momento de realizar su préstamo analizaron sus ingresos y egresos para realizarles el cronograma de pago de sus préstamos, estos resultados coinciden con la investigación de Luna de Montufar (2015), los plazos de pago que ofrecen las entidades financieras se ajustan a las necesidades de los dueños de estos negocios. Da respuesta al objetivo específico: Identificar las características principales del financiamiento de las MYPE rubro servicio SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016.

Según la tabla 5, se observa que el 74% de los encuestados considera que al momento de solicitar el préstamo le pidieron garantías y otros tipos de documentos, por consiguiente la mayoría de microempresarios indica que al momento de solicitar un préstamo estas entidades solicitan garantías, estos resultados coinciden con la investigación de Maza (2004), y ofreciendo de nuestra parte garantías de satisfacción de la entidad financiera que le aseguren el cobro del mismo. Da respuesta al objetivo específico: Identificar las características principales del financiamiento de las MYPE rubro servicio SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016.

Según la tabla 6, se observa que el 89% de los encuestados manifiesta que el tipo de préstamo efectuó al sistema financiero es a corto plazo, por consiguiente la mayoría de microempresarios indica que el tipo de financiamiento que solicitan del sistema financiero es a corto plazo, estos resultados coinciden con la investigación de Gamarra Lucero (2011), el 60% cuentan con financiamiento de corto plazo, además coinciden con Cifuentes y Gonzales (2011) el 43% dijeron que dichos créditos fueron a corto plazo, en el año 2010. Da respuesta al objetivo específico: Describir las fuentes de financiamiento bancario que acceden las MYPE rubro servicio SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016.

Según la tabla 7, se observa que el 84% de los encuestados recurrió a las instituciones financieras privadas para solicitar un préstamo, por consiguiente la mayoría de microempresarios indica que recurrió a las instituciones financieras privadas para solicitar un préstamo, estos resultados coinciden con la investigación de López Ramos (2014), de las entidades privadas de una masiva difusión de nuevos productos que atiendan sus necesidades, como el leasing, las facturas conformadas, los descuentos por las letras de cambio. Da respuesta al objetivo específico: Describir las fuentes de financiamiento bancario que acceden las MYPE rubro servicio SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016.

Según la tabla 8, se observa que el 74% de los encuestados considera que recurrió a fuentes de financiamiento externas para iniciar su negocio, por consiguiente la mayoría de microempresarios indica que recurrió a fuentes de financiamiento externos para iniciar su negocio, estos resultados coinciden con la investigación de Silupu (2016) financiación bancaria, emisión de obligaciones, ampliaciones de capital, etc. Se caracterizan porque proceden de inversores (socios o acreedores). Da respuesta al objetivo específico: Describir las fuentes de financiamiento bancario que acceden las MYPE rubro servicio SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016.

Según la tabla 9, se observa que el 68% de los encuestados considera que el crédito para capital de trabajo le ayudó a incrementar su empresa y tener mejores ganancias, por consiguiente la mayoría de microempresarios indica que el crédito capital de trabajo le ayudado a mejorar su negocio, estos resultados coinciden con la investigación de Bustamante (s.f.), Es el préstamo que se otorga para la compra de mercadería e insumos, financiando montos que van desde S/. 500 hasta S/. 90,000. Este producto permite al beneficiario cancelar el préstamo hasta en 18 meses. Da respuesta al objetivo específico: Describir las fuentes de financiamiento bancario que acceden las MYPE rubro servicio SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016.

Según la tabla 10, se observa que el 100% de los encuestados considera que necesita capacitarse, por consiguiente la mayoría de personal indica que necesita capacitarse, estos resultados no coinciden con la investigación de León (2010), Para las empresas y organizaciones, la capacitación debe ser de mucha importancia porque contribuye al

desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redunda en beneficios para la empresa. Da respuesta al objetivo específico: Identificar las características principales de la capacitación dentro de las MYPE rubro servicio SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016.

Según la tabla 11, se observa que el 68% de los encuestados considera que ha recibido algún tipo de capacitación, por consiguiente la mayoría del personal indica que ha recibido capacitación, estos resultados coinciden con la investigación de Távora Rosales (2015), se determinó que el 93,8% de los trabajadores manifestaron haber recibido capacitación en distintos periodos. Identificar las características principales de la capacitación dentro de las MYPE rubro servicio SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016.

Según la tabla 12, se observa que el 84% de los encuestados considera fundamental que los requerimientos de la capacitación se realicen paso a paso según un orden específico a seguir, por consiguiente la mayoría del personal indica que considera fundamental que los requerimientos de la capacitación se realicen paso a paso, estos resultados no coinciden con la investigación de Julieta (2010) con la finalidad de que los centros de trabajo identifiquen y apliquen los aspectos mínimos necesarios que deben ser considerados para emprender un proceso de capacitación organizado, que involucre como actividad natural del mismo el dar cumplimiento a las disposiciones legales que se establecen en la materia, las fases. Da respuesta al objetivo específico: Identificar las

características principales de la capacitación dentro de las MYPE rubro servicio SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016.

Según la tabla 13, se observa que el 56% de los encuestados considera que el nivel de satisfacción con el puesto es una característica importante que tiene la capacitación, por consiguiente la mayoría del personal indica considera que debido a la capacitación que se les da, sube el nivel de satisfacción en el puesto, estos resultados coinciden con la investigación de Julieta (2010), Sube el nivel de satisfacción con el puesto de cada área, además coinciden con (frigo, 2012) concretamente, la capacitación, busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo. Da respuesta al objetivo específico: Identificar las características principales de la capacitación dentro de las MYPE rubro servicio SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016.

Según la tabla 14, se observa que el 100% de los encuestados considera que es muy importante la capacitación para el desempeño de sus labores, por consiguiente el total del personal encuestado indica que es muy importante la capacitación para el desempeño de sus labores, estos resultados coinciden con la investigación de Peter Drucker (s.f.), En cualquier institución importante, sea empresa, organismo estatal o cualquier otra, la capacitación y desarrollo del potencial humano es una tarea a la cual los mejores dirigentes han de dedicar enorme tiempo y atención. Da respuesta al objetivo específico: Determinar la importancia de la capacitación dentro de las MYPE rubro servicio SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016.

Según la tabla 15, se observa que el 76% de los encuestados considera que la capacitación que recibió fue la adecuada para las funciones que realiza, por consiguiente la mayoría del personal indica que la capacitación que recibió fue la adecuada para sus funciones que realiza y le ayuda hacer un buen trabajo, estos resultados coinciden con la investigación de Hidalgo y Ponce (2011), Las capacitaciones que el SENCE ofrece a los trabajadores y trabajadoras son en base a las principales actividades económicas tales como: agrícola, ganadera, y forestal, que están presentes en la provincia de Valdivia. Da respuesta al objetivo específico: Determinar la importancia de la capacitación dentro de las MYPE rubro servicio SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016.

Según la tabla 16, se observa que el 90% de los encuestados considera que con la capacitación desarrollara habilidades que permitirán mejoras en su desempeño laboral, por consiguiente el personal manifiesta que con la desarrollaran su habilidades y tienen un mejor desempeño en el trabajo que realizan, estos resultados coinciden con la investigación de Chiavenato (2007), la capacitación es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistémica y organizada en cada área, por medio del cual las personas adquieren conocimientos desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definido en las empresas, además coinciden con (Vizacarra, 2009) la capacitación es una técnica de formación, que se brinda a una persona o individuo para que desarrolle sus conocimientos, habilidades y actitudes, de manera más eficaz. Da respuesta al objetivo específico: Determinar la importancia de la capacitación dentro de las MYPE rubro servicio SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016.

Según la tabla 17, se observa que el 88% de los encuestados considera que los programas de capacitación que reciben han elevado la calidad de servicio que brindan, por consiguiente la mayoría del persona encuestado indica que los programas de capacitación que reciben les ayuda a brindar un servicio de calidad, estos resultados coinciden con la investigación de Chiavenato (2008), los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados contribuyen a elevar la calidad de la producción del personal. Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos y cuando tienen los conocimientos y habilidades laborales necesarios son menos propensos a cometer errores costosos en el trabajo. Da respuesta al objetivo específico: Da respuesta al objetivo específico: Determinar la importancia de la capacitación dentro de las MYPE rubro servicio SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana, año 2016.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Las principales características del financiamiento de las MYPE rubro - servicios SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana del año 2016, son financiamiento bancario, identificar plenamente la tasa de interés, acuden a préstamos a corto plazo, ofrecimiento de garantía.

Las fuentes de financiamiento obtenido por las MYPE rubro – servicio de SPA en la zona céntrica de Sullana del año 2016, es financiamiento de financieras privadas, fuentes de financiamiento externo del sistema bancario.

Se identificó las características principales de la capacitación de la MYPE rubro - servicio de SPA en la zona céntrica de Sullana del año 2016, identificación de necesidades, modalidades de capacitación, requerimiento de capacitación incrementa el nivel de satisfacción, sirve de barrera a los temores de incompetencia.

La importancia de la capacitación que desarrollan las MYPE rubro - servicio de SPA en la zona céntrica del distrito de Sullana año2016, es que fortalece y mejora el desempeño de labores, desarrolla habilidades, eleva la calidad del servicio.

5.2.Recomendaciones

- A los dueños o administradores de estos negocios buscar otras alternativas de negocios en Sullana para incrementar su rentabilidad.
- Brindar capacitaciones al personal en atención al cliente y actualizaciones sobre maquillaje, manicure, diseños de uñas, etc.
- Implementar su negocio con productos o servicios sustitutos, además aumentar un manual de instrucciones para brindar un mejor servicio al cliente.

Aspectos Complementarios

Marco Conceptual

Aromaterapia: Es una disciplina terapéutica que aprovecha las propiedades de los aceites esenciales extraídos de las plantas aromáticas, para restablecer el equilibrio y armonía del cuerpo y de la mente para beneficio de nuestra salud y belleza.

Belleza: Produce un placer que proviene de las manifestaciones sensoriales y que puede sentirse por la vista (por ejemplo, con una persona que es considerada atractiva desde el punto de vista físico) o el oído (al escuchar una voz o una música agradable) (Pérez y Gardey, 2009).

Capacitación: Es un proceso intermedio que, en la forma más o menos directa, apunta a lograr a que quienes trabajan con la excelencia que el sistema requiere; es un servicio interno de la organización que se cumplirá bajo cualquier forma cada vez que alguien deba conocer una tarea, desarrollar una habilidad o asumir una actitud (Blaque, 1999).

Crédito: Como el ‘permiso para utilizar el capital de otras personas’, pero también puede verse como ‘un derecho a actuar’ o un ‘poder para obtener bienes y servicios por la promesa de pago en una fecha de terminada’. Con cualquiera de esas definiciones, el crédito es un elemento imprescindible en el sistema económico que representa un derecho presente, a pago futuro.

Estructura Financiera: Es la manera de cómo una entidad puede allegarse de fondos o recursos financieros para llevar a cabo sus metas de crecimiento y progreso (Vera Colina, 2001).

Gestión del Financiamiento: Es una de las funciones más importantes de la gerencia financiera, y es de vital importancia para la optimización de los recursos financieros disponibles y el crecimiento de una organización, a partir de un análisis profundo del comportamiento del mismo. Una adecuada caracterización y cumplimiento de esta función así como la claridad de los objetivos emanados de los más altos niveles de decisión ha sido clave para el desarrollo de emprendimientos exitosos y perdurables.

Manicura o Manicure: Pues queda con unas manos lindas y suaves ya que mejora el aspecto de la piel en esa zona, así como también mantiene las uñas arregladas y sanas (Mistipsdebelleza, 2012).

Masaje: Es una forma de manipulación de las capas superficiales y profundas de los músculos del cuerpo utilizando varias técnicas, para mejorar sus funciones, ayudar en procesos de curación, disminuir la actividad refleja de los músculos, inhibir la excitabilidad moto neuronal, promover la relajación y el bienestar y como actividad recreativa.

SPA: Es un establecimiento de salud que ofrece tratamientos, terapias o sistemas de relajación, utilizando como base principal el agua. Un lugar donde se proporcionan terapias relajantes, revitalizantes, estéticas, de nutrición, de salud y de acondicionamiento físico.

Tecnología: Es la aplicación sistemática del conocimiento científico o de otro tipo de conocimiento organizado, a tareas prácticas (Toro, 2002).

Referencias Bibliográficas

- Agüero, L. (2013). *Todo lo que necesita conocer sobre el financiamiento para mypes y pymes*. Diario Gestion p.4.
- ASBANC. (26 de Mayo de 2016). *ENTORNO ACTUAL, FORTALEZAS Y RETOS DE LAS MICROFINANCIERAS*. Obtenido de <http://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/ASBANC%20Semanal%20197%20-%20Financiamiento%20a%20Mypes%20y%20Microfinancieras.pdf>
- ASBANC. (2016). *MYPES UN MECADO POTENCIAL*. Lima: Centro de Investigacion Asbanc.
- Atahuaman, C. (Agosto de 2013). *La Ley N° 30056 y sus modificaciones laborales al régimen especial de las micro y pequeñas empresas*. Obtenido de http://www.mep.pe/intranetvirtual/Constitucion-y-Fomalizacion/tramites_laborales/MEP_Formalizacion_TramitesLaborales_ReporteEstudio-LeyMYPEyLey30056.pdf
- Avolio, B., Mezones, A., & Roca, E. (2010). *Factores que Limitan el Crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES)*. Lima: CENTRUM CATOLICA.
- Barcena, A. (CEPAL de 2013). *“Perspectivas económicas de América Latina 2013: Políticas de MYPEs para el Cambio Estructural”*. Obtenido de <http://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/las-pymes-esas-protagonistas-que-america-latina-ha-dejado-rezagadas>

- Bustamante, C. (s.f.). *¿Qué tipos de Financiamiento existen en el Mercado Peruano para las MYPES?*. Editoreal Informativo, p. 25-35.
- Campos, S. (2010). *Las Mypes (Micro y Pequeñas Empresas)* . [en Línea]. Consulta: 21 de noviembre de 2016 en: <http://rafagaeconomica.blogspot.com/2010/05/las-mypes-micro-y-pequenasempresas.html>.
- CEPAL. (2015). *Apoyando a las PYMES: Políticas de fomento en América Latina y el Caribe*. Obtenido de <http://www.cepal.org/es/publicaciones/35359-apoyando-pymes-politicas-fomento-america-latina-caribe>
- Correa Canova, H. (30 de Agosto de 2016). Capacitacion e incremento de la productividad Laboral. (G. d. Trabajo., Entrevistador)
- Chacaltana, J. &. (2001). *Oficina Internacional del Trabajo*. Obtenido de Oficina Internacional del Trabajo: <http://www.ibcperu.org/doc/isis/6129.pdf>
- Chiavaneto I. (2008). *Gestión del talento humano*. Recuperado el 17 de septiembre de 2016 en: (http://www.academia.edu/8614871/Gestion_del_Talento_Humano_Chiavenato_3Th)
- Dessler G. (2008). *Human resource management 11th edition prentice hall* Dolan, L. S. (2003). *La gestión de los recursos humanos: preparando profesionales para el siglo XXI* (2ª ed.). Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Del Solar A. (2016). BCP: *Financiamiento de pymes crecería 5.5% en el 2016 pero luego se acelerará*. Diario gestión, p.5.
- Dominguez, J. (2015). *Manual de Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Chimbote: ULADECH.

- Fausto, J., Bucheli, J., & Roman, F. (2004). *"La Situación, Tendencias y Posibilidades de las Microfinanzas"*. Abya Yala. Pag. 67.
- Fernández C. y Hernández R. (2010). *Metodología de la investigación*. Best Sellen 4ta Edición.
- Franco V. (comps.), 2006. *El tratamiento de los conflictos: un estudio de actas en 133 comunidades indígenas y campesinas en Ecuador y Perú*.
- Frigo, E. (2012). *¿Que es la capacitación?* Obtenido de www.forodeseguridad.com./art/rrhh/7011.htm
- García J. (2011): *"El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones"*, en *Contribuciones a la Economía*, diciembre 2011, en <http://www.eumed.net/ce/2011b/>
- Gelaf G. (s.f.). *Capacitación*. Disponible en: http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/693_capacitacion/material/descargas/capacitacion_gelaf.pdf
- Gonzales, C. (2014). *Concepto de Capacitación*. www.emagister.com
- Gomez, J. (2012). *MYPES*. Piura: Bruño.
- Gurria, A., y Barcena, A. (2013). *"Perspectivas económicas de América Latina 2013: Políticas de MYPES para el Cambio Estructural"*. CEPAL.
- Hernández R. (2012). *Diseño de investigación transversal y longitudinal*. Recuperado el 09 de octubre del 2016 en: <http://es.slideshare.net/Spaceeeboy/diseo-de-investigacion-transversal-y-longitudinal>

- Hurtarte, V. (2008). *Ley de bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito*. Superintendencia del Sistema Financiero (SSF).
- Jimenez, A. (2006). *Sistemas de Calidad Mundial*. Madrid: Berkeley.
- Julieta (2010). *Capacitación Empresarial Efectiva*, Recuperado en: <http://julieta-capacitacion-empresarial.blogspot.pe/2010/03/definiciones-de-capacitacion.html>
- Kong, J., & Moreno, J. (2014). "*Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las MYPES del distrito de san José – Lambayeque en el período 2010 – 2012*". Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Labarca. (1999). *Capacitación en pequeñas empresas en América Latina*. Obtenido de http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/12165/1/067033048_es.pdf
- Lastra, E. (2007). *Estrategia integral para promover a las MYPES*. Obtenido de www.eumed.net/cursecon/ecolat/.
- Lopez, R., & Engels, L. (2007). "*Mejora de la competitividad de las Mypes Agroindustriales Piuranas a través del Financiamiento*". Tesis para optar el título profesional de contador público. Pag. 2: UNP.
- Matute, G., & Albuja, H. (2012). *MYPES PERU*. Obtenido de http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2011/04/28/sistema_nacional_de_capacitaci%C3%B3n_mype_peruana.pdf
- Matute, G., Albuja, H., Janampa, L., Odar, R., & Del Carmen, M. (2008). *Sistema nacional de capacitación para la mype peruana*. Lima: ESAN.
- Maza, R. (2004). "*Destino y efecto del financiamiento a las pequeñas y Microempresas del distrito de Piura*". Piura: UNP.

- Medina, M. (2013). *Caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPES del sector comercio – rubro insumos agrícolas del distrito de Chimbote, año 2011*. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2005). *LA SITUACION DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA EN EL PERU*". Lima.
- Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral. (2006). *Metodología para detectar necesidades de capacitación y determinar prioridades*. SERPE OML, 21.
- Mistipsdebelleza, (2012). *Qué es manicure? o qué es la manicura?*. Recuperado el 26 de noviembre del 2016 en: <http://pe.globedia.com/que-es-manicure-o-que-es-la-manicura->
- MONDY R. (2005) *Administración de Recursos Humanos*.
- Montero, A. (2007). *Las PYMES y el acceso al crédito*. Recuperado el 21 de noviembre de 2016 en: <http://www.eumed.net/rev/oidles/02/Bloch.htm>
- Oscoco, W. (2011). *La importancia de la capacitación empresarial en las Pymes*. Disponible en: <http://emprendedores.cade-ipae.pe/2011/09/06/la-importancia-de-la-capacitacion-empresarial-en-las-pymes/>
- Peirane Del Ángel Rodrigo. (2014, marzo 17). *La importancia de la capacitación y motivación dentro de la empresa*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-capacitacion-y-motivacion-dentro-de-la-empresa/>
- Pérez J. y Gardey A. (Publicado: 2009). *Definicion.de: Definición de belleza* (<http://definicion.de/belleza/>)
- Pérez, L. (s.f.). *Financiamiento*. Disponible en: <http://infomipyme.tmp.vis-hosting.com/Docs/GT/Offline/financiamiento/financiamiento.htm>

- Pinolla, S. (2006). *La microempresa: una propuesta tipológica y ejercicio de aplicación*
en *lima*
sur.http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_34.pdf
- Rodriguez, D., & Gonzales, Y. (2012). *El financiamiento bancario y su incidencia en la rentabilidad de la microempresa, Caso ferretería Santa María SAC del distrito de Huarmey, periodo 2012*. Huarmey: ULADECH.
- Silicio A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. Recuperado en:
<http://libroscoaching.blogspot.pe/2011/10/capacitacion-y-desarrollo-de-personal.html>
- Silupu, B. (27 de Setiembre de 2016). *Fuentes de Financiamiento*. (S. Neyra, Entrevistador)
- Torres, O. (2010). *Problemática de las MYPES en América Latina*. Santiago: CEPAL.
- Toro, F. (2002). *Avances tecnológicos. Ciencia. Papel social. Ventajas y desventajas. Tecnólogo*. Disponible en:
http://html.rincondelvago.com/tecnologia_8.html
- Vásquez L. (2011). *Tipo de investigaciones Cualitativo, cuantitativo, experimental y no experimental*. Recuperado en: <http://es.slideshare.net/staceyguerrero/cualitativo-cuantitativo-experimental-y-no-experimental-7005447>
- Vega, C. (2011). *“Análisis del Financiamiento para las PYMES en la Región Piura (Perú)”*. España: Universidad Nacional de Andalucía.
- Villareal, P. (2009). *Ideas de negocio*. Disponible en: <http://planemp.blogspot.pe/>

Vizacarra, N. (2013). *Importancia de la capacitación para las MYPE*. Disponible en:
<http://www.mundomype.com/pages/articulo.php?id=167>

Wayne y Noé Roberto, M, *Administración de recursos humanos*, (Pearson educación, México 2005) pag.7

Anexos

1. CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN (DEMI)

Cuestionario que se aplicara a los Propietarios y/ o Representantes Legales de las Micro y Pequeñas Empresas - MYPE del ámbito en estudio.

El presente cuestionario tiene como objetivo recoger información de la micro y pequeña empresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado. “caracterización del financiamiento y capacitación de las MYPE rubro servicios spa de la zona céntrica del distrito de Sullana – año 2016”, la información que usted nos brindará será para fines académicos y de investigación por lo que se le agradece por su valiosa colaboración, disponibilidad y colaboración.

Fecha:

I. Financiamiento de las MYPE

1.1.¿En los últimos 5 años ha solicitado un préstamo bancario?

Si () No ()

1.2.¿Considera que es necesario solicitar préstamo para mejorar su empresa?

Si () No ()

1.3.¿Conoce la tasa de interés que paga por su préstamo?

Si () No ()

1.4.¿Considera que los bancos le brindan el plazo de acuerdo a sus ingresos para pagar su préstamo?

Si () No ()

1.5.¿Al momento se solicitar el préstamo le pidieron algún tipo de garantía?

Si () No ()

1.6.¿Qué tipo de préstamo efectuó al sistema financiero?

Corto plazo () Largo plazo ()

1.7.¿A qué tipo de instituciones financieras recurre para solicitar un préstamo?

Privadas () Públicas ()

1.8.¿Con que tipo de fuente de financiamiento inicio su negocio?

Internas () Externas ()

1.9.¿Considera que el crédito para capital de trabajo le ayudó a incrementar su empresa?

Si () No ()

II. Capacitación de os trabajadores de las MYPE

2.1.¿Usted considera que necesita capacitarse?

Si () No ()

2.2.¿Ha recibido algún tipo de capacitación?

Si () No ()

2.3.¿Considera fundamental que los requerimientos de la capacitación se realicen paso a paso según un orden específico a seguir?

Si () No ()

2.4.¿Qué características importantes cree usted que tiene la capacitación?

Elimina los temores de incompetencia ()
Sube el nivel de satisfacción con el puesto ()
Desarrolla un sentido de progreso ()

2.5.¿Cree usted importante la capacitación para el desempeño de sus labores?

Si () No ()

2.6.¿La capacitación que recibió fue la adecuada?

Si ()

No ()

2.7.¿Cree usted que con la capacitación desarrollara habilidades que permitirán mejoras en su desempeño laboral?

Si ()

No ()

2.8.¿Los programas de capacitación que ha recibido le ayuda a mejorar el servicio que brinda?

Si ()

No ()

Gracias por su colaboración,

Sullana, noviembre de 2016.

1. VALIDACIÓN

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO: Mercedes Palacios de Riveño

ESPECIALIDAD: Administradora

DNI: 02845588

Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión del test sobre financiamiento y capacitación de las MYPE en la zona céntrica del distrito de Sullana, elaborado por la estudiante de licenciatura Silvia Maribel Neyra Quispe, quien está realizando un trabajo de investigación titulado:

“Caracterización Del Financiamiento Y Capacitación De Las MYPE Rubro Servicios Spa De La Zona Céntrica Del Distrito De Sullana – Año 2016”.

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido para su aplicación.

Sullana 24 de Noviembre del 2016

Lc. Mercedes Palacios de Riveño

Mg. - Gerencia de Empresas

CLAD N° 05103



Nombre: Mercedes Palacios de Riveño

DNI: 02845588

MATRIZ DE VALIDACIÓN
 TÍTULO: "CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPE RUBRO SERVICIOS SPA DE LA ZONA CENTRICA DEL DISTRITO DE SULLANA -AÑO 2016"

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	OPCION DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN											
					SI	NO	REDACCIÓN		CONTENIDO		CONGRUENCIA		PERTINENCIA		OBSERVACIONES			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Financiamiento	Es el dinero en efectivo que recibimos para hacer frente a una necesidad financiera y que nos comprometemos a pagar en un plazo determinado, a un precio determinado (interés), con o sin pagos parciales, y ofreciendo de nuestra parte garantías de satisfacción de la entidad financiera que le aseguren el cobro del mismo. También se puede	Préstamo	Bancario	¿En los últimos 5 años ha solicitado un préstamo bancario?				✓		✓		✓						
			Inversión	¿Considera que es necesario solicitar préstamo para mejorar su empresa?			✓		✓		✓		✓					
			Tasa de interés	¿Conoce la tasa de interés que paga por su préstamo?			✓		✓		✓		✓					
			Plazo	¿Considera que los bancos le brindan el plazo de acuerdo a sus ingresos para pagar su préstamo?			✓		✓		✓		✓					
			Garantía	¿Al momento de solicitar el préstamo le pidieron algún tipo de garantía?			✓		✓		✓		✓					
			Importancia	¿Considera que el préstamo ha sido de mucha importancia para su empresa?			✓		✓		✓		✓					
			Beneficio	¿Con el préstamo obtenido considera buscar nuevos mercados?			✓		✓		✓		✓					

decir que es el conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios (Maza, 2004, p.22).	Fuentes	Alternativas	¿Al momento de solicitar préstamo busco diferentes alternativas de financiamiento?			✓		✓		✓		✓				
		Garantía líquida	¿Cuándo obtuvo el crédito de garantía líquida recibió asesoría financiera?			✓		✓		✓		✓				
		Capital de trabajo	¿Considera que el crédito para capital de trabajo le ayudó a incrementar su empresa?			✓		✓		✓		✓		✓		no se solicitó


 FIRMA DEL EVALUADOR

Dr. Mercedes Palomares de Bascón
 D.L. - Oficina de Empresas
 CLAD N° 05103

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
					SI	NO	REDACCIÓN		CONTENIDO		CONGRUENCIA		PERTINENCIA		OBSERVACIONES
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Capacitación	Capacitación, o desarrollo del recurso humano, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal (Frigo, 2012, p. 10).	Actividad	Personal	¿Brinda capacitación al momento de ingresar un personal a la empresa?			✓	✓	✓	✓					
				¿Considera que brindar capacitación al personal es de vital importancia para el desarrollo de su empresa?			✓	✓	✓	✓					
			Áreas	¿Considera necesaria brindar capacitación en las diferentes áreas de trabajo?			✓	✓	✓	✓					
				Curso	¿Usted ha recibido algún curso de capacitación fuera de la empresa?			✓	✓	✓	✓				
		Beneficios	Cliente	¿Considera que la capacitación mejora la calidad de atención al cliente de su empresa?				✓	✓	✓	✓				
				Imagen	¿Ha mejorado la imagen de su empresa desde que recibió capacitación?			✓	✓	✓	✓				
			Satisfacción	¿Ha elevado la satisfacción de sus clientes por el buen servicio que brinda?			✓	✓	✓	✓					

				¿Considera que desde que recibió capacitación ha incrementado su clientela?			✓	✓	✓	✓				
	Objetivos	Incrementar		¿Cuenta con un manual de instrucciones que ayude al personal a incrementar su rendimiento y desempeño de sus asignaciones?			✓	✓	✓	✓				
			Programas	¿Los programas de capacitación han elevado la calidad de servicio?			✓	✓	✓	✓				


 DIRECTOR DE
 EVALUACIÓN DE IMPRESAS
 CLAD N° 05103

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO: CARLOS MANUEL GINOCCHIO VEGA
ESPECIALIDAD: ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS
DNI: 02867439

Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión del test sobre financiamiento y capacitación de las MYPE en la zona céntrica del distrito de Sullana, elaborado por la estudiante de licenciatura Silvia Maribel Neyra Quispe, quien está realizando un trabajo de investigación titulado:

"Caracterización Del Financiamiento Y Capacitación De Las MYPE Rubro Servicios Spa De La Zona Céntrica Del Distrito De Sullana - Año 2016".

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido para su aplicación.

Sullana de del 2016



Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio Vega
C.I.A. 0000

Nombre: CARLOS MANUEL GINOCCHIO VEGA
DNI: 02867439

MATRIZ DE VALIDACIÓN
TÍTULO: "CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPE RUBRO SERVICIOS SPA DE LA ZONA CENTRICA DEL DISTRITO DE SULLANA -AÑO 2016"

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
					SI	NO	REDACCIÓN		CONTENIDO		CONGRUENCIA		PERTINENCIA		OBSERVACIONES
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Financiamiento	Es el dinero en efectivo que recibimos para hacer frente a una necesidad financiera y que nos comprometemos a pagar en un plazo determinado, a un precio determinado (interés), con o sin pagos parciales, y ofreciendo de nuestra parte garantías de satisfacción de la entidad financiera que le asegure el cobro del mismo. También se puede	Préstamo	Bancario	¿En los últimos 5 años ha solicitado un préstamo bancario?			X			X					
			Inversión	¿Considera que es necesario solicitar préstamo para mejorar su empresa?			X	X	X		X				
			Tasa de interés	¿Conoce la tasa de interés que paga por su préstamo?			X	X	X		X				
			Plazo	¿Considera que los bancos le brindan el plazo de acuerdo a sus ingresos para pagar su préstamo?			X	X	X		X				
			Garantía	¿Al momento de solicitar el préstamo le pidieron algún tipo de garantía?			X	X	X		X				
			Importancia	¿Considera que el préstamo ha sido de mucha importancia para su empresa?			X	X	X		X				
			Beneficio	¿Con el préstamo obtenido considera buscar nuevos mercados?			X	X	X		X				

Fuentes	decir que es el conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios (Maza, 2004, p.22).	Alternativas	¿Al momento de solicitar préstamo busco diferentes alternativas de financiamiento?			X		X		X			
		Garantía líquida	¿Cuándo obtuvo el crédito de garantía líquida recibió asesoría financiera?			X	X	X		X			
		Capital de trabajo	¿Considera que el crédito para capital de trabajo le ayudó a incrementar su empresa?			X	X	X		X			


 Lic. Aida Carlos M. Sánchez Vega
 CLAR/SPAR
 FIRMA DEL EVALUADOR

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
					SI	NO	REDACCIÓN		CONTENIDO		CONGRUENCIA		PERTINENCIA		OBSERVACIONES
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Capacitación	Capacitación, o desarrollo del recurso humano, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal (Frigo, 2012, p. 10).	Actividad	Personal	¿Brinda capacitación al momento de ingresar un personal a la empresa?			X	X	X	X					
				¿Considera que brindar capacitación al personal es de vital importancia para el desarrollo de su empresa?			X	X	X	X					
			Áreas	¿Considera necesaria brindar capacitación en las diferentes áreas de trabajo?			X	X	X	X					
				¿Usted ha recibido algún curso de capacitación fuera de la empresa?			X	X	X	X					
		Beneficios	Cliente	¿Considera que la capacitación mejora la calidad de atención al cliente de su empresa?			X	X	X	X					
			Imagen	¿Ha mejorado la imagen de su empresa desde que recibió capacitación?			X	X	X	X					
			Satisfacción	¿Ha elevado la satisfacción de sus clientes por el buen servicio que brinda?			X	X	X	X					

Objetivos	Incrementar	¿Considera que desde que recibió capacitación ha incrementado su clientela?			X	X	X	X		
		¿Cuenta con un manual de instrucciones que ayude al personal a incrementar su rendimiento y desempeño de sus asignaciones?			X	X	X	X		
		Programas	¿Los programas de capacitación han elevado la calidad de servicio?			X	X	X	X	


 Lic. Adm. Carlos M. Escobar Vega
 CLAC. 884
 FIRMA DEL EVALUADOR

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO: Manuel Gonzalo Medina Hinostroza

ESPECIALIDAD: Lic. en Administración - Dirección de Recursos Humanos

DNI: 02657232

Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión del test sobre financiamiento y capacitación de las MYPE en la zona céntrica del distrito de Sullana, elaborado por la estudiante de licenciatura Silvia Maribel Neyra Quispe, quien está realizando un trabajo de investigación titulado:

"Caracterización Del Financiamiento Y Capacitación De Las MYPE Rubro Servicios Spa De La Zona Céntrica Del Distrito De Sullana - Año 2016".

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido para su aplicación.

Sullana de 2016 del 2016

Mg. Lic. Adm. Manuel G. Medina Hinostroza
CLAD 05862

Nombre: Manuel Gonzalo Medina Hinostroza

DNI: 02657232

MATRIZ DE VALIDACIÓN
TÍTULO: "CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPE RUBRO SERVICIOS SPA DE LA ZONA CENTRICA DEL DISTRITO DE SULLANA -AÑO 2016"

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
					SI	NO	REDACCIÓN		CONTENIDO		CONSISTENCIA		PERTINENCIA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Financiamiento	Es el dinero en efectivo que recibimos para hacer frente a una necesidad financiera y que nos comprometemos a pagar en un plazo determinado, a un precio determinado (interés), con o sin pagos parciales, y ofreciendo de nuestra parte garantías de satisfacción de la entidad financiera que lo aseguren el cobro del mismo. También se puede	Préstamo	Bancario	¿En los últimos 5 años ha solicitado un préstamo bancario?				X	X	X		X			
			Inversión	¿Considera que es necesario solicitar préstamo para mejorar su empresa?			X	X	X		X				
			Tasa de interés	¿Conoce la tasa de interés que paga por su préstamo?			X	X	X		X				
			Plazo	¿Considera que los bancos le brindan el plazo de acuerdo a sus ingresos para pagar su préstamo?			X	X	X		X				
			Garantía	¿Al momento de solicitar el préstamo le pidieron algún tipo de garantía?			X	X	X		X				
			Importancia	¿Considera que el préstamo ha sido de mucha importancia para su empresa?			X	X	X		X				
			Beneficio	¿Con el préstamo obtenido considera buscar nuevos mercados?			X	X	X		X				


Mg. LE. ADRIANA C. BARRERA
EVALUADORA

Fuentes	decir que es el conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios (Maza, 2004, p.22).	Alternativas	¿Al momento de solicitar préstamo busco diferentes alternativas de financiamiento?			X	X	X		X		
		Garantía líquida	¿Cuándo obtuvo el crédito de garantía líquida recibió asesoría financiera?			X	X	X		X		
		Capital de trabajo	¿Considera que el crédito para capital de trabajo le ayudó a incrementar su empresa?			X	X	X		X		


Mg. LE. ADRIANA C. BARRERA
EVALUADORA

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	OPCION DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
					SI	NO	REDACCIÓN		CONTENIDO		CONGRUENCIA		PERTINENCIA		OBSERVACIONES
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Capacitación	Capacitación, o desarrollo del recurso humano, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal (Frigo, 2012, p. 10).	Actividad	Personal	¿Brinda capacitación al momento de ingresar un personal a la empresa?			X		X		X		X		
				¿Considera que brindar capacitación al personal es de vital importancia para el desarrollo de su empresa?			X		X		X				
			Áreas	¿Considera necesaria brindar capacitación en las diferentes áreas de trabajo?			X		X		X				
				Curso	¿Usted ha recibido algún curso de capacitación fuera de la empresa?			X		X		X			
		Beneficios	Cliente	¿Considera que la capacitación mejora la calidad de atención al cliente de su empresa?			X		X		X				
			Imagen	¿Ha mejorado la imagen de su empresa desde que recibió capacitación?			X		X		X				
			Satisfacción	¿Ha elevado la satisfacción de sus clientes por el buen servicio que brinda?			X		X		X				


 Mg. Lic. Adm. Rolando Mena Huacosta
 CLAD BMSZ

Objetivos	Incrementar	¿Considera que desde que recibió capacitación ha incrementado su clientela?			X		X		X		
		¿Cuenta con un manual de instrucciones que ayude al personal a incrementar su rendimiento y desempeño de sus asignaciones?			X		X		X		
		Programas	¿Los programas de capacitación han elevado la calidad de servicio?			X		X		X	


 Mg. Lic. Adm. Rolando Mena Huacosta
 CLAD BMSZ