



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,**

**FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y  
CAPACITACIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL, EN EL  
RUBRO DE VENTA MINORISTA DE ABARROTOS, EN  
EL ASENTAMIENTO HUMANO NUEVA ESPERANZA,  
DISTRITO 26 DE OCTUBRE- PIURA, AÑO 2017.**

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

**AUTOR:**

**BALCAZAR PALACIOS BEATRIZ AURORA**

**ORCID: 0000-0003-4407-3052**

**ASESOR:**

**PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE**

**ORCID: 0000-0001-8823-2655**

**PIURA - PERÚ**

**2020**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y  
CAPACITACIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL, EN EL  
RUBRO DE VENTA MINORISTA DE ABARROTÉS, EN  
EL ASENTAMIENTO HUMANO NUEVA ESPERANZA,  
DISTRITO 26 DE OCTUBRE- PIURA, AÑO 2017.**

**AUTOR:**

BALCAZAR PALACIOS BEATRIZ AURORA

ORCID: 0000-0003-4407-3052

**ASESOR:**

PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE

ORCID: 0000-0001-8823-2655

**PIURA – PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Balcázar Palacios Beatriz Aurora

ORCID: 0000-0003-4407-3052

Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Estudiante de  
Pregrado, Piura, Perú

### **ASESOR**

Palacios de Briceño Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Piura, Perú

### **JURADO**

Vilela Vargas Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

## **FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

Miembro

Lic. Adm. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

A las MYPES, que me dieron las facilidades para el desarrollo de esta investigación.

## **DEDICATORIA**

A Dios por iluminarme día a día y poder cumplir este sueño.

A mis padres e hijos que son la motivación de seguir adelante

## **RESUMEN**

La investigación llamada Caracterización del Financiamiento y Capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, en el rubro de venta minorista de abarrotes, en el Asentamiento Humano Nueva Esperanza, distrito 26 de octubre- Piura, año 2017. Tuvo como objetivo general determinar las Características del Financiamiento y Capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, en el rubro de venta minorista de abarrotes, en el Asentamiento Humano Nueva Esperanza, distrito 26 de Octubre- Piura, año 2017. Se empleó la metodología de investigación de nivel descriptivo, tipo cuantitativo y con diseño no experimental de corte transversal.

Las MYPE objeto de investigación fueron 7, las cuales cuentan con 9 trabajadores y 7 gerentes, la población para las dos variables: Financiamiento y Capacitación es finita, donde capacitación son 9 trabajadores y para financiamiento son 7 gerentes, siendo el tamaño muestra de 9 para capacitación y 7 para financiamiento, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, el total de preguntas fue 20: 10 para capacitación y 10 para financiamiento. Siendo los resultados y conclusiones : en necesidades de financiamiento el 100% conoce los requisitos para acceder al crédito y tiene criterio de las solicitudes; en los tipos de financiamiento un 100% acuden al financiamiento de corto plazo mediante el crédito de proveedores; Respecto a las técnicas de capacitación el 100% accede al aprendizaje en acción y seminarios; de los beneficios de la capacitación un 100% acceden a la especialización, desarrollo de habilidades, identificándose con la empresa.

Palabras clave: Abarrotes, capacitación, financiamiento, MYPE

## **ABSTRACT**

The investigation called Characterization of Financing and Training of the micro and small companies of the commercial sector, in the retail area of grocery, in the human settlement Nueva Esperanza, district October 26, 2017. Its general objective was to determine the characteristics of the financing and training of micro and small businesses in the commercial sector in the grocery sector in the AAHH Nueva Esperanza. The research methodology of descriptive level, quantitative type and with non-experimental design of cross-section was used.

The MYPE under investigation were 7, which have 9 workers and 7 managers, the population for the two variables: Financing and Training is finite, where training is 9 workers and for financing are 7 managers, the sample size being 9 for training and 7 for financing, the technique used was the survey and the instrument the questionnaire, the total of questions was 20: 10 for training and 10 for financing. Being the results and conclusions: in financing needs 100% know the requirements to access the credit and have criteria for the applications; in the types of financing, 100% go to short-term financing through supplier credit; Regarding training techniques, 100% access learning in action and seminars; 100% of the benefits of training access to specialization, skills development, identifying with the company.

**Keywords:** Groceries, training, financing, MYPE



## TABLA DE CONTENIDO

<b>CARATULA</b> .....	ii
<b>EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	iii
<b>FIRMA DE JURADO Y ASESOR</b> .....	iv
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	v
<b>DEDICATORIA</b> .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>TABLA DE CONTENIDO</b> .....	ix
<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	xi
<b>INDICE DE GRAFICOS</b> .....	xii
<b>INDICE DE CUADROS</b> .....	xiv
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA</b> .....	10
<b>2.1. Antecedentes</b> .....	10
<b>2.2. Bases Teóricas</b> .....	24
<b>III. HIPÓTESIS</b> .....	43
<b>3.1 Hipótesis</b> .....	43
<b>IV. METODOLOGÍA</b> .....	44
<b>4.1. Diseño de la investigación</b> .....	44

4.3. Definición y operacionalización de variables .....	47
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	49
4.5. Plan de análisis .....	49
4.6 Matriz de consistencia.....	51
4.7. Principios éticos.....	52
<b>V. RESULTADOS.....</b>	<b>53</b>
5.1. Resultados de la investigación .....	53
5.2. Análisis de Resultados.....	73
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>90</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>93</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>101</b>
<b>Cuestionario .....</b>	<b>102</b>
<b>Validaciones .....</b>	<b>106</b>
<b>Libro de códigos.....</b>	<b>109</b>
<b>Ley MYPE.....</b>	<b>114</b>
<b>Matriz de indicadores .....</b>	<b>115</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable Financiamiento.....	47
Tabla 2 Operacionalización de la variable Capacitación .....	48
Tabla 3 Información sobre créditos MYPE .....	53
Tabla 4 Requisitos para acceso a financiamiento .....	54
Tabla 5 Instituciones que ofrecen servicios de financiamiento .....	55
Tabla 6 Criterios para solicitar financiamiento.....	56
Tabla 7 Financiamiento Requerido .....	57
Tabla 8 Mype cuenta con financiamiento.....	58
Tabla 9 Facilidades de pago por parte de los proveedores .....	59
Tabla 10 Acceso a Financiamientos .....	60
Tabla 11 Garantías o Hipotecas para acceder a créditos .....	61
Tabla 12 Créditos para maquinaria o equipos.....	62
Tabla 13 La MYPE cuenta con efectivo para capacitación.....	63
Tabla 14 La MYPE brinda orientación para realizar su trabajo .....	64
Tabla 15 La MYPE realiza reuniones con su personal .....	65
Tabla 16 Se realizan capacitaciones.....	66
Tabla 17 Herramientas para las capacitaciones .....	67
Tabla 18 Conocimiento sobre las características y precios de los productos .....	68
Tabla 19 Capacitaciones le ayudan a un mejor rendimiento .....	69
Tabla 20 Información técnica para el manejo de equipos, maquinarias o herramientas.	70
Tabla 21 Se concientiza sobre la atención al cliente.....	71
Tabla 22 Capacitación como inversión .....	72

## INDICE DE GRAFICOS

<b>Figura 1</b> Grafico circular que representa información sobre créditos MYPE .....	53
<b>Figura 2</b> Grafico circular que representa sobre Requisitos para acceder a algún financiamiento.....	54
<b>Figura 3</b> Grafico circular que representa sobre Instituciones que ofrecen servicios de financiamiento .....	55
<b>Figura 4</b> Grafico circular que representa sobre Criterios para solicitar financiamiento.....	56
<b>Figura 5</b> Grafico circular que representa sobre Financiamiento Requerido.....	57
<b>Figura 6</b> Grafico circular que representa sobre si cuenta con financiamiento.....	58
<b>Figura 7</b> Grafico circular que representa sobre Facilidades de pago por parte de los proveedores .....	59
<b>Figura 8</b> Grafico circular que representa sobre el Acceso al Financiamientos.....	60
<b>Figura 9</b> Grafico circular que representa sobre Garantías o Hipotecas para acceder a créditos .....	61
<b>Figura 10</b> Grafico circular que representa sobre Créditos para maquinaria o equipos.....	62
<b>Figura 11</b> Grafico circular que representa sobre la MYPE cuenta con efectivo para capacitación.....	63
<b>Figura 12</b> Grafico circular que representa sobre la MYPE brindan orientación para realizar su trabajo.....	64
<b>Figura 13</b> Grafico circular que representa sobre la MYPE realiza reuniones con su personal .....	65

<b>Figura 14</b> Grafico circular que representa sobre se realizan capacitaciones .....	66
<b>Figura 15</b> Grafico circular que representa sobre Herramientas para las capacitaciones.....	67
<b>Figura 16</b> Grafico circular que representa sobre conocimiento sobre las características y precios de los productos.....	68
<b>Figura 17</b> Grafico circular que representa sobre Capacitaciones le ayudan a un mejor rendimiento .....	69
<b>Figura 18</b> Grafico circular que representa sobre Información técnica para el manejo de equipos, maquinarias o herramientas .....	70
<b>Figura 19</b> Grafico circular que representa sobre se concientiza sobre la atención al cliente.....	71
<b>Figura 20</b> Grafico circular que representa sobre capacitación como inversión.....	72

## **INDICE DE CUADROS**

Cuadro N° 1 Población de MYPE.....	45
Cuadro N°02 Matriz de consistencia.....	51

## I. INTRODUCCIÓN

Una de las peculiaridades de las actividades productivas de “América Latina” y el “Caribe”, es la hegemonía de las economías individuales, Trabajadores Independientes (micro-negocios), ante la desaparición de un segmento trascendente de empresas PYMES. Esta particularidad de estructura es precisamente uno de los componentes (causas) más significativos de la brecha productiva en los estados desarrollados.

Pantigoso (2015), en su investigación señala que “aproximadamente, el 76% de la fuerza laboral del mundo se encuentra en las pequeñas y medianas empresas, por lo que su existencia es imprescindible para la economía mundial y la prosperidad de su población. La importancia en la creación de ingresos, empleo e innovación, ubica a las PYMES en el centro de las actividades nacionales para el desarrollo. En el Perú, las micro, pequeñas y medianas empresas representan el 99.6% de los negocios en el país, con una producción del 47% del PBI y con una empleabilidad de más del 80% de la fuerza laboral, cifras que dejan en claro por qué el Perú está tan comprometida en ayudar y apoyar el crecimiento de nuestras pymes”.

Según Tazza (2017), las MYPE en el Perú han ganado mucho terreno. Para la “Sociedad de Comercio Exterior del Perú” (Comex Perú), el 80% de las compañías exportadoras peruanas entran en dicha categoría. Además, estos segmentos concentran al 85% de la PEA nacional y aportan el 24% del PBI, según el Ministerio de Producción. Estos números dicen bastante sobre la importancia del crecimiento del micro-empresariado en el Perú durante los últimos 10 años, y es la razón por la cual se detallan estos tres puntos para tomar en consideración; esto a fin de ver el

futuro de las MYPE en el Perú de una manera completa y consecuenta” (Tazza, 2017).

Según Consejo Nacional de Trabajo y Promoción del Empleo (2017) La microempresa en el Perú se caracteriza por presentar altos niveles de informalidad, siendo una de las principales causas del bajo nivel de productividad, ya que tornan excesivos los costos para acceder a la formalidad. A ello también se suman, los pocos beneficios que observan como resultado de cumplir con las regulaciones y políticas vigentes.

De ahí que la investigación que se realizó se haya enfocado en las MYPES, específicamente en el financiamiento y capacitación, por lo que se denominó “Caracterización del Financiamiento y Capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, en el rubro de venta minorista de abarrotes, en el Asentamiento Humano Nueva Esperanza, distrito 26 de Octubre- Piura, año 2017”. que pertenece al Sector 2 del Distrito de 26 de Octubre.

Ferrero (2015) señaló que “el financiamiento a las MYPE es elemental para promover el desarrollo de este sector financiero que por considerable tiempo estuvo extrañado, y que no solo requiere de instituciones financieras bancarias, sino también, de soporte por parte de los organismos del estado”.

Desde el aspecto económico en el que se desarrollan las MYPES, según Aníbal Sánchez Jefe del INEI, “es válido hacer notar que el entorno económico del país, en el cuarto trimestre del 2016 el Producto Bruto Interno (PBI) subió en un 3%, producto de un favorable progreso de las actividades de pesca y acuicultura (27.4%), la extracción del petróleo, el gas y los minerales aumentaron en un (10.6%),



telecomunicaciones y otros productos de investigación (7.3%), la electricidad, el gas y el agua aumentó en un (5.3%), la administración pública y defensa (4.2%) (Andina, 2017).

Del mismo modo la tasa de crecimiento económico promedio anual en la etapa 2008-2015 fue del 5,0%, donde la contribución de Piura al Valor Agregado Bruto (VAB) nacional según cifras dadas por el Instituto de Estadística e Informática INEI (2016) al año 2015 es del 3,9%. En la distribución productora de departamento, el sector de servicios es el de mayor peso respectivo al simbolizar el 38,5% de la totalidad, le siguen, en secuencia de jerarquía, la actividad industrial con un 14,9% y la comercialización con un 14,1%. De otro lado, la Población Económicamente Activa (PEA) en el año 2012 fue de 898,3 mil habitantes; cabe precisar que, de la PEA empleada, el 31,0% corresponde al sector primario (agricultura, minería y pesca) y el 26,7% al sector de servicios. La tasa de desempleo en la ciudad de Piura es del 5,3% según el BCR”.

De acuerdo al contexto expuesto, se estima que en Perú presentaría la próxima tasa de inflación y desarrollo más baja de la región el próximo año. Según el diario La República (2016), “el último informe, el consenso del mercado ha indicado que la inflación en Perú alcanzará el 2.8% en 2017, que está por debajo del pronóstico del 3% para el año. Para ambos temas, el área objetivo de la reserva central del Banco Central de Perú se encuentra entre el 1% y el 3%”.

En el ámbito legal, con el Decreto Ley 1086 (2016) y en línea a lo enunciado por Panizo (2016), las reformas a la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo

Decente, conocida como Ley de la Micro y Pequeña Empresa, han permitido a 170 mil empresas logren formalizarse, según la Sociedad Peruana de Pymes. Dicha nueva Ley reglamenta no solo los marcos de trabajo, sino además las cuestiones administrativas, de tributación y de seguridad social que han sido obstáculos burocráticos durante más de 30 años e impiden la formalización de este significativo sector de economía del Perú.

El sector RETAIL se enfrenta a un cliente cada vez más exigente, informado y equipado con diversos dispositivos móviles para comparar precios, efectuar compras, buscar información detallada o revisar disponibilidad de los productos y encontrar lo más conveniente para sus intereses de consumo.

Sin duda, este panorama exige a las empresas comerciales o minoristas una renovación en sus sectores de Operación y de Estructura, fijándose el objetivo/fin de saber/entender más de las nuevas necesidades comerciales, la forma más prudente de completar una perfecta estrategia de conexión que responda a las exigencias y fines de la MYPE, entre las que resalta y se profundiza en cierta medida en esta investigación, la nueva experiencia de compra y la manera de como proporcionar un mejor servicio, a través de la tecnología.

El utilizar la tecnología sería un factor importante para el sector RETAIL, el cual debe empezar a implementarse en los negocios, con miras a obtener el éxito y rentabilidad, y, lo más importante, para reconectarse con los consumidores. La seguridad seguirá siendo un tema sumamente relevante y deberá ser considerado desde todos sus ángulos a fin de garantizar una experiencia de compra inolvidable.

Andrés Choy, presidente de la “Asociación de Bodegueros del Perú” (ABP), alertó que “las bodegas de barrio están siendo seriamente afectadas por el ingreso y expansión de grandes cadenas de mini-Market y centros mayoristas, que están quitando posición de mercado al sector bodeguero y que es función del Estado ver cómo este pequeño capital se conserve, y no sea avasallado por las grandes empresas. Como sabemos las bodegas son típicos de negocios familiares que operan como micro y pequeñas empresas (MYPE) por su escala de operaciones, y conforman en conjunto el sector más importante del comercio minorista, en términos de números de establecimiento y de empleo”. (Diario El Comercio, 2017)

La Ley 990 “Ley General de Bodegueros” es el primer marco normativo de la región e incluso de Latinoamérica para las bodegas del Perú e impactará positivamente en unas 500 mil bodegas a nivel nacional. Esta ley busca darle un enfoque social al sector, ya que, en la mayoría de los contextos, los conductores del negocio afrontan serios problemas, la mayoría son personas que se quedaron sin trabajo, o son personas de la tercera edad, e incluso con problemas de discapacidad y vieron en la bodega una oportunidad para seguir generando ingresos para sus familias.

Al comparar el sector de la MYPE con el de la gran empresa, advertimos que este se ve caracterizado por su baja producción, escasa especialización, altos costos de operación, así como también de mano de obra poco calificada. La mayoría de ellas se dedica a cubrir necesidades básicas y genera esencialmente autoempleo o empleo en el entorno familiar; también se encuentran atomizadas en pequeñas unidades económicas y se caracterizan por ser mayoritariamente urbanas en que se encuentre (Rodríguez, 2017).

En ese sentido, en esta investigación, mediante la segmentación se identificará los tipos de empresarios de las MYPE, los que de acuerdo a la información existente hace unos años, no habían sido estudiados a profundidad. De igual forma se busca determinar las características del crédito ofrecido a las MYPE en la actualidad, identificar las principales fuentes de financiamiento, conocer las necesidades de financiamiento no cubiertas por las entidades financieras y los atributos de crédito que más valoran los microempresarios, además de señalar las características de los segmentos MYPE ubicados en el Distrito Veintiséis de Octubre y definir los lineamientos que permitan el desarrollo de productos de crédito.

Por lo que el problema de la investigación se centra en dar respuesta a la siguiente interrogante: “¿Cuáles serán las características del financiamiento y capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercial en el rubro de venta minorista de abarrotes en el Asentamiento Humano Nueva Esperanza, año 2017?”

Por ello es que se plantea como objetivo general “Determinar las características del financiamiento y capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercial en el rubro de venta minorista de abarrotes en el Asentamiento Humano Nueva Esperanza, año 2017”; además se contemplan como objetivos específicos: “(a) Conocer las necesidades de financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercial en el rubro de venta minorista de abarrotes en el Asentamiento Humano Nueva Esperanza, 2017; (b) Indicar los tipos de financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercial , en el rubro de venta minorista en el Asentamiento Humano Nueva Esperanza, 2017; (c) Determinar las técnicas de capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, en el rubro de

venta minorista de abarrotes en el Asentamiento Humano Nueva Esperanza, 2017;

(d) Identificar los beneficios de capacitación en las micro y pequeñas empresa del sector en el rubro de venta minorista de abarrotes del en el Asentamiento Humano Nueva Esperanza, 2017.

En la misma línea de lo señalado con Rosales (2015), la investigación se justifica debido a que “las micro y pequeñas empresas en la actualidad, deben poner énfasis en su competitividad, y una herramienta esencial para alcanzar el éxito, es la capacitación en cuanto a la satisfacción de los usuarios o clientes”. Desde el punto de vista práctico la investigación busca Determinar las características del financiamiento y capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro abarrotes del asentamiento humano, Nueva Esperanza, en cuanto a las necesidades de financiamiento y los montos necesarios a financiar; asimismo conocer el diagnóstico de necesidades y los objetivos de los procesos de capacitación.

Esta investigación desde una perspectiva teórica se basó en las variables de investigación financiamiento y capacitación, para dar fundamento a la investigación; y poder orientar la investigación desde el campo científico y en las teorías de diversos autores. Además, se presentan diversos antecedentes de estudio a nivel internacional, nacional y local relacionados a las variables.

Desde el aspecto metodológico, la investigación utilizó la técnica de la encuesta para el recojo de datos primarios, a través del instrumento cuestionario aplicado a los dueños y trabajadores, para la variable financiamiento y capacitación respectivamente; cuya representación se realizará por medio de tablas de frecuencia y su respectivo análisis de resultados.

Desde el punto de vista social esta investigación, se justifica porque permite a las micro y pequeña empresa en estudio, conocer su realidad y en un futuro tomar las recomendaciones para orientar su gestión lo que de alguna manera permitirá a la micro empresa desarrollar capacidades de sus trabajadores mediante la capacitación. Además, es un requisito de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH) para obtener el Título Universitario de Licenciada en la Escuela de Administración.

Realizada la investigación se comprobó que en las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro de venta minorista de abarrotes del Asentamiento Humano Nueva Esperanza, se evidencia que, al ser microempresas familiares, generalmente los conocimientos se transmiten acorde a la experiencia en el rubro adquirida. Asimismo, que los micros empresarios requieren contar con créditos para adquirir insumos para poder vender, y pagar a sus proveedores los pedidos recurrentes.

Su poderío de negociación de los compradores es medio, ya que los clientes pueden optar entre la diversidad de la oferta, ya sea por el costo o la calidad, por ello es obligatorio tener estrategias que permitan atraer el mayor número de compradores. Así mismo, la amenaza de diferentes productos alternos es alta, ya que los clientes pueden sustituir los productos de primera necesidad según su preferencia o acorde de las marcas que se ofertan en el mercado.

En cuanto a la rivalidad entre los competidores, la competencia en el rubro se da en relación a la ubicación o cercanía de las bodegas, en cuanto a los precios según el margen de ganancia, y la atención que presentan ante sus clientes; también por la diversidad de productos que cuentan. Finalmente, en cuanto a la amenaza de nuevos

competidores, es baja ya que no es un rubro que evidencie una rentabilidad alta, además se necesita de capital para la compra de materias primas o insumos en menor escala, disponibilidad de lugar y cumplir con los requisitos municipales para lograr la formalización, lo que resulta ser muy engorroso.

La presente investigación se delimita: Temática por la aplicación de las variables de financiamiento y capacitación. Espacialmente en el sector 2 del Asentamiento Humano Nueva Esperanza del nuevo Distrito Veintiséis de Octubre, de la Provincia y departamento de Piura. Temporalmente cuarto trimestre del año 2,019. Y delimitación muestra en las MYPE del rubro Abarrotes en general.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1 Variable Financiamiento**

En el contexto internacional se consideró a Bustos (2017) quien realizó una investigación denominada “Caracterización de la utilización de fuentes de financiamientos en PYMES apoyadas por CDN – SERCOTEC”, presentada en la Universidad de Chile. Dicha investigación tenía como objetivo contribuir en comprender y evidenciar desde la mirada de emprendedores su realidad en relación a los temas de financiamiento. En ella se realizó un análisis descriptivo de datos de 1450 clientes provenientes de cuatro Centros de Desarrollo de Negocios de SERCOTEC de las comunas de Maipú, San Bernardo, Las Condes y Estación Central. Los principales resultados muestran una consistencia en reconocer a la falta del financiamiento como una de las principales limitantes al desarrollo y crecimiento de los negocios y, más aún, este factor se acentúa en negocios ubicados en comunas de menores ingresos. También, la utilización de recursos propios aparece como la fuente más utilizada para la puesta en marcha de los negocios, y se observa una baja proliferación en la utilización de fuentes alternativas como los créditos de instituciones no bancarias. En línea con lo anterior, una parte importante de los clientes que reportan no haber accedido a créditos bancarios argumenta razones atribuibles a falta de conocimiento de cómo acceder al sistema bancario o bien a no cumplir con los requisitos para la asignación de préstamos. Por contra parte, en relación a los clientes que sí han solicitado créditos bancarios, se concluye que microempresas solicitan principalmente créditos a nombre de sus dueños, mientras que empresas medianas lo hacen en mayor medida a nombre del negocio. Otros



resultados muestran que más de un 12% de los clientes consideran que nada impide el crecimiento o desarrollo de sus negocios, y que las regulaciones y normas son vistas como una traba al crecimiento en negocios ubicados en comunas de menores ingresos del Gran Santiago. Adicionalmente, a partir de las variables analizadas no se reconocen mayores diferencias entre los distintos centros.

Illanes (2017) realizó un estudio sobre “Caracterización del financiamiento de las pequeñas y medianas empresas en Chile” presentada en la Universidad de Chile. Tuvo como objetivo realizar una caracterización del financiamiento de las Pequeñas y Medianas Empresas en Chile, revisando que variables influyen en las características del financiamiento para estas empresas, testear las variables que afectan el nivel de endeudamiento de la empresa y los factores que influyen en su rentabilidad. El estudio es descriptivo longitudinal, en el que se revisa adicionalmente la Encuesta Longitudinal de tres Empresas. En sus resultados se determinó que un 20% de estas no utilizó ninguna fuente para financiarse y dentro de las fuentes de financiamiento más empleadas se encuentran los recursos propios con un 50%, bancos con un 23% y proveedores con un 17% de los casos. Entre los productos financieros más usados se encuentran las cuentas corrientes con un 38% de los casos, línea de crédito con un 24% de los casos y las tarjetas de crédito bancarias con un 11% de los casos. La tasa de interés promedio anual con que los bancos otorgaron créditos fue de 14,2% para las empresas, mientras que las garantías reales y los avales privados fueron los avales más utilizados por las empresas. El uso de la cuenta corriente en las empresas de la muestra llega a un 87,6%, siendo el producto financiero con mayor penetración. Le sigue la utilización de líneas de créditos

bancarias que sirven para financiamiento de corto plazo de la compañía con un 60,0%.

Asimismo, la utilización de boletas de garantía, Leasing, tarjeta de crédito bancaria son instrumentos de deuda que tienen una penetración que se sitúa entre un 20% y 30% de las empresas en estudio. Mientras que en instrumentos de ahorro tales como el depósito a plazo e inversión en fondos mutuos bordea entre el 20% y 30% de penetración. Se tiene que un 23,6% de los futuros préstamos se utilizarían para refinanciar capital de trabajo, un 12,8% para comprar maquinarias, equipos, herramientas, muebles y vehículos, un 28,5% no lo requerirán y un 21,0% no saben si lo requerirán. Que el acceso al financiamiento es menor en estas compañías, poseen un costo de financiamiento mayor que las grandes empresas por lo que empresas más pequeñas se ven obligadas a ser más rentables para poder hacer frente al servicio de la deuda.

Tinoco (2015) realizó un estudio denominado “Estructura de capital de las pymes ecuatorianas: Variación de la rentabilidad en función de las fuentes de financiamiento, caso de las Medianas Empresas Societarias de Ecuador (MESE)”, presentada en la Universidad Técnica Particular de Loja. Tuvo como objetivo determinar los factores de las fuentes de financiamiento interno y externo que condicionan la estructura de capital y la rentabilidad de las Medianas Empresas Societarias del Ecuador (MESE). Se usó en él, el método científico y el método inductivo – deductivo; a través de la observación, registro, análisis y clasificación de los eventos se formularon interpretaciones descriptivas; y, se empleó la técnica de la encuesta, la cual permitió la recolección de datos primarios. La población objeto del estudio son las MESE activas del Ecuador registradas en la Superintendencia de

Compañías, en un número de 4167. Se realizó además un muestreo probabilístico aleatorio simple.

Así mismo, en dicha investigación se determinó que la estructura de capital de la mayoría de las MESE no tiene fundamento teórico sino empírico. Las fuentes de financiamiento externo inciden positivamente en la rentabilidad de las MESE, a pesar de que existe cierta resistencia por parte de los tomadores de decisiones a acogerse a financiamiento externo, debido a las regulaciones del Banco Central y tasas de interés establecidas, plazos y montos de créditos, y requisitos solicitados por las instituciones financieras, como las garantías. Y, que se evidencia el uso de herramientas financieras para la gestión y toma de decisiones, debido a que los empresarios consideran que uno de los beneficios de su uso es la generación de competitividad. Las herramientas financieras más familiares son el presupuesto, los balances proforma y el flujo de caja.

Dentro de los antecedentes nacionales se consideró a Valverde (2015) en su investigación titulada “*Caracterización del financiamiento de las MYPE del sector comercio del Perú caso empresa: “IMPORTACIONES MÉDICAS VELSOR S.A.C.” de Cañete, 2015*”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general: Describir las características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Importaciones Médicas Velsor S.A.C.” de Cañete, 2015. La investigación fue descriptiva – bibliográfica – documental y de caso; para el recojo de información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica – documental, la entrevista y el análisis comparativo, para lo cual se utilizó como instrumentos las fichas bibliográficas, un cuestionario de 9 preguntas cerradas y los cuadros 01 y 02 de la presente

investigación; obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a las características del financiamiento de las Mype del Perú, los autores revisados determinan que uno de los principales problemas que enfrentan las micros y pequeñas empresas es el limitado acceso al financiamiento por parte de los bancos, mostrándose dificultades con los requisitos solicitados, siendo el sistema no bancario los que otorgan con mayor facilidad en la obtención de créditos, esto se debe a que las pequeñas empresas son consideradas como entidades de alto riesgo al no poseer garantías. Respecto a las características del financiamiento de la empresa “Importaciones Médicas Velsor S.A.C.”, el tipo de financiamiento es de terceros a través del sistema bancario, considerando el monto y la tasa de interés que se paga por el crédito aceptable. Finalmente, se concluye que las Mype del sector comercio del Perú y la empresa “Importaciones Médicas Velsor S.A.C.” de Cañete, en general tienen las mismas características de financiamiento, considerando ciertas limitaciones en la obtención del crédito por parte de las entidades bancarias, debido a que se considera un trámite dificultoso por los requisitos solicitados. Asimismo, la empresa en estudio accede al financiamiento con la entidad bancaria en un primer crédito comercial mediante una tarjeta capital de trabajo, por cumplir con las exigencias de la entidad bancaria.

Kong y Moreno (2014) realizaron la investigación titulada “*Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las MYPES del distrito de San José – Lambayeque en el periodo 2010 – 2012*”, presentada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo. La investigación es de tipo correlacional y el diseño de la investigación es tipo Ex post facto, ya que el análisis se da en un tiempo determinado; la población estuvo conformada por 130 gestores de las Mype y

a 4 representantes de las fuentes de financiamiento que tuvieron mayor participación en el mercado del Distrito de San José, obteniendo resultados medidos a través de encuestas y entrevistas. Dentro de las principales conclusiones se determina que las fuentes de financiamiento han influenciado de manera positiva en el desarrollo de las MYPES del Distrito de San José, gracias a que dichas fuentes les han permitido acceder a créditos para financiar sus inversiones en capital de trabajo, activos fijos y tecnología, impulsándolos a una mejora tanto en su producción como en sus ingresos, ya que ahora cuentan con un mejor inventario para ofrecer a sus clientes. Al evaluar las diferentes fuentes de financiamiento que tuvieron mayor participación en el Mercado del Distrito de San José, quien tuvo un mayor dinamismo en el sector fue MI BANCO como principal proveedor de recursos financieros quienes les dieron las facilidades a las MYPES de obtener un financiamiento ya sea para capital de trabajo o atender obligaciones con terceros, del mismo modo se encuentran los recursos financieros obtenidos por prestamistas informales del propio Distrito, quienes vienen consolidando su fuerte participación en el mercado, actuando como parte esencial en el desempeño de las MYPES.

Villaorduña (2014) en su investigación denominada “*Efectos del financiamiento en la gestión de las empresas de servicios en Lima Metropolitana*”, presentada en la Universidad San Martín de Porres de Lima. La investigación es de tipo aplicada, su nivel es descriptivo – explicativo, el diseño de la investigación es por objetivos; la población estuvo conformada por empresas de servicios en Lima Metropolitana. Según datos de la SUNAT son 12,000 empresas, la muestra se conformó por los 96 gerentes, propietarios y administradores; los principales métodos que se utilizaron son: el método de encuestas y entrevistas. Dentro de los

resultados se pudo determinar que la evaluación financiera influye favorablemente en las políticas de las empresas de servicios en Lima Metropolitana. Se logró establecer que el respaldo financiero influye favorablemente en el logro de objetivos y metas en las empresas de servicios en Lima Metropolitana. Asimismo, se determinó que la rentabilidad financiera incide favorablemente en las estrategias de gestión las empresas de servicios en Lima Metropolitana. Finalmente se pudo establecer que la política crediticia de financiamiento de las entidades financieras incide en los resultados de gestión en las empresas de servicios en Lima Metropolitana.

Dentro de los antecedentes locales o regionales se consideró a Martínez (2016) en su investigación denominada “*Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - Rubro librerías de la ciudad de Piura, año 2015*”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, de acuerdo a su metodología, se utilizó el diseño No experimental porque se utiliza sin manipular deliberadamente las variables, transaccional porque recolectan las variables en un solo momento y descriptivo porque se tiene objetivo indagar la incidencia y los valores que manifiesten las variables, como principal conclusiones respecto al Financiamiento; el 100% de propietarios y/o representante legal de las MYPE manifestaron que obtienen financiamiento de entidades financieras, el 37% recibieron montos de S/.5,000 nuevos soles con un mediano plazo de devolución y un interés de 2% mensual, el 63% recibieron más de S/. 10,000 nuevos soles, con un mediano plazo de devolución y un interés mensual de 5%. El 85% manifestaron que el crédito obtenido fue invertido en capital de trabajo y el 15% para compra de activos fijos. El 100% manifestaron que el crédito obtenido contribuyó a la solución de la falta de liquidez de su empresa es decir le alcanzó para el cumplimiento de sus

obligaciones corrientes, el mismo que fue utilizado para pagar a proveedores. El 100% manifestó que recibieron visita de entidades financieras, ofreciendo financiamiento para capital de trabajo.

Sernaqué (2016) en su investigación titulada “*Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las mype rubro restaurante cevichera, de la urbanización la providencia Piura, año 2016*”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, tuvo por objetivo general determinar las características del financiamiento y la rentabilidad en las MYPE del Rubro Restaurante Cevichería de la Urbanización La Providencia. La investigación fue de tipo Cuantitativa y el nivel es Descriptivo, para llevarla a cabo se escogió en forma dirigida una muestra de 4 restaurantes cevicheras. Entre los elementos más destacados se encontró que la gran mayoría hace uso del financiamiento externo debido a la facilidad para obtenerlo siendo las Cajas las principales entidades financieras que lo proporcionan. Los principales beneficios que se obtienen del financiamiento, se refieren al plazo adecuado que obtienen para cancelar el préstamo, el mismo que es utilizado mayormente en materias primas e insumos. Entre los elementos determinantes de la rentabilidad, se ha encontrado que el más importante es la alta rotación de sus productos y la alta variedad de los mismos. En relación al grado de rentabilidad se ha encontrado que existe una mayor apreciación de que la rentabilidad en estas empresas ha aumentado, que los productos que más alta rentabilidad proporcionan son los platos elaborados en base a pescado. De igual manera la rentabilidad del negocio ha permitido recuperar la inversión inicial, que la inversión que actualmente tienen los establecimientos es superior a la inversión con la que iniciaron sus actividades y que se practica la reinversión de utilidades.

Díaz (2016) realizó una investigación denominada “Caracterización del financiamiento de las micro y pequeña empresa del sector comercio rubro zapaterías en el Perú”, el que fue utilizada para optar el título profesional de Contador público en Piura en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote en el año 2016. Tiene como metodología el diseño cualitativo Descriptivo-bibliográfico documental y de caso; se obtuvo como principal conclusión que en la Zapatería Alessandro se obtiene el capital mediante préstamos a Caja Municipal de Sullana y al Banco Financiero, quienes brindan apoyo al microempresario, otorgando facilidad en trámites y requisitos, considerando que estas son tasas de interés bajo ya que gracias a estas se pudo emprender este negocio aunque a un inicio con altas tasas pero con el transcurso del tiempo esto fue cambiando y ahora goza de tasas muy bajas con respecto al capital de trabajo y activos fijos, las mismas que han influido favorablemente en su desarrollo, lo que se ve reflejado en la optimización de su gestión y en el crecimiento micro-empresarial, mejorado sus ventas e ingresos.

### **2.1.2 Variable Capacitación**

A nivel internacional se citó a Moreira (2013), realizó la investigación titulada: *“Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Propuesta de un módulo práctico”*, presentada en la Universidad de Guayaquil. La investigación es de tipo descriptiva, la población está constituida por los directivos, personal administrativo, docentes y estudiantes Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil en total 1 directivos, 10 personal, 20 docentes y 100 estudiantes, empleó la técnica de la encuesta. Concluye que el 95 % de la población encuestada de Universidad Cristiana Latinoamericana están de



acuerdo que la formación incide en la calidad de servicio. La comunidad universitaria está de acuerdo que se efectúen evaluaciones cada semestre al personal de atención al cliente para medir la calidad de servicio que ofrece al usuario. El 91% del personal administrativo manifiestan que al recibir un módulo práctico de capacitación en atención al cliente sería un factor importante para mejorar la calidad de servicio. Docentes y estudiantes con el 93% considera que el personal administrativo de la UCL no ha sido debidamente capacitado, ni ha recibido el entrenamiento adecuado y de manera oportuna, manifiesta que no responde a los requerimientos de los usuarios oportunamente, ya que se requiere una participación activa con interacción directa con el capacitador. La comunidad universitaria con un 97% está de acuerdo que reciban talleres de capacitación para mejorar el servicio de atención al cliente.

Argondoña (2012), en Madrid investigó la tesis “La responsabilidad social y la capacitación en las empresas pequeñas y medianas” cuyo objetivo es argumentar la necesidad de capacitación que surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para: desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. Se utilizó el método descriptivo. Obteniendo como resultados que la mayoría de las personas capacitadas ocupan puesto importante dentro de las organizaciones. Concluyendo que cada persona debe estar preparada para ocupar las funciones que requiera la empresa. El cambio influye sobre lo que cada persona debe saber, y también sobre la forma de llevar a cabo las tareas.

Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017) en su tesis “Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas”, presentada en la Universidad de Concepción; determinó el impacto de la capacitación en la productividad de las

empresas chilenas, durante el año 2015. Para esto, utilizó la cuarta encuesta longitudinal a empresas (ELE4), la misma que consideró una muestra de 8.084 empresas. Se utilizó la metodología Propensity Score Matching (PSM), Nearest Neighbor Matching (NNM) y Coarsened Exact Matching (CEM). Se concluye que la capacitación no tiene un efecto importante sobre la productividad laboral de las empresas chilenas, lo que representaría una contrariedad con gran parte de la literatura revisada previamente, la cual esperaba que la capacitación tuviese un efecto positivo y significativo en la productividad laboral. Los resultados indicaron que sí hay una diferencia entre la productividad laboral entre las empresas que realizaron capacitación y las que no lo hicieron, sin embargo, tal diferencia no es significativa.

En los antecedentes nacionales Burgos (2014), en su investigación titulada “La política de capacitación como un mecanismo para la mejora de su competitividad: análisis del sector maderero en el distrito de Villa el Salvador-Lima Metropolitana”, presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, empleó el diseño metodológico de la encuesta centrándose en las MYPE formales del sector madera, que se encuentran representadas en el distrito de Villa El Salvador. La población objetivo son los negocios de la actividad económica: Fabricación de muebles y otros productos de madera; y Fabricación de partes y piezas de carpintería localizados principalmente en el Parque Industrial de Villa El Salvador. La muestra es la información correspondiente a 179 establecimientos. Dentro de las principales conclusiones se consideran: Que una política de capacitación debe ir acompañada de otros servicios complementarios que afecten la oferta, tales como: el acceso a financiamiento, encadenamiento con medianas o grandes empresas, mejoramiento de la calidad de los productos (innovación) y articulación al mercado (juntarse con otros

mediante la asociación) principalmente. Es decir, la política de capacitación debería inscribirse en un enfoque que comprende una perspectiva equilibrada e integrada del desarrollo. Concluye que, por el lado de las microempresas, se observa que los mayores niveles de venta promedio se obtuvieron en los casos en donde la empresa presentaba trabajadores con capacitación, quienes obtuvieron en promedio un 41.1% más de ingreso mensual que aquellas microempresas que no tenían conductores ni trabajadores capacitados, y con un seguimiento sobre el desempeño de sus funciones.

Briones (2017) en su estudio titulado “Caracterización de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector Comercio – rubro venta minorista de abarrotes, del mercado Pueblos Unidos en la ciudad de Chimbote, año 2016”, presentado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de abarrotes, del mercado pueblos unidos en la ciudad de Chimbote, año 2013. La investigación tuvo el siguiente diseño: no experimental-transversal descriptivo, de una población muestra de 14 micro y pequeñas empresas (MYPE), a quienes se les aplicó un cuestionario de 14 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose referente a la capacitación: El 86% conocen el Término capacitación, sin embargo, el 86% no se ha capacitado, donde el 86% del personal no ha recibido capacitación, mientras que el 100% considera la capacitación como inversión, el 43% desearía capacitarse en el tema de servicio al cliente, el 100% considera que la capacitación influye en la competitividad de su empresa. Se concluye que la mayoría de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minoristas de

abarros, del mercado pueblos unidos en la ciudad de Chimbote, no conocen el término capacitación y no se han capacitado.

Feijoó (2016) en su investigación denominada “Caracterización de la capacitación y competitividad en las MYPE comerciales rubro electrodomésticos en Tumbes, 2016”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, estableció como objetivo general determinar las características de la capacitación y la competitividad en las MYPE comerciales rubro electrodomésticos en la ciudad de Tumbes, 2016. Se empleó la metodología de nivel descriptiva porque permite hacer un diagnóstico de las variables en estudio: Capacitación y Competitividad, el diseño de investigación es no experimental ya que se observan los fenómenos tal y como se dan el contexto natural, también será de corte transversal y el nivel es cuantitativo porque se evaluará de manera cuantitativa, mediante gráficos y estadísticas, para lo cual se utilizó un instrumento como la encuesta que nos permitirá obtener resultados de los puntos más resaltantes a evaluar. Se considera necesario que uno de los proyectos inmediatos que se debe realizar en las MYPE en estudio, es la implementación de cursos y/o programas de capacitación donde se detalle los procesos y pautas a seguir para efectuar de manera eficiente las actividades encomendadas a cada uno de los trabajadores para poder brindar un buen servicio a los clientes.

En el ámbito local o regional se consideró a Muñoz (2013) realizó la investigación titulada “Caracterización del Financiamiento, la capacitación de las Mype del Sector Servicios –Rubro Restaurantes de la Ciudad de Sullana Periodo 2012” presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de Piura. La investigación es de tipo descriptiva, diseño no experimental la población estuvo

conformada por 10 MYPE la técnica empleada fue la encuesta, mediante cuestionario estructurado de 25 preguntas. Dentro de las conclusiones se obtuvo con respecto a la capacitación que los empresarios de las MYPE encuestadas capacitan a su personal, aunque a veces por falta de presupuesto o por desconocimiento. Los representantes de las entidades del sector servicios del rubro restaurantes, consideran que la capacitación al personal es una inversión para la empresa. Los empleadores opinan que la capacitación mejora la competitividad laboral; finalmente la falta de capacitación de los trabajadores disminuye la calidad del servicio y por ende no se genera muchos recursos, mayor sensibilización en este tema, por parte de las mismas financieras que son las que trabajan de la mano con estas MYPES.

Manrique (2017) en su investigación denominada “Caracterización de la capacitación y competitividad en las MYPE comerciales rubro abarrotes del mercado zonal Santa Rosa – Piura al 2016”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Estableció como objetivo identificar las características de la capacitación y competitividad en las MYPE comerciales rubro abarrotes del mercado zonal santa rosa – Piura al 2016. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, siendo que para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 07 MYPE de una población de 14 trabajadores a quienes se les aplicó dos cuestionarios. El nivel de capacitación en que se encuentran los trabajadores de las MYPE comercial rubro-abarrotes del mercado zonal santa rosa -Piura al 2016 es bajo (57.1%) y solo un 14.3% ostenta un alto nivel de capacitación. Las principales características de la capacitación del personal de las MYPE comercial rubro-abarrotes del mercado zonal Santa Rosa -Piura al 2016, están dadas porque la empresa a veces capacita al

personal que labora en ella mientras, la escasa capacitación que reciben es para elevar la rentabilidad y productividad. Las MYPE comerciales rubro abarrotes del mercado zonal Santa Rosa – Piura al 2016 tiene un nivel de competitividad medio lo que les permite mantenerse en el mercado, aunque como es obvio, si se mejoran diversos factores (estrategias comerciales, por ejemplo) podría mejorar esta situación y obtener un alto nivel competitivo.

Sosa (2017) en su tesis denominada “Caracterización de la capacitación y el merchandising visual de las MYPE comerciales rubro abarrotes en monte Sullón - Catacaos, año 2016” presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Estableció como objetivo determinar las características la capacitación y merchandising visual en las MYPE comerciales se empleó la investigación de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Como instrumento de investigación el cuestionario y la técnica utilizada fue la encuesta, las que se llevaron a cabo sobre una muestra de 48 MYPE rubro abarrotes, siendo los principales resultados los siguientes: con respecto la variable capacitación, se tiene los siguientes resultados desempeño del personal ,en la programación que mejora la comunicación y aumentas sus ingresos; en el merchandising visual las estrategias se tiene a la publicidad, productos de calidad, los componentes se desarrollan la ubicación estratégica la fachadas y ventas.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1 Teoría del Financiamiento**

Se entiende por financiamiento aquellos mecanismos o modalidades en los que incurre la empresa para proveerse de recursos, sean bienes o servicios, a determinados plazos y que por lo general tiene un costo financiero (Ccacuya, 2015).

Para todas las empresas, el financiamiento es un instrumento muy importante, en varios de los casos este suele ser la mejor herramienta del negocio. Las mejores condiciones y accesos al financiamiento de los negocios, se pueden traducir entre otras cosas, en mejoras de la productividad, incrementos de la innovación tecnológica y en una mejor probabilidad de entrar y sobrevivir en los mercados globalizados (HSBC, 2016).

El financiamiento es para fortalecer el capital de trabajo o los activos circulantes, es decir, para financiar la operación diaria del negocio dentro de un ciclo económico o de caja. O para activos fijos, que son activos de larga duración o vida útil que se requieren para el giro del negocio. Estos últimos créditos generalmente son a largo plazo debido a su inversión elevada (HSBC, 2016).

De acuerdo a Mamani y Márquez (2015) es relevante señalar que las fuentes del financiamiento se definen desde el enfoque que las empresas le deseen dar. Por ende, dichas fuentes pueden ser catalogadas de acuerdo con su origen:

**a) Fuentes internas de Financiamiento (Inversión)**

Se consideran fuentes que se generan en el interior de cada empresa, siendo estos resultados de sus actividades, operaciones y promoción de la misma. Se consideran las siguientes:

**Incrementos de Pasivos Acumulados:** Son los que se generan de manera íntegra en cualquier organización. Se toma como ejemplo, los impuestos que deberían reconocerse de manera mensual, independientemente de su pago, las pensiones, las provisiones contingentes (accidentes, devaluaciones, incendios), etc. (Rodríguez, 2015).

Utilidades Reinvertidas: Este recurso es muy común, especialmente en las empresas de nueva creación donde los socios deciden que los dividendos no se distribuirán en los primeros años, sino que se invierten en la misma organización a través de una programación predefinida, adquisiciones o construcciones (calendario de compras de muebles y equipos de acuerdo con las necesidades conocidas) (Fernández, 2016).

) Aportaciones de los Accionistas / Socios: relacionado a los aportes de los accionistas, al inicio de la empresa, en la constitución legal de la sociedad (llamado también Capital Social). También puede considerarse como ‘Aportación’ las nuevas contribuciones de los accionistas, con el fin de aumentar el capital.

) Venta de Activos/Bienes (desinversiones): se refiere a la obtención de liquidez económica a través de la venta de terrenos, edificios, maquinaria en desuso o cualquier otro activo, con el fin de cubrir necesidades financieras.

) Depreciaciones y Amortizaciones: Son todas acciones o movimientos mediante las cuales, y al paso del tiempo, las empresas recuperan el costo de la inversión, porque las provisiones para tal objeto, son dedicadas directamente a los costos - gastos de la compañía, acortando con esto las utilidades, por lo que, no se tiene la salida de efectivo al pagar una menor cantidad de impuestos y dividendos (Fernández, 2016)

) Emisión de acciones: Las acciones son títulos corporativos cuya principal función es atribuir al tenedor de la misma, la calidad de miembro de una corporación. Son títulos que se extienden de manera correlativa y nominal,



son básicamente especulativas, dado que la persona que compra una Acción no sabe cuánto obtendrá de ganancia, esto debido a que está sometido a la forma en que la dirección de la empresa se dirija a la sociedad, la respuesta del negocio frente a la sociedad, y de la manera en que la asamblea opte por distribuir los dividendos (Mamani, 2015).

### **b) Fuentes Externas de Financiamiento (Pasivo)**

Según Rodríguez (2015) dichas fuentes son las que se otorgan por terceras personas, es decir se generan al exterior de la empresa, entre ellas existen:

) Proveedores: como el anticipo de clientes

) Fuentes externas

- ✓ Acreedores diversos (arrendamiento financiero)
- ✓ Gobierno (fondos de fomento y garantía)
- ✓ Bancos (créditos, descuento de documentos)
- ✓ Público en general (emisión de obligaciones, bonos, etc.)

#### **2.2.1.1. Necesidades de financiamiento**

Las necesidades de financiamiento son aquellas necesidades que tiene la empresa de captar recursos ajenos que le permitan realizar o continuar con sus proyectos.

Alfredo Mendiola, director de la Maestría en Finanzas, describió que el margen de evolución de una pequeña empresa puede mejorar mucho con un financiamiento; sin embargo, se deben cumplir ciertos requerimientos para obtener este apoyo. En ese sentido, la empresa debe ser o estar formal / legalmente constituida, y como, el

financiamiento estará de acuerdo a la producción, se ascenderá si el negocio es próspero. (Conexión Esan, 2017)

Carlos Aguirre, profesor de la Maestría en Finanzas de ESAN, explica que requerir del financiamiento de capital operativo depende de muchos elementos: del sector, del tiempo o de la empresa. Esto describe que, lo primero que hay que comprender es que existen dos tipos de capital de operativo que se determinan en base al tiempo:

- Capital de trabajo permanente o estructural: se refiere al conjunto de activos circulantes que se requieren para cubrir a largo plazo las necesidades mínimas de la empresa.
- Capital de trabajo temporal: activos circulantes que varían y se cambian en función de los requerimientos o necesidades de tipo estacional. Está relacionado con cierta clase de negocios o productos que incrementan sus ventas por períodos festivos, como fiestas de fin de año, el día de San Valentín, etc. (Conexión esan, 2017)

El capital de trabajo o capital de operación debe facilitarle a la organización enfrentar cualquier tipo de emergencia o pérdida para evitar caer en el fracaso. En algún momento, la mayoría de las empresas necesitan del capital de trabajo a corto plazo para enfrentar necesidades particulares de sus operaciones.

### **2.2.1.2 Los créditos y los requisitos para su acceso**

En cuanto a los créditos, respecto a la información relacionada a créditos MYPE; Castillo (2016), señala que “en Perú, la falta de educación financiera afecta tanto a los empleadores como al resto de la fuerza laboral. Por lo tanto, no hay

mucho esfuerzo por los temas enseñados. La presentación de SBS en 2015 mostró que de 57 instituciones financieras tenían 23 programas de capacitación, y solo 11 tenían los expertos y presupuestos asignados a este trabajo”.

Los créditos para MYPE, son un tipo de crédito especializado, en el que se debe de evaluar el negocio que lo solicita, así como a la persona y que variará según la entidad financiera en la que se solicite, pero dentro de los requisitos generales se tiene:

- ) Puedes solicitarse en soles o dólares.
- ) Los préstamos fluctúan entre 5 mil y 10 mil soles aproximadamente.
- ) Tiene como plazos de financiamiento entre 3 y 24 meses.

#### **2.2.1.3 Las instituciones de financiamiento**

Una de las razones más comunes para la limitada productividad de las MYPE, es el problema de financiación mediante Entidades financieras reguladas, como bancos o cajas de ahorros, los cuales no se ajustan a las necesidades de financiamiento de las MYPE. Esta situación ha provocado entidades no reguladas, tales como organizaciones ONG, cajas de ahorros y cooperativas de crédito, e incluso los prestamistas informales usualmente los cuales exigen más interés en los préstamos (León, Sánchez, & Jopen, 2017). Pero, según el indicador Instituciones que ofrecen servicios de financiamiento, Rodríguez (2017) describió que “existen fuentes externas de financiamiento, tales como: Proveedores, mediante el anticipo de clientes; asimismo los bancos (créditos, descuento de documentos), acreedores diversos (arrendamiento financiero), público en general (emisión de obligaciones, bonos, etc.), y gobierno (fondos de fomento y garantía)”.

#### **2.2.1.4 Los criterios para solicitar financiamiento**

Respecto del Financiamiento Requerido; según datos de Comex Perú, “el 96,5% de las empresas existentes pertenecen al sector de Micro y pequeñas (MYPES), al constituir casi la totalidad del mercado, necesitan créditos especiales que se amolden a sus necesidades. El préstamo para MYPES es un tipo de crédito especializado donde se evalúa el negocio, además de la persona. Donde se puede solicitar el crédito en soles o dólares. Los préstamos fluctúan entre 5 mil y 10 mil soles aproximadamente; y los plazos de financiamiento son entre 3 y 24 meses (Redacción RPP, 2017).

De acuerdo a Conexión Esan (2017) de los Criterios para solicitar financiamiento, “el criterio más evidente o más frecuente es el del calce del flujo de caja con los pagos que se tendrá que hacer en forma de amortizaciones. Un segundo criterio que acompaña el anterior es el plazo de la deuda, para ello se hacen proyecciones de los pagos mensuales. Un tercer criterio a considerar se refiere a la moneda en que se concretará la deuda. Hay quienes arriesgan un poco más y tratan de aprovechar alguna oportunidad como las menores tasas de interés en dólares. Entonces buscan endeudarse en dólares a pesar que sus ingresos son en soles (ciertamente, se exponen más a un riesgo por tipo de cambio)”.

#### **2.2.1.5. Tipos de Financiamiento**

De acuerdo a Ccaccya (2015), las fuentes de financiación pueden clasificarse en función del tiempo que pase hasta la devolución del capital prestado. Bajo esta perspectiva, se distinguen dos tipos:

- Financiamiento a corto plazo: son aquellas en las que se cuenta con un plazo igual o inferior al año para devolver los fondos obtenidos.

- Financiamiento a largo plazo: son las que el plazo de devolución de los fondos obtenidos es superior al periodo de un año. Esta constituye la financiación básica o de recursos permanentes.

Para el indicador Facilidades de pago por parte de los proveedores; Conexión Esan, (2017), indicó que “los pequeños comerciantes deben encontrar capital de trabajo para costear la acumulación de inventario estacional entre septiembre y noviembre para las ventas de navidad. Pero incluso un comerciante que no es estacional esporádicamente experimenta meses en que las ventas son inusualmente altas. Esto crea una necesidad de incremento de capital de trabajo para capitalizar el inventario mayor resultante y la acumulación de cuentas por cobrar”.

En cuanto al indicador Garantías o Hipotecas para acceder a créditos; la nueva legislación de valores ayudará a aumentar la financiación de estas unidades de producción "Esto asegurará que MYPE tendrá acceso al crédito formal". La póliza de seguro de propiedad consiste en influir en los bienes muebles (vehículos, maquinaria, entre otros) mediante un acto que exige el cumplimiento de las obligaciones (Diario Oficial El Peruano, 2017).

En el indicador Créditos para maquinaria o equipos; de acuerdo al Banco Continental (2017), el préstamo comercial, es un producto de financiamiento cuyo objetivo es cubrir las necesidades financieras de las empresas. Así, con este crédito los empresarios pueden adquirir capital de trabajo, maquinarias, equipos, locales comerciales, etc. La ventaja destacable de este tipo de crédito frente a los préstamos convencionales, radica en la flexibilidad de la forma de pago, ya que estos se adecúan a los variados flujos económicos de las empresas.

De acuerdo Mamani (2015) los créditos presentan diversas formas, pero la clasificación más utilizada por la mayoría es: créditos directos e indirectos.

) Créditos directos. - también se les puede denominar créditos o riesgos por caja porque la entidad entrega un dinero al solicitante, realizando trámite que inicia el registro de caja.

Mamani (2015), señala que puede efectuarse a través del abono en cuenta corriente, cuenta de ahorro o en situaciones especiales por medio de dinero en efectivo o a través de cheque de gerencia. Estos son los Productos de los créditos directos:

- 1) Créditos en cuenta corriente
- 2) Descuento de pagarés y letras.
- 3) Préstamos (comerciales, de consumo, hipotecarios, MYPE, personales, vehiculares, etc.)
- 4) Factoring.
- 5) Arrendamiento Financiero o Leasing

) Créditos indirectos. - se les puede denominar créditos contingentes o créditos no por caja porque la entidad no realiza ningún desembolso en efectivo al solicitante, más bien es un respaldo o garantía que ofrece la entidad u otros intermediarios financieros que puede efectuarse a través de aval bancario, cartas de fianza. (Mamani, 2015). Los productos de los créditos indirectos son: Aceptaciones Bancarias; Aval bancario; Carta de crédito o documentario y Cartas Fianza.

### **2.2.2 Teoría de Capacitación**

Guerrero (2015), establece que la capacitación es un proceso estructurado y organizado por medio del cual se brinda información y se enseñan habilidades a un trabajador, para que realice (a satisfacción) un trabajo en particular. Ha existido desde las sociedades primitivas cuando los mayores enseñaban a los jóvenes y niños a trabajar.

Según Mendoza (2015), la capacitación es un proceso mediante el cual el personal adquiere habilidades que ayudan al logro de los objetivos de la organización. Debido a que este proceso está vinculado a diversos propósitos organizacionales, la capacitación puede darse de manera limitada o amplia. En sentido limitado, la capacitación proporciona a los empleados conocimientos y destrezas específicas e identificables para que los apliquen en sus puestos actuales.

La capacitación como herramienta en las empresas cumple una función trascendente, en la formación y actualización del capital humano, favorece al individuo como proceso personal y beneficia sus relaciones con el medio social.

En la sociedad actual la capacitación es apreciada como aprendizaje requerido y necesario para el desarrollo de personal calificado e indispensable, respondiendo a las exigencias de los avances tecnológicos y de productividad.

Una compañía que capacita en base a contextos reales y orientados hacia la renovación de conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador, no solamente favorece el ambiente laboral, si no también obtiene un capital humano más competente. (Abrego, 2016).

En cuanto a los tipos de capacitación, según Gestión (2017), hay varias formas de capacitar a los trabajadores dentro de una misma compañía. Planear las acciones

de una u otra forma depende de muchos factores, entre los que se resaltan los siguientes (Diario Gestión, 2017):

1. Capacitación según el perfil/puesto de trabajo; cuando una compañía está programando actividades de formación/capacitación para sus trabajadores, debe de tener presente el puesto y perfil del trabajo que desempeñará.
2. Capacitación según la experiencia del trabajador; cuando una persona acaba de entrar en una empresa, se le capacita para poder ejercer su puesto, es decir, es necesario explicarle lo que tiene que hacer para desarrollar sus funciones diarias. Para empleados que ya poseen tiempo en la compañía, existe la capacitación relacionada a sus labores diarias pero llevada a cabo de otra forma, a fin de mejorar los procesos existentes.
3. Capacitación según el grado de formalidad; la capacitación informal son las indicaciones que se dan para saber realizar un determinado trabajo en una organización. Generalmente nos referimos a comunicación o indicaciones orales. Después tenemos la capacitación formal, que es la que se programa según las necesidades globales de la empresa y los empleados. Aquí se refieren a los cursos, seminarios o talleres que pueden durar una sesión o prolongarse durante varios días, semanas o incluso años.

#### **2.2.2.1. Técnicas de capacitación**

De acuerdo a Hotmart (2017), hay varias clases de capacitación y desarrollo de personas que se pueden aplicar dentro de una compañía. Cada uno labora mejor con un objetivo específico, por eso es mejor conocer las opciones antes de



implementarlas en tu empresa. Si quieres crear un curso de capacitación y desarrollo, es importante saber diferenciar cada técnica para que puedas optar la que se aplica mejor a tu forma de enseñar. Se consideran los seis (06) modelos más utilizados para la capacitación y desarrollo:

1. Capacitación organizacional: es la capacitación de la empresa como un todo o conjunto, con el objetivo de integrar mejor las estrategias utilizadas y optimizar los resultados. Puede realizarse por medio de conferencias, talleres o incluso cursos online. Lo importante es crear una forma eficaz y eficiente de transmitir el conocimiento necesario para que los empleados aprendan algo nuevo y puedan aplicarlo correctamente durante su labor.
2. Comunicación asertiva, varias veces, el eslabón débil de una empresa está en la dificultad de comunicación o diálogo entre gestores, líderes y empleados. Saber comunicarse de forma clara, objetiva y respetuosa es fundamental para crear un ambiente agradable, que motive la interacción y el intercambio de saberes entre las personas. Es común que las tareas no sean debidamente ejecutadas por falta de comprensión de las reglas o por problemas en el diálogo entre los involucrados.

Este tipo de entrenamiento presenta a los empleados algunas técnicas para mejorar la comunicación interpersonal, como:

- Tener conocimiento de lo que se está informando;
- Utilizar la empatía y prestar atención a tus compañeros;
- Utilizar un lenguaje verbal claro y adecuado para el otro;
- Tener en cuenta el lenguaje corporal;
- Ser directo y objetivo, pero sin ser agresivo;

- Saber el momento ideal para expresarse.
3. Entrenamiento de liderazgo, este tipo de preparación, como el propio nombre ya lo dice, es dirigido a los líderes de las compañías. Las personas responsables de dirigir un departamento o un equipo en la empresa, independientemente del área, deben poder realizar muchas atribuciones y, por consecuencia, cargan con una gran responsabilidad. Los líderes requieren gestionar equipos, mediar problemas internos y externos, tomar decisiones, diseminar los mejores métodos y servir como motivación e inspiración para otros colaboradores. El entrenamiento de liderazgo sirve para perfeccionar las habilidades y herramientas de gestión de personas, conflictos y tiempo, administración de metas y pensamiento crítico (Hormart, 2017)
  4. Entrenamiento motivacional, todo el mundo está expuesto a experimentar momentos de desánimo, desmotivación y baja productividad en su trabajo. Esto puede suscitarse por factores personales o por temas relacionados con el propio ambiente de la organización, como:
    - Problemas en las relaciones con los compañeros y los líderes;
    - Actividades rutinarias;
    - Falta de identificación con las actividades desempeñadas;
    - Poca motivación o perspectiva de crecimiento, entre otros.

Antes de crear un programa de entrenamiento motivacional, es importante hacer un diagnóstico organizacional, para saber realmente lo que está desmotivando a los empleados. Así es más fácil realizar una estrategia asertiva para solucionar los problemas. Algunos de los enfoques para motivar a los equipos son:

- Trabajar estudios de casos;
  - Implementar políticas de valorización de la opinión de los empleados;
  - Crear cursos de capacitación para las áreas en las cuales el desinterés existe por falta de instrucción o comprensión de las tareas;
  - Elaborar programas de beneficios y/o premios.
5. Desarrollo de competencias y habilidades: las competencias son el conjunto de actitudes, habilidades y conocimientos que una persona necesita tener para ejecutar bien sus tareas. Para trabajar la mejora de las competencias dentro de una organización es necesario identificar, inicialmente, cuáles son las competencias requeridas para la realización de cada tarea. Posteriormente, se deben verificar las competencias individuales para identificar dónde es necesario invertir en capacitación y dónde los trabajadores están con el nivel de desempeño adecuado o por encima del promedio.
6. Coaching corporativo, es otra manera de invertir en capacitación y desarrollo. Con el uso de técnicas y herramientas de coaching, el proceso busca el desarrollo personal y colectivo dentro de la empresa, con el foco en un equipo asertivo, de alto desempeño y comprometido en la mejora de resultados. El profesional responsable del coaching corporativo trabaja con el objeto de alinear la planificación estratégica de la organización con los objetivos personales de los profesionales. El proceso se basa en la comprensión y entendimiento de que: los empleados motivados, calificados y que se reconocen como parte de la empresa, presentan una mejor probabilidad de alcanzar los resultados esperados.

Algunas características de los diferentes tipos de técnicas de capacitación, se dividen en tradicionales y actuales (Tecnológico de Monterrey, 2015):

**a) Las técnicas tradicionales:**

- Debates: es un intercambio de opiniones y de información, por un conjunto determinado de personas, sobre una actividad o tema en particular, también se considera en este apartado, el realizar preguntas para incitar a la contribución.
- Lecturas: La persona lee el material a su propio ritmo y el facilitador es un medio para aclarar dudas y aportar más al tema.
- Estudios de Casos: Se investiga/analiza una situación en concreto, en donde se verifica un problema; y se estiman varias soluciones, para luego escoger la mejor.

**b) Las técnicas actuales:**

- Videoconferencias: Es una herramienta sencilla, y facilita que las personas de distintos lugares encuentren o reúnan en un solo lugar de forma virtual, existiendo una interacción en el momento.
- Cursos en línea: No hay necesidad de ir a clases y hay flexibilidad de horario, así como de interacción. Además de un apoyo invaluable de gráficos, videos y textos.

Respecto al indicador; la MYPE cuenta con efectivo para capacitación, por lo que la Capacitación no es solo un deber que hay que cumplir porque lo manda la Legislación, la capacitación debe verse como una inversión que generará beneficios para la persona y para la compañía.

En el indicador la MYPE brinda orientación para realizar su trabajo por lo que la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de

un trabajo o compañía, que orienta hacia un cambio (mejor) en los conocimientos, actitudes y habilidades del colaborador.

También el indicador La MYPE realiza reuniones con su personal; Díaz (2017), “entiende por capacitación laboral a las acciones de formación que se llevan a cabo en una organización, y están orientadas a ampliar los conocimientos, aptitudes, habilidades y conductas de sus funcionarios/trabajadores. Estas acciones serán unas u otras en función de las necesidades de cada empresa”.

#### **2.2.2.2 Beneficios de la capacitación**

La Capacitación no debe entenderse solo como un deber que hay que cumplir porque lo manda la Legislación, sino que es una inversión que generará beneficios para la persona y para la compañía. Algunos de esos beneficios para la empresa son los siguientes:

- a) Especialización. Parece que no todas las empresas lo saben, pero te puedes ahorrar más dinero contratando a un trabajador por cada actividad a realizar que un multiusos. Y es que éste último, por el exceso de trabajo, terminará enfermándose y ausentándose de la oficina. Contrario a mantener a un grupo de individuos que se concentren en un solo proyecto y aseguren resultados satisfactorios.
- b) Desarrollo de Actitudes. Modificar las actitudes de los empleados incidirá directamente en el clima laboral, y qué mejor manera de trabajar que rodearse de un ambiente receptivo, adaptativo y motivado.
- c) Crecimiento. Siempre es mejor apostar por desarrollar las habilidades de los empleados y que sean ellos, que ya conocen la forma de trabajar de la

empresa, los que se conviertan en los líderes de la compañía, permitiendo continuar con las metas a alcanzar.

- d) Sin supervisión. El líder puede dedicarse 100% a sus actividades, debido a que las supervisiones se habrán reducido. Todos los empleados saben lo que deben hacer y lo realizan de la mejor manera posible. No hay necesidad de que alguien esté detrás de ellos todo el tiempo.
- e) Identificación con la empresa. Nadie se pone la camiseta de una empresa donde en vez de tratarlos como seres humanos, se apuesta por máquinas de trabajo. Ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo, y fomentará la lealtad en el equipo.
- f) Rendimiento. Conocer de qué consiste un puesto y las actividades a desarrollar en éste, no sólo hace más sencillo el objetivo a alcanzar, sino que elevan el rendimiento de trabajo.
- g) Superación de crisis. Ninguna empresa capacitada y preparada se hunde ante una crisis. Los colaboradores sabrán perfectamente cómo actuar ante una situación de emergencia. (García, 2016)

Respecto del Conocimiento sobre las características y precios de los productos “hay varias formas de capacitar a los trabajadores dentro de una misma compañía. La capacitación según la experiencia del trabajador; cuando una persona acaba de entrar en una empresa, se le capacita para poder ejercer su puesto, es decir, es necesario explicarle lo que tiene que hacer para desarrollar sus funciones diarias. Para trabajadores que ya llevan tiempo en la empresa existe la capacitación relacionada a sus labores diarias pero llevada a cabo de otra forma, a fin de mejorar los procesos existentes” (Diario Gestión, 2017).

En relación a que las Capacitaciones le ayudan al trabajador a un mejor rendimiento; de acuerdo a Hotmart (2017), la capacitación organizacional, es la capacitación de la empresa como un todo o conjunto, con el objetivo de integrar mejor las estrategias utilizadas y optimizar los resultados. Puede realizarse por medio de conferencias, talleres o incluso cursos online. Lo importante es crear una forma eficaz y eficiente de transmitir el conocimiento necesario para que los empleados aprendan algo nuevo y puedan aplicarlo correctamente durante su labor.

Chiavenato (2017) refiere que capacitación, “es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” y que en relación a la atención al cliente, hoy por hoy es obligatorio darle un buen servicio al cliente, ya que por lo expuesto es necesario: Generar un valor agregado, buscar una diferenciación, aparte de la calidad y precio; no tener clientes insatisfechos, debido a que es una mala propaganda o una mala reputación; generar clientes que recomienden el negocio.

Finalmente “en la detección de necesidades de capacitación se realiza un análisis organizacional, puesto que toda empresa presenta fallas y carencias presentes en determinadas áreas y de ésta forma apreciar los resultados y planear el programa de capacitación en términos económicos” (Chiavenato, 2017), vista como una inversión, pues es una de las mejores formas de incrementar productividad pues la posibilidad de educar a los empleados para realizar tareas nuevas en poco tiempo es lo que ayuda a construir una ventaja competitiva.

### **2.2.3 Términos usados**

- ) Aprendizaje en acción: Es una estrategia de enseñanza-aprendizaje para organizaciones de distintos tipos, cuyo objetivo es incrementar la capacidad de aprendizaje de los empleados dentro de la organización mientras que responden a los retos diarios.
  
- ) Entrenamiento de asimilación: es una técnica de capacitación que se utiliza para facilitar la adaptación al cargo de los nuevos gerentes que provienen de fuera de la empresa o son transferidos desde otras sedes de la empresa. Para facilitar la transición y adaptación de estas personas a sus nuevos cargos se recurre a ejecutivos-consultores (Velásquez y Ángel, s/a).
  
- ) Seminario/taller: es una herramienta destinada a compartir y recuperar no sólo información sino cualquier tipo de reflexión que pudiese hacer los involucrados seleccionados sobre un tema determinado, conforme con los objetivos de un proceso investigativo.
  
- ) Especialización es la acción y el efecto de especializar por tanto de limitar a algo a un uso o actividad determinada.
  
- ) Desarrollar habilidades: significa desarrollar una serie de facultades o capacidades para realizar un tipo de actividades o tareas, que se adquiere a través de cualquier acto de aprendizaje.



### **III. HIPÓTESIS**

#### **3.1 Hipótesis**

Para el presente proyecto de investigación no corresponde hipótesis porque es de nivel descriptiva, la información es recolectada sin cambiar el entorno y sin manipulación alguna asimismo se señala los datos obtenidos y la naturaleza exacta de la población de donde fueron extraídos; asimismo su transcendencia no abarca causalidad, influencia o incidencia. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

Fue no experimental porque se realizó sin manipulación de las variables, es decir se observaron los fenómenos como se encuentran en su contexto natural para poder analizarlos. No se modificaron los resultados que se obtuvieron mediante la recolección de datos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

También será transversal, ya que la recopilación de los datos y la aplicación de los instrumentos que se utilizaron, se realizaron en un único momento, cuyo propósito fue la descripción de las variables y su posterior análisis dentro del contexto dado. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

La investigación es de nivel descriptivo, ya que describe las características del financiamiento y la capacitación en las MYPE del sector comercial, rubro abarrotes, del AA.HH. Nueva Esperanza. Para Hernández, Fernández, y Baptista (2014) las investigaciones descriptivas, describen cualidades internas y externas, propiedades de hechos y fenómenos de la realidad.

Además, presentó un tipo cuantitativo, según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), debido a que se examinaron los datos de forma científica, con el apoyo de la estadística descriptiva se empleó la representación numérica. Se recogió y analizó los datos sobre las variables y estudió las propiedades y fenómenos de la situación problemática de forma objetiva, generalizando los resultados.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el enfoque cuantitativo usa procedimientos estandarizados (que sean aceptados por una comunidad científica); tales datos se representan numéricamente y son analizados por métodos estadísticos.

## 4.2. Población y Muestra

### 4.2.1 Población

En el presente trabajo, se ha realizado en el sector MYPE, del sector comercio, rubro de abarrotes del sector II del AA.HH. Nueva Esperanza, estudiando un promedio de 07 unidades económicas (tiendas):

**Cuadro N° 1 Población de MYPE**

CANTIDAD	NOMBRE	DIRECCION	RUC	TRABAJADORES
1	TIENDA RIVERA	AA.HH. NUEVA ESPERANZA	10026333909	1
2	COMERCIAL HORTENCIA	AA.HH. NUEVA ESPERANZA	10026481274	1
3	BODEGA BLANCA	AA.HH. NUEVA ESPERANZA	10422674883	2
4	COMERCIAL STADIUM	AA.HH. NUEVA ESPERANZA	10026054716	1
5	ABARROTOS LEONARDI	AA.HH. NUEVA ESPERANZA	10028808912	2
6	BODEGUITA TULA	AA.HH. NUEVA ESPERANZA	10026763916	1
7	BODEGA MI FRANCIS	AA.HH. NUEVA ESPERANZA	20525206261	1
Total				09

**Fuente:** Reporte de actividad comercial de SUNAT (2017)

#### 4.2.1.1 Variable Financiamiento

Considerando que la población es finita, ya que son 7 los representantes de las MYPE.

#### 4.2.1.2 Variable Capacitación

La población es finita, considerando solamente a los colaboradores de las MYPE que son 09 colaboradores.

#### **4.2.2 Muestra**

La muestra de la investigación, estuvo conformada para la variable financiamiento por la totalidad de representantes de las MYPE, siendo un total de 07. Mientras que para la variable capacitación estuvo conformado por 09 trabajadores.

#### **Criterios de inclusión o exclusión**

Para el desenvolvimiento de la presente investigación se incluye a los trabajadores, en este caso al personal que no pertenece a la familia del dueño de las MYPE. Además, se incluye a los representantes de las MYPE, excluyendo a encargados o personal que solamente desempeñe funciones en las MYPE.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables

**Tabla 1 Operacionalización de la variable Financiamiento**

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Fuentes</b>
<b>Financiamiento</b>	Según Ccaccya (2015), se entiende por financiamiento aquellos mecanismos o modalidades en los que incurre la empresa para proveerse de recursos, sean bienes o servicios, a determinados plazos y que por lo general tiene un costo financiero	Necesidades de financiamiento	La dimensión fuentes de financiamiento se medirá a través de los indicadores necesidad de financiamiento, conocimiento de créditos, requisitos, entidades, tipos y criterios de solicitud de créditos, mediante un cuestionario aplicado a los representantes	Conocimiento sobre créditos	Nominal	Representante
				Requisitos para acceder a crédito	Nominal	
				Instituciones de financiamiento	Nominal	
				Criterios de solicitud de financiamiento	Nominal	
		Montos de financiamiento	Nominal			
		Tipos de financiamiento	La dimensión “Tipos de financiamiento” se medirá mediante los indicadores de financiamiento a corto plazo y de financiamiento a largo plazo, mediante el cuestionario aplicado a los representantes.	Financiamiento a corto plazo	Nominal / Ordinal	Representante
Financiamiento a largo plazo	Nominal					

**Tabla 2 Operacionalización de la variable Capacitación**

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Fuentes</b>
<b>Capacitación</b>	Chiavenato (2017), indica que es el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización.	Técnicas de capacitación	La dimensión “técnicas de capacitación” se medirá a través de los indicadores inversión para capacitación, sistemas de aprendizaje, seminarios de entrenamiento, medios visuales o audiovisuales y retroalimentación con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario de escala nominal, aplicada a los trabajadores de las MYPE.	Inversión para capacitación	Nominal	Trabajadores
				Aprendizaje en acción	Nominal	
				Entrenamiento de asimilación	Nominal	
				Seminario/Taller	Nominal	
		Beneficios de la capacitación	La dimensión “Beneficios de capacitación” se medirá a través de los indicadores especialización, desarrollo de habilidades y actitudes y la identificación con la empresa con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario de escala nominal, aplicada a los trabajadores de las MYPE.	Trabajadores	Especialización	Nominal
					Desarrollar habilidades	Nominal
					Desarrollar actitudes	Nominal
					Identificación con la empresa	Nominal

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **4.4.1 Técnicas**

- a) Encuestas: La elaboración de la encuesta pretende establecer las características del financiamiento y capacitación en las MYPE sector comercio rubro abarrotes del AA.HH. Nueva Esperanza.

Encuesta es una herramienta y técnica, que cuando es elaborada, diseñada y aplicada científica y rigurosamente permite obtener información relevante sobre qué está pasando con la población (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

##### **4.4.2 Instrumentos**

- a) Cuestionario: Las encuestas serán aplicadas a los 7 representantes de las MYPE para obtener información sobre las variables financiamiento y a 9 trabajadores para la variable capacitación, y sus respectivos indicadores propuestos.

El Cuestionario se conoce como: "un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve". Aquí se describen preguntas cerradas, abiertas o mixtas (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

#### **4.5. Plan de análisis**

Para el recojo de datos, se realizaron las coordinaciones respectivas con cada uno de los representantes de las MYPE anteriormente mencionadas, del sector comercio, rubro abarrotes, a fin de obtener la autorización y poder contactar con sus trabajadores para aplicarles los cuestionarios, que serán debidamente validados por el

juicio de tres expertos. El presente estudio de investigación realiza un plan de análisis, luego de la tabulación y presentación de tablas y gráficos. Se utilizó la estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, y de igual forma se empleará el programa Excel y programas estadísticos para facilitar la manipulación de los datos.



#### 4.6 Matriz de consistencia

<b>Cuadro N°02 Matriz de consistencia</b>					
Título	Enunciado	Objetivo general	Objetivos específicos	Hipótesis	Metodología
Caracterización del financiamiento y capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, en el rubro de ventas minoristas de abarrotes, en el Asentamiento Humano Nueva Esperanza, Distrito 26 de Octubre - Piura, año 2017	¿Cuáles son las características del financiamiento y capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, en el rubro de ventas minoristas de abarrotes, en el Asentamiento Humano Nueva Esperanza, Distrito 26 de Octubre - Piura, año 2017	Determinar las Caracterización del financiamiento y capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, en el rubro de ventas minoristas de abarrotes, en el Asentamiento Humano Nueva Esperanza, Distrito 26 de Octubre - Piura, año 2017		La investigación es de nivel descriptivo por lo cual no se formuló hipótesis, porque su alcance no implica una influencia o causalidad. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)	Tipo = Cuantitativo Nivel = Descriptivo
			a) Conocer las necesidades del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, en el rubro de ventas minoristas de abarrotes, en el Asentamiento Humano Nueva Esperanza, Distrito 26 de Octubre - Piura, año 2017		Diseño = No experimental De corte transversal
			b) Indicarlos tipos de financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, en el rubro de ventas minoristas de abarrotes, en el Asentamiento Humano Nueva Esperanza, Distrito 26 de Octubre - Piura, año 2017		Población finita: Capacitación = 9 trabajadores Financiamiento = 7 gerente
			c) Determinar las técnicas de capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, en el rubro de ventas minoristas de abarrotes, en el Asentamiento Humano Nueva Esperanza, Distrito 26 de Octubre - Piura, año 2017		Muestra = Capacitación 9 Financiamiento 7
			d) Identificar los beneficios de capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, en el rubro de ventas minoristas de abarrotes, en el Asentamiento Humano Nueva Esperanza, Distrito 26 de Octubre - Piura, año 2017		Técnica = Encuesta Instrumento= Cuestionario

#### **4.7. Principios éticos**

Este trabajo de investigación se realizó con total transparencia y acuciosidad al momento de realizar la recolección de datos de la población en estudio; además se puso énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos, la confidencialidad de las encuestas aplicadas y el estricto carácter y honestidad al momento de realizar los análisis. Además, se respetaron los derechos del autor.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados de la investigación

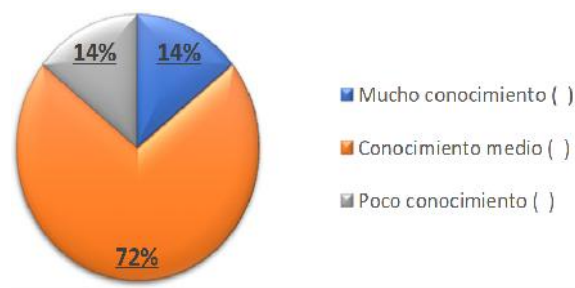
#### 5.1.1 VARIABLE FINANCIAMIENTO (Propietario)

##### 5.1.1.1 Dimensión necesidades de financiamiento

**Tabla 3 : ¿Tiene conocimiento sobre facilidades o información relacionada a financiamiento para las MYPE?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Mucho conocimiento	1	14%
Conocimiento medio	5	72%
Poco conocimiento	1	14%
Total	7	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta



**Figura 1** Gráfico circular que representa información sobre créditos MYPE

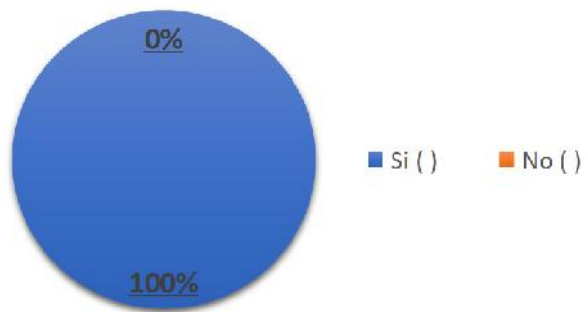
**Fuente:** Tabla 3

En la tabla 3 y la figura 1, titulada “Información sobre créditos MYPE” se determinó según los dueños de las MYPE rubro abarrotes en el AA.HH. Nueva Esperanza, que tienen conocimiento medio en un 72%; mientras tienen mucho y poco conocimiento en un 14%.

**Tabla 4 : ¿Considera que su MYPE cuenta con los requisitos para acceder algún tipo de financiamiento?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100.0%
No	0	0.0%
Total	7	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta.



**Figura 2** Gráfico circular que representa sobre Requisitos para acceder a algún financiamiento

**Fuente:** Tabla 4

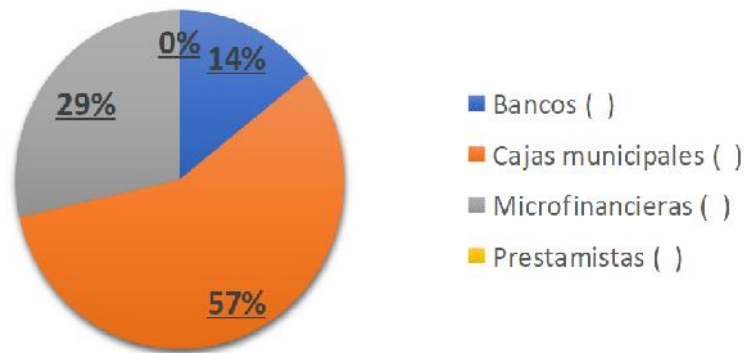
En la tabla 4 y figura 2, titulada “Requisitos para acceso a financiamiento” se determinó según los dueños de las MYPE rubro abarrotes en el AH Nueva Esperanza, en un 100% que si se cuenta con los requisitos para acceder a algún financiamiento.

**Tabla 5: ¿Qué tipo de instituciones le han ofrecido servicios de financiamiento?**

**Instituciones que ofrecen servicios de financiamiento**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bancos	1	14
Cajas municipales	4	57%
Micro financieras	2	29%
Prestamistas	0	0%
Total	7	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta.



**Figura 3** Gráfico circular que representa sobre Instituciones que ofrecen servicios de financiamiento

**Fuente:** Tabla 5

En la tabla 5 y figura 3, titulada “Instituciones que ofrecen servicios de financiamiento” se determinó según los dueños de las MYPE rubro abarrotes en el AH Nueva Esperanza, en un 57% que las Cajas Municipales ofrecen financiamiento, mientras que en un 29% las Micro financieras y en un 14% los Bancos.

**Tabla 6 : ¿Qué criterios considera para decidir una solicitud de financiamiento?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Tasa de interés	7	100.0%
Plazos de pago	0	0.0%
Prestigio de la entidad	0	0.0%
Recomendaciones de terceros	0	0.0%
Total	7	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta



**Figura 4** Gráfico circular que representa sobre Criterios para solicitar financiamiento

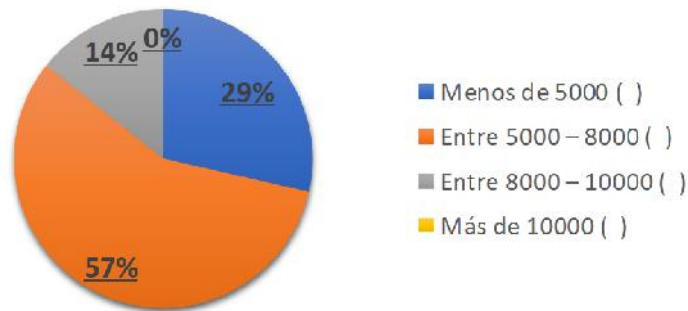
**Fuente:** Tabla 6

En la tabla 6 y figura 4, titulada “Criterios para solicitar financiamiento” se determinó según los dueños de las MYPE rubro abarrotes en el AH Nueva Esperanza, que el 100% opina que la Tasa de interés es el criterio principal para solicitar financiamiento.

**Tabla 7: ¿A cuánto asciende el financiamiento requerido?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 5000	2	29%
Entre 5000 – 8000	4	57%
Entre 8000 – 10000	1	14%
Más de 10000	0	0%
Total	7	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta



**Figura 5** Gráfico circular que representa sobre Financiamiento Requerido

**Fuente:** Tabla 7

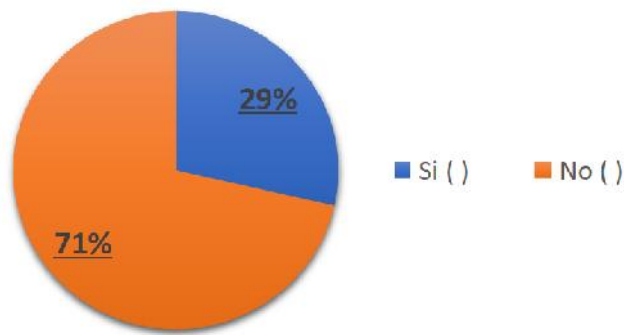
En la tabla 7 y figura 5, titulada “Financiamiento Requerido” se determinó según los dueños de las MYPE rubro abarrotos en el AH Nueva Esperanza, que se requieren entre 5000 – 8000 en un 57%, mientras que menos de 5000 en un 29% y entre 8000 – 10000 en un 14%.

### 5.1.1.2 Dimensión Tipos de financiamiento

**Tabla 8:** ¿La MYPE cuenta con financiamiento?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Corto plazo	2	29%
Largo plazo	5	71%
Total	7	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta



**Figura 6** Gráfico circular que representa sobre si cuenta con financiamiento

**Fuente:** Tabla 8

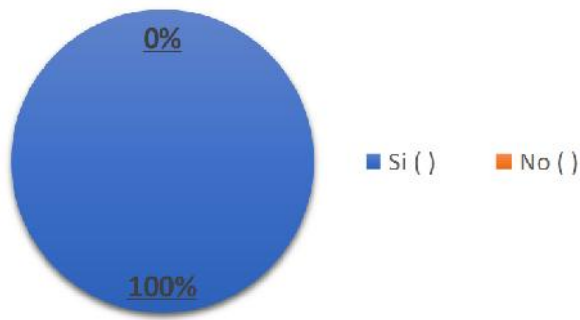
En la tabla 8 y figura 6, titulada “Mype cuenta con tipo de financiamiento” se determinó, según los dueños de las MYPE rubro abarrotes en el AH Nueva Esperanza, que el 71% no cuentan con financiamiento a corto plazo, mientras que el 29% comentan que si poseen financiamiento a corto plazo.



**Tabla 9:** *¿Sus proveedores le brindan facilidades de pago?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100.0%
No	0	00.0%
Total	7	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta



**Figura 7** *Grafico circular que representa sobre Facilidades de pago por parte de los proveedores*

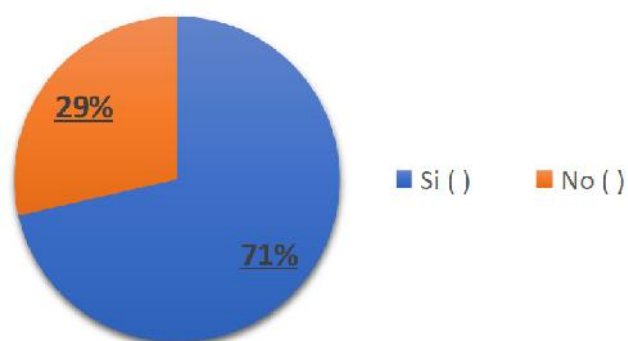
**Fuente:** Tabla 9

En la tabla 9 y figura 7, titulada “Facilidades de pago por parte de los proveedores” se determinó según los dueños de las MYPE rubro abarrotes en el AH Nueva Esperanza, en su totalidad del 100% que si existen facilidades de pago por parte de los proveedores.

**Tabla 10 : ¿Cuentan con acceso a financiamientos?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	71%
No	2	29%
Total	7	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta



**Figura 8** Grafico circular que representa sobre el Acceso al Financiamientos

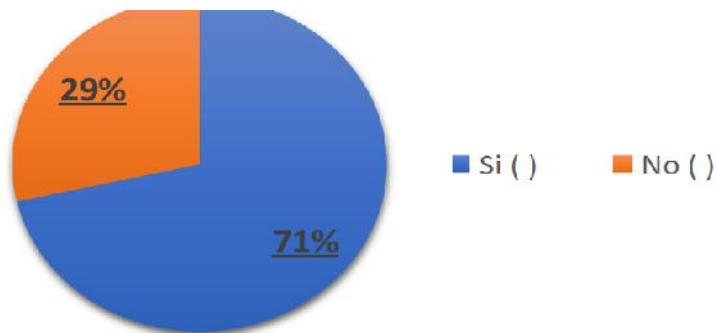
**Fuente:** Tabla 10

En la tabla 10 y figura 8, titulada “Acceso a Financiamientos” se determinó según los dueños de las MYPE rubro abarrotes en el AH Nueva Esperanza, que el 71% opina que, si se cuenta con acceso al financiamiento, mientras que el 29% opinan que no.

**Tabla 11:** *¿Ha presentado garantías o hipotecas para acceder a créditos en instituciones financieras?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	71%
No	2	29%
Total	7	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta



**Figura 9** *Grafico circular que representa sobre Garantías o Hipotecas para acceder a créditos*

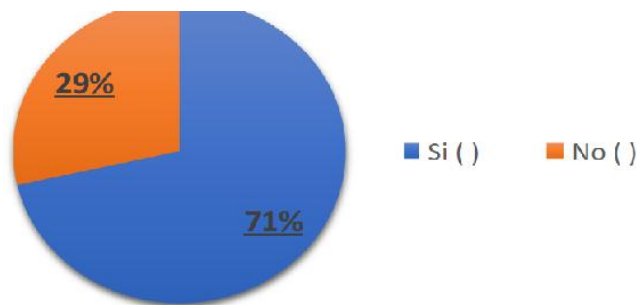
**Fuente:** Tabla 11

En la tabla 11 y figura 9, titulada “Garantías o Hipotecas para acceder a créditos” se determinó según los dueños de las MYPE rubro abarrotes en el AH Nueva Esperanza, que el 71% opina que, si se cuenta con Garantías o Hipotecas para acceder a créditos, mientras que el 29% opinan que no.

**Tabla 12: ¿Ha adquirido créditos para financiamiento de maquinaria o equipos?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	71%
No	2	29%
Total	7	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta



**Figura 10** Gráfico circular que representa sobre Créditos para maquinaria o equipos

**Fuente:** Tabla 12

En la tabla 12 y figura 10, titulada “Créditos para maquinaria o equipos” se determinó según los dueños de las MYPE rubro abarrotes en el AH Nueva Esperanza, que el 71% opina que, si se ha adquirido créditos para maquinaria o equipos, mientras que el 29% opinan que no.

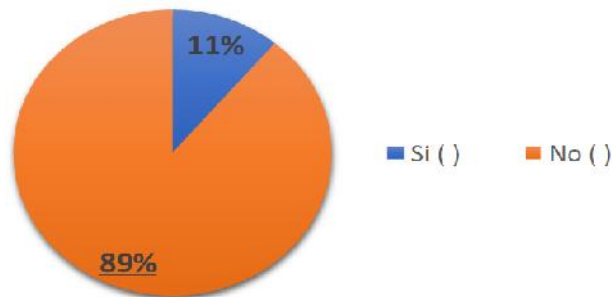
## 5.1.2 VARIABLE CAPACITACION (Trabajadores)

### 5.1.2.1 Dimensión Técnicas de capacitación

**Tabla 13:** ¿Para usted la MYPE cuenta con efectivo para invertir en capacitación?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	11%
No	8	89%
Total	9	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta



**Figura 11** Gráfico circular que representa sobre la MYPE cuenta con efectivo para capacitación

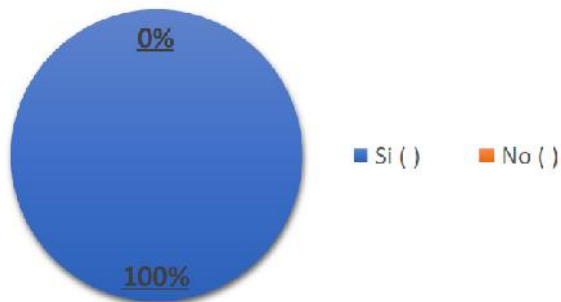
**Fuente:** Tabla 13

En la tabla 13 y figura 11, denominada “La MYPE cuenta con efectivo para capacitación”, los trabajadores de la MYPE opinan en un 89% que no se cuenta con efectivo para capacitación; mientras que el 11% dice que sí.

**Tabla 14:** *¿El representante de la MYPE le brinda orientación para aprender de forma correcta su trabajo?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	100.00%
No	0	0.0%
Total	9	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta



**Figura 12** *Grafico circular que representa sobre la MYPE brindan orientación para realizar su trabajo*

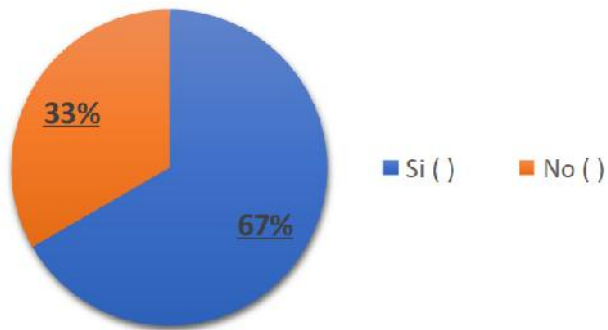
**Fuente:** Tabla 14

En la tabla 14 y figura 12, denominada “La MYPE brindan orientación para realizar su trabajo”, los trabajadores de la MYPE opinan en su totalidad que si se les brindan orientación para realizar su trabajo.

**Tabla15: ¿El representante de la MYPE realiza reuniones con el personal?  
La MYPE realiza reuniones con su personal**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	67%
No	3	33%
Total	9	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta



**Figura 13** Gráfico circular que representa sobre la MYPE realiza reuniones con su personal

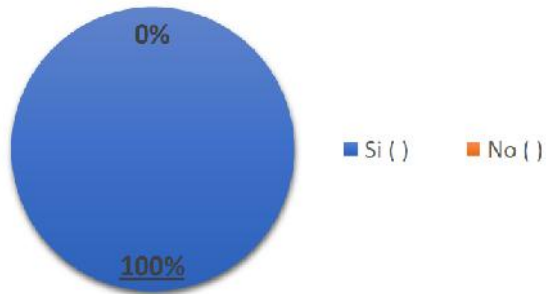
**Fuente:** Tabla 15

En la tabla 15 y figura 13, denominada “La MYPE realiza reuniones con su personal”, los trabajadores de la MYPE opinan en un 67% que si la MYPE si realiza reuniones con su personal; mientras el 33% opina que no.

**Tabla 16:** *¿Se realizan capacitaciones?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	100.0%
No	0	0.0%
Total	9	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta



**Figura 14** *Grafico circular que representa sobre se realizan capacitaciones*

**Fuente:** Tabla 16

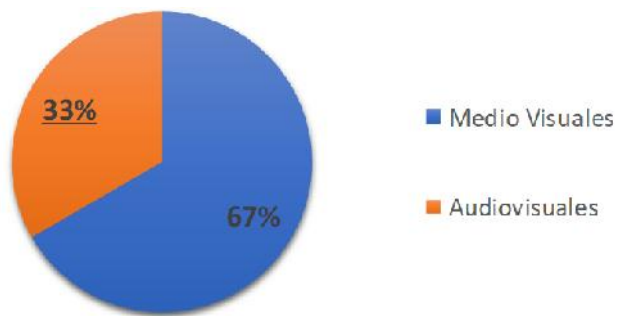
En la tabla 16 y figura 14, denominada “Se realizan capacitaciones”, los trabajadores de la MYPE opinan en su totalidad que si se realizan capacitaciones.



**Tabla 17: ¿Con que herramientas se realizan las capacitaciones?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Medio Visuales	6	67%
Audiovisuales	3	33%
Total	9	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta



**Figura 15** Gráfico circular que representa sobre Herramientas para las capacitaciones

**Fuente:** Tabla 17

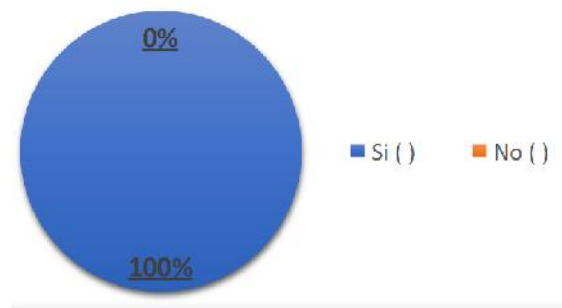
En la tabla 17 y figura 15, denominada “Herramientas para las capacitaciones”, los trabajadores de la MYPE opinan en un 67% que si la MYPE se cuenta con material Medio Visuales para las capacitaciones; mientras el 33% dice que se cuenta con Audiovisuales.

### 5.1.2.2 Dimensión beneficios de la capacitación

**Tabla 18** *¿Se le brinda conocimiento sobre las características y precios de los productos que se ofertan en las bodegas?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	100.0%
No	0	0.0%
Total	9	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta



**Figura 16** *Grafico circular que representa sobre conocimiento sobre las características y precios de los productos*

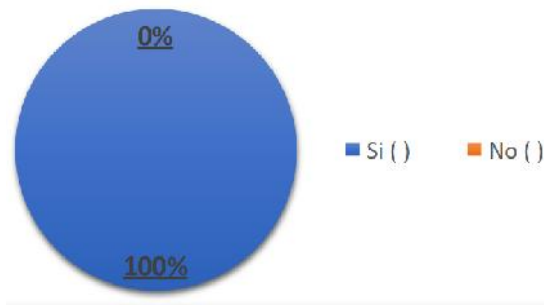
**Fuente:** Tabla 18

En la tabla 18 y figura 16, denominada “Conocimiento sobre las características y precios de los productos”, los trabajadores de la MYPE opinan en su totalidad que si tienen Conocimiento sobre las características y precios de los productos.

**Tabla 19:** *¿Considera que las capacitaciones le permiten obtener un mejor rendimiento?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	100.0%
No	0	0.0%
Total	9	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta



**Figura 17** Gráfico circular que representa sobre Capacitaciones le ayudan a un mejor rendimiento

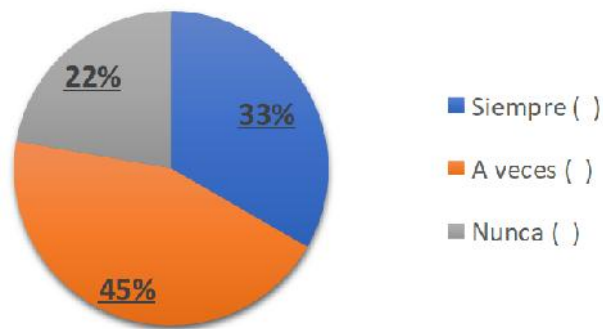
**Fuente:** Tabla 19

En la tabla 19 y figura 17, denominada “Capacitaciones le ayudan a un mejor rendimiento”, los trabajadores de la MYPE opinan en su totalidad que las Capacitaciones le ayudan a un mejor rendimiento.

**Tabla 20:** ¿Se les brinda información técnica para el manejo de equipos, maquinarias o herramientas que cuenta las bodegas (balanza electrónica, manual, etc.)?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	33%
A veces	4	45%
Nunca	2	22%
Total	9	100%

**Fuente:** Resultado de la encuesta



**Figura 18** Gráfico circular que representa sobre Información técnica para el manejo de equipos, maquinarias o herramientas

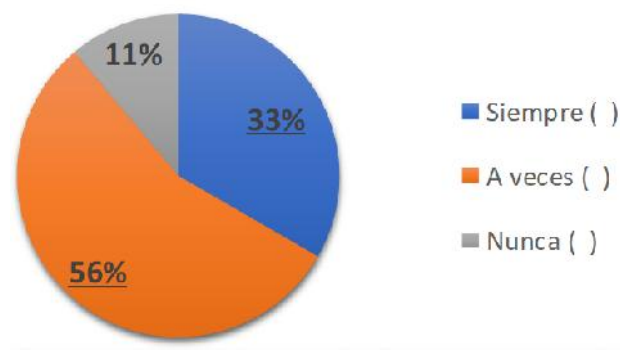
**Fuente:** Tabla 20

En la tabla 20 y figura 18, denominada “Información técnica para el manejo de equipos, maquinarias o herramientas”, los trabajadores de la MYPE opinan en 45% que a veces se les brinda información técnica, mientras que 33% dice que siempre se les brinda información y un 22% dice que nunca.

**Tabla 21:** ¿Se le concientiza sobre la atención al cliente que debe realizar en las bodegas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	33%
A veces	5	56%
Nunca	1	11%
Total	9	100%

**Fuente:** Resultado de la encuesta



**Figura 19** Gráfico circular que representa sobre se concientiza sobre la atención al cliente

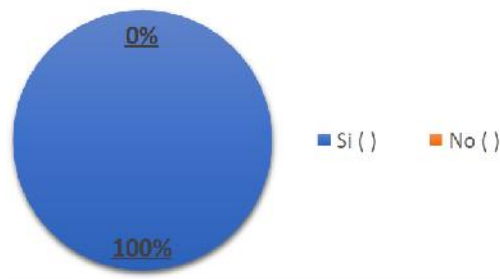
**Fuente:** Tabla 21

En la tabla 21 y figura 19, denominada “Se concientiza sobre la atención al cliente”, los trabajadores de la MYPE opinan en 56% que a veces se les Se concientiza sobre la atención al cliente, mientras que 33% dice que siempre se les Se concientiza sobre la atención al cliente y un 11% dice que nunca.

**Tabla 22: ¿Cree usted que la capacitación es una inversión?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	100.0%
No	0	0.0%
Total	9	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta



**Figura 20** Gráfico circular que representa sobre capacitación como inversión

**Fuente:** Tabla 22

En la tabla 22 y figura 20, denominada “Capacitación como inversión”, todos los trabajadores de las tiendas indicaron que ven a Capacitación como inversión.

## **5.2. Análisis de Resultados**

### **5.2.1 VARIABLE FINANCIAMIENTO (Propietarios)**

#### **5.2.1.1 Dimensión Necesidades de financiamiento**

En la **tabla 3**, denominada “Información relacionada a créditos MYPE”, los dueños de las MYPE rubro abarrotes en el AH Nueva Esperanza, tienen un conocimiento promedio en un 72%; mientras que el 28% restante tienen mucho y poco conocimiento.

Diferente a lo enunciado con Bustos (2017) quien determinó que una parte importante de los clientes reportan no haber accedido a créditos bancarios, argumenta razones atribuibles a falta de conocimiento, de cómo acceder al sistema bancario o bien a no cumplir con los requisitos para la asignación de préstamos.

Castillo (2016), señala que “en Perú, la falta de educación financiera afecta tanto a los empleadores como al resto de la fuerza laboral. Por lo tanto, no hay mucho esfuerzo por los temas enseñados. La presentación de SBS en 2015 mostró que de 57 instituciones financieras tenían 23 programas de capacitación, y solo 11 tenían los expertos y presupuestos asignados a este trabajo”.

En este sentido, se puede decir que más del 72% tiene conocimiento sobre este recurso de Financiamiento para las MYPES, esto debido a las necesidades que han pasado en algún momento las empresas; situación que los ha movido a investigar o cerciorarse de las alternativas o recursos con los que se cuenta en nuestro medio local.

**En la tabla 4**, denominada “Requisitos para acceder a algún financiamiento, los dueños de las MYPE rubro abarrotos en el AH Nueva Esperanza, manifestaron que todos cumplen con los requisitos requeridos.

Lo que se complementa con los resultados Valverde (2015) determinó que “uno de los principales problemas que enfrentan las micros y pequeñas empresas es el limitado acceso al financiamiento por parte de los bancos, mostrándose dificultades con los requisitos solicitados, siendo el sistema no bancario los que otorgan con mayor facilidad en la obtención de créditos, esto se debe a que las pequeñas empresas son consideradas como entidades de alto riesgo al no poseer garantías”.

Tinoco (2015) señala que existe resistencia por parte de los responsables de acogerse a financiamiento por regulaciones en los requisitos solicitados, como se señala en las regulaciones del Banco Central. También Sánchez (2017) contrariamente señala que el 66.67% no tuvo inconvenientes a la hora de solicitar financiamiento

Alfredo Mendiola, director de la Maestría en Finanzas, describió que el margen de evolución de una pequeña empresa puede mejorar mucho con un financiamiento; sin embargo, se deben cumplir ciertos requerimientos: Para obtener este apoyo, la empresa debe ser o estar formal / legalmente constituida. Además, el financiamiento estará de acuerdo a la producción, por lo que ascenderá si el negocio es próspero. (ESAN, 2017).

Para nuestro contexto, la totalidad de los negocios entrevistados fueron negocios formales que cuentan con su Registro Único de Contribuyente, por lo tanto, llevan una formalidad ante SUNAT, suficiente para que calificar para créditos



financieros. Los propietarios saben que es una de las ventajas que tienen al haber formalizado su pequeña empresa.

**En la tabla 5**, denominada “Instituciones que ofrecen servicios de financiamiento”, los dueños manifestaban que las entidades que tienden a brindar el servicio de financiamiento a las MYPE, en un 57% están las Cajas Municipales, mientras que en un 29% están las Micro financieras y en un 14% los Bancos.

Esto va en línea con la investigación de Reyes (2017) quien expresa que “el 43% solicitó crédito a una entidad bancaria”. Por otro lado, Pineda (2017) señala que el 75% de los representantes obtuvieron financiamiento de entidades bancarias.

Según Rodríguez (2017) describió que “existen fuentes externas de financiamiento, tales como: Proveedores, mediante el anticipo de clientes; asimismo los bancos (créditos, descuento de documentos), acreedores diversos (arrendamiento financiero), público en general (emisión de obligaciones, bonos, etc.), y gobierno (fondos de fomento y garantía)”.

Una de las razones más comunes para la limitada productividad de las MYPE, es el problema de financiación mediante Entidades financieras reguladas, como bancos o cajas de ahorros, los cuales no se ajustan a las necesidades de financiamiento de las MYPE. Esta situación ha provocado entidades no reguladas, tales como organizaciones ONG, cajas de ahorros y cooperativas de crédito, e incluso los prestamistas informales usualmente los cuales exigen más interés en los préstamos (León, Sánchez, & Jopen, 2017).

En Piura, como escenario principal y único donde se desarrollan estos negocios en estudio; tal y como lo declaran los dueños, se ve que existe una mayor presencia de las Cajas Municipales con respecto a otras instituciones bancarias, estas son más

flexibles y de fácil cumplimiento de requisitos para obtener el financiamiento; sin embargo, son las que mayor tasa de interés exigen cuando no eres cliente.

**En la tabla 6** denominada “Criterios para solicitar financiamiento”, los dueños en su totalidad señalan que la Tasa de interés es el criterio principal para solicitar financiamiento.

Lo que se compara con la investigación de Valverde (2015) quien, respecto a las características del financiamiento, refiere que “es del tipo de financiamiento por terceros, a través del sistema bancario, considerando un monto y tasa de interés aceptables”. Asimismo, Martínez (2016), determinó que las tasas difieren por el monto y varía entre un interés de 2% mensual, y un interés mensual de 5%.

De acuerdo a Conexión Esan (2017), describe que “quizás el criterio más evidente o más frecuente es el del calce del flujo de caja con los pagos que se tendrá que hacer en forma de amortizaciones. Un segundo criterio que acompaña el anterior es el plazo de la deuda, para ello se hacen proyecciones de los pagos mensuales. Un tercer criterio a considerar se refiere a la moneda en que se concretará la deuda. Hay quienes arriesgan un poco más y tratan de aprovechar alguna oportunidad como las menores tasas de interés en dólares. Entonces buscan endeudarse en dólares a pesar que sus ingresos son en soles (ciertamente, se exponen más a un riesgo por tipo de cambio)”.

Una de las mejores cosas percibidas en el sector fue precisamente el conocimiento que tiene cada dueño de negocio, en la importancia de una tasa de interés alta, y el plazo en el que decidí establecer su compromiso de pago, teniendo en cuenta que, a mayor plazo, mayor cantidad de intereses pagados.

**En la tabla 7**, denominada “Financiamiento Requerido”, los dueños requieren mayormente fondos entre 5000 – 8000 soles (en un 57%), mientras que otros requieren montos, como de 5000 soles (en un 29%) y entre 8000 – 10000 soles en un 14%.

Esta información es similar a los resultados de Martínez (2016), donde el “37% recibieron montos de S/. 5,000 nuevos soles con un mediano plazo de devolución y un interés de 2% mensual, el 63% recibieron más de S/. 10,000 nuevos soles, con un mediano plazo de devolución y un interés mensual de 5%”. Por su parte, Cerna (2017) señala que el financiamiento según un 75% fue entre S/. 2501 a S/. 5000 soles. Según datos de Comex Perú (2017), “el 96,5% de las empresas existentes pertenecen al sector de Micro y pequeñas (MYPES), al constituir casi la totalidad del mercado, necesitan créditos especiales que se amolden a sus necesidades. El préstamo para MYPES es un tipo de crédito especializado donde se evalúa el negocio, además de la persona. Donde se puede solicitar el crédito en soles o dólares. Los préstamos fluctúan entre 5 mil y 100 mil soles aproximadamente; y los plazos de financiamiento entre 3 y 24 meses.

Las empresas muestreadas, las mismas que representan el universo de las MYPES en estudio, en su mayoría gestionan préstamos por el orden de los S/5,000 a S/8,000 soles; cifras que son solicitadas generalmente para campañas, donde tiene alta rotación de productos (navidad, fiestas patrias, día del padre y de la madre, etc.) y escenarios esperanzadores que les permiten tener la tranquilidad de poder afrontar estas cantidades de deuda.

### 5.2.1.2 Dimensión Tipos de financiamiento

En la tabla 8, denominado “Mype cuenta con financiamiento”, el 71% de los dueños comentaron que sus MYPE actualmente no se encuentran financiadas externamente, mientras que el 29% de las MYPE si poseen financiamiento.

Por otro lado, los resultados de Reyes (2017) señalaron que “el 38% utilizó sus ahorros personales para la constitución de su MYPE los demás acudieron a los bancos, cajas municipales y a los amigos y/o parientes”.

Algo similar describió Mamani (2016), quien evidenció que “la mayoría de MYPES habían logrado fuentes internas de financiamiento, es decir, fuentes generadas dentro de la misma empresa, como resultado de sus operaciones y promoción”.

Según HSBC (2016), “para todas las empresas, el financiamiento es un instrumento muy importante, en varios de los casos este suele ser la mejor herramienta del negocio. Las mejores condiciones y accesos al financiamiento de los negocios, se pueden traducir entre otras cosas, en mejoras de la productividad, incrementos de la innovación tecnológica y en una mejor probabilidad de entrar y sobrevivir en los mercados globalizados”.

Se agrega que este fue otro indicador muy bien percibido: 70% de las Mypes del sector no están sujetos a compromisos de pago, es decir, se puede asumir que están pasando por un momento de estabilidad económica, que les permiten proyectarse y capitalizar sus ingresos.

En la tabla 9, denominada “Facilidades de pago por parte de los proveedores”, los dueños de las MYPE informaron en su totalidad del 100% que si existen facilidades de pago por parte de los proveedores.

Los resultados superan a los de Cerna (2017) quien determinó que el 100% lo emplearon en compra de mercadería o para pagar a los proveedores

De acuerdo a dicha información, según Rodríguez (2017), “los proveedores son fuentes externas de financiamiento, por ser otorgadas por terceras personas”.

Conexión Esan, (2017), indicó que “los pequeños comerciantes deben encontrar capital de trabajo para costear la acumulación de inventario estacional entre septiembre y noviembre para las ventas de navidad. Pero incluso un comerciante que no es estacional esporádicamente experimenta meses en que las ventas son inusualmente altas. Esto crea una necesidad de incremento de capital de trabajo para capitalizar el inventario mayor resultante y la acumulación de cuentas por cobrar”.

Aquí, se pudo determinar que una de las ventajas de la mayor oferta en el mercado es el crédito que otorgan, debido al nacimiento de proveedores mayoristas, y las nuevas tiendas mayoristas que han llegado a la ciudad de Piura, las cuales han obligado a que los otros proveedores den otras facilidades y ventajas, entre estas está la posibilidad de crédito.

**En la tabla 10**, titulada “Acceso a Financiamientos” se determinó según los dueños de las MYPE rubro abarrotes en el AH Nueva Esperanza, que el 71% opina que, si se cuenta con acceso al financiamiento, mientras que el 29% opinan que no.

Resultados muy diferentes a los obtenidos por Zapata (2015), “los resultados de la investigación demuestran que la informalidad en un 80% que representa 12 empresas es uno de los factores principales para no poder acceder a un financiamiento”.

Por otro lado, es importante resaltar la postura de Alfredo Mendiola, director de la Maestría en Finanzas, quien describe que el margen de evolución de una pequeña empresa puede mejorar mucho con un financiamiento; sin embargo, se deben cumplir ciertos requerimientos: Para obtener este apoyo, la empresa debe ser o estar formal / legalmente constituida. Además, el financiamiento estará de acuerdo a la producción, por lo que ascenderá si el negocio es próspero (ESAN, 2017).

El 71% que afirma que cuenta con acceso a financiamientos, son tiendas no sujetas a deudas, el 29% restante están mal calificadas por malas experiencias financieras anteriores, y otras no llevan una contabilidad adecuada que les permita postular a estos créditos.

**En la tabla 11**, titulada “Garantías o Hipotecas para acceder a créditos” ha podido estimar que según los propietarios de las MYPE (rubro de abarrotes en el AA.HH. Nueva Esperanza), el 71% opina que, si se cuenta con Garantías o Hipotecas para acceder a créditos, mientras que el 29% opinan que no.

Quispe (2017) señaló en sus resultados que, el 72% nunca utilizó la hipoteca para financiar su micro empresa, de los cuales 68% siempre se apoyado en sus estados financieros para solicitar un crédito o préstamo financiero.

La nueva legislación de valores ayudará a aumentar la financiación de estas unidades de producción "Esto asegurará que MYPE tendrá acceso al crédito formal". La póliza de seguro de propiedad consiste en influir en los bienes muebles (vehículos, maquinaria, entre otros) mediante un acto que exige el cumplimiento de las obligaciones (El Peruano, 2017).

Se agrega que aparte del 71% de propietarios que declaro sus experiencias iniciales en crédito por hipotecas de vivienda, todos ellos formalizaron su negocio y hoy en día se esfuerzan por acceder a créditos a través de las ventas evidenciables.

**En la tabla 12**, titulada “Créditos para maquinaria o equipos” se ha conseguido estimar que los dueños de las MYPE (rubro de abarrotos en el AA.HH. Nueva Esperanza), que el 71% opina que, si se ha adquirido créditos para maquinaria o equipos, mientras que el 29% opinan que no.

Meza (2017) determinó que el 22,2% (4) de las microempresas invirtió el crédito solicitado en activos fijos, muy por debajo de Pineda (2017), quien obtuvo que el 65% ha adquirido créditos para maquinaria o equipos.

De acuerdo al Banco Continental (2017), el préstamo comercial, es un producto de financiamiento cuyo objetivo es cubrir las necesidades financieras de las empresas. Así, con este crédito los empresarios pueden adquirir capital de trabajo, maquinarias, equipos, locales comerciales, etc. La ventaja destacable de este tipo de crédito frente a los préstamos convencionales, radica en la flexibilidad de la forma de pago, ya que estos se adecúan a los variados flujos económicos de las empresas.

Respecto al resultado obtenido, es importante precisar que los financiamientos para compra de equipos, se han originado directamente por los proveedores del equipo, quienes brindaron la maquina o equipo por una cuota inicial, y luego ellos fueron pagando el saldo en cuotas.

## **5.2.2 VARIABLE CAPACITACIÓN (Trabajadores)**

### **5.2.2.1 Dimensión Técnicas de capacitación**

En la **tabla 13**, denominada “La MYPE cuenta con efectivo para capacitación”, los trabajadores de la MYPE opinan en un 89% que no se cuenta con efectivo para capacitación; mientras que el 11% dice que sí.

Esto se compara con la investigación de Briones (2017) quien determinó que el 43% de las MYPE planifican la capacitación donde consideran necesaria contar con disposición de efectivo para acceder a ello, por lo que consideran ser una inversión.

Para Vidal (2015), “la Capacitación no debe entenderse solo como un deber que hay que cumplir porque lo manda la Legislación, la capacitación debe verse como una inversión que generará beneficios para la persona y para la compañía”.

Bajo este contexto, que los trabajadores manifiesten la percepción de una escasa liquidez en la empresa para el tema de capacitación, hace presumir que la rentabilidad del negocio es baja o está en decaída, situaciones que de acuerdo a nuestro marco teórico ameritan de una necesidad de innovación o fortalecimiento de las habilidades del personal, con el propósito de incrementar la calidad y disminuir los costos y tiempo de atención al cliente.

Es válido mencionar que el optar por estas medidas, no debe ir en contra del fortalecimiento del capital operativo, es decir, no se debe descuidar los volúmenes en inventario o producción.

En la **tabla 14**, denominada “La MYPE brindan orientación para realizar su trabajo”, los trabajadores de la MYPE opinan en su totalidad que si se les brindan orientación para realizar su trabajo.



Esto se compara con los resultados de Sosa (2015), quien concluye que “los datos lograron determinar los elementos que debe contener el programa de capacitación para el personal docente, los cuales se obtuvieron en los resultados y además realizar acompañamientos pedagógicos en la misma aula de clase”.

Según Silíceo (2015), “la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de un trabajo o compañía, que orienta hacia un cambio (mejor) en los conocimientos, actitudes y habilidades del colaborador”.

Es válido resaltar la importancia de brindar orientación o pautas del desarrollo de un trabajo, esto generalmente es un requisito que se cumple en todas las empresas, las cuales siempre gestionan un entrenamiento previo para ejecutar las funciones del día, esto por ser las principales beneficiadas e interesadas; sin embargo, esta parte es algo que debe ser complementado con la mejora continua (capacitación).

**En la tabla 15**, denominada “La MYPE realiza reuniones con su personal”, los funcionarios/trabajadores (de las MYPE), opinaron en un 67% que, la MYPE SÍ realiza reuniones con su personal; mientras el 33% opina que no.

Esto se compara con los resultados obtenidos por Taca (2015) quien determinó que “el 40% no recibió ninguna capacitación en los dos últimos años, por lo cual se requería de un plan de capacitación. Asimismo, se describió que la última capacitación fue de otro tipo de temas, que no eran necesarios o relacionados a las funciones que desempeñaban”.

Díaz (2017), “entiende por capacitación laboral a las acciones de formación que se llevan a cabo en una organización, y están orientadas a ampliar los conocimientos, aptitudes, habilidades y conductas de sus funcionarios/trabajadores. Estas acciones serán unas u otras en función de las necesidades de cada empresa”.

Ante lo expuesto, es válido agregar que las reuniones es una herramienta complementaria a las capacitaciones, por ello es que la mayoría de las empresas tiende a concertar la concurrencia de todo su personal, y compartir entre toda información de importancia para poder continuar el desempeño correcto de las funciones.

**En la tabla 16**, denominada “Se realizan capacitaciones”, los funcionarios/trabajadores de las MYPE determinaron en la totalidad que SÍ se realizan capacitaciones.

Estas deducciones, se comparan con los de Rojas (2017) quien señala que “la periodicidad de las actividades de capacitación no está definida, solamente se recibe una capacitación cuando se encuentra una coyuntura o cuando se suscita un evento extraordinario o de emergencia, como un accidente o un producto deficiente. Por su parte, Martínez (2017) el 67% afirma que recibe capacitaciones trimestralmente”.

Según Mendoza (2015), “la capacitación es un proceso mediante el cual el personal adquiere habilidades que ayudan al logro de los objetivos de la organización. Debido a que este proceso está vinculado a diversos propósitos organizacionales, la capacitación puede darse de manera limitada o amplia”.

Por lo expuesto, en una empresa deben existir una variedad de técnicas y formas de capacitación y de competencias para los trabajadores/empleados, de manera que puedan llevar de la mejor manera las finanzas, los problemas, la menor de producción y la atención a los clientes dentro y fuera de la misma. Se dice que para una empresa es más costoso: No Capacitar, que Capacitar; esto porque las consecuencias de tener un personal no capacitado o con bajas evoluciones en su oficio, tiende a generar pérdidas de ganancias o de oportunidades.

**En la tabla 17**, denominada “Herramientas para las capacitaciones”, los trabajadores de la MYPE opinan en un 67% que si la MYPE se cuenta con material Medio Visuales para las capacitaciones; mientras el 33% dice que se cuenta con Audiovisuales.

Estos datos se comparan con los logrados por Domínguez (2015) quien determinó “que las separatas que les brindan a los empleados le permiten formar a los líderes”.

Pizarro (2017) determinó que “los medios utilizados para capacitar al personal se basan en indicaciones u orientaciones al personal; los dueños tratan de buscar la satisfacción de los clientes”

De acuerdo a Hotmart (2017), hay varias clases de capacitación y desarrollo de personas que se pueden aplicar dentro de una compañía. Cada uno labora mejor con un objetivo específico, por eso es mejor conocer las opciones antes de implementarlas en tu empresa. Si quieres crear un curso de capacitación y desarrollo, es importante saber diferenciar cada técnica para que puedas optar la que se aplica mejor a tu forma de enseñar.

Hoy en día, las múltiples campañas y estudios han demostrado que la persona percibe de una mejor manera, y asimila mejor los conocimientos de forma gráfica y dinámica, es decir, existe una mayor probabilidad de abstraer la información o indicación si se visualiza a través de gráficos, vídeos, autoformas, etc.; esto porque estas herramientas o accesorios resaltan la importancia de ciertos factores, o permite hallar los contrastes de información.

### **5.2.2.2 Dimensión beneficios de la capacitación**

**En la tabla 18**, denominada “Conocimiento sobre las características y precios de los productos”, los trabajadores de la MYPE opinan en su totalidad que si tienen Conocimiento sobre las peculiaridades y precios de los productos.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Velásquez (2015), quien concluyó que el 41% manifestó que la capacitación fue el curso de prestación del mejor servicio al cliente.

Según Diario Gestión (2017), “hay varias formas de capacitar a los trabajadores dentro de una misma compañía. La capacitación según la experiencia del trabajador; cuando una persona acaba de entrar en una empresa, se le capacita para poder ejercer su puesto, es decir, es necesario explicarle lo que tiene que hacer para desarrollar sus funciones diarias. Para trabajadores que ya llevan tiempo en la empresa existe la capacitación relacionada a sus labores diarias pero llevada a cabo de otra forma, a fin de mejorar los procesos existentes”.

En este sentido es imprescindible que cada trabajador tenga conocimiento pleno de sus funciones y las características propias de los productos o servicios que ofrece, ignorar algo de ello traerá consecuencias negativas y de directo impacto para la empresa. Se concluye que es un factor necesario y complementario a las destrezas del trabajador; un empleado puede ser muy hábil y con experiencia en el puesto, pero si no conoce específicamente el producto o servicio que ofrece, no podrá esperarse que pueda realizar un buen trabajo.

**En la tabla 19**, denominada “Capacitaciones le ayudan a un mejor rendimiento”, los trabajadores de la MYPE opinan en su totalidad que las Capacitaciones le ayudan a un mejor rendimiento.

Esto se compara con los resultados de Palacios (2015) quien señala que los trabajadores del rubro ropa de bebés del mercado modelo de Piura, generalmente son contratados por su experiencia en ventas, en un 68%; ya que solo se brinda orientaciones sobre los productos, pero ya deben conocer sobre el contacto con el cliente.

De acuerdo a Hotmart (2017), la capacitación organizacional, es la capacitación de la empresa como un todo o conjunto, con el objetivo de integrar mejor las estrategias utilizadas y optimizar los resultados. Puede realizarse por medio de conferencias, talleres o incluso cursos online. Lo importante es crear una forma eficaz y eficiente de transmitir el conocimiento necesario para que los empleados aprendan algo nuevo y puedan aplicarlo correctamente durante su labor.

Ante lo expuesto, hoy en día la capacitación y experiencia del personal es un factor que trasciende en el reclutamiento de un profesional y el rendimiento que se espera de él en sus funciones. Esto forma parte de la Mejora Continua de las organizaciones, una metodología bastante aplicada hoy en día en las empresas, la cual se basa principalmente en la experiencia y capacitación que ha tenido un trabajador para que vaya perfeccionando sus técnicas laborales a lo largo del tiempo.

**En la tabla 20**, denominada “Información técnica para el manejo de equipos, maquinarias o herramientas”, los trabajadores indicaron, en un 45% que, a veces se les brinda información técnica, el 33% dice que siempre se les brinda información y el 22% dice que nunca.

Estos datos se comparan con los de Vaca (2015), quien en sus conclusiones determinó que “un plan de capacitación propuesto conlleva al aprendizaje y el manejo interno y externo de los capitales hospitalarios, agregando tecnologías

adecuadas que favorezcan el formar capitales humanos altamente calificados, con un desempeño adecuado del personal que maneja los desechos hospitalarios”

Chiavenato (2016) enmarca los conceptos de capacitación, el cual “es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.

En este sentido, que los trabajadores posean información técnica del manejo de equipos, máquinas o herramientas, no hará más que fortalecer y optimizar los procesos de atención, impactando directamente en la eficacia de atención al cliente, rapidez en el proceso, y una menor utilización de recursos.

**En la tabla 21**, denominada “Se concientiza sobre la atención al cliente”, los trabajadores de la MYPE opinan en un 56% que a veces se les concientiza sobre la atención al cliente, mientras que 33% dice que siempre se les Se concientiza sobre la atención al cliente y un 11% dice que nunca.

Esta información se compara con los obtenidos por Rojas (2017) quien comprobó que “el desempeño laboral mejora con la capacitación, debido a que por medio de capacitaciones técnicas se ha mejorado los resultados, nuevos conocimientos para entregar nuevos y mejores productos, que benefician los resultados de la organización”.

Hoy por hoy es obligatorio dar un buen servicio al cliente, ya que por lo expuesto es necesario:

- ) Generar un valor agregado.
- ) Buscar una diferenciación, aparte de la calidad y precio.

) No tener clientes insatisfechos, debido a que es una mala propaganda o una mala reputación.

) Generar clientes que recomienden el negocio.

**En la tabla 22**, denominada “Capacitación como inversión”, todos los empleados, es decir el 100%, indicaron que ven a la Capacitación como inversión.

Ello se compara con los resultados de Feijó (2016) quien determinó que “Se considera necesario invertir proyectos inmediatos implementando cursos y/o programas de capacitación donde se detalle los procesos y pautas a seguir para efectuar de manera eficiente las actividades encomendadas a cada uno de los trabajadores para poder brindar un buen servicio a los clientes”

Por otro lado, Gonzales (2015) señala que la capacitación, es una inversión (o costo) porque por ella se espera en el futuro optimizar nuestros procesos, incrementar nuestras técnicas – habilidades, con el objeto o meta de obtener un mejor desempeño en el puesto de trabajo, una mayor rentabilidad, etc.

Para Chiavenato (2016), “en la detección de necesidades de capacitación se realiza un análisis organizacional, puesto que toda empresa presenta fallas y carencias presentes en determinadas áreas y de ésta forma apreciar los resultados y planear el programa de capacitación”.

Bajo este contexto, hoy en día ya no se habla de un área de recursos humanos, sino de capital humano, que mientras mayores recursos se orienten a ello, mayor podrán ser los resultados esperados.

## VI. CONCLUSIONES

Respecto a las necesidades de financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, en el rubro de ventas minoristas de abarrotes, en el Asentamiento Humano Nueva Esperanza, Distrito 26 de Octubre - Piura, año 2017 se determinó a: **Requisitos para acceder al crédito** para poder acceder al financiamiento, **los criterios de solicitud** que deciden el financiamiento; **Conocimiento de crédito** relacionado al financiamiento; **El monto de financiamiento** a los que se puede acceder.

Respecto a los tipos de financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, en el rubro de ventas minoristas de abarrotes, en el Asentamiento Humano Nueva Esperanza, Distrito 26 de Octubre - Piura, año 2017 se identificó que estas acceden a los tipos de: Financiamiento a corto plazo por las facilidades de pago y disponibilidad de dinero, A Financiamiento a largo plazo escasamente con garantías y para inversión

Con relación a las técnicas de capacitación que emplean las micro y pequeñas empresas del sector comercial, en el rubro de ventas minoristas de abarrotes, en el Asentamiento Humano Nueva Esperanza, Distrito 26 de Octubre - Piura, año 2017 de termino que usan: Aprendizaje en acción porque el trabajador recibe orientación directa de cómo hacer la tarea; Seminarios y talleres ofreciendo capacitaciones más generalizadas y programadas.

En relación a los beneficios que les brinda la capacitación a las micro y pequeñas empresas del sector comercial, en el rubro de ventas minoristas de abarrotes, en el



Asentamiento Humano Nueva Esperanza, Distrito 26 de Octubre - Piura, año 2017 se identificaron: Especialización, los trabajadores conocen las características de los productos que ofrecen a los clientes, desarrollo de habilidades, fortalecen sus capacidades y actitudes y aptitudes; y la identificación con la empresa, el trabajador se siente comprometido con la organización.

### **RECOMENDACIÓN**

Respecto a las necesidades de financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, en el rubro de ventas minoristas de abarrotes, en el Asentamiento Humano Nueva Esperanza, Distrito 26 de Octubre - Piura, año 2017. Se recomienda que tenga mayor acercamiento a las entidades financieras para que se informe de los cambios de las tasas de interés y los sistemas de endeudamiento. Además, los gerentes deben involucrarse en el cambio e innovar la infraestructura con financiamiento para inversión.

Respecto a los tipos de financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, en el rubro de ventas minoristas de abarrotes, en el Asentamiento Humano Nueva Esperanza, Distrito 26 de Octubre - Piura, año 2017. Se recomienda fortalecer el conocimiento en lo que ha endeudamiento corresponde y poder tener claro la situación económica y de activos de la empresa que son el respaldo para el financiamiento

Con relación a las técnicas de capacitación que emplean las micro y pequeñas empresas del sector comercial, en el rubro de ventas minoristas de abarrotes, en el Asentamiento Humano Nueva Esperanza, Distrito 26 de Octubre - Piura, año 2017. Se recomienda que los gerentes hagan conciencia que el activo más valioso de la

empresa es el recurso humano, por lo que deben planificar organizar y presupuestar la capacitación para sus trabajadores.

En relación a los beneficios que les brinda la capacitación a las micro y pequeñas empresas del sector comercial, en el rubro de ventas minoristas de abarrotes, en el Asentamiento Humano Nueva Esperanza, Distrito 26 de Octubre - Piura, año 2017.

Se recomienda que los gerentes proporcionen a los trabajadores todo tipo de información de la empresa, desarrollar capacitaciones de manera esporádica como un inicio que ayude a generar cambio de actitudes, habilidades y destrezas de los colaboradores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrego, D. (2016). *La función de la capacitación en las empresas*. Obtenido de <https://psicometricas.mx/blog/la-funcion-la-capacitacion-en-las-empresas/>
- Álvarez, B., Freire, D., & Gutiérrez, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Universidad de Concepción de Chile. Obtenido de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/%c3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%3%a9rrez.pdf>
- Argondoña (2012), en Madrid investigó la tesis “La responsabilidad social y la capacitación en las empresas pequeñas y medianas”, disponible en <http://www.foroempresarias.com/userfiles/archivos/Documentaci%C3%B3n/Gu%C3%ADa%20RSE%20PYME%20DEFINITIVA.pdf>
- Álvarez, B., Freire, D., & Gutiérrez, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Universidad de Concepción. Obtenido de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2495/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%3%A9rrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Andina. (2017). *Consumo privado e inversión explican crecimiento del PBI en tercer trimestre*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-consumo-privado-e-inversion-explican-crecimiento-del-pbi-tercer-trimestre-733519.aspx>
- ASBANC. (2017). *Informalidad laboral en el Perú y su relación con el crecimiento económico e inclusión financiera*. Gerencia de Estudios Económicos. Obtenido de <https://asbanc.com.pe/Publicaciones/Asbanc-Semanal-271.pdf>
- Banco Continental. (2017). *¿Qué es un préstamo comercial?. Préstamo con beneficios para tu empresa*. Obtenido de <https://www.bbva.pe/empresas/productos/financiamiento/prestamos-comerciales.html>
- Briones, V. (2017). *Caracterización de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector Comercio – rubro venta minorista de abarrotes, del*

*mercado Pueblos Unidos en la ciudad de Chimbote, año 2016. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.* . Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1069>

**Burgos (2014)**, en su investigación titulada “La política de capacitación como un mecanismo para la mejora de su competitividad: análisis del sector maderero en el distrito de Villa el Salvador-Lima Metropolitana”, disponible en :

<file:///C:/Users/dcrespoa/Downloads/BURGOS QUI%C3%91ONES MERLITA-MELINA POLITICA.pdf>

Bustos, P. (2017). *Caracterización de la utilización de fuentes de financiamientos en PYMES apoyadas por CDN – SERCOTEC. Universidad de Chile.* Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/146139/Tesis%20-%20Patricio%20Bustos%20Castro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castillo, N. (2016). *Mypes, un mercado con potencial para más productos financieros. El Comercio.* Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/mypes-mercado-potencial-productos-financieros-272696>

Ccaccya, D. (2015). *Análisis de rentabilidad de una empresa. Actualidad Empresarial N° 134.* Obtenido de <https://es.scribd.com/document/358732609/Analisis-rentabilidad-pdf>

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional.* México, D.F: Mc Graw-Hill.

Conexiónesan. (2017). *¿Qué criterios se deben considerar para tomar un crédito empresarial?* Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/01/que-criterios-se-debe-considerar-para-tomar-un-credito-empresarial/>

Consejo Nacional de Trabajo y Promoción del Empleo (2017), caracterización y problemática de los trabajadores de la economía informal en el Perú, disponible en [http://www2.trabajo.gob.pe/cntpe/wp-content/uploads/2015/09/caracterizacion\\_problematika\\_trabajadores\\_de\\_la\\_economia\\_informal\\_en\\_el\\_peru.pdf](http://www2.trabajo.gob.pe/cntpe/wp-content/uploads/2015/09/caracterizacion_problematika_trabajadores_de_la_economia_informal_en_el_peru.pdf)

- ConexiónEsan. (2017). *15 fuentes de financiamiento empresarial*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/12/15-fuentes-de-financiamiento-empresarial-1/>
- ConexiónEsan. (2017). *Cómo financiar la necesidad de capital de trabajo de una empresa*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/como-financiar-la-necesidad-de-capital-de-trabajo-de-una-empresa/>
- Dema, G., Díaz, J., & Chacaltana, J. (2015). *¿Qué sabemos sobre los programas y políticas de primer empleo en América Latina?. Lima, Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe*. Obtenido de [https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS\\_369021/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_369021/lang--es/index.htm)
- Diario El Correo. (2017). *Produce reglamentará la Ley General del Bodeguero*. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/economia/produce-reglamentara-la-ley-general-del-bodeguero-912132/>
- Diario La República. (2016). *INEI: inflación cerrará el 2017 en 1,36 %, la menor en ocho años*. Obtenido de <https://larepublica.pe/economia/1165258-inei-inflacion-cierra-en-136-en-2017-la-menor-en-ocho-anos/>
- Díaz, G. (2016). *Caracterización del financiamiento de las micro y pequeña empresas del sector comercio rubro zapaterías en el Perú*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote . Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/926/FINANCIAMIENTO\\_ZAPATERIA\\_MYPES\\_DIAZ\\_TUANAMA\\_GLADYS\\_FATIMA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/926/FINANCIAMIENTO_ZAPATERIA_MYPES_DIAZ_TUANAMA_GLADYS_FATIMA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Feijoo, B. (2016). *Caracterización de la capacitación y competitividad en las MYPEs comerciales rubro electrodomésticos en Tumbes, 2016*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2972/CAPACITACION\\_COMPETITIVIDAD\\_FEIJOO\\_BARRETO\\_BESSABETH\\_YASMIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2972/CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_FEIJOO_BARRETO_BESSABETH_YASMIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fernández, A. (2016). *Beneficio tributario por reinversión de utilidades y excedentes en la nueva ley universitaria y su reglamento*. Obtenido de

<http://blog.pucp.edu.pe/blog/contribuyente/2016/09/05/beneficio-tributario-por-reinversion-de-utilidades-y-excedentes-en-la-nueva-ley-universitaria-y-su-reglamento/>

Ferrero, C. (2015). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. LEY N° 28015.* Obtenido de <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/leyes/28015.htm>

Gestión. (2017). *¿Qué es la capacitación y por qué es importante que inviertas en formar a tus trabajadores?* Obtenido de <https://www.gestion.org/que-es-capacitacion/>

Gestión.org. (2017). *¿Qué es la capacitación y por qué es importante que inviertas en formar a tus trabajadores?* Obtenido de <https://www.gestion.org/que-es-capacitacion/>

González, S. (2014). *La gestión financiera y el acceso al financiamiento de las PYMEs del sector comercio en la ciudad de Bogotá. Universidad Nacional de Colombia.* Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/49025/1/Tesis%20La%20Gesti%C3%B3n%20Financiera%20y%20el%20acceso%20a%20Financiamiento%20de%20las%20Pymes%20del%20Sector%20Comercio%20en%20la%20ciudad%20de%20Bogot%C3%A1.pdf>

Guerrero, J. (2015). *Programa de Capacitación en Inteligencia Emocional con Técnicas Cognitivo-conductuales para los Directivos de Educación.* Obtenido de Tesis Doctoral. Mérida: Venezuela.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación Científica.* México: Prentice Hall.

HOMART. (2017). *6 técnicas de capacitación y desarrollo de personas.* Obtenido de <https://blog.hotmart.com/es/capacitacion-y-desarrollo/>

HSBC. (2016). *Importancia del financiamiento para empresas en crecimiento.* Obtenido de <https://www.empresas.hsbc.com.mx/es-mx/mx/article/importancia-del-financiamiento-para-empresas-en-crecimiento>

Illanes, L. (2017). *Caracterización del financiamiento de las pequeñas y medianas empresas en Chile. Universidad de Chile.* Obtenido de

- <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/145690/Illanes%20Za%E2%94%9C%E2%96%92artu%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2016). *Perú: Cuentas Nacionales 1950 - 2015*. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1398/Libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1398/Libro.pdf)
- Kongy Moreno(2014) en su tesis “*Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las MYPES del distrito de San José – Lambayeque en el periodo 2010 – 2012*, disponible en <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/88>
- León, J., Sánchez, M., & Jopen, G. (2017). *Acceso y uso de microcréditos para la MYPE: la clave está en la diferenciación*. Obtenido de [http://www.cies.org.pe/sites/default/files/files/articulos/economiasociedad/acceso\\_y\\_uso\\_de\\_microcreditos\\_para\\_la\\_mype-la\\_clave\\_esta\\_en\\_la\\_diferenciacion-j.\\_leon\\_m.\\_sanchez\\_g.\\_jopen\\_-\\_pucp.pdf](http://www.cies.org.pe/sites/default/files/files/articulos/economiasociedad/acceso_y_uso_de_microcreditos_para_la_mype-la_clave_esta_en_la_diferenciacion-j._leon_m._sanchez_g._jopen_-_pucp.pdf)
- Mamani, J. (2015). *Modalidades de financiamiento. Actualidad empresarial*. Obtenido de [http://aempresarial.com/web/revitem/5\\_16160\\_47779.pdf](http://aempresarial.com/web/revitem/5_16160_47779.pdf).
- Manrique, L. (2017). *Caracterización de la capacitación y competitividad en las MYPE comerciales rubro abarrotes del mercado zonal Santa Rosa – Piura al 2016*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1049>
- Martínez, S. (2016). *Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - Rubro librerías de la ciudad de Piura, año 2015*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1024/FINANCIAMIENTO\\_LIBRERIAS\\_MYPE\\_MARTINEZ\\_SILVA\\_SIMON.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1024/FINANCIAMIENTO_LIBRERIAS_MYPE_MARTINEZ_SILVA_SIMON.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Mendiola, A. (2017). *Necesidades de financiamiento en el crecimiento de pequeñas empresas*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2017/04/necesidades-de-financiamiento-en-el-crecimiento-de-pequenas-empresas/>

- Mendoza, J. (2015). *La capacitación en las organizaciones*. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pubs/Gescap/0c.htm>
- Municipalidad Veintiséis de Octubre. (2016). *Plan de Desarrollo Concertado del Distrito Veintiséis de Octubre 2016 -2021*. Obtenido de <https://www.muniveintiseisdeoctubre.gob.pe/uploads/documentos/PDCVeintiseisOctubre2016.pdf>
- Muñoz (2013). “Caracterización del Financiamiento, la capacitación de las Mypes del Sector Servicios –Rubro Restaurantes de la Ciudad de Sullana Periodo 2012, disponible en [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1189/MYPE\\_FINANCIAMIENTO\\_CAPACITACION\\_GALLOZO\\_HUERTA\\_DIONEE.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1189/MYPE_FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_GALLOZO_HUERTA_DIONEE.pdf?sequence=1)
- Moreira (2013), “*Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Propuesta de un módulo práctico*”, disponible en <https://ishareslide.net/document/tesis-completa-rosa-amelia-moreira-ortega-servicio-al-cliente>.
- Organización Internacional del Trabajo. (2015). *Panorama Laboral Temático. Pequeñas empresas, grandes brechas. Empleo y condiciones de trabajo en las MYPE de América Latina y el Caribe*. . Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_398103.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_398103.pdf)
- Panizo, J. (2014). *Cambios a Ley Mype permitirá que 170 mil empresas se formalicen en 2014. Peru21*. Obtenido de <https://peru21.pe/economia/cambios-ley-mype-permitira-170-mil-empresas-formalicen-2014-115072>
- Panizo, J. (2016). *Cambios a Ley Mype permitirá que 170 mil empresas se formalicen en 2014. Peru21*. Obtenido de



<https://peru21.pe/economia/cambios-ley-mype-permitira-170-mil-empresas-formalicen-2014-115072>

- Pantigoso, P. (2015). *Las pymes en el Perú: Impulsando el crecimiento económico*. Obtenido de <https://perspectivasperu.ey.com/2015/06/17/las-pymes-en-el-peru-impulsando-el-crecimiento-economico/>
- Redacción RPP. (2017). *Mypes: ¿Qué tipos de préstamos existen y cuál me conviene?* Obtenido de <https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/mypes-que-tipos-de-prestamos-existen-y-cual-me-conviene-noticia-1155554?ref=rpp>
- Rodríguez, G. (2015). *Administración financiera. Actualidad empresarial: .* Obtenido de [http://aempresarial.com/servicios/revista/300\\_9\\_LPGOUVNGUFAHVXQUF MJTUROONBZFPWQAMWOGRCNMINUEKLYPXI.pdf](http://aempresarial.com/servicios/revista/300_9_LPGOUVNGUFAHVXQUF MJTUROONBZFPWQAMWOGRCNMINUEKLYPXI.pdf)
- Rodríguez, J. (2017). *Perú: bodegas afectadas por expansión de cadenas de minimarket*. Obtenido de <https://www.america-retail.com/peru/peru-bodegas-afectadas-por-expansion-de-cadenas-de-minimarket/>
- Universidad Rafael Landívar de Guatemala*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- Rosales, L. (2015). *Tratamiento tributario actual de las MYPE*. Obtenido de *Actualidad Empresarial* N° 324. Obtenido de [http://aempresarial.com/web/revitem/1\\_17503\\_89523.pdf](http://aempresarial.com/web/revitem/1_17503_89523.pdf)
- Sernaqué. (2016). *Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las mype rubro restaurante cevichera, de la urbanización la providencia Piura, año 2016*. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*.
- Sosa, M. (2016). *Caracterización de la capacitación y el merchandising visual de las MYPE comerciales rubro abarrotes en monte Sullón - Catacaos, año 2016*. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1392/CAPACI TACION\\_MERCHANDISING\\_VISUAL\\_SOSA\\_GONZALES\\_MIRTHA\\_L ILIANA\\_FRANCISCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1392/CAPACI TACION_MERCHANDISING_VISUAL_SOSA_GONZALES_MIRTHA_L ILIANA_FRANCISCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Tazza, E. (2017). *Tres claves para el futuro de la MYPE*. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/te-lo-cuento-facil/2017/12/tres-claves-para-el-futuro-de-la-mype-en-el-peru.html>
- Tecnológico de Monterrey. (2015). *Formación que transforma vidas*. Obtenido de <http://sitios.itesm.mx/va/planesdeestudio/docs/Catalogo%20planes%20de%20estudio%20de%20las%20carreras%20profesionales.pdf>
- Tinoco, A. (2015). *Estructura de capital de las pymes ecuatorianas: Variación de la rentabilidad en función de las fuentes de financiamiento, caso de las Medianas Empresas Societarias de Ecuador (MESE)*. Universidad Técnica Particular de Loja. Obtenido de [http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/14214/1/Tinoco\\_Tinoco\\_Andrea\\_Veronica.pdf](http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/14214/1/Tinoco_Tinoco_Andrea_Veronica.pdf)
- Valverde (2015) en su tesis *Caracterización del financiamiento de las MYPE del sector comercio del Perú caso empresa: "IMPORTACIONES MÉDICAS VELSOR S.A.C."*, disponible en [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3098/FINANCIAMIENTO\\_MYPES\\_VALVERDE\\_AVILA\\_MARCIA\\_ELIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3098/FINANCIAMIENTO_MYPES_VALVERDE_AVILA_MARCIA_ELIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villaorduña (2014) en su investigación denominada "*Efectos del financiamiento en la gestión de las empresas de servicios en Lima Metropolitana*", disponible en [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/1139/villaordu%F1a\\_c.pdf?sequence=1](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/1139/villaordu%F1a_c.pdf?sequence=1)

# **ANEXOS**

## Cuestionario



### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Buenos días/tardes, el presente cuestionario pretende recoger información de las MYPE para el desarrollo de la investigación denominada “Caracterización del Financiamiento y Capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, en el rubro de venta minorista de abarrotes, en el Asentamiento Humano Nueva Esperanza, distrito 26 de Octubre - Piura, año 2017.”. Por lo cual, se le agradece marcar con un aspa (X) adecuadamente según su criterio dentro del paréntesis.

#### I. INFORMACION DE LA EMPRESA

1. Edad de los propietarios y/o representantes
  - a) 25 – 50 años
  - b) 51 a más años
2. Del género de los propietarios y/o representantes legales
  - a) Masculino
  - b) Femenino
3. Grado de instrucción de los propietarios y/o representantes
  - a) Primaria
  - b) Secundaria
  - c) Superior Técnica
  - d) Superior Universitaria
4. Cargo que ocupa en la empresa
  - a) Administrador general
  - b) Jefe de contabilidad
  - c) Jefe de almacén
  - d) Asesor legal
5. Tiempo dedicado a la actividad comercial
  - a) De 1 – 5 años
  - b) De 6 - 10 años
  - c) Más de 10 años

## II. VARIABLE FINANCIAMIENTO

### 2.1 Dimensión Necesidad de financiamiento

1. ¿Tiene conocimiento sobre facilidades o información relacionada a créditos MYPE?

Mucho conocimiento ( ) Conocimiento medio ( ) Poco conocimiento ( )

2. ¿Considera que su MYPE cuenta con los requisitos para acceder a algún tipo de financiamiento?

Si ( ) No ( )

3. ¿Qué tipo de instituciones le han ofrecido servicios de financiamiento?

Bancos ( ) Cajas municipales ( ) Micro financieras ( ) Prestamistas ( )

4. ¿Qué tipo de crédito le han ofrecido?

Créditos capital de trabajo ( ) Créditos personales ( ) Crédito de consumo ( ) Otro ( )

5. ¿Qué criterios considera para decidir una solicitud de financiamiento?

Tasa de interés ( ) Plazos de pago ( ) Prestigio de la entidad ( ) Recomendaciones de terceros ( )

### 2.3 Dimensión Montos de financiamiento

6. ¿A cuánto asciende el financiamiento requerido?

Menos de S/5,000 ( ) Entre S/5,000 – S/8,000 ( ) Entre S/8,000 – S/10,000 ( ) Más de S/10,000 ( )

7. ¿Para que utilizó o utilizaría el dinero del crédito?

Capital de trabajo ( ) Mejora de infraestructura ( ) Bienes muebles ( ) Pago deudas ( )

8. ¿Cuál fue o sería el plazo del crédito solicitado?

Corto plazo ( ) Mediano plazo ( ) Largo plazo ( )

9. ¿Qué institución le brinda las tasas de interés más bajas teniendo en cuenta el plazo?

Bancos ( ) Cajas municipales ( ) Micro financieras ( ) Prestamistas ( )

10. ¿Qué tasa de interés pagó o pagaría?

Menos de 5% ( ) Entre 5a 9 % ( ) Entre 9% a 12% ( ) Más del 12% ( )



## UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Buenos días/tardes, el presente cuestionario pretende recoger información de las MYPE para el desarrollo de la investigación denominada “Caracterización del Financiamiento y Capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, en el rubro de venta minorista de abarrotes, en el Asentamiento Humano Nueva Esperanza, distrito 26 de octubre- Piura, año 2017.”. Por lo cual, se le agradece marcar con un aspa (X) adecuadamente según su criterio dentro del paréntesis.

#### I. VARIABLE CAPACITACIÓN

##### 1.1 Dimensión Diagnóstico de necesidades de capacitación

1. ¿Se realiza un diagnóstico de la organización para saber en qué capacitarse?	SI ( ) NO ( )
2. ¿La capacitación está enfocada a los objetivos o metas de la MYPE?	SI ( ) NO ( )
3. ¿Se contempla que comportamientos son los idóneos para un buen desempeño?	SI ( ) NO ( )
4. ¿Se les motiva a tener una actitud de servicio al cliente en la MYPE?	SI ( ) NO ( )
5. ¿Establecen las competencias necesarias para desempeñarse adecuadamente en el puesto designado?	SI ( ) NO ( )
6. ¿Las funciones de cada puesto están especificadas en algún documento?	SI ( ) NO ( )
7. ¿Se planifica evaluar el desempeño del trabajador posterior a alguna capacitación o inducción?	SI ( ) NO ( )

##### 1.2 Dimensión Objetivos del proceso de capacitación

8. ¿Se le brinda conocimiento acerca de los productos que ofrece la MYPE?	SI ( ) NO ( )
9. ¿Usted conoce las políticas internas de la MYPE?	SI ( )

	NO ( )
10. ¿Se les brinda información para el manejo de equipos, maquinarias o herramientas de la MYPE?	SI ( ) NO ( )
11. ¿La administración de la MYPE se preocupa por mejorar sus habilidades o destrezas en sus funciones encargadas?	SI ( ) NO ( )
12. ¿Se le concientiza sobre la atención al cliente?	SI ( ) NO ( )
13. ¿Se les motiva a generar ideas que beneficien la gestión de la MYPE?	SI ( ) NO ( )

## Validaciones

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, DANIEL GONZALO DE LA ROSA HINOJOSA,

identificado con DNI 02659237, con el grado de Magister en

Ciencias Políticas - Licenciado en Administración.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por la estudiante Beatriz Aurora Balcázar Palacios, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACION DEL FINANCIAMIENTO Y CAPACITACION DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIAL, RUBRO VENTA MINORISTA DE ABARROTES, EN EL ASENTAMIENTO HUMANO NUEVA ESPERANZA DISTRITO VENTISEIS DE OCTUBRE, PIURA, 2018", que se encuentra realizando.

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

  
Mg. Lic. Adm. Daniel G. Hinojosa  
CLAD 05006

Piura, 2018.



Ítems relacionados con la variable capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente ?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SI	NO
1. ¿Para usted la MYPE cuenta con efectivo para invertir en capacitación?	X			X		X		X
2. ¿El representante de la MYPE le brinda orientación para aprender de forma correcta su trabajo?	X			X		X		X
3. ¿El representante de la MYPE busca formas de mejorar la capacitación de su personal?	X			X		X		X
4. ¿Se realizan capacitaciones?	X			X		X		X
5. ¿Con que herramientas se realizan las capacitaciones?	X			X		X		X
6. ¿Se le brinda conocimiento sobre las características y precios de los productos que se ofertan en las bodegas?	X			X		X		X
7. ¿Considera que las capacitaciones le permiten obtener un mejor rendimientos?	X			X		X		X
8. ¿Se le brinda información técnica para el manejo de equipos, maquinarias o herramientas que cuenta la bodega?	X			X		X		X
9. ¿Se le concientiza sobre la atención al cliente que debe realizar en las bodegas?	X			X		X		X
10. ¿Cree usted que la capacitación es una inversión?	X			X		X		X

  
 Mg. Lic. Adm. Manuel G. Melero Hinosiroza  
 CLAD 05/06

Ítems relacionados con la variable financiamiento	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiéscente ?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SI	NO
1. ¿Tiene conocimiento sobre facilidades o información relacionada a financiamiento para las MYPES?	X			X		X		X
2. ¿Considera que su MYPE cuenta con los requisitos para acceder algún tipo de financiamiento?	X			X		X		X
3. ¿Que tipo de Instituciones le han ofrecido servicios de financiamiento?	X			X		X		X
4. ¿A cuánto asciende el financiamiento requerido?	X			X		X		X
5. ¿Que criterios considera para decidir una solicitud de financiamiento?	X			X		X		X
6. ¿La MYPE cuenta con financiamiento?	X			X		X		X
7. ¿Sus proveedores le brindan facilidades de pago?	X			X		X		X
8. ¿Cuentan con acceso a financiamientos?	X			X		X		X
9. ¿Ha presentado garantías o hipotecas para acceder a algún financiamiento para su MYPE?	X			X		X		X
10. ¿Ha adquirido financiamiento para maquinaria o equipos?	X			X		X		X

  
 Mg. Lic. Adm. Manuel G. Mejuna Hinosroza  
 CLAD 0588

## Libro de códigos

### VARIABLE FINANCIAMIENTO (Representantes)

1. ¿Tiene conocimiento sobre facilidades o información relacionada a financiamiento para las MYPE?

Alternativas / Representantes	1	2	3	4	5	6	7	Total
Mucho conocimiento ( )		1						1
Conocimiento medio ( )	1		1	1	1		1	5
Poco conocimiento ( )						1		1

2. ¿Considera que su MYPE cuenta con los requisitos para acceder algún tipo de financiamiento?

Alternativas / Representantes	1	2	3	4	5	6	7	Total
Si ( )	1	1	1	1	1	1	1	7
No ( )								0

3. ¿Qué tipo de instituciones le han ofrecido servicios de financiamiento?

Alternativas / Representantes	1	2	3	4	5	6	7	Total
Bancos ( )			1					1
Cajas municipales ( )	1	1		1			1	4
Micro financieras ( )					1	1		2
Prestamistas ( )								0

4. ¿Qué criterios considera para decidir una solicitud de financiamiento?

Alternativas / Representantes	1	2	3	4	5	6	7	Total
Tasa de interés ( )	1	1	1	1	1	1	1	7
Plazos de pago ( )								0
Prestigio de la entidad ( )								0
Recomendaciones de terceros ( )								0

5. ¿A cuánto asciende el financiamiento requerido?

Alternativas / Representantes	1	2	3	4	5	6	7	Total
Menos de 5000 ( )						1	1	2
Entre 5000 – 8000 ( )	1		1	1	1			4
Entre 8000 – 10000 ( )		1						1
Más de 10000 ( )								0

6. ¿La MYPE cuenta con financiamiento?

Alternativas / Representantes	1	2	3	4	5	6	7	Total
Si ( )	1	1						2
No ( )			1	1	1	1	1	5

7. ¿Sus proveedores le brindan facilidades de pago?

Alternativas / Representantes	1	2	3	4	5	6	7	Total
Si ( )	1	1	1	1	1	1	1	7
No ( )								0

8. ¿Cuentan con acceso a financiamientos?

Alternativas / Representantes	1	2	3	4	5	6	7	Total
Si ( )	1	1	1	1	1			5
No ( )						1	1	2

9. ¿Ha presentado garantías o hipotecas para acceder a créditos en instituciones financieras?

Alternativas / Representantes	1	2	3	4	5	6	7	Total
Si ( )	1	1	1			1	1	5
No ( )				1	1			2

10. ¿Ha adquirido créditos para financiamiento de maquinaria o equipos?

Alternativas / Representantes	1	2	3	4	5	6	7	Total
Si ( )	1	1	1			1	1	5
No ( )				1	1			2

### VARIABLE CAPACITACIÓN (trabajadores)

1. ¿Para usted la MYPE cuenta con efectivo para invertir en capacitación?

Alternativas / Trabajadores	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
Si ( )		1								1
No ( )	1		1	1	1	1	1	1	1	8

2. ¿El representante de la MYPE le brinda orientación para aprender de forma correcta su trabajo?

Alternativas / Trabajadores	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
Si ( )	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
No ( )										0

3. ¿El representante de la MYPE realiza reuniones con el personal?

Alternativas / Trabajadores	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
Si ( )	1	1		1	1	1			1	6
No ( )			1				1	1		3

4. ¿Se realizan capacitaciones?

Alternativas / Trabajadores	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
Si ( )	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
No ( )										0

5. ¿Con que herramientas se realizan las capacitaciones?

Alternativas / Trabajadores	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
Medio Visuales	1	1				1	1	1	1	6
Audiovisuales			1	1	1					3

6. ¿Se le brinda conocimiento sobre las características y precios de los productos que se ofertan en las bodegas?

Alternativas / Trabajadores	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
Si ( )	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
No ( )										0

7. ¿Considera que las capacitaciones le permiten obtener un mejor rendimiento?

Alternativas / Trabajadores	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
Si ( )	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
No ( )										0

8. ¿Se les brinda información técnica para el manejo de equipos, maquinarias o herramientas que cuenta las bodegas (balanza electrónica, manual, etc.)?

Alternativas / Trabajadores	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
Siempre ( )						1		1	1	3
A veces ( )	1	1	1	1						4
Nunca ( )					1		1			2

9. ¿Se le concientiza sobre la atención al cliente que debe realizar en las bodegas?

Alternativas / Trabajadores	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
Siempre ( )	1	1						1		3
A veces ( )			1	1		1	1		1	5
Nunca ( )					1					1

10. ¿Cree usted que la capacitación es una inversión?

Alternativas / Trabajadores	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
Si ( )	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
No ( )										0

Visualizador de documentos

## Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 17-ene-2020 17:55 -05

Identificador: 1243050840

Número de palabras: 5208

Entregado: 1

informe final Por Beatriz Baicazar Palacios

	Similitud según fuente
Índice de similitud	
0%	Internet Sources: 4%
	Publicaciones: 0%
	Trabajos del estudiante: 4%

**PODER LEGISLATIVO**

**CONGRESO DE LA REPÚBLICA**

**LEY Nº 30056**

**EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA**

**POR CUANTO:**

**El Congreso de la República  
Ha dado la Ley siguiente:**

**EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;**

**Ha dado la Ley siguiente:**

**LEY QUE MODIFICA  
DIVERSAS LEYES PARA FACILITAR  
LA INVERSIÓN, IMPULSAR EL DESARROLLO  
PRODUCTIVO Y EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL**



### Matriz de indicadores

Variable	Dimensiones	Indicadores
Financiamiento	Necesidades de financiamiento	Conocimiento sobre créditos
		Requisitos para acceder a crédito
		Instituciones de financiamiento
		Criterios de solicitud de financiamiento
		Montos de financiamiento
	Tipos de financiamiento	Financiamiento a corto plazo
		Financiamiento a largo plazo

Variable	Dimensiones	Indicadores
Capacitación	Técnicas de capacitación	Inversión para capacitación
		Aprendizaje en acción
		Entrenamiento de asimilación
		Seminario/Taller
	Beneficios de la capacitación	Especialización
		Desarrollar habilidades
		Desarrollar actitudes
		Identificación con la empresa

MATRIZ DE INDICADOR - PREGUNTAS					
VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	PREGUNTA	FUENTE	
Financiamiento	Necesidades de financiamiento	Conocimiento sobre créditos	¿Tiene conocimiento sobre facilidades o información relacionada a financiamiento para las MYPE?	Representante y/o dueño de la MYPE	
		Requisitos para acceder a crédito	¿Considera que su MYPE cuenta con los requisitos para acceder algún tipo de financiamiento?		
		Instituciones de financiamiento	¿Qué tipo de instituciones le han ofrecido servicios de financiamiento?		
		Criterios de solicitud de financiamiento	¿Qué criterios considera para decidir una solicitud de financiamiento?		
		Montos de financiamiento	¿A cuánto asciende el financiamiento requerido?		
	Tipos de financiamiento	Financiamiento a corto plazo			¿La MYPE cuenta con financiamiento?
					¿Sus proveedores le brindan facilidades de pago?
					¿Cuentan con acceso a financiamientos?
		Financiamiento a largo plazo			¿Ha presentado garantías o hipotecas para acceder a créditos en instituciones financieras?
					¿Ha adquirido créditos para financiamiento de maquinaria o equipos?
Capacitación	Técnicas de capacitación	Inversión para capacitación	¿Para usted la MYPE cuenta con efectivo para invertir en capacitación?	Trabajadores	
		Aprendizaje en acción	¿El representante de la MYPE le brinda orientación para aprender de forma correcta su trabajo?		
		Entrenamiento de asimilación	¿El representante de la MYPE realiza reuniones con el personal?		
		Seminario/Taller	¿Se realizan capacitaciones?		
	Beneficios de la Capacitación	Especialización			¿Con que herramientas se realizan las capacitaciones?
					¿Se le brinda conocimiento sobre las características y precios de los productos que se ofertan en las bodegas?
		Desarrollar habilidades	¿Considera que las capacitaciones le permiten obtener un mejor rendimiento?		
		Desarrollar actitudes	equipos, maquinarias o herramientas que cuenta las bodegas (balanza electrónica, manual, etc.)?		
		Identificación con la empresa			¿Se le concientiza sobre la atención al cliente que debe realizar en las bodegas?
					¿Cree usted que la capacitación es una inversión?

RESUMEN DE RESULTADOS POR PORCENTAJES																												
VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	PREGUNTA	PORCENTAJE		CONOCIMIENTO			BANCOS	CAJAS MUNICIPALES	MICRO FINANCIERAS	PRESTAMISTAS	TASA DE INTERES	PLAZOS DE PAGO	PRESTIGIO DE LA ENTIDAD	RECOMENDACIÓN DE TERCEROS	MENOS DE 5000	ENTRE 5000-8000	ENTRE 8000-10000	MAS DE 10000	MEDIO		PLAZO		FRECUENCIA			
				SI	NO	MUCHO	MEDIO	POCO													VISUAL	AUDIOVISUAL	CORTO	LARGO	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	
Financiamiento	Necesidades de financiamiento	Conocimiento sobre créditos	¿Tiene conocimiento sobre facilidades o información relacionada a financiamiento para las MYPE?			14%	72%	14%																				
		Requisitos para acceder a crédito	¿Considera que su MYPE cuenta con los requisitos para acceder algún tipo de financiamiento?	100%	0%																							
		Instituciones de financiamiento	¿Qué tipo de instituciones le han ofrecido servicios de financiamiento?							14%	57%	29%	0%															
		Criterios de solicitud de financiamiento	¿Qué criterios considera para decidir una solicitud de financiamiento?										100%	0%	0%	0%												
		Montos de financiamiento	¿A cuánto asciende el financiamiento requerido?														29%	57%	14%	0%								
	Tipos de financiamiento	Financiamiento a corto plazo	¿La MYPE cuenta con financiamiento?																					29%	71%			
			¿Sus proveedores le brindan facilidades de pago?	100%																								
		Financiamiento a largo plazo	¿Cuentan con acceso a financiamientos?	71%	29%																							
	¿Ha presentado garantías o hipotecas para acceder a créditos en instituciones financieras?		71%	29%																								
			¿Ha adquirido créditos para financiamiento de maquinaria o equipos?	71%	29%																							
		Inversión para capacitación	¿Para usted la MYPE cuenta con efectivo para invertir en capacitación?	11%	89%																							

RESUMEN DE RESULTADOS POR PORCENTAJES																															
VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	PREGUNTA	PORCENTAJE		CONOCIMIENTO			BANCO	CAJAS MUNICIPALES	MICRO FINANCIERAS	PRESTAMISTAS	TASA DE INTERES	PLAZOS DE PAGO	PRESTIGIO DE LA ENTIDAD	RECOMENDACIÓN DE TERCEROS	MENOS DE 5000	ENTRE 5000-8000	ENTRE 8000-10000	MAS DE 10000	MEDIO		PLAZO		FRECUENCIA						
				SI	NO	MUCHO	MEDIO	POCO													VISUAL	AUDIOVISUAL	CORTO	LARGO	SIEMPRE	A VECES	NUNCA				
Capacitación	Técnicas de capacitación	Aprendizaje en acción	¿El representante de la MYPE le brinda orientación para aprender de forma correcta su trabajo?	100%	0%																										
		Entrenamiento de asimilación	¿El representante de la MYPE realiza reuniones con el personal?	67%	33%																										
		Seminario/Taller	¿Se realizan capacitaciones?	100%	0%																										
	Beneficios de la Capacitación	Especialización		¿Con que herramientas se realizan las capacitaciones?																		67%	33%								
				¿Se le brinda conocimiento sobre las características y precios de los productos que se ofertan en las bodegas?	100%	0%																									
		Desarrollar habilidades	¿Considera que las capacitaciones le permiten obtener un mejor rendimiento?	100%	0%																										
		Desarrollar actitudes	¿Se les brinda información técnica para el manejo de equipos, maquinarias o herramientas que cuenta las bodegas (balanza electrónica, manual, etc.)																										33%	22%	
		Identificación con la empresa	¿Se le concientiza sobre la atención al cliente que debe realizar en las bodegas?																										33%	56%	11%
				¿Cree usted que la capacitación es una inversión?	100%																										

USER: 45757402

Nro: 082020-00007845  
Fecha: 09-01-2020 10:31

### CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) BALCAZAR PALACIOS BEATRIZ AURORA, con código de matrícula 0811151116, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

Se expide el presente a solicitud del interesado(a).

PIURA, 09 DE ENERO DEL 2020.



  
Sra. Ana Silvia Chuyes Guisasa  
ESPECIALISTA C.I.R.

V°B° CAJA

V°B° BIBLIOTECA (\*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA  
(\*)

(\*) Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.