



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIOS - RUBRO IMPRENTAS DEL DISTRITO DE  
CHIMBOTE, 2013”**

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

**AUTORA:**

**Br. MARIA HILDA DIAZ BURGA**

**ASESOR:**

**Dr. REINERIO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA**

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2016**

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Dr. Santos Felipe Llenque Tume

**Presidente**

Mgtr. Carlos Enaldo Rebaza Alfaro

**Secretario**

Mgtr. Miguel Ángel Limo

**Miembro**

Dr. Reinerio Centuriòn Medina

**Asesor**

## AGRADECIMIENTO

A Dios Creador del universo, quien me dio la vida y me ha acompañado desde que estuve en el vientre de mi Madre, gracias por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos que me han enseñado a valorar cada instante de la vida.

Le doy gracias a mis padres: Pascual y Brisaida mi Mamita que desde el cielo me cuida siempre en todo momento, por los valores que me han inculcado y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo, por ser un excelente ejemplo de vida a seguir. A mis hermanos (as) familiares porque siempre están allí para apoyarme, por llenar mi vida de alegrías y amor cuando más los he necesitado.

A mi maestro. Al Dr. Reinerio Centurión Medina, le agradezco la confianza y el apoyo brindado, por darme la oportunidad de poner en práctica todos los conocimientos que he adquirido a lo largo de mi carrera profesional y un agradecimiento especial a todos los Docentes por haber compartido sus conocimientos con mi persona por la confianza y el apoyo que me brindaron para poder culminar mi Tesis.

## DEDICATORIA

A Dios porque a pesar de mil dificultades,  
él está siempre conmigo donde quiera que  
yo voy por darme las fuerzas necesarias,  
para poder lograr concluir satisfactoriamente  
una de mis más anheladas metas.

Con todo mi cariño y mi amor para las personas que  
hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr  
mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando  
sentía que el camino se terminaba, a ustedes por  
siempre mi corazón y mi agradecimiento:  
Papá, Mamá, hermanos (as) y sobrinos.

A mis amigos por el apoyo y ejemplo que  
me brindaron para poder cumplir con este  
proyecto de tesis.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro imprentas del distrito de Chimbote, 2013. La investigación fue tipo cuantitativo, nivel Descriptivo, diseño No experimental/ transversal, se utilizó una población muestral de 16 micro y pequeñas empresas (MYPES) de una población de 64 a quienes se les aplicó un cuestionario de 16 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta Obteniéndose los siguientes resultados: El 75,0% tiene entre 31 a 50 años de edad. El 50,0% tienen estudios de secundaria, el 87,5% son dueños y administradores. El 56,25% tienen de 5 a 10 años de permanencia en el rubro, el 62.5% tienen de 1 a 5 trabajadores. El 75,0% no se capacito antes de crear su empresa, el 75,0% no realiza cursos de capacitación para mejorar el manejo de su empresa, el 75,0% no capacita a su personal, el 100,0 % considera a la capacitación como una inversión, el 100,0 % implementaría programas de capacitación, el 81,25% se capacita en marketing. El 50,0% le gustaría capacitar al trabajador a sus trabajadores en atención al cliente y el otro 50,0% en proceso productivo. El 75,0% no ha capacitado ninguna vez a su personal. El 100,0% considera que la capacitación al personal mejora la rentabilidad de la empresa, el 100,0% la capacitación eleva la eficiencia de la empresa, el 100,0% considera que la capacitación mejora la calidad del producto. Se concluye que: La mayoría de las micro y pequeñas empresas (MYPES) encuestadas del rubro imprentas de Chimbote, a su personal consideran que la capacitación es una inversión pero no capacitan a su personal.

**Palabras clave:** Representante, MYPE, Capacitación

## ABSTRACT

The overall objective research was to determine the main characteristics of training in micro and small enterprises services- printing industry category district of Chimbote, 2013. The research was quantitative, descriptive level, not experimental design / cross, was used a sample population of 16 micro and small enterprises (MSEs) of a population of 64 who were applied a questionnaire of 16 closed questions, using the survey technique. The following results: 75.0% are between 31-50 years of age. 50.0% have secondary education, 87.5% are owners and managers. 56.25% have 5 to 10 years in the field, 62.5% have 1 to 5 workers. 75.0% were trained not before creating your company, 75.0% does not conduct training courses to improve the management of your company, 75.0% does not train its staff, 100.0% consider training as an investment, 100.0% implement training programs, 81.25% are trained in marketing. 50.0% would like to train their workers working in customer service and the other 50.0% in the production process. 75.0% have not trained their staff any time. 100.0% believe that staff training improves the profitability of the company, training 100.0% increases the efficiency of the company, 100.0% believe that training improves product quality. It is concluded that: Most micro and small enterprises (MSEs) surveyed the printing category of Chimbote, his staff believe that training is an investment but not train their staff.

**Keyword:** Representative, MSEs, Training

# CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
1. Título de la tesis	i
2. Jurado evaluador y asesor	ii
3. Agradecimiento	iii
4. Dedicatoria	iv
5. Resumen	v
6. Abstract	vi
7. Contenido	vii
8. Índice de tablas y gráficos	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	5
2.1. Antecedentes	5
2.2. Base teóricas	8
2.3. Marco conceptual	17
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Diseño de investigación	19
3.2. Población y muestra	19
3.3. Definición y Operacionalización de la Variable e indicadores	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Plan de Análisis (Procedimiento)	24
3.6. Matriz de Consistencia	25
3.7. Principios Eticos	27
IV. RESULTADOS	28
4.1 Resultados	28
4.2 Análisis de resultados	32
a) Discusión	32
V. CONCLUSIONES	38
VI. Referencias bibliográficas	39
Anexos	42

## ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS

	Nº de Pág.
<b>Tablas</b>	
Tabla N <sup>a</sup> 1 Características generales del representante de los micros pequeñas empresas del sector servicios – Rubro Imprentas del Distrito de Chimbote, 2013.....	28
Tabla N <sup>o</sup> 2 Características de la Micro y Pequeña empresa.....	29
Tabla N <sup>o</sup> 3. Características de la capacitación.....	30
<b>Figuras</b>	
Figura N <sup>o</sup> 1: Edad.....	50
Figura N <sup>o</sup> 2: Grado de instrucción.....	50
Figura N <sup>o</sup> 3: Cargo que desempeña en la empresa.....	51
Figura N <sup>o</sup> 4 : Años de permanencia en la actividad.....	51
Figura N <sup>o</sup> 5: N <sup>o</sup> de trabajadores en la empresa.....	52
Figura N <sup>o</sup> 6: Se capacitó antes de crear su MYPE.....	52
Figura N <sup>o</sup> 7: Cursos de capacitación para mejorar el manejo de su empresa.....	53
Figura N <sup>o</sup> 8: Realizó capacitación al personal de su empresa.....	53
Figura N <sup>o</sup> 9: Considera que la capacitación es.....	54
Figura N <sup>o</sup> 10: Implementaría programas de Capacitación en su empresa.....	54
Figura N <sup>o</sup> 11: Qué áreas le gustaría capacitarse.....	55
Figura N <sup>o</sup> 12: Qué áreas le gustara Capacitar a sus trabajadores.....	55
Figura N <sup>o</sup> 13: Cuántas veces ha capacitado a su personal.....	56
Figura N <sup>o</sup> 14: La capacitación al personal mejora la rentabilidad de la empresa.....	56
Figura N <sup>o</sup> 15: Capacitación eleva la eficiencia de la empresa.....	57
Figura N <sup>a</sup> 16: Capacitación mejora la calidad.....	57

## I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeña empresa juega un papel preeminente en el desarrollo social y económico de nuestro país, al ser la mayor fuente generadora de empleo y agente dinamizador del mercado. Las Micro y Pequeñas Empresas se han creado para dar oportunidad de empleo a grandes sectores de la población, procurando que los costos de los puestos de trabajo sean menores que los otros tipos de actividades económicas. Es decir, con empresas de dimensiones reducidas; se puede aportar al crecimiento de la economía nacional. **Aspilcueta, J. (2012).**

En la actualidad las MYPES representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje éste que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas. Según datos del Ministerio de Trabajo, las MYPES brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 % del producto bruto interno (PBI). **Vásquez, (2013).**

Las MYPES son importante para todas las economías de todos los países del mundo, por eso es necesarios que estas sean reforzadas a través de capacitaciones para atraer a los clientes quienes son las personas más importantes para las empresas pues son ellos los que van a adquirir los productos que ofrecen.

En Taiwán y Honduras sellan proyecto piloto de capacitación para pymes. Esta es la primera vez que este país amigo desarrolla tal iniciativa en el ámbito centroamericano. Mediante un convenio entre la subsecretaría de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa empresarios y miembros de la Cámara de Comercio. **Antonio, L. (2011).**

Las MYPES costarricenses recibieron Capacitación en Innovación de procesos de negocios, Un grupo de 20 empresarios de Costa Rica se capacitaron para aplicar la innovación a sus empresas de tecnologías digitales, con el objetivo de hacer nuevos negocios.

La actividad fue organizada por la Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación (CAMTIC) y la Cámara de Exportadores de Costa Rica (CADEXCO), con el apoyo del Consejo Nacional para Investigaciones Científicas y Tecnológicas (CONICIT) y el Proyecto AL INVEST. **Zevallos, (2013).**

En Panamá, la Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (AMPYME), junto con la organización del Programa SELA- IBERPYME, realizaron en ésta capital el “Taller de Capacitación en Estrategias de Mercadeo y Negocios en Internet para las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES)”. Entre los temas del taller están; La Incorporación de las TIC en los procesos productivos de las empresas en la región; Aplicaciones de la web para mejorar las productividad de las PYMES; Estrategias de Mercadeo en Internet: Plan de Marketing 2.0, Tendencias tecnológicas en el uso de TICs y el Uso, aplicación de las Redes Sociales, como herramienta estratégica de promoción y comercialización de las PYMES. **Burillo, (2011)**

En América latina, en el caso de Brasil por medio de asociaciones cuenta con centros de excelencia e instituciones de enseñanza, el IEL capacita a empresarios y directores de empresas de todo el país para liderar con herramientas técnicas de gestión aplicables a sus negocios, este programa es de capacitación empresarial para la micro y pequeña empresa ofrece cursos de larga duración a empresarios en todos los estados brasileños y del distrito federal. También cuenta con el Programa Brasil Emprendedor (PBE). Lanzado por el Gobierno Federal con el objetivo de fortalecer a la MYPE a través de la inserción de nuevos emprendedores al sector formal de la economía, este programa tiene cobertura nacional, empadrona los procedimientos y conjuga esfuerzos para evitar la dispersión de las iniciativas, inclusive las ya existentes, lo que lo caracteriza como un plan de acciones integradas del Gobierno Federal, que tiene como objetivo principal la capacitación y la asesoría empresarial. **Osorio, (2008).**

En Argentina las PYMES reciben capacitación para exportar. El gobierno bonaerense lanzó un plan cuyo objetivo central es capacitar a Pymes de la Provincia para exportar sus productos. Se trata del programa "Mil Nuevos Exportadores Permanentes" que es impulsado por el secretario de Promoción de Inversiones, Exportaciones y Cooperación Internacional. **Atanasof, (2008).**

El Perú tiene una alta tasa de emprendimiento, sin embargo, las cifras que acompañan al desarrollo de las MYPES no son muy estimulantes.

Según datos de Cofide las micro y pequeñas empresas peruanas aportan entre el 40 y el 45% del PBI, emplean a casi el 60% de la PEA y llegan a cerca de los 4 millones de unidades productivas, pero sólo el 20% de ellas tienen índices de acumulación, es decir, ganan dinero haciendo lo que hacen y a nivel regional más del 60% de ellas muere durante los dos primeros años de vida puesto que “Las empresas tienen dificultades en llegar a ser lo que el emprendedor aspiraba y es debido a dificultades centradas en la capacidad del propio emprendedor, no en las imperfecciones del mercado.

En muchas de ellas se trata de un tema de capacitación, porque no pueden trasladarse a otros sectores productivos de mejores registros de competencia porque no saben hacer otra cosa”. **Huaruco, (2014)**

Una de las propuestas de Cofide para ayudar a las MYPES a afrontar los problemas descritos se da a través de sus Clínicas de Negocios, las cuales se realizan tres veces al año. “para que el empresario venga con un problema y se vaya con una solución, con un diagnóstico de qué debe hacer para vencer esa dificultad”. La Clínica de Negocios atenderá de forma gratuita a emprendedores, quienes podrán hacer consultas a especialistas en temas de Plan de Negocios, Marketing, Tributación, Costos, Marketing Digital y Comercio Exterior. **Huaruco, (2014)**. La capacitación es una herramienta fundamental y muy importante en las micro y pequeñas empresas porque permite mejorar el desarrollo de los individuos en el desempeño de sus actividades y poder brindar un buen servicio y una atención inmediata en lo que requiere el cliente y ser eficientes. Son herramientas muy importantes para la organización y los empleados de las MYPES, las personas asimismo deberán estar convencidas de que la capacitación es valiosa para ellos y no sólo algo que necesitan los demás. La capacitación exitosa deberá cambiar en todos los casos la forma de hacer las cosas. Para tener éxito, es preciso desear aprender, creer que la capacitación puede cumplir las necesidades y comprometerse con el éxito antes, durante y después.

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

Por otra parte, en la ciudad de Chimbote, donde se desarrolló el estudio de investigación, existen varias Micro y pequeñas empresas de imprentas, pero sin embargo se desconoce si estas empresas capacitan a su personal para que estas puedan realizar bien sus trabajos o para que puedan brindar una buena atención a los clientes porque de ellos dependen la supervivencia de estas pequeñas empresas.

Por lo tanto se planteó en la investigación la siguiente pregunta: **¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las Micro Y Pequeñas Empresas del sector servicios- rubro imprentas del distrito de Chimbote, 2013?**

Para dar respuestas al problema de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro imprentas del distrito de Chimbote, 2013.

Para poder alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos:

Determinar el perfil de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro Imprentas del distrito de Chimbote, 2013.

Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro Imprentas del distrito de Chimbote, 2013.

Determinar las principales características de la capacitación de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro Imprentas del distrito de Chimbote, 2013.

La investigación se justifica porque permitió conocer las principales características de las Micro y pequeñas empresas, de la capacitación, de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas de estudio.

Además se justifica porque servirá como fuente de información para: Los empresarios, los cuales van poder visualizar la importancia de capacitar a su personal, para que de este modo ellos puedan adquirir conocimientos, los cuales van a poder aplicarlos en sus puestos de trabajo, haciendo que la MYPES se diferencian de las demás ya sea por el trabajo que realizan y/o por la atención que se le brinda a los clientes.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

**Rodríguez, (2011).** En su estudio de investigación titulado: Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro actividad de impresión gráfica del distrito de Chimbote, periodo 2010 -2011. Llego a los siguientes resultados: **Respecto a los representantes:** El 62,5% son del sexo femenino; el 87,5% tienen edad promedio entre 35 y 44 años; en cuanto el 50% tuvo estudios superiores no universitaria completa. **Respecto a las MYPES:** El 37,5% tienen hace 1 año en el mercado; el 37,5% tienen 2 trabajadores en sus MYPES. **Respecto a la capacitación:** El 37,5% de los representantes han recibido un curso de capacitación en los últimos años en estudio; el 75% ha recibido capacitación en otros cursos no especificados; el 100% dijeron que sus trabajadores no recibieron capacitación; el 62,5% de los dijeron que la capacitación es una inversión; el 62,5% manifestaron que la capacitación es muy relevante para su personal de su empresas. **Se concluye que: En cuanto a los representantes de las MYPES;** la mayoría de los representantes o administradores de las MYPES son personas adultas, tienen estudios superiores no universitarios completa. **En cuanto a las principales características de las MYPES;** el tiempo que tiene es un año en actividades de impresión en el mercado, tienen 2 trabajadores en su empresa. **En cuanto a la capacitación;** en el estudio realizado se concluye que los representantes legales o gerentes de las MYPES, consideran que la capacitación es una inversión en los recursos humanos es la respuesta a la necesidad para mejorar el servicio y la atención a los clientes en las empresas.

**Monzón, (2013).** En su estudio de investigación titulado: Caracterización del financiamiento, Capacitación y rentabilidad de las micro y Pequeñas empresas del sector servicios - rubro Fotocopias-Chimbote, 2010-2011. Llega a las siguientes conclusiones: **Respecto a los representantes:** El 54% edad promedio más de 40 años; el 53% son del sexo femenino; el 40% tuvo estudios superior universitario completa; en cuanto el 40% estado civil no precisa.

**Respecto a las MYPES:** El 80% tienen más de 3 años en el mercado; el 40% tienen 2 trabajadores en sus MYPES; el 100% son creadas para obtener ganancias. **Respecto a la capacitación:** 67% manifestaron que no recibieron ningún curso de capacitación en los dos últimos años en estudio; el 73% no participó en ningún curso de capacitación; el 57% de su personal no ha recibido capacitación; el 60% consideran que la capacitación es una inversión; el 53% consideran que la capacitación es importante para su empresa. **Se concluye que: En cuanto a los representantes de las MYPES;** la mayoría relativa de los representantes de las MYPES son personas adultas tienen más de 40 años, son de sexo femenino tienen estudios superiores universitarios completos. **En cuanto a las MYPES;** el tiempo que tienen es más de 3 años en el mercado, cuentan con 2 trabajadores, las empresas son creadas para generar ingresos y prestar servicios a la población. **En cuanto a la capacitación;** en el estudio realizado se concluye que los representantes o gerentes de las MYPES, no se capacitaron y tampoco a su personal, por eso debe tenerse en cuenta lo importante que es la capacitación para los trabajadores porque permite desarrollar mejor sus actividades relacionadas con la empresa, pero eleva la eficiencia y la productividad de la empresa, consideran como una inversión a la capacitación.

**Alvarado, (2013).** En su estudio de investigación titulado: "Caracterización del financiamiento, la Capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, Rubro actividades imprentas del distrito de Chimbote, período 2011 – 2012". Llegó a los siguientes resultados: **Respectos a los representantes:** el 65% son hombres; el 40% tiene una edad promedio de 26 a 60 años; el 55% tienen secundaria completa, en cuanto el 80% son casados. **Respecto a las MYPES:** El 100% tienen más de 3 años en el mercado; el 55% tienen más de 03 trabajadores en sus MYPES; el 100% son creadas para obtener ganancias. **Respecto a la capacitación:** Afirmaron que el 50% de los representantes ha recibido dos cursos de capacitación; el 75% manifestaron que su personal sí ha recibido capacitación; el 60% el personal ha recibido dos de capacitación; el 85% considera que la capacitación sí es una inversión; el 100% considera que la capacitación del personal es relevante para su empresa; el 70% se capacitó en prestar un mejor servicio al cliente. **Se concluye que: En cuanto a los representantes de las MYPES;** Del estudio realizado se concluye que los representantes legales de las MYPES son personas adultas, tienen entre la edad 26 a 60 años, los Gerentes

encuestados son de sexo masculino cuenta con estudios de secundaria completa. **En cuanto a las MYPES;** la mayoría de los gerentes tienen más de 3 años en el servicio de imprentas en el mercado, cuentan con 3 trabajadores, creadas para generar ingresos, esto implica que deberá seguir mejorando para ser competitivas en el mercado. **En cuanto a la capacitación;** en el estudio realizado se concluye, la importancia de la capacitación en las empresas, pero lo consideran inversión, por lo cual permite invertir en recursos humanos y capacitarlos para que mejore su rentabilidad, prestar un servicio de calidad a los clientes y ayuda al personal ser eficaz en las actividades que desarrolla en la empresa.

**Castro, (2013).** En su estudio de investigación titulado: Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro Multiservicios del distrito de Chimbote provincia del santa, periodo 2010-2011. Llego a los siguientes resultados: **Respectos a los representantes:** El 67% son del sexo masculino; el 67% edad promedio entre 26 y 60 años; el 58% tuvo estudios superior universitario completa; el 42% su estado civil soltero; en cuanto el 58% cuenta con profesión. **Respecto a las MYPES:** El 42% tienen hace 03 años en el mercado; el 42% tienen más de 03 trabajadores en sus Mypes; el 92% fueron creadas para obtener ganancias. **Respecto a la capacitación:** El 42% de los representantes ha recibido un curso de capacitación; el 67% manifestaron que su personal sí ha recibido capacitación; el 42% ha recibido un curso de capacitación no especificados en la encuesta; el 100% considera que la capacitación si es una inversión; el 100% considera que la capacitación al personal es importante para su empresa; el 75% se capacitó en prestar un mejor servicio al cliente. **Se concluye que: En cuanto a los representantes de las MYPES;** los representantes legales de las MYPES son personas adultas, sexo masculino y tienen estudios superior universitario completa. **En cuanto a las MYPES;** el tiempo que tienen es 3 años en el mercado, tienen 3 trabajadores, la empresa es para generar ingresos y ser más competitiva en el servicio que ofrece. **En cuanto a la capacitación;** en el estudio realizado se concluye que los representantes legales o gerentes de las MYPES han recibido cursos de capacitación y también su personal, esto permite brindar un mejor servicio con la mayor capacidad de innovar constantemente, de poder lanzar nuevos productos o servicios al mercado.

## **2.2. Bases Teóricas**

Las Micro y pequeñas empresas es una unidad económica, sea natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. **Ley 28015, (2003)**

### **Características de la micro y pequeña empresa**

Las Micro y pequeñas empresas tienen las siguientes características:

Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.

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

Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. **Ley 30056, (2013)**

### **Importancia**

Las MYPE son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas la importancia de las MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a que: Proporcionan abundantes puestos de trabajo, reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso, incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población, son la principal fuente de desarrollo del sector privado, mejoran la distribución del ingreso y contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico. Carhuavilca, (2015).

## Ventajas de las MYPES

Las ventajas de la Micro y pequeñas empresas son:

**Trato personalizado:** las MYPE, en comparación con las grandes empresas, tienen la ventaja de poder ofrecer una atención personalizada, por ejemplo, pueden procurar con mayor facilidad que un mismo trabajador atienda a un cliente durante todo el proceso de compra.

**Mejor atención al cliente:** las MYPES suelen estar más cerca de sus clientes, lo que les permite conocer mejor sus necesidades, gustos y preferencias, y de ese modo, poder ofrecerles una mejor atención, por ejemplo, un mejor asesoramiento en sus compras.

**Mejor acceso a información del mercado:** el tamaño de su mercado y la cercanía con sus clientes, les permite a las MYPES conocer mejor a su público objetivo y estar al tanto de los nuevos cambios que surgen en mercado.

**Mayor flexibilidad para adaptarse a los cambios del mercado:** al contar con una estructura sencilla, las MYPES tienen la ventaja de adaptarse mejor y más rápido a las nuevas necesidades, gustos y preferencias de los consumidores.

**Mayor flexibilidad para satisfacer necesidades, gustos y preferencias particulares:** las MYPES tienen la ventaja también de poder adaptarse mejor a los requerimientos particulares de sus clientes, o a hacer concesiones cuando éste las solicite.

**Mayor capacidad de innovación:** las MYPES tienen la ventaja de poder innovar constantemente, de poder lanzar al mercado nuevos productos, servicios o promociones sin correr demasiado riesgo.

**Mayor capacidad de reacción:** debido a su estructura sencilla y menos rígida que las grandes empresas, las MYPES tienen mayor rapidez para adaptarse a los cambios del mercado, para satisfacer necesidades particulares, o para innovar.

**Decisiones más rápidas y oportunas:** debido a su estructura sencilla y poco jerarquizada, las MYPES tienen la capacidad de tomar decisiones más rápidas y oportunas que las grandes empresas, lo que les permite, a la vez, tener una mayor capacidad de reacción.

**Mayor capacidad para corregir errores:** debido al tamaño de su estructura, las MYPES tienen la ventaja de corregir sus errores rápidamente, por ejemplo, tienen mayor facilidad para remediar un producto que no tuvo éxito, una mala campaña publicitaria, o una mala elección del público objetivo.

**Mejor manejo de reclamos:** las MYPES pueden atender mejor las quejas o reclamos del cliente, por ejemplo, pueden procurar que un mismo trabajador se encargue rápidamente de las quejas o reclamos de un cliente, y que éste no tenga que consultar con varios empleados.

**Mayor compromiso en los trabajadores:** al ser la MYPE una organización sencilla y no tener una marcada división de funciones, los trabajadores suelen tener un mayor aporte en ideas y sugerencias para el mejoramiento en general de la empresa, lo que los hace sentir más útiles y por tanto, más identificados y comprometidos con ésta.

**Mayor productividad en los trabajadores:** al haber un mayor compromiso en los trabajadores y además, al recibir un trato personal por parte del empresario y los altos mandos de la empresa, los trabajadores suelen estar más motivados y por tanto, suelen ser más productivos. **Catherine, (2011).**

## **Desventajas de las MYPES**

Las MYPES poseen desventajas, las cuales son:

Volatilidad

Sensible a entornos negativos.

Desinformadas y no comunicadas.

Bajo volumen en su producción y ventas.

Retraso tecnológico, no se reinventan con el paso del tiempo.

Problemas de acceso al financiamiento.

Carencia de estrategias para crecer. La calidad de la producción cuenta con algunas deficiencias porque los controles de calidad son mínimos o no existen.

Dificultades de gestión.

Baja productividad. No pueden absorber los gastos de capacitación y actualización del personal, pero cuando lo hacen, enfrentan el problema de la fuga de personal capacitado.

Falta de comunicación interna y externa (estrategias de publicidad y marketing).

Crecimiento no planificado. Es difícil contratar personal especializado y capacitado por no poder pagar salarios competitivos.

Falta de organización que trae como consecuencias problemas en las ventas, debilidad competitiva, mal servicio, mala atención al público, precios altos o calidad mala, mala ubicación, problemas de impuestos y falta de financiamiento adecuado y oportuno. **Quiminet, (2011).**

### **Tipos de MYPES:**

Las MYPE se pueden clasificar en 3 grupos, cada uno de ellos con características definidas.

**MYPE de Subsistencia:** Las MYPES de subsistencia son las unidades económicas que no poseen capacidad de generar utilidades, en detrimento de su capital, dedicándose a actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o que deben ejecutar dicha transformación con tecnología artesanal.

Estas empresas disponen de un “flujo de caja vital”, pero no impactan de manera significativa en la generación de empleo debidamente remunerado.

**MYPE de Emprendimiento:** Los nuevos emprendimientos se entienden como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos.

Se enfatiza el hecho que los emprendimientos se orientan hacia a la innovación, creatividad y transformación hacia una situación económica saludable y más deseable ya sea para iniciar un negocio o como para mejorar y hacer más competitivas las empresas.

**MYPE de Acumulación:** Las MYPEs de acumulación, poseen la capacidad de generar utilidades para conservar su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa, tienen mayor cantidad de activos y se evidencia una mayor capacidad de generación de empleo remunerado. Mendoza, (2015).

## **CAPACITACIÓN**

La capacitación es una técnica de formación, que se le brinda a una persona o individuo para que desarrolle sus conocimientos, habilidades y actitudes, de manera más eficaz a fin de mejorar su rendimiento presente o futuro. Un programa de capacitación implica brindar conocimientos, que luego permitan al empresario en la medida necesaria desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño, de manera sistemática y organizada en función de objetivos definidos. Vizcarra, (2009).

### **Importancia de la capacitación**

En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo. La obsolescencia, también es una de las razones por la cual, las empresas se preocupan por capacitar a sus colaboradores, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia. Para las empresas u organizaciones, la capacitación debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundan en beneficios para la empresa. Vizcarra, (2009).

## **Beneficios de la Capacitación.**

La capacitación en todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Capital Humano y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización. Algunos de los beneficios, tanto para la empresa como al propio individuo podemos mencionar:

### **Beneficios de la capacitación en las empresas:**

- Conduce a rentabilidad más alta y promueve actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.

### **Beneficios de la capacitación en el Individuo:**

- Ayuda para la toma de decisiones y solución de problema.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Permite el logro de metas individuales. **Guevara, (2012).**

## **Donde aplicar la Capacitación**

Los campos de aplicación de la capacitación son muchos, pero en general entran en una de las cuatro áreas siguientes:

### **a) Inducción:**

Es la información que se brinda a los empleados recién ingresados. Generalmente lo hacen los supervisores del ingresante. El departamento de RR. HH establece por escrito las pautas, de modo de que la acción sea uniforme y planificada.

**b) Entrenamiento:**

Se aplica al personal operativo. En general se da en el mismo puesto de trabajo. La capacitación se hace necesaria cuando hay novedades que afectan tareas o funciones, o cuando se hace necesario elevar el nivel general de conocimientos del personal operativo. Las instrucciones para cada puesto de trabajo deberían ser puestas por escrito.

**c) Formación básica:**

Se desarrolla en organizaciones de cierta envergadura; procura personal especialmente preparado, con un conocimiento general de toda la organización. Se toma en general profesionales jóvenes, que reciben instrucción completa sobre la empresa, y luego reciben destino. Son los "oficiales" del futuro.

**d) Desarrollo de Jefes:**

Suele ser lo más difícil, porque se trata de desarrollar más bien actitudes que conocimientos y habilidades concretas. En todas las demás acciones de capacitación, es necesario el compromiso de la gerencia. Aquí, es primordial el compromiso de la gerencia general, y de los máximos niveles de la organización.

El estilo gerencial de una empresa se logra no solo trabajando en común, sino sobre todo con reflexión común sobre los problemas de la gerencia. Deberían difundirse temas como la administración del tiempo, conducción de reuniones, análisis y toma de decisiones, y otros. En cualquiera de los casos, debe planificarse adecuadamente tanto la secuencia como el contenido de las actividades, de modo de obtener un máximo alineamiento. **Frigo, (2011).**

**La capacitación como inversión**

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

Estimula las posibilidades de crecimiento personal de cada colaborador y permite contar con cuadros de replazo. **Frigo, (2011).**

### **Capacitación y Comunidad**

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

Demuestran a la gente que en esa empresa pueden desarrollar una carrera, o alcanzar un grado de conocimientos que les permita su "empleabilidad" permanente. **Frigo, (2011).**

### **Beneficios de Capacitar**

La capacitación permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido entrenados. También permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado. Disminuye la tasa de rotación de personal, y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente.

Por ello, las inversiones en capacitación redundan en beneficios tanto para la persona entrenada como para la empresa que la entrena y las empresas que mayores esfuerzos realizan en este sentido, son las que más se beneficiarán en los mercados hipercompetitivos que llegaron para quedarse. **Frigo, (2011).**

## Las seis tendencias para capacitar

En **primer lugar**, las empresas más exitosas no se basan en personas brillantes: se basan en equipos de trabajo muy adiestrados.

Para mejorar la eficacia de la empresa, entonces, no es suficiente "mandar a hacer un curso" a dos o tres personas. En general hace falta reentrenar a equipos completos, sobre todo cuando hablamos del equipo directivo de la empresa.

En **segundo lugar**, las empresas exitosas no buscan aumentar la cultura general de sus gerentes. Buscan lograr que sus gerentes mejoren la forma de hacer su trabajo cotidiano. Para esto se requiere que las personas aprendan:

Lo necesario

En el momento adecuado

En lo posible dentro de la empresa. Se busca no sacar al personal de su puesto de trabajo, a menos que sea imprescindible.

En **tercer lugar**, se fijan prioridades estrictas de capacitación no solo en lo referente a los temas abordados, sino también en a quien se entrena. Se invierten más recursos en capacitar a la gente que afecta los procesos principales del negocio. Y se busca que su entrenamiento se difunda a lo largo de toda la línea.

En **cuarto lugar**, la capacitación tiene un lugar cada vez más importante en el presupuesto de la organización. En los países avanzados, los presupuestos de capacitación aumentan un 3 a 5 % por año.

En **quinto lugar**, disminuye el tiempo en el aula. Los cursos externos de dos o más días completos son reemplazados por actividades cortas, de una mañana de duración.

Y **finalmente**, está cayendo en desuso el modelo tradicional de entrenador. Hasta hace poco el entrenamiento era dirigido por un instructor que enseñaba a los participantes. Ahora, en cambio, los instructores eficaces se han transformado en facilitadores del aprendizaje, y ya no enseñan: ayudan a los asistentes a aprender a mejorar su desempeño en el trabajo. **Frijo, (2011).**

### **2.3. Marco Conceptual**

#### **Historia de las imprentas:**

##### **Las imprentas.**

Las MYPES de Imprenta están dedicadas al sector gráfico y publicitario, legalmente constituida en los Registros Públicos Ofrecen los servicios de impresión tales como: Facturas, boletas de venta, recibos por honorarios, guías de remisión, liquidación de compra, carta de porte aéreo, nota de crédito, nota de débito, comprobantes de retención, póliza de adjudicación, documento de atribución, manifiesto de pasajeros, comprobantes de percepción, sobres membretados, Boucher de pago, guías de ingreso, kardex almacén, orden de traslado, tarjetas personales, dísticos, trípticos, afiches, folders, flyer, diseño gráfico por computadora, boletas de viaje; de la más alta calidad con las dimensiones y medidas de acuerdo al reglamento autorizado por la Sunat.

Las Micro y pequeñas empresas de imprentas la mayoría de estas MYPES están ubicadas en la Av. Alfonso Ugarte, zona estratégicas para muchas de ellas porque las primeras empresas se formaron allí, y las demás se ubicaron en ese lugar específico porque querían hacerles la competencia a las demás, siendo ya este lugar conocido por todos los clientes en donde se puede ir e identificar a que crea mejor, es por eso que entre ellas se diferencian porque algunas brindan servicios adecuados, los pedidos son entregados a tiempo y otras no, algunas brindan buena atención a los clientes mientras que otras les dan un trato hostil, esto se debe a que la gran mayoría de estas MYPES no reciben capacitación tanto para los que trabajan allí para hacer sus trabajos lo más antes posible y brindarle buen servicios a los clientes y el trato con ellos quienes son los que adquieren los productos que estas MYPES ofrecen. Debido a que no existe capacitación o no se da capacitación en estas MYPES, la mayor concentración de los trabajos son para algunas MYPES, quedándose las otras en menor escala haciendo que las desplacen.

### **Importancia de la imprentas.**

La imprenta transformó la sociedad humana y abrió una nueva era al conservar el pensamiento escrito y/o la imagen al difundirlos a la sociedad. La imprenta es un método industrial de reproducción de textos e imágenes sobre papel o materiales similares, para transferirla a un caucho y finalmente al papel por presión. El concepto de impresión es más amplio pues supone la evolución de diversas tecnologías que hoy hacen posible hacerlo mediante múltiples métodos de impresión y reproducción.

Gracias a ello, estamos seguros de ofrecerle la mayor calidad de impresión, un servicio permanente y personalizado y la mejor solución a sus necesidades.

### **Capacitación:**

Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad, desarrollando habilidades y destrezas en los trabajadores para permitir un mejor desempeño en sus labores habituales, adquiriendo los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en la cual se desempeña, en este caso la capacitación permitirá a los trabajadores de las MYPES de imprentas tener estándares y conocimientos de que procesos realizar para brindar servicios bien realizados y tener un buen trato hacia el cliente a través de la capacitación para atención al clientes, brindándoles una atención inmediata, comprensión de lo que el cliente quiere, trato cortés, receptividad a preguntas, prontitud en la respuesta, eficiencia al prestar un servicio, entre otros por eso y muchas cosas más la capacitación es base fundamental para hacer que la empresa permanezca en el mercado.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño de Investigación.**

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal – descriptivo – cuantitativa

Fue no experimental: Porque se realizó sin manipular las variables en estudio, las funciones de la capacitación se presentaron tal como se muestra en las MYPES en las del sector servicios- rubro imprentas del distrito de Chimbote, 2013.

Fue transversal: Porque el estudio se realizó en enero 2013 a Diciembre del mismo año.

Fue descriptivo: Porque solo se describió las características de los representantes, de la capacitación en las Micro y Pequeñas empresas en estudio del distrito de Chimbote, 2013”

Fue cuantitativa: Porque tuvo una estructura con la cual se puede medir, ya que se utilizaron instrumentos de evaluación.

#### **3.2. Población y muestra**

La población fue de un total de 64 micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro imprentas del distrito de Chimbote, 2013” para la realización del estudio, de las imprentas registradas (**FUENTE: INEI / SIGE**), para tener la información sobre número de población que existe del rubro de imprentas. (**Ver anexo 04**).

De las cuales se determinó una muestra dirigida de 16 micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro imprentas del distrito de Chimbote, 2013.

**Fórmula para obtención de la muestra**

**Hallar “n”**

$$n = \frac{64 + 1.96^2 (0.05 * 0.95)}{0.03^2(64 - 1) + 1.96^2 + 0.05 * 0.95}$$

$$n = 16$$

Esto representa al **25%** de la población total.

**EN DONDE:**

$$N = 64$$

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.05$$

$$q = 0.95 (1 - p \Rightarrow 1 - 0.05)$$

$$d = 0.03$$

### 3.3. Definición y Operacionalización de las Variables.

Variable	Definición Variable	Dimensión	Indicadores	Medición
Perfil de los propietarios y/o gerentes de las MYPE	Son personas que tienen en mente una idea de negocio, que deciden Aprovechar las oportunidades, arriesgándose para cumplir sus sueños incursionando en el mundo empresarial, buscando objetivos personales y una estabilidad financiera.	Edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 18-30</li> <li>b) 31-50</li> <li>c) 51- más</li> </ul>	Razón
		Grado de instrucción	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Primaria</li> <li>b) Secundaria</li> <li>c) Superior no Universitario</li> <li>d) Superior Universitario</li> <li>e) Sin instrucción</li> </ul>	Ordinal
		Cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Dueño.</li> <li>b) Administrador.</li> <li>c) Representante legal.</li> </ul>	Nominal

<b>Variable</b>	<b>Definición Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
MYPE	<p>La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.</p>	Años de Funcionamiento	<p>a) 05 años</p> <p>b) 05 - 10 años</p> <p>c) 10 a más años</p>	Razón
		Nº de Trabajadores	<p>a) 01 - 05 trabajadores.</p> <p>b) 06 - 10 trabajadores.</p> <p>c) 10 a más trabajadores</p>	Razón

Variable	Concepto de variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
<b>CAPACITACION</b>	Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito es preparar, desarrollar e integrar los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.	Conocimiento.	Básico. Técnico. Avanzado.	Nominal.
		Habilidad.	Básica. Técnica. Avanzada.	Nominal.
		Requerimiento.	Actualización. Mejoramiento. Aprendizaje.	Nominal.
		Destrezas.	Toma de decisiones. Resolución de problemas. Manejar estados de tensión. Cooperación y trabajo en equipo.	Nominal.

### **3.4. Técnicas e instrumentos**

En el presente trabajo de investigación se aplicó una encuesta (**Técnica**), mediante un cuestionario (**Instrumento**) estructurado por 16 preguntas relacionadas a los aspectos generales de la empresa y al empresario (**5**) y a las variables en estudio: formalización (**11**).

### **3.5. Plan de análisis (Procedimiento).**

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de la variable en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas.

El procesamiento de los datos se realizó con el programa informático Microsoft Excel 2013.

### 3.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Métodos y Diseños	Técnicas e instrumentos
<p><b>Problema central:</b></p> <p>¿Cuáles son las principales características de la capacitación de las MYPES del sector servicio – rubro imprentas del distrito de Chimbote, 2013?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar las principales características de la capacitación de las MYPES del sector servicio – rubro imprentas del distrito de Chimbote, 2013</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Determinar las principales características de las MYPES del sector comercio- rubro imprentas del mercado de Chimbote, periodo 2013.</p>	<p><b>Capacitación</b></p>	<p><b>Población:</b></p> <p>La población estuvo constituida por 64 MYPES del sector comercio - rubro Imprentas del distrito Chimbote periodo, 2013.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>La muestra fue el 16 de las MYPES del sector comercio - rubro Imprentas del distrito Chimbote periodo, 2013.</p>	<p><b>Tipo</b></p> <p>El tipo de investigación fue cuantitativa porque se utilizó datos, procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.</p> <p><b>Nivel</b></p> <p>El nivel de investigación fue descriptivo porque solo estuvo enfocado se describió la realidad de las variables y sus características.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta.</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p>

	<p>Describirlas principales características de los gerentes y/o representantes legales de las MYPES del sector servicio – rubro imprentas del distrito Chimbote en de la Ciudad de Chimbote, Describir las principales características de la capacitación en las MYPES del ámbito de estudio.</p>			<p><b>Diseño</b></p> <p>El diseño de la investigación fue no experimental – transversal.</p> <p>Fue no experimental porque no se manipulo de ninguna manera la variable y solo se observó tal y como se presenta en el contexto.</p> <p>Fue transversal porque se desarrolló en un espacio y tiempo determinado.</p>	
--	---	--	--	--	--

### 3.7. Principios Éticos

En el presente trabajo de investigación la información que ha sido obtenida por parte de los representantes de las MYPES, solo utilizo profesionalmente para fines del estudio que ayudara a determinar el problema de la investigación y posibles soluciones. Para ello nos basamos en los siguientes principios éticos:

**Confidencialidad:** Garantiza que la información del representante se va a utilizar y no podrá ser divulgada sin consentimiento de la persona.

**Confiable:** La información es confiable porque se usó información verdadera, obtenida de libros, revistas, artículos, durante un período de tiempo determinado.

**Respeto a la Persona:** Implica respetar sus ideas y sus costumbres de las personas para mejorar espiritual y material mente.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados

De una población de 64 micros y pequeñas empresas se determinó una muestra de 16 MYPES a las cual se aplicó un cuestionario de 16 preguntas obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 01.** Características de los representante de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro imprentas - Chimbote, periodo 2013.

<b>Características de los representantes:</b>	<b>N° de representantes de las MYPES</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Edad (años)</b>		
18 – 30	2	12,5
31 – 50	12	75,0
51 a más	2	12,5
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	0	0,0
Primaria	1	6,25
Secundaria	8	50,0
Superior no universitaria	1	6,25
Superior universitaria	6	37,5
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>
<b>Cargo</b>		
Dueño	7	43,75
Administrador	7	43,75
Representantes legales	2	12,5
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro imprentas - Chimbote, periodo 2013.

**Tabla 02.** Características de las MYPES del rubro Imprentas - Chimbote, periodo 2013.

<b>Características de la Empresa:</b>	<b>N° de MYPES</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Tiempo que desempeña en el cargo (años)</b>		
1 a 5	03	18,75
5 a 10	09	56,25
10 a más	04	25,0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>
<b>N° Trabajadores cuenta tu empresa es:</b>		
1 a 5	10	63,5
6 a 10	05	31,25
10 a más	01	6,25
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro imprentas - Chimbote, periodo 2013.

**Tabla 03.** Capacitación de la capacitación de las Micro y pequeñas Empresas del sector servicio – rubro Imprentas de Chimbote. Periodo 2013.

<b>Capacitación:</b>	<b>Número de MYPES</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Se capacito antes de crear su MYPE</b>		
Si	4	25,0
No	12	75,0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>
<b>Cursos de capacitación para mejorar el manejo de su empresa.</b>		
SI	4	25,0
NO	12	75,0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>
<b>Realizo capacitación al personal de su empresa</b>		
Si	4	25,0
No	12	75,0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>
<b>Considera que la capacitación es.</b>		
Un gasto	0	0,0
Una inversión	16	100,0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>
<b>Implementaría programas de capacitación en su empresa.</b>		
Si	16	100,0
No	0	0,0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>
<b>Que áreas le gustaría capacitarse</b>		
a) Marketing	13	81,25
b) Finanzas	0	0,0
c) Liderazgo	3	18,75
d) Otros	0	0,0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>

**Tabla 03.** Capacitación de la capacitación de las Micro y pequeñas Empresas del sector servicio – rubro Imprentas de Chimbote. Periodo 2013.

Conclusión

**Que áreas le gustaría capacitar a sus trabajadores.**

a)	Atención al cliente	8	50,0
b)	Proceso productivo	8	50,0
c)	Inventarios	0	0,0
d)	Otros	0	0,0
	<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>

**Cuántas veces ha capacitado a su personal.**

a)	Ninguna vez	12	75,0
b)	01 - 02 veces	0	0,0
c)	02 - 03 veces	4	25,0
d)	03 a más veces	0	0,0
	<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>

**La capacitación al personal mejora la rentabilidad de la empresa.**

	Si	16	100,0
	No	0	0,0
	<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>

**Capacitación eleva la eficiencia de la empresa.**

	Si	16	100,0
	No	0	0,0
	<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>

**Capacitación mejora la calidad del producto.**

	Si	16	100,0
	No	0	0,0
	<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro – imprentas Chimbote, periodo 2013.

## 4.2 Análisis de resultados.

### **Tabla N° 1: Características de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas.**

El 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene de 31 – 50 años de edad, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por **Rodríguez, (2011)**, en su estudio determina que el 87,5% de los representantes legales la edad promedio es entre 35 y 44 años, se contrasta también con los resultados encontrados por **Monzón, (2013)**, el cual menciona que el 54% de los representantes la edad promedio es más de 40 años, los resultados encontrados así mismo coinciden por **Alvarado, (2013)**, menciona que el 40% de los representantes legales la edad promedio es entre 26 y 60 años, a su vez coinciden con los resultados encontrados por **Castro, (2013)**, menciona que el 67% de los representantes legales la edad promedio entre 26 y 60 años. Estos resultados demuestran que los representantes de las MYPES, son personas adultas que tienen entre 26 y 60 años, una edad considerable de madurez y responsabilidad para direccionar un negocio en el mercado.

El 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene grado de instrucción secundaria, estos resultados contrastan por **Rodríguez, (2011)**, donde menciona que el 50% tuvo estudios superiores no universitarios completa y su vez contrasta con los resultados encontrados por **Monzón, (2013)**, en su estudio menciona el 40% tuvo estudios superior universitario completa, así mismo estos resultados coinciden por **Alvarado, (2013)**, donde señala que el 55% tienen secundaria completa, sin embargo estos resultados contrasta por **Castro, (2013)**, determina que el 58% tuvo estudios superior universitario completa. Estos resultados demuestran que los representantes de las MYPES, solo cuentan con grado de instrucción secundaria, lo importante es que todo ser humano tiene la visión emprendedora de triunfar con esfuerzo y dedicación se logra muchas cosas en el futuro a través de los estudios se pueden lograr la información de los representantes de estos negocios.

El 44% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son dueños, y el 44% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son administradores. Estos demuestran que los representantes de las MYPES, están dirigidos por sus propios dueños.

## **Tabla N° 2: Características de las Micro y Pequeñas Empresas**

El 56% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen 5 a 10 años de permanencia en el rubro, estos resultados encontrados contrastan por **Rodríguez, (2011)**, donde el 37,5% de los representantes legales tienen 1 año en el rubro, se contrasta también con los resultados encontrados por **Monzón, (2013)**, menciona que el 80% de los representantes legales tienen más 3 años en el rubro, así mismo contrastan con los resultados por **Alvarado, (2013)**, muestra que el 100% los representantes legales tienen más de 3 años en el mercado, a su vez también contrastan con los resultados encontrados por **Castro, (2013)**, muestra que el 42% de los representantes legales tienen 03 años en el rubro. Estos resultados demuestran que los representantes de las MYPES, de los negocios son familiares, lo cual les permite seguir aun en el mercado, considerando que generan una gran fuente de ingresos, es por ello que tienen 10 años de presencia en el rubro y/o mercado.

El 63% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 1-5 trabajadores, esto se coincide con los resultados encontrados por **Rodríguez, (2011)**, el 37.5% tienen 2 trabajadores en sus MYPES, así mismo coinciden con los resultados encontrados por **Monzón, (2013)**, donde el 40% tienen 2 trabajadores en sus MYPES, los resultados de la investigación a su vez contrasta por **Alvarado, (2013)**, señala el 55% tienen más de 03 trabajadores en sus MYPES, también contrasta con los resultados encontrados por **Castro, (2013)**, muestra el 42% tienen más de 03 trabajadores en sus MYPES. Estos resultados demuestran que los representantes de las MYPES, tienen hasta 5 trabajadores para minimizar costos, porque los negocios en este caso son familiares no necesitan mucho personal.

### **Tabla N° 3 Características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas.**

El 75% no se capacitaron antes de crear su empresa, y el 25% si realizaron capacitación antes de crear su empresa. Estos resultados demuestran que los representantes de las MYPES, antes de crear su empresa no se capacitación, es importante estudiar o analizar cuanto de competencia tienen en el mercado y cuál es tu público objetivo y estar al margen y ser flexibles a los nuevos cambios del mercado, para satisfacer las necesidades, gustos y preferencias, tener mayor capacidad de innovar nuevos productos y/o servicios y poder lanzar al mercado.

El 75% no realizaron cursos de capacitación para mejorar el manejo de su empresa, este resultado contrasta con los resultados encontrados por **Rodríguez, (2011)**, quien afirma que el 37,5% de los representantes ha recibido un curso de capacitación, así mismo contrasta con la investigación realizada por **Monzón, (2013)**, que afirma que el 67% manifestaron que no recibieron ningún curso de capacitación, a su vez contrasta los resultados de la investigación por **Alvarado, (2013)**, que indica el 50% de los representantes ha recibido dos cursos de capacitación; y también estos resultados contrasta por **Castro, (2013)**, menciona que el 42% de los representantes ha recibido un curso de capacitación. Estos resultados demuestran que los representantes de las MYPES, no realizaron cursos de capacitación para mejorar el manejo de su empresa, se debe de tener en cuenta que la capacitación es un factor muy importante para todas las empresas para que lleven un buen clima organizacional, para mejorar el manejo de las micro y pequeñas empresas la Municipalidad Provincial de dicha ciudad organiza cursos de capacitación, así mismo en su teoría por **Vizcarra, (2009)**, la capacitación es una técnica de formación, que se le brinda a una persona o individuo para que desarrolle sus conocimientos, habilidades y actitudes, de manera más eficaz a fin de mejorar su rendimiento presente o futuro, un programa de capacitación implica brindar conocimientos, que luego permitan al empresario en la medida necesaria desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño, de manera sistemática y organizada en función de objetivos definidos. **(Ver Pág. 12.)**

75% no ha realizado capacitación al personal de su empresa, esto resultados encontrados coincide por **Rodríguez, (2011)**, menciona que el 100% dijeron que sus trabajadores no recibieron capacitación, así mismo estos resultados coincide con la investigación realizada por **Monzón, (2013)**, indica que el 57% de su personal no ha recibido capacitación, y a su vez estos resultados contrasta por **Alvarado, (2013)**, considera que el 75% manifestaron que su personal sí ha recibido capacitación, y también estos resultados contrastan por **Castro, (2013)**, quien afirma que el 67% manifestaron que su personal sí ha recibido capacitación. Estos resultados demuestran que los representantes de las MYPES, deben capacitar al personal de su empresa, para mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal, esto permite mejorar su rendimiento y poder resolver cualquier situación en su ámbito laboral y brindar un buen servicio a los clientes, de esa manera en su teoría por **Vizcarra, (2009)**, en la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo. La obsolescencia, también es una de las razones por la cual, las empresas se preocupan por capacitar a sus colaboradores, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia. Para las empresas u organizaciones, la capacitación debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundando en beneficios para la empresa. **(Ver Pág. 12.)**

El 100% de los encuestados consideran que la capacitación es una inversión, esto resultados coincide con los resultados encontrados por **Rodríguez, (2011)**, menciona que el 62,5% afirman que la capacitación es una inversión, así mismo también coinciden los resultados encontrados por **Monzón, (2013)**, menciona que el 60% consideran que la capacitación es una inversión, a su vez esto resultados coincide por **Alvarado, (2013)**, menciona que el 85% considera que la capacitación si es una inversión, y también coincide con los resultados por **Castro, (2013)**, donde el 100% considera que la capacitación si es una inversión. Estos resultados demuestran que los representantes de las MYPES, consideran que la capacitación es una inversión, pero es importante para los recursos humanos, porque de ello depende la supervivencia de las empresas en el mercado para ser más competitivas.

Así mismo en la teoría por **Frigo, (2011)**, disminuye la tasa de rotación de personal, y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente. Por ello, las inversiones en capacitación redundan en beneficios tanto para la persona entrenada como para la empresa que la entrena y las empresas que mayores esfuerzos realizan en este sentido, son las que más se beneficiarán en los mercados hipercompetitivos que llegaron para quedarse. **(Ver Pág. 14, 15)**

El 100% de los encuestados dijeron que si implementarían cursos de capacitación. Esto demuestran que los representantes de las MYPES, dijeron que si implementarían cursos de capacitación porque permite al personal desarrollarse mejor en su rendimiento laboral y sea capaz de resolver los problemas que se le presenta durante su desempeño en la empresa.

El 81% le gustaría capacitarse en el área de Marketing, esto coincide ligeramente con los resultados encontrados por **Rodríguez, (2011)**, menciona que el 75% ha recibido capacitación en otros cursos no especificados, así mismo estos resultados contrasta por **Monzón, (2013)**, considera que el 73% no participo en ningún curso de capacitación, a su vez contrasta con los resultados por **Castro, (2013)**, donde el 42% ha recibido un curso de capacitación no especificada en la encuesta. Estos resultados demuestran que los representantes de las MYPES, le gustaría capacitarse en el área de Marketing, lo permite ser más competitivos y poder adaptarse los nuevos cambios en el mercado, teniendo en cuenta que la capacitación es fundamental porque mejora la rentabilidad y promueve actitudes más positivas y estar a la vanguardia, promueve el desarrollo en las empresas.

El 50% dijeron le gustaría capacitar a su personal en el área Producción, esto se contrasta con los resultados encontrados por **Alvarado, (2013)**, considera el 70% capacitar a su personal en brindar un mejor servicio al cliente, así mismo se contrasta los resultados encontrados por **Castro, (2013)**, menciona que el 75% capacitar a su personal en prestar un mejor servicio al cliente. Estos resultados demuestra que los representantes de las MYPES, en estudio, dijeron capacitar a su personal en área de producción y también para brindar un mejor servicio al cliente, es una de las fortalezas para las micro y pequeñas empresas, la capacitación al personal le da seguridad, credibilidad y ser

eficaz al momento de atender sus pedidos o reclamos, al venderle un producto o brindar un servicio.

El 75% dijeron ninguna vez ha capacitado a su personal y el otro 25% dijeron que ha capacitado de 2 a 3 veces a su personal. Esto demuestra que los representantes de las MYPES, en estudio va incrementar la capacitación a su personal porque es muy importante y les permite desarrollar sus habilidades y ser eficaz en su trabajo y poder llevar a cabo las exigencias que las empresas requiera en su entorno.

El 100% de los encuestados consideran que la capacitación mejora la rentabilidad, esto contrasta con los resultados encontrados por **Rodríguez, (2011)**, indica el 62,5% manifestaron que la capacitación es muy relevante para su personal, y a su vez contrasta con los resultados por **Monzón, (2013)**, donde el 53% consideran que la capacitación es importante, así mismo estos resultados contrasta por **Alvarado, (2013)**, el 95% considera que la capacitación del personal es relevante, y también estos resultados contrasta con **Castro, (2013)**, menciona que el 100% considera que la capacitación al personal es importante para su empresa. Estos resultados demuestran que las MYPES, consideran que la capacitación mejora la rentabilidad, para generar utilidades para determina éxito de las micro y pequeñas empresas.

El 100% de los encuestados consideran que la capacitación eleva la eficiencia de la empresa. Esto demuestra que los representantes de las MYPES, que la capacitación eleva la eficiencia de la empresa, requiere el compromiso y el esfuerzo de todos los trabajadores para así lograr un mejor trabajo en equipo, las empresas eficientes satisfacen los requerimientos de sus clientes como también de sus propios trabajadores, además de promover su crecimiento a través de la constante capacitación.

El 100% de los encuestados consideran que la capacitación mejora la calidad del producto. Esto demuestra que los representantes de las MYPES, consideran que la capacitación mejora la calidad del producto es uno de los principales elementos que los clientes valoran para guiar sus decisiones de compra a sus necesidades y en cuanto a la fiabilidad del producto.

## v. CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicio - rubro imprentas del Distrito de Chimbote, 2013, están representadas por personas adultas de una edad 31 a 50 años, cuenta con grado de instrucción secundaria y son dueños y administradores de su propia empresa.

La mayoría relativa de los representantes de las MYPES del Sector servicio - rubro imprentas del Distrito de Chimbote, 2013, tienen 1 a 5 años de permanencia en el rubro y tienen de 1 a 5 trabajadores en su empresa

En la totalidad de las MYPES del Sector servicio - rubro imprentas del Distrito de Chimbote, 2013, mencionaron que no realizaron capacitación para crear su MYPE, por lo tanto no realizaron cursos de capacitación para mejorar el manejo de su empresa, pero mencionaron que les gustaría capacitarse en el área de Marketing y a sus trabajadores en el área de proceso productivo y dijeron ninguna vez a capacitado a su personal, consideran que la capacitación es una inversión y mejora la rentabilidad, eleva la eficiencia de la empresa y mejora la calidad del producto, los cuales a su vez dijeron que si implementarían cursos de capacitación.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, (2013).** *Caracterización del financiamiento, la Capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, Rubro actividades imprentas del distrito de Chimbote, período 2011 – 2012*”.
- Aspilcueta, J. (2012).** *MYPEs en el Perú*. Extraído el 23 Agosto, 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>
- Atanasof, A. (2008).** *PYMES Argentinas reciben capacitación para exportar*. Extraído el 18 Junio, 2008 de <http://dev.soyentrepreneur.com/pymes-argentinas-reciben-capacitacion-para-exportar.html>
- Castro, (2013).** *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro Multiservicios del distrito de Chimbote provincia del santa, periodo 2010-2011*.
- Guevara, J. (2012).** *La importancia de la capacitación en las PYMES*. Extraído el 26 Agosto, 2014, de <http://jguevara10.wordpress.com/2012/05/07/la-importancia-de-la-capacitacion-en-las-pymes/>
- Heraldo, H. (2011).** *Taiwán y Honduras sellan proyecto piloto de capacitación para pymes*. Extraído 24 Enero, 2011, de <http://www.americaeconomia.com/economia-mercados/comercio/taiwan-y-honduras-sellan-proyecto-piloto-de-capacitacion-para-pymes>.
- Huaruco, L. (2014).** *Cofide: Apenas el 20% de las MYPES peruanas obtienen ganancias de sus negocios*. Extraído el 23 Agosto, 2014, de: <http://gestion.pe/empleo-management/cofide-apenas-20-mypes-peruanas-obtienen-ganancias-sus-negocios-2101349>.
- Leone. A, (2011).** *¿Qué es la Capacitación? Donde Aplicar La Capacitación*. Extraído el 26 Agosto, 2014, de Frigo, E. (2010). <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm> *AMPYME y el Programa SELA-IBERPyme realizan taller para PYMES*. Extraído el 23 Agosto, 2011.
- Mendoza (2015).** *Tipos de MYPES*. Extraído el 30 de Junio, 2015 de <http://myslide.es/documents/tipos-de-mypes.html>

- Ministerio de Trabajo, (2013).** *LA MYPE.* Extraído el 23 Agosto, 2014, de <http://www.mintra.gob.pe/mostrarTemaSNIL.php?codTema=56&tip=20> *Micro y Pequeñas Empresas.* Extraído el 26 Agosto, 2014, de Guía Mype Sunat, (s/f). <http://www.mypes.biz/>
- Monzón, (2013).** *Caracterización del financiamiento, Capacitación y rentabilidad de las micro y Pequeñas empresas del sector servicios - rubro Fotocopias-Chimbote,* 2010-2011. (Tesis de pregrado).Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote. Perú.
- Osorio, M. (2011).** En América Latina, el Programa Brasil Emprendedor (PBE). Extraído el 24 Abril, 2011, de <http://observatorioredesempresariales.wordpress.com/2013/05/20/se-realizo-capitacion-en-innovacion-de-procesos-de-negocios-en-pymes-costarricenses/> [http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2011/04/28/sistema\\_nacional\\_de\\_capitaci%C3%B3n\\_mype\\_peruana.pdf](http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2011/04/28/sistema_nacional_de_capitaci%C3%B3n_mype_peruana.pdf)
- Quiminet, (2011).** (Tesis de pregrado).Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote. Perú *¿Cuáles son las ventajas de las PYMES? ¿Cuáles son las desventajas de las PYMES?* Extraído el 29 de Noviembre 2011
- Rodríguez, (2011).***Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro actividad de impresión gráfica del distrito de Chimbote, periodo 2010 -2011.*
- Vásquez, J. (2013)** *Importancia de las MYPEs en el Perú.* Extraído el 23 Agosto, 2014, de <http://pymesperuana.blogspot.com/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>.
- Zevallos, (2013).** *Se realizó capacitación en innovación de procesos de negocios en PYMES costarricenses.* Extraído el 23 Agosto, 2014.

## ANEXOS

### Anexo 01: Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	SEMANA									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mejoramiento y aprobación del proyecto de tesis			x							
Mejoramiento del informe final de tesis				x						
Revisión y corrección del estadístico					x	x				
Revisión y corrección de estilo						x	x			
Enviar a la comisión							x			
Pre banca								x		
Empastado del informe de tesis									x	
Sustentación de tesis										x

## Anexo 02: Presupuesto

### a. Materiales:

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Lapiceros	10	1.00	10.00
Hojas	500	0.10	50.00
Lápiz	6	0.80	4.80
Borrador	3	0.70	2.10
Folder	3	4	12.00
Cuaderno pequeño	2	6	12.00
<b>TOTAL</b>			<b>90.9</b>

### b. Bienes y servicios:

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
<b>BIENES</b>			
USB 4Gb	1	30.00	30.00
Impresiones	300	0.25	75.00
Copias	200	0.10	20.00
<b>SERVICIOS</b>			
Biblioteca	10Hrs		00.00
Horas de Internet	8Hrs	1.00	80.00
Movilidad	30	1.00	60.00
Taller Cocurricular de Investigación	2 meses	1650.00	1650.00
<b>TOTAL</b>			<b>1915.00</b>

**Financiamiento:** Autofinanciado por el estudiante.

**Anexos 03: Cuestionario.**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE**

**Escuela Profesional De Administración**

**CUESTUONARIO APLICADO A LOS DUEÑOS, AFMINISTRADORES Y/ OREPRESENTANTES DE LA EMPRESAS DE IMPRENTA DE CHIMBOTE.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las pymes del sector servicios- rubro imprentas del distrito de Chimbote, 2013.

**"CARACTERIZACIÓN DEL CAPACITACIÓN EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS- RUBRO IMPRENTAS DEL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2013"**

La información que usted proporciona será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que agradece anticipadamente

**ENCUESTADOR:**




- I. DATOS GENERALES
1. ¿Cuál es su edad?
  - a) De 18 a 30 años
  - b) De 31 a 50 años
  - c) De 50 años a mas
2. ¿Cuál es su grado de instrucción?
  - a) Primaria
  - b) Secundaria
  - c) Sup. Universitario
  - d) Sup. No universitario
  - e) Sin instrucción
3. ¿Cuál es el Cargo que desempeño en la empresa?
  - a) Dueño
  - b) Administrador
  - c) Representante legal

## II. MYPES

4. ¿Cuántos años de permanencia tiene en la actividad y el rubro?

- a) De 1 a 5 años  
b) De 5 a 10 años  
c) De 10 a más

5. ¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?

- a) De 1 a 5  
b) De 6 a 10  
c) Más 10

## III. CAPACITACION

6. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación antes de crear su Mype?

- a) Si  
 b) No

7. ¿Ha tomado algún curso de capacitación para mejorar el manejo de su empresa?

- a) Si  
 b) No

8. ¿Ud. Ha realizado capacitación al personal de su empresa?

- a) Si  
 b) NO

9. Usd. Considera que la capacitación es?

- a) Un gasto  
 b) Una inversión

10. ¿Le gustaría implementar programas de capacitación a en su empresa?

- a) Si  
b) No

  
MBA, Lic. Adm. Felipe López Torres  
CONSEJO Técnico de Capacitación MYPES

11. En qué áreas le gustaría capacitarse?

- a) Marketing
- b) Finanzas
- c) Liderazgo
- d) Otros

12. En qué áreas le gustaría capacitar a sus trabajadores?

- a) Atención al cliente
- b) Proceso productivo
- c) Inventarios
- d) Otros

13. ¿Cuántas veces ha capacitado a su personal?

- a) Ninguna vez
- b) 01 – 02 veces
- c) 02 – 03 veces
- d) 03 a más veces

14. Cree usted que la capacitación al personal mejora la rentabilidad de la empresa?

- a) Sí
- b) No

15. Cree usted que la capacitación eleva la eficiencia de la empresa?

- a) Sí
- b) No

16. La capacitación mejora la calidad del producto?

- a) Sí
- b) No

Elaborado Por DÍAZ BUREA MARIA HELOA

Aprobado Por MBA. FELIPE LIENQUE TUÑO



FAC  
Lic. Adm. Felipe Lienque Tuño  
Código de Colección N° 0485

### ANEXO 04: Formula Para Obtención De La Muestra

Con ayuda del Sistema de Información Geográfica Para Emprendedores (SIGE), en donde se ingresó los datos referentes a la Ciudad y el Distrito, posterior a ello se especifica en giro del negocio.

Por lo tanto de acuerdo al sector y el rubro que es imprentas se pudo encontrar que existen 64 imprentas en toda la población de Chimbote.

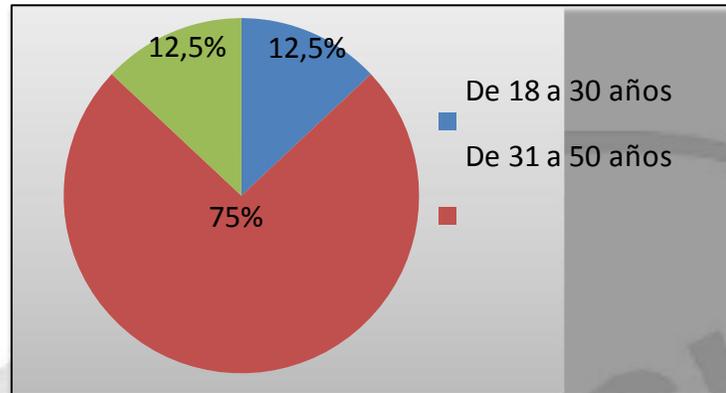


### Anexo 05: Hoja de tabulación

Pregunta	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>I. REPRESENTANTES</b>				
1. ¿Cuál es su edad?	a) De 18 a 30 años	II	2	12,5%
	b) De 31 a 50 años	<del>III</del> <del>III</del> II	12	75,0%
	c) De 50 años a mas	II	2	12,5%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>
2. ¿Cuál es su grado de instrucción?	a) Primaria	I	1	6,25%
	b) Secundaria	<del>III</del> III	8	50,0%
	c) Sup. No universitario	<del>III</del> I	1	6,25%
	d) Sup. Universitario	I	6	37,5%
	e) Sin instrucción		0	0,0%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>
3. ¿Cuál es el Cargo que desempeño en la empresa?	a) Dueño	<del>III</del> II	7	43,75%
	b) Administrador	<del>III</del> II	7	43,75%
	c) Representante legal	II	2	12,5%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>
<b>MYPES</b>				
4. ¿Cuántos años de permanencia tiene en la actividad y el rubro?	a) De 1 a 5 años	III	3	18,75%
	b) De 5 a 10años	<del>III</del> III	9	56,25%
	c) De 10 a más	III	4	25,0%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>
5. ¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?	a) De 1 a 5	<del>III</del> <del>III</del>	10	63,5%
	b) De 6 a 10	<del>III</del>	5	31,25%
	c) Más 10	I	1	6,25%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>
<b>II. CAPACITACION</b>				
6. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación antes de crear su Mype?	a) Si	III	4	25,0%
	b) No	<del>III</del> <del>III</del> II	12	75,0%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>

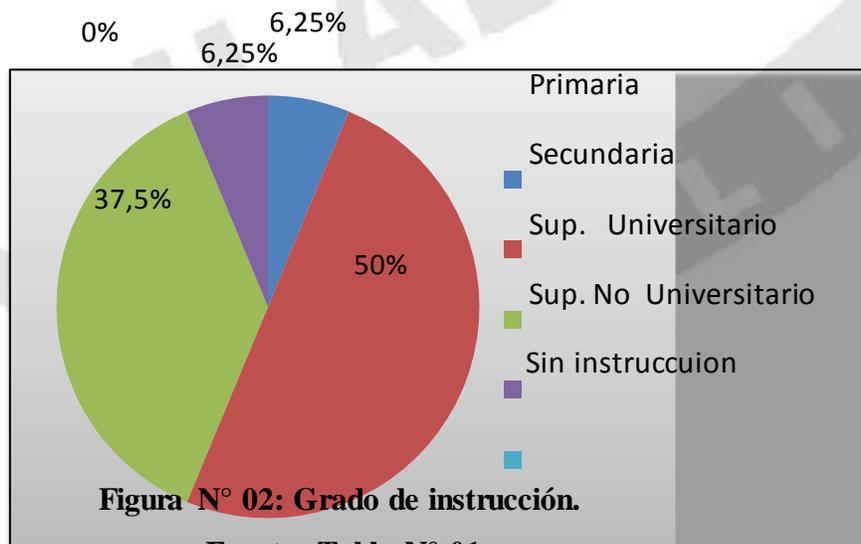
7. ¿Ha tomado algún curso de capacitación para mejorar el manejo de su empresa?	a) Si	III	4	25,0%
	b) No	<del>III</del> <del>III</del> II	12	75,0%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>
8. ¿Ud. Ha realizado capacitación al personal de su empresa?	a) Si	III	4	25,0%
	b) NO	<del>III</del> <del>III</del> II	12	75,0%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>
9. Usd. Considera que la capacitación es?	a) Un gasto		0	0,0%
	b) Una inversión	<del>III</del> <del>III</del> <del>III</del> I	16	100,0%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>
10. ¿Le gustaría implementar programas de capacitación a en su empresa?	a) Si	<del>III</del> <del>III</del> <del>III</del>	15	94,0%
	b) No	I	1	6%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>
11. En qué áreas le gustaría capacitarse?	a) Marketing	<del>III</del> <del>III</del> III	13	81,25%
	b) Finanzas		0	0,0%
	c) Liderazgo	III	3	18,75%
	d) Otros		0	0,0%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>
12. En qué áreas le gustaría capacitar a sus trabajadores?	a) Atención al cliente	<del>III</del> II	8	50,0%
	b) Proceso productivo	<del>III</del> III	8	50,0%
	c) Inventarios		0	0,0%
	d) Otros		0	0,0%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>
13. ¿Cuántas veces ha capacitado a su personal?	a) Ninguna vez	<del>III</del> <del>III</del> II	12	75,0%
	b) 01 – 02 veces		0	0,0%
	c) 02 – 03 veces	III	4	25,0%
	d) 03 a más veces		0	0,0%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>
14. Cree usted que la capacitación al personal mejora la rentabilidad de la empresa?	a) Si	<del>III</del> <del>III</del> <del>III</del> I	16	100,0%
	b) No		0	0,0%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>
15. Cree usted que la capacitación eleva la eficiencia de la empresa?	a) Si	<del>III</del> <del>III</del> <del>III</del> I	16	100,0%
	b) No		0	0,0%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>
16. La capacitación mejora la calidad del producto?	a) Si	<del>III</del> <del>III</del> <del>III</del> I	16	100,0%
	b) No		0	0,0%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>

### ANEXO 06: Figuras



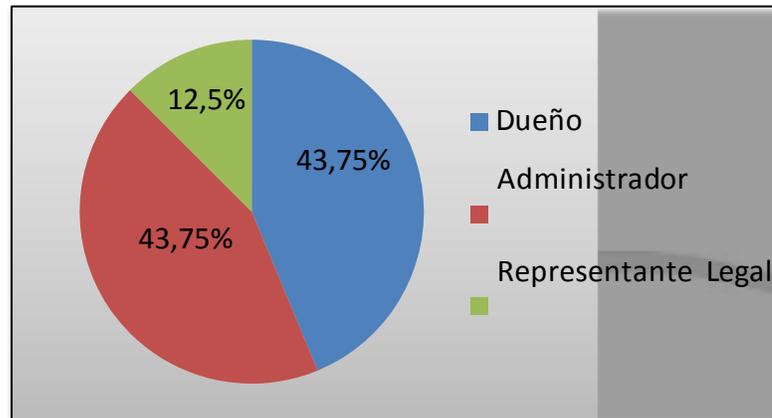
**Figura N° 01: cuál es su edad.**

**Fuente: Tabla N° 01**



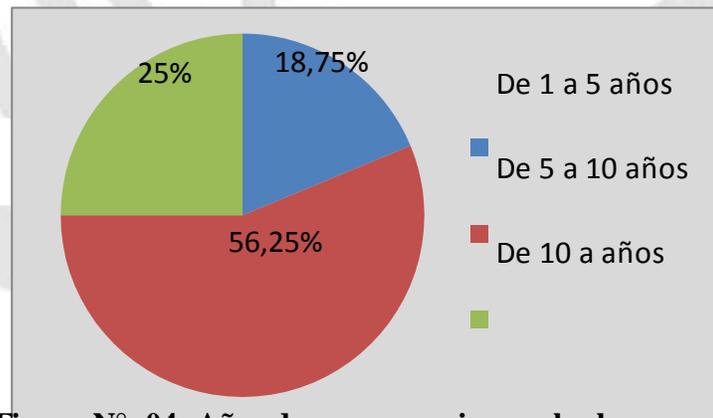
**Figura N° 02: Grado de instrucción.**

**Fuente: Tabla N° 01**



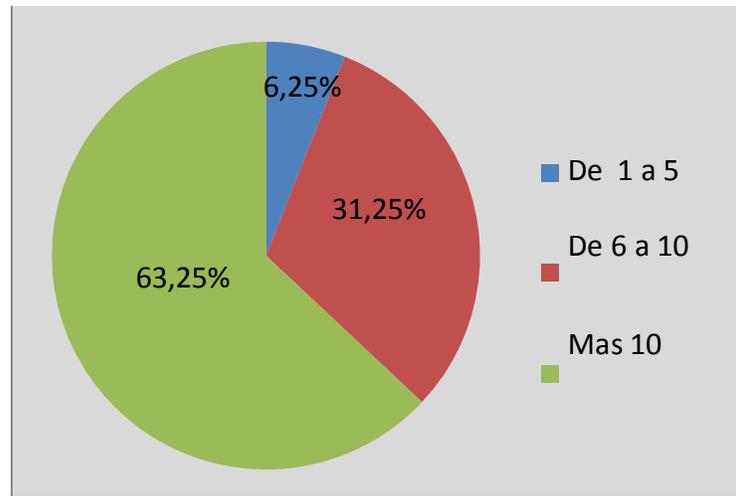
**Figura 03: Cargo de la empresa.**

**Fuente: Tabla N° 01**



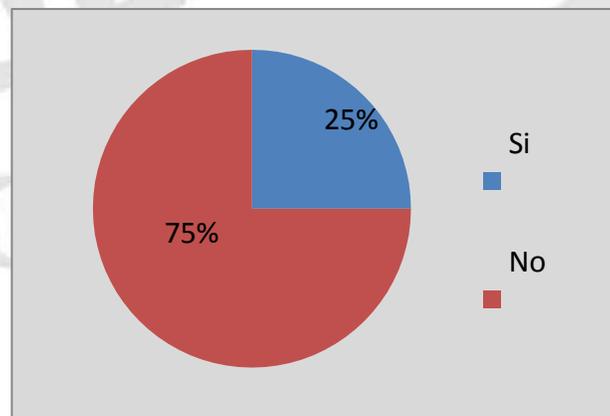
**Figura N° 04: Años de permanencia en el rubro.**

**Fuente: Tabla N° 02**



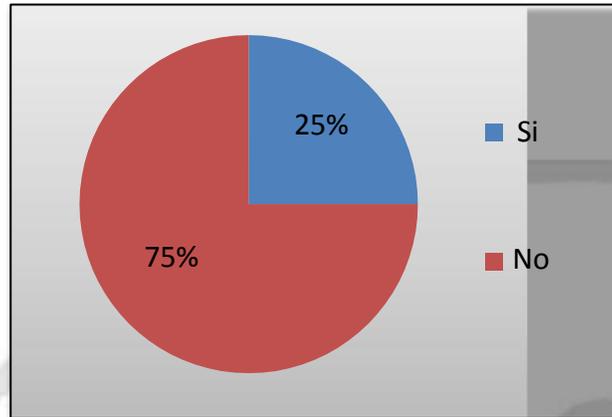
**Figura N° 5: N° De trabajadores cuenta tu empresa.**

**Fuente: Tabla N° 02**



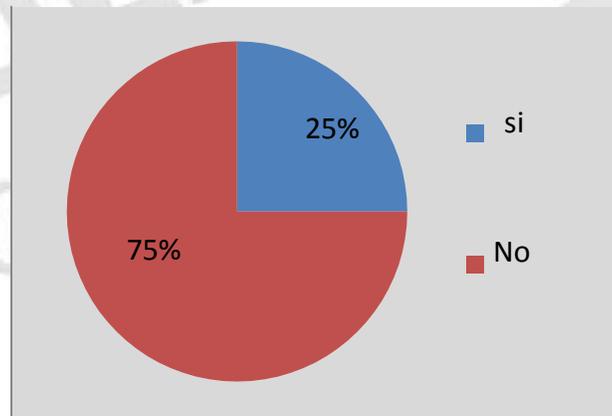
**Figura N° 6: Se capacitó antes de crear su MYPE.**

**Fuente: Tabla N° 03**



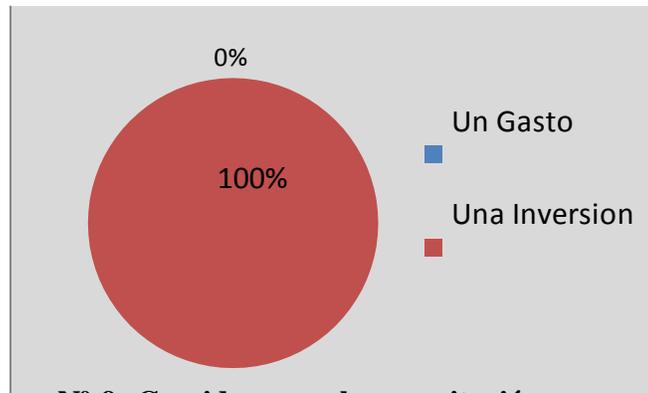
**Figura N° 7: Realizo cursos de capacitación para mejorar el manejo de su empresa.**

**Fuente: Tabla N° 03**



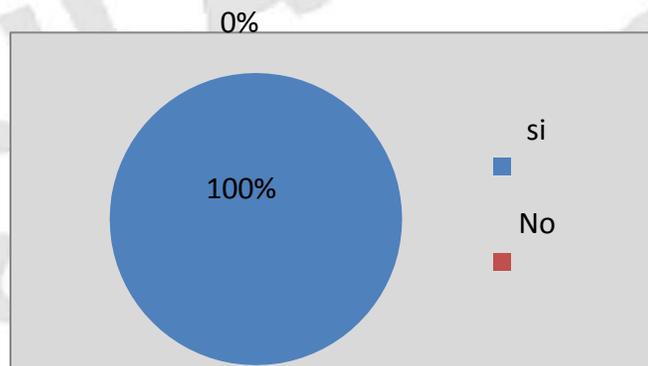
**Figura N° 8: Ha realizado capacitación al personal de su empresa.**

**Fuente: Tabla N° 03**



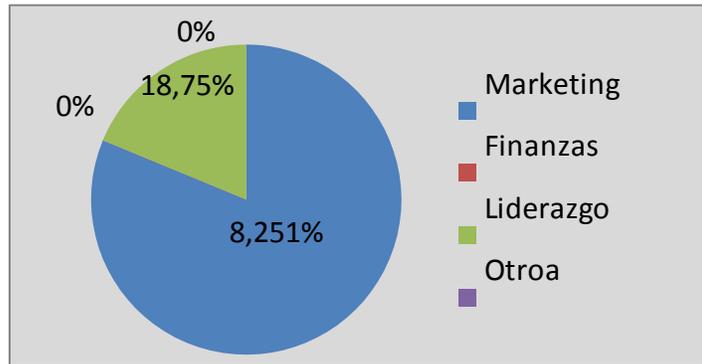
**Figura N° 9: Considera que la capacitación es.**

**Fuente: Tabla N° 03**



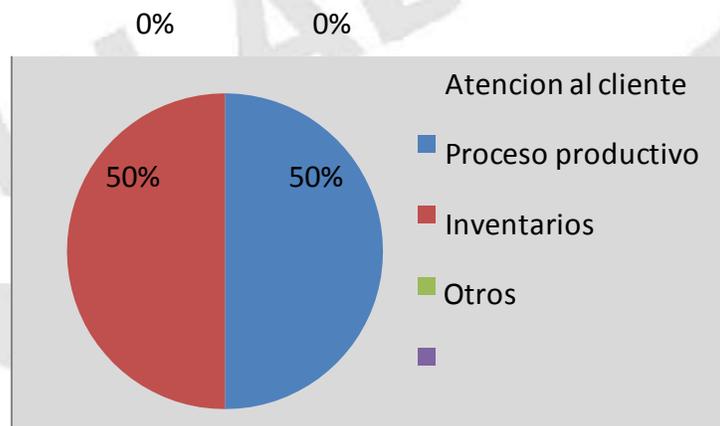
**Figura N° 10: Implementaría programas de capacitación en su empresa.**

**Fuente: Tabla N° 03**



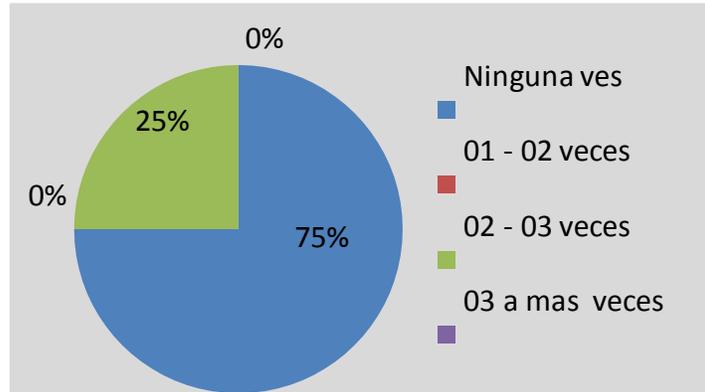
**Figura N° 11: Que áreas le gustaría capacitarse.**

**Fuente: Tabla N° 03**



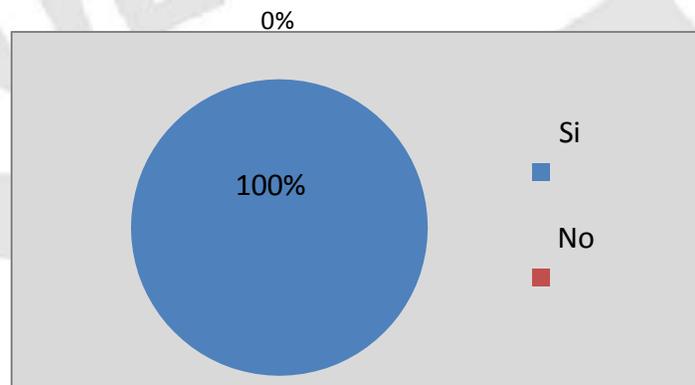
**Figura N° 12: Que áreas le gustaría capacitar a sus trabajadores.**

**Fuente: Tabla N° 03**



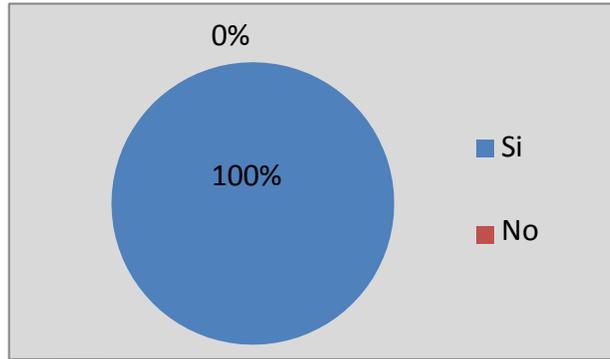
**Figura N° 13: cuantas veces ha capacitado a su personal.**

**Fuente: Tabla N° 03**



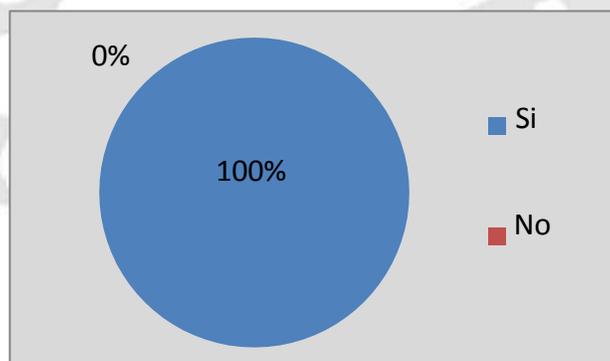
**Figura N° 14: La capacitación al personal mejora la rentabilidad de la empresa.**

**Fuente: Tabla N° 03**



**Figura 15: Capacitación eleva la eficiencia de la empresa.**

**Fuente: Tabla N° 03**



**Figura N° 16: Capacitación mejora la calidad del producto.**

**Fuente: Tabla N° 03**