

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
COMERCIO, RUBRO: VENTA MINORISTA DE PRENDAS
DE VESTIR, MERCADO MODELO, DISTRITO DE
CHIMBOTE, 2014

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

AUTOR:

Bch. OSCAR ANTONIO HERNÁNDEZ PILARES.

ASESOR:

Dr. REINERIO ZACARIAS CENTURIÓN MEDINA

CHIMBOTE – PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR

Dr. Santos Felipe Llenque Tume

Presidente

Mgtr. Carlos Enaldo Rebaza Alfaro

Secretario

Mgtr. Miguel Limo Vásquez

Miembro

Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina.

Asesor

AGRADECIMIENTO

A:

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte, motor y compañía durante todo el periodo de estudio, a mis padres, mi esposa mis hijos y un especial agradecimiento a mi amigo Braulio landa quien con su apoyo incondicional me ayudo a iniciar este gran reto que me propuse. Gracias.

Agradezco también a mi asesor de tesis, el Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina, y su asistente por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento. Así como también haber tenido toda la paciencia para guiarme durante todo el desarrollo de mi tesis.

DEDICATORIA

A:

las personas más importantes en mi vida, que
estuvieron siempre dispuestos a brindarme todo
su apoyo,. ahora soy yo quien retribuye, dedicando
esta tesis con todo mi cariño, a ustedes: Mis padres,
mi esposa, mis hijos y mis hermanas.

A los catedráticos que con el pasar de
los años se convirtieron en nuestro
ejemplo a seguir y que influyeron con
sus lecciones y experiencias, y formarme
profesionalmente como una persona
preparada para sumir retos que pone la
vida.

RESUMEN

La presente investigación, tuvo por objetivo determinar las principales características de la capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio - rubro venta minorista de prendas de vestir mercado modelo – distrito de Chimbote 2014. La investigación fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño No experimental/ transversal, utilizó una población muestral de 10 Micro y Pequeñas Empresas que se les aplicó un cuestionario de 14 preguntas con la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: El 70% de los representantes, tienen edad 31 a 50 años. El 70% son sexo femenino. El 50% tienen grado de instrucción secundaria. EL 60% son dueños de sus empresas. El 50% lleva trabajando entre 4 a 6 años en la empresa. El 70% tienen de 1 a 3 años de presencia en el mercado. El 90% tienen de 1 a 5 trabajadores. El 90% respondió que está en el rubro para generar ganancia. El 60% conoce el término capacitación .El 80% de los encuestados respondieron que no han recibido Capacitación en los últimos años .Un 50% fue capacitado en atención al cliente. El 70% desea ser capacitados mensualmente. Para un 80% la capacitación es una inversión. Y un 90% afirma que la capacitación mejora el rendimiento en la empresa. Concluyendo que la mayoría de los representantes de las MYPE tienen entre 31 a 50 años de edad y son de sexo femenino, la mitad tiene grado de instrucción secundaria y llevan trabajando entre 4 y 6 años, una gran mayoría desearía ser capacitado mensualmente y finalmente afirman que la capacitación ayuda a mejorar el rendimiento dela empresa.

Palabras clave: MYPE, Capacitación y Representantes.

ABSTRACT

The present investigation, aimed to identify the main features of the training in the Micro and Medium Enterprises trade sector - retail item of clothing market model - district of Chimbote 2014. The research was a quantitative, descriptive level, non-experimental design/ transverse, used a sample population of 10 Micro and Medium Enterprises that they were given a questionnaire of 14 questions with the technique of the survey yielded the following results: 70% of the representatives, have age 31 to 50 years. The 70 per cent are female. The 50% have degree of secondary schooling. The 60% are the owners of their companies. The 50% has been working between 4 to 6 years in the company. 70% have 1 to 3 years of presence in the market. The 90% have 1 to 5 workers. The 90% replied that is in the heading to generate profit. The 60 per cent know the term training .80% of those surveyed responded that they have not received training in recent years .50% was trained in customer care. The 70 per cent want to be trained on a monthly basis. For a 80% Training is an investment. And a 90%affirms that the training improves performance in the company. Concluding that the majority of the representatives of the MYPE have between 31 to 50 years of age and are female, half has degree of secondary education and have been working between 4 and 6 years, a large majority would like to be trained on a monthly basis and finally say that training helps improve performance of the company.

Key words: MYPE, Training and representative.

CONTENIDO.

1. Título.....	i
2. Jurado evaluador y asesor.....	ii
3. Agradecimiento.....	iii
4. Dedicatoria.....	iv
5. Resumen.....	v
6. Abstract.....	vi
7. Contenido	vii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de Literatura.....	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.2. Bases Teóricas.....	7
2.3. Marco Conceptual.....	10
III .Hipótesis.....	12
IV. Metodología.....	13
4.1.Diseño de la investigación.....	13
4.2.Población y muestra.....	13
4.3. Definición y operacionalización de variables e Indicador.....	14
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
4.5. Plan de Análisis.....	15
4.6. Matriz de Consistencia.....	16
4.7. Principios éticos.....	17
V. Resultados.....	18
5.1.Resultados.....	18
Tabla n° 1.....	18
Tabla n° 2.....	19
Tabla n° 3.....	20
5.2.Análisis de resultados.....	21

Discusión.....	21
Tabla n° 1.....	21
Tabla n° 2.....	22
Tabla n° 3.....	22
VI. Conclusiones.....	23
Referencias Bibliográficas.....	24
Anexos.....	25
Anexo 1.....	25
Anexo 2.....	26
Anexo 3.....	27
Anexo 4.....	28
Anexo 5.....	29
Anexo 6 figuras.....	31

I. INTRODUCCIÓN.

Algunos autores consideran que el surgimiento de las MYPE mucho más que definirlos como origen, es el resultado de una gran crisis económica y también política que se ha vivido en la economía mundial en las últimas décadas. Las micro empresas tienen remotos antecedentes y muchas de ellas se puede considerar que iniciaron sus actividades como pequeños talleres artesanales y en algunos casos maquilladoras familiares y medianas empresas. En la década de los noventa las políticas económicas fueron todo menos acertados y no produjeron el esperado desarrollo, en todo este escenario solo resultaron favorecidas la mediana y gran empresa, y por la otra parte se generó una grave situación de desempleo con el consiguiente endeudamiento del sector privado.

Algunas limitaciones están relacionadas con el recurso humano poco calificado y capacitado, obsoleta tecnología, escaso manejo de mecanismos de organización y planificación estratégica, casi nulo control de la calidad, tradicionales sistemas de comercialización, entre otros, según lo manifiesta, (Gómez, 2002).

Este problema es uno de principales limitaciones que tienen las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) porque en un mundo caracterizado por cambios rápidos y complejos, donde la competitividad y la globalización son un imperativo, los empresarios y trabajadores tienen cada vez mayor necesidad de capacitarse para obtener nuevas habilidades, talentos y competencias, para así adaptarse a este entorno cambiante de lo contrario desaparecerán en un abrir y cerrar de ojos. Según (Millatureo & Puentes, 2002).

El problema de capacitación en las Micro y pequeñas empresas (MYPE) no solo es a nivel nacional sino también a nivel internacional por ejemplo en los Estados Unidos de América, “el promedio de vida de las empresas es de seis años y más de un 30% no llega al tercer año”. Los programas de capacitación son administrados por entidades académicas elegidas por concurso público y / o privadas cuyo objetivo prioritario será el desarrollo de las capacidades productivas y de gestión empresarial de las microempresas. De acuerdo a la realidad se encuentra que en el ámbito privado tenemos limitaciones para acceder a programas de capacitación lo cual como resultado tenemos una escasa especialización en el trabajo. Por ende no suelen utilizar técnicas de gestión.

La capacitación en México enfrenta, entre otros, los problemas siguientes: “Enfoque de la capacitación dominado por la oferta. Esto significa, que los programas y cursos se diseñan, aplican y evalúan desde la academia, los centros encargados de la capacitación, áreas de recursos humanos de las empresas, con lo cual no necesariamente se están atendiendo los requerimientos de los procesos productivos modernos.” (Flores, Hernández & Flores Jiménez, s/f).

En el Perú no existe un sistema nacional de capacitación para la MYPE; y dicha ausencia conlleva a que no exista un organismo regulador que establezca las bases y que marque las pautas y fije las normas para que la oferta de capacitación En el Perú no existe un sistema nacional de capacitación para la MYPE; y dicha ausencia conlleva a que no exista un organismo regulador que establezca las bases y que marque las pautas y fije las normas para que la oferta de capacitación llegue adecuadamente a la demanda.

En el departamento de Ancash , existen muchos establecimientos dedicados a la venta de ropa, que brindan una atención pésima al cliente, debido a la falta de capacitación, esto porque el personal que labora en los bazares, muestra actitudes y acciones negativas como discusiones con los clientes, lentitud en el servicio, desconocimiento de precio, marca de la ropa, baja calidad del producto, carencia de productos, poco interés cuando les hacen consultas, etc. generando descontento e inconformidad en los clientes.

En la ciudad de Chimbote donde se realizó el presente estudio, fue necesario conocer la realidad de las MYPE, ya que son unidades económicas predominantes, las cuales presentan serias dificultades en la capacitación, ocasionando problemas en el mercado empresarial.

El economista Yuri Vivar Miranda refiere que en Chimbote el índice de empleo para las grandes empresas con más de 50 trabajadores ha caído del 100% a 88% entre octubre del 2010 y marzo del 2014. “De las pequeñas empresas hacia arriba se ha perdido empleo en un poco más de 12%; incluyendo las empresas de 10 a más trabajadores, la caída registrada se ha dado a 96.4%”, apunta. Según el especialista esto se explica principalmente por la falta capacitación y de inversión privada y pública, y la caída en el sector manufacturero mientras que el empleo en el sector

comercio subió en 19.4 %, lo que quiere decir que las pequeñas empresas han paliado la gran caída de 12%.

Por eso hay la necesidad de hacer de estas micro y pequeñas empresas unidades económicas que vayan más allá de la generación de empleo y se conviertan en impulsoras de desarrollo sostenido. “Por ello se hace necesario realizar el estudio de investigación, denominado; caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta minorista de prendas de vestir del mercado modelo del distrito de chimbote-2014.

¿Cuáles son las principales características de la capacitación de las MYPE del sector comercio - rubro venta minorista de prendas de vestir del mercado modelo del distrito de Chimbote, año 2014?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:
Describir las principales características de la capacitación de las MYPE del sector comercio - rubro venta minorista de prendas de vestir del mercado modelo del distrito de Chimbote, año 2014.

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

- Describir las principales características de los representantes de las MYPE del sector comercio - rubro venta minorista de prendas de vestirdel mercado modelo del distrito de Chimbote, año 2014.
- Describir las principales características de las MYPE del sector comercio - rubro venta minorista de prendas de vestir del mercado modelo del distrito de Chimbote, año 2014.
- Describir las principales características de la capacitación a las MYPE del sector comercio - rubro ventas de prendas de vestir del distrito de Chimbote, año 2014.

Justificación.

Al ser esta investigación, una actividad impulsora para que las MYPE del sector comercio, rubro venta minorista de prendas de vestir, reconozcan la importancia de la capacitación puesto que esto les otorga ventajas significativas, que les permita invertir y desarrollar en su actividad empresarial, viéndose reflejado en las mejoras de la sociedad en general, al ser las MYPE parte de nuestra sociedad, contribuyendo

especialmente en los microempresarios, en su personal o fuerza laboral y en el bienestar económico de las familias.

Asimismo, la investigación se justifica porque permitirá conocer en forma clara y descriptiva las principales características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del ámbito de estudio.

El estudio de la variable capacitación implicara brindar conocimientos, que luego permitan al trabajador desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño en las MYPE.

Ésta repercute en el individuo de dos diferentes maneras:

Eleva su nivel de vida: La manera directa de conseguir esto es a través del mejoramiento de sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario.

Eleva su productividad: esto se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir empresa y empleado.

La capacitación en la empresa, debe brindarse al individuo en la medida necesaria, haciendo énfasis en los puntos específicos y necesarios para que pueda desempeñarse eficazmente en su puesto. La presente investigación también es un aporte al conocimiento específico respecto de la características de la variable capacitación rubro específico, estableciendo las bases exploratorias para estudios de investigación con un mayor grado de profundidad, al respecto que busquen alcanzar injerencias en cuanto a la relación causa efecto entre la variable objeto de estudio.

Finalmente servirá de base metodológica para posterior estudios, sirviendo como antecedente en cuanto a datos y cifras se refiera para abordar estudios correlacionales o explicativos, considerando que la presente se enfoca en un estudio descriptivo, que busca establecer las diversas características de la capacitación de las MYPE, tanto por iniciativa propia o la que venga de parte de las entidades gubernamentales.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.

2.1.- Antecedentes.

Según Trujillo, (2010), en su estudio, “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE en el sector industrial – rubro confecciones de ropa deportiva de la provincia de Arequipa”, año 2008-2009, se obtuvieron los siguientes resultados, respecto a los empresarios: la edad de los representantes legales de las MYPE encuestadas que más predomina es la que fluctúa en el rango de 45 a 64 años con un 55 %. y que el 65% de los representantes legales encuestados son de sexo masculino, el 40% de los empresarios encuestados tienen el grado de instrucción técnica superior universitaria respectivamente. Respecto a las MYPE, los empresarios y los trabajadores el 100% de los representantes legales de las MyPe encuestados dijeron tener más de 3 años en la actividad empresarial (rubro de confecciones ropa deportiva). El 70% de los empresarios dijeron que tienen de 1 a 3 trabajadores, el 30% dijeron que tienen de 4 a 8 trabajadores, el 85% de los representantes legales de las MYPE encuestados dijeron que sus trabajadores no recibieron ningún curso de capacitación, el 60% de los representantes legales de las MyPe encuestados dijeron que consideran que la capacitación de su personal es relevante para su empresa el 90% de los representantes legales considera que la capacitación si mejora la rentabilidad de su empresas.

Según Cáceres, (2010). en su tesis titulada “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector comercio-rubro bordados artesanales del distrito de Chivay, provincia de Caylloma-Región Arequipa, año 2008-2009”, del estudio se obtuvo que: el 45% de los empresarios encuestados tiene grado de instrucción superior; respecto al perfil de las MYPE, el 90% de los representantes legales de las MYPE encuestados dijeron tener más de 03 años de antigüedad empresarial, el 95% dijeron tener entre uno a cinco trabajadores.

Tantas, (2011), en su tesis titulada “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector comercio – rubro distribuidoras de útiles de oficina del distrito de Chimbote, periodo 2008-2009”, obtuvo los siguientes resultados, que los representantes legales son personas adultas ya que la edad promedio es de 40 años; El 57.1% de los representantes legales

encuestados son del sexo femenino; El 42.9% de los microempresarios encuestados tiene grado de instrucción superior universitaria, 28.6% tienen grado de instrucción superior no universitaria y el 28.6% grado de instrucción secundaria; El 100% de los gerentes y/o administradores de las MYPE en estudio, no recibieron ninguna capacitación previa al otorgamiento de los créditos; El 57.1% de las MYPE encuestadas tienen entre 2 a 7 trabajadores El 100% de los representantes legales de las MYPE encuestadas dijeron que sus trabajadores si reciben capacitación. El 100% de los representantes legales de las MYPE encuestados dijeron que la capacitación es una inversión; El 100% de los microempresarios encuestados manifestaron que la capacitación a su personal sí es relevante para la empresa.

Vizcarra, (2009), en su estudio, Importancia de la Capacitación para las MYPE. Mundo MYPE. Comento, que la capacitación se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a las personas, dentro de la empresa, las habilidades que necesitan para realizar su trabajo. Este es un proceso que lleva a la mejora continua y con esto a implantar nuevas formas de trabajo. A las MYPE que lo adopte le generará un valor agregado volviéndolas competitivas.

El tratamiento laboral de las MYPE es de vital importancia, ya que si bien atraviesa problemas como la informalidad, constituye una gran parte de la realidad económica de nuestro país.

El número de MYPE informales ascendería a 1.8 millones, en comparación con 648,147 MyPe formales.

En términos porcentuales, la MYPE formal representaría el 25% de la MYPE total del país, mientras que la MYPE informal el 75%.

La tendencia hacia el uso de la tercerización en el Perú ha tenido un desarrollo mayor al uso de la intermediación laboral.

Esta diferencia se explica en las ventajas de una sobre otra como son: menor rigidez legal, mayor aplicabilidad a nuestra realidad, entre otras.

Las MYPE son actualmente empresas de gran trascendencia dentro de nuestro mercado empresarial, puesto que son las que más producen y las que más empleos genera, a razón de que los empleadores obtienen mayores y mejores beneficios por acogerse a este sistema especial, y a los trabajadores les permite acceder a dichos centros sin contar con grandes carreras o preparaciones profesionales, puesto que la mano de obra en su mayoría es artesanal.

2.2.- Bases teóricas.

Teoría de Capacitación

Según Sutton (2001), la capacitación es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo. Es decir, es la preparación teórica que se les da al personal (nivel administrativo) con el objeto de que cuente con los conocimientos adecuados para cubrir el puesto con toda la eficiencia.

Para Rodríguez y Morales (2008) la capacitación, debe entenderse como una forma de educación a través de la cual se logra una cultura de identidad, teniendo como fundamento el soporte a la calidad y la productividad.

Por otro lado Chiavenato (2009) afirma que la capacitación es el proceso educativo de 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.

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

La capacitación tiende a brindar conocimientos específicos relacionados al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

Según McGehee, citado por Chiavenato (2009) afirma que la capacitación es sinónimo de educación especializada. Comprende todas las actividades que van desde adquirir una habilidad motora, hasta promocionar conocimientos técnicos, desarrollar habilidades administrativas y actitudes ante problemas sociales

La importancia de la capacitación.

Consideramos a la capacitación como uno de los medios prioritarios en la política de Administración de Personal que permite mejorar la eficiencia del trabajo de la organización. Convierte el esfuerzo humano en tareas de alta calidad y trascendencia. Además, proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir actitudes,

conocimientos y habilidades que aumentan su competencia y comprensión de la misión y funciones de la organización.

Esto permite que el personal se desempeñe con eficacia en su trabajo y reúna las condiciones requeridas para futuros cargos y ascensos. También les ofrece la oportunidad de superarse y sobrepasar las exigencias del cargo que ocupa.” La capacitación protege la “vitalidad” de la institución”.

Contenidos de la capacitación.

Según Chiavenato, (2009) afirma que el contenido de la capacitación abarca cuatro formas de cambio de la conducta:

- a) Transmisión de información: el contenido, es el elemento esencial de muchos programas de capacitación. El reto está en repartir la información como un conjunto de conocimientos entre los educandos.
- b) Desarrollo de habilidades: sobre todo, las habilidades, destrezas y conocimientos directamente relacionados con el desempeño del puesto presente o de posibles funciones futuras.
- c) Desarrollo o modificación de actitudes: es decir, la modificación de actitudes negativas de los trabajadores para convertirlas en otras más favorables, como aumentar la motivación o desarrollar la sensibilidad del personal de gerencia y de supervisión en cuanto a los sentimientos y las reacciones de las personas.
- d) Desarrollo de conceptos: la capacitación puede dirigirse a elevar la capacidad de abstracción y la concepción de ideas y filosofías, sea para facilitar la aplicación de conceptos en la práctica de la administración, sea para elevar el nivel de generalización para desarrollar gerentes que piensen en términos globales y amplios.

Objetivos de capacitación.

Según Chiavenato (2009) afirma que los principales objetivos de la capacitación son:

- a) Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
- b) Brindar oportunidades para el desarrollo personal no solo en sus puestos actuales, sino también para funciones mucho más complejas.

c) Cambiar la actitud de las personas, con la finalidad de crear un clima más favorable, esto implica elevar la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración.

Chiavenato (2002) al respecto señala que los objetivos de la capacitación están ligados a proporcionar a la empresa personal altamente calificado en términos de destrezas, competencias y conocimientos, desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la compañía perfeccionar el desempeño de cada puesto, mantener actualizados frente a los cambios que se suscitan, dar la información adecuada y mejorar las relaciones interpersonales de la empresa; con la finalidad de crear un buen ambiente de trabajo y se vean reflejados en el logro de objetivos personales y empresariales. Chiavenato (2002) al respecto señala que la capacitación cuenta con objetivos precisos, entre los cuales se menciona:

- a) Conducir a la empresa a una mayor rentabilidad y a los empleados a tener una actitud más positiva en el conjunto de procesos que se desarrollan en la empresa.
- b) Obtener una mejor imagen.
- c) Fomentar la autenticidad, la apertura y la confianza.
- d) Agilizar la capacidad de toma de decisiones y la solución de problemas.
- e) Contribuir a la formación de líderes del trabajo dentro y fuera de la empresa.
- f) Incrementar la productividad y calidad del trabajo.

Para que se capacita.

Para Guerrero J. (2015) si una organización, sea cual fuere su misión no se interesa por formar a su personal se puede quedar en el pasado por cuanto la investigación en el ámbito mundial genera nuevos conocimientos en las diversas áreas y éste debe ser asumido por cuanto se desarrolla sobre la base de una realidad actual. Es así que el conocimiento innovador va desplazando al anterior. Con la aplicación de la capacitación, el fin último de toda organización es mejorar en todo su ámbito la ejecución de su misión y permitir que se lleve a efecto con plena disposición y armonía

2.3.-Marco conceptual.

Micro y Pequeña Empresa (MYPE)

Las MYPE, es un término que de su composición se desprende la palabra micro refiriéndose a pequeña y la palabra empresa, una empresa pequeña. La microempresa es una unidad económica pequeña que genera ingresos para su propietario.

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

De Asis A., Labie, M., Mataix, C., Sota J., (2000) señalan que no se ha alcanzado una definición única que concite el acuerdo de los distintos agentes relacionados con el sector. Por esta razón se utiliza una descripción amplia que englobe las principales características. De Asis A., Labie, M., Mataix, C., Sota J., (2000) la definen de la siguiente forma:

“Microempresas son unidades económicas dedicadas a la producción, comercialización o prestación de servicios, que tienen un tamaño reducido tanto en lo que se refiere a capital, activos y volumen de ventas, y que utilizan de forma intensiva la mano de obra, generando empleo e ingresos para unos trabajadores que no tienen otro medio de vida. En el caso de las microempresas del sector informal, se encuentra la característica de legalidad entendiéndose como ausencia de cumplimiento de la obligación de registrar públicamente la actividad que se desempeña.

Capacitación.

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

Capacitación Es un proceso intermedio que, en la forma más o menos directa, apunta a lograr a que quienes trabajan con la excelencia que el sistema requiere; es un servicio interno de la organización que se cumplirá bajo cualquier forma cada vez

que alguien deba conocer una tarea, desarrollar una habilidad o asumir una actitud
Blaque,(1999)

Definición de comercio de ropa.

Podemos definir que la venta de ropa es el proceso personal o impersonal por el que el vendedor satisface las necesidades del comprador para el mutuo y continuo beneficio de ambos (del vendedor y el comprador)".

III. HIPÓTESIS.

No se plantea hipótesis debido a que la investigación, “caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio– rubro venta minorista de prendas de vestir mercado modelo, distrito de Chimbote 2014”, es de tipo descriptivo.

IV. METODOLOGÍA.

4.1. Diseño de la investigación.

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

- La investigación ha sido no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostrarán dentro de su contexto. conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.
- Fue transversal por que recolectaron la información o los datos en un solo momento, en un tiempo único, que tuvo un inicio y un fin.
- La investigación es descriptiva, también podemos llamarla investigación estadística, describe los datos y este debe tener un impacto en las vidas de la gente que le rodea. El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.
- Fue cuantitativa, porque utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

4.2. Población y muestra.

Se utilizó una población conformada por 20 MYPE que obtuvimos en el mercado modelo del distrito de Chimbote, de las cuales se consideró una muestra de 10 medianas y pequeñas empresas que representa el 50% de la población, que proporcionaron sus datos (ver anexo 3, pág. 34) la misma que ha sido escogida en forma dirigida del sector comercio– rubro venta minorista de prendas de vestir mercado modelo, distrito de chimbote.2014.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.

Variable complementaria	Definición conceptual	Definición operacional indicadores	Escala de medición	Tipo
Perfil del representante de la MYPE	Se le denomina representante, a la persona que representa o actúa legalmente en nombre de la entidad.	Edad	-18 a 30 -31 a 50 -51 a mas	Razón
		Sexo	-Masculino -Femenino	Nominal
		Grado de instrucción	-Sin instrucción -Primaria -Secundaria -Superior	Ordinal
		Cargo que desempeña en la empresa	-Dueño -Gerente -Administrador	Nominal
		Qué tiempo viene trabajando en la empresa	-1 a 3 años -4 a 6 años -7 a mas	Razón
Característica de la MYPE	Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente.	Cuál es el tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	-0 a 3 años -4 a 6 años -7 a mas	Razón
		Cuántos trabajadores tiene la empresa	-1 a 5 -6 a 190 -11 a mas	Razón

Variable complementaria	Definición conceptual	Definición operacional indicadores	Escala de medición	Tipo
MYPE	Que tienen como objetivo comercialización de bienes o prestación de servicios	Con que fines se creó la empresa	-Generar ganancia -Subsistencia	Nominal
Capacitación de las MYPE	Son algunas Características relacionadas con la capacitación de las MYPE	Conoce el termino capacitación	-Si -No	Nominal
		Se ha capacitado en los últimos años	-Si -No	Nominal
		Qué tipo de capacitación ha recibido su personal	-Ventas -Marketing -Atención al cliente	Nominal
		Como desearía ser capacitado	-Mensualmente -Anualmente	Nominal
		Ud. cree que la capacitación es	-Inversión -Gasto	Nominal
		Cree Ud. Que la capacitación ayuda a mejorar el rendimiento de su personal	-Si -No	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica que se utilizó, para recolectar información fue: La encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interpersonales interesan al investigador.

El instrumento, que se utilizó para registrar la información fue: El Cuestionario, porque es instrumento que consta de un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación.

4.5. Plan de Análisis.

Se usaron las tablas y figuras de distribución de frecuencias porcentuales. El procesamiento de los datos fue tabulado en una matriz que utilizó el Microsoft Office Word/Excel 2007, los cuales se han realizado gracias a la información brindada por los representantes de las Mype. De los datos procesados, a su vez se elaboraron tablas que serán ubicados dentro de los resultados y figuras circulares dentro de los anexos.

4.6. Matriz de Consistencia.

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología y Diseño de la Investigación	Instrumento y procedimiento
<p>General: ¿Cuáles son las principales características de la Capacitación para la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de prendas de vestir del mercado modelo - Chimbote 2014</p> <p>Problemas Secundarios ¿Cuáles el perfil de los representantes legales de las MYPE del sector comercio - rubro venta Minorista de prendas de vestir del mercado modelo- distrito de Chimbote año 2104.</p>	<p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar las principales características de capacitación de las MyPe del sector comercio- rubro venta minorista de prendas de vestir del mercado modelo- Distrito de Chimbote 2014 . <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar las principales características de la capacitación del representante de las MYPE del sector comercio- rubro venta minorista de prendas de vestir del mercado modelo- Distrito de Chimbote año 2014. 	<p>Capacitación</p> <p>Capacitación es un factor primordial para esta clase de Micro y pequeñas empresas, pues les proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir actitudes, conocimientos y habilidades que aumentan su competencia y comprensión de la misión y funciones de la organización .</p>	<p>Población:</p> <p>Se utilizó una población conformada por 20 MYPE que obtuvimos en el mercado modelo del distrito de Chimbote, de las cuales se consideró una muestra de 10 MyPe que representa el 50% de la población, que proporcionaron sus datos (ver anexo 3,pág. 34) la misma que ha sido escogida en forma dirigida del sector comercio-rubro venta minorista de prendas de vestir mercado modelo, distrito de chimbote.2014</p>	<p>Tipo y Nivel:</p> <p>Será de tipo cuantitativo, porque para la recolección de datos y la presentación de los resultados se utilizaran procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.</p> <p>Diseño: Es un diseño No experimental/ transversal. Porque sólo se limitó a describir las principales características de las variables en estudio sin modificarlas, y transversal porque el estudio se desarrolló en un espacio de tiempo definido.</p>	<p>Técnica:</p> <p>-Encuesta</p> <p>Instrumento: - Cuestionario</p>

4.7. Principios Éticos.

Este informe se ejecutó con mucha discreción y profesionalismo, todo fue con datos reales, sin ningún conflicto de investigación ya que no se utilizara para fines de lucro; solamente para uso de investigación académico.

Queremos recalcar que el cuestionario se elaboró con el principio de confidencialidad ya que los resultados obtenidos son datos proporcionados por los mismos propietarios de las diferentes MYPE.

V. RESULTADOS.

5.1. Resultados.

Tabla N° 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de prendas de vestir mercado modelo distrito de Chimbote, del año 2014.

Características	N° de representantes	Porcentaje (%)
Edad del encuestado		
18 – 30 años	2	20,0
31 – 50 años	7	70,0
51 a más	1	10,0
Total	10	100,0
Género		
Masculino	3	30,0
Femenino	7	70,0
Total	10	100,0
Grado Instrucción		
Sin instrucción	1	10,0
Primaria	3	30,0
Secundaria	5	50,0
Superior	1	10,0
Total	10	100,0
Cargo que desempeña en la empresa		
Dueño	6	60,0
Gerente	1	10,0
Administrador	3	30,0
Total	10	100,0
Que tiempo viene trabajando en la empresa		
1 – 3 años	3	30,0
4 – 6 años	5	50,0
7 a más	2	20,0
Total	10	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las MYPE en estudio.

Tabla N° 2

Características de las micro y pequeñas empresa del sector comercio rubro venta minorista de prendas de vestir mercado modelo distrito de Chimbote- 2014.

Características en (%)	N° de representantes	Porcentaje
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
1 – 3 años	7	70,0
4 – 6 años	2	20,0
7 a más	1	10,0
Total	10	100,0
Cuantos trabajadores tiene la empresa		
1-5 trabajadores	9	90,0
6 -10 trabajadores	1	10,0
11 a mas	0	0,0
Total	10	100,0
Con que fines se creo la empresa		
Generar ganancia	9	90,0
Subsistencia	1	10,0
Total	10	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las MYPE en estudio.

Tabla N° 3

Características de la variable capacitación de las micro y pequeñas empresa del sector comercio rubro venta minorista de prendas de vestir mercado modelo distrito de Chimbote- 2014.

Características	N° de representantes	Porcentaje (%)
Conoce el término capacitación		
Si	6	60,0
No	4	40,0
Total	10	100,0
Se ha capacitado en los últimos años		
Si	2	20,0
No	8	80,0
Total	10	100,0
Qué tipo de capacitación ha recibido su personal		
Ventas	4	40,0
Marketing	1	10,0
Atención al cliente	5	50,0
Total	10	100,0
Con que frecuencia desearía ser capacitado		
Mensualmente	7	70,0
Anualmente	3	30,0
Total	10	100,0
Usted cree que la capacitación es una inversión o un gasto		
Inversion	8	80,0
Gasto	2	20,0
Total	10	100,0
Usted cree que la capacitación ayuda a mejorar el rendimiento de su empresa		
Si	9	90,0
No	1	10,0
Total	10	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las MYPE en estudio.

5.2. Análisis de resultados.

a) Discusión

Referente a las características del representante legal de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de prendas de vestir mercado modelo distrito de Chimbote-2014.

Tabla n° 1

Con respecto a las edades se puede observar, que la mayoría de los encuestados 70.0 % tiene entre 31 a 50 años de edad, estos resultados, contrasta con los resultados encontrados por Trujillo, M. (2010) que determina que el 55% de la edad promedio de los representantes es de 45–65 años.

En lo que concierne al género se puede observar que, el 70.0 % del total de los encuestados son de género femenino, lo que indica que mayormente el género femenino está dedicado a trabajar en venta de prendas de vestir, pero estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Tantas, A. (2011) que menciona que el 51.7% de los representantes son de sexo femenino, pero contrasta con los resultados encontrados por Trujillo. M. (2010) que determina que 65% de los representantes son de sexo Masculino.

Al verificar la información entregada por los encuestados, se encontró que el 50% tiene educación secundaria estos resultados contrastan por Cáceres, (2010) que menciona que el 45% de los representantes tienen el grado Superior Universitaria, pero que también se contrasta con los resultados encontrados por Tantas, A. (2010) que menciona que el 42.9% de grado de instrucción de los representantes son de Superior

Esto determina que la mayoría de los representantes de las MYPE del sector comercio rubro venta minorista de ropa del mercado modelo de Chimbote, 2015 solo tienen el grado de instrucción secundaria y superior.

Al verificar la información realizada a los encuestados, se encontró que el 60.0% de los encuestados son dueños, lo que significa que es un punto muy valioso porque permite tomar decisiones. Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Pérez, (2012) que menciona que el 72% que los

representantes son dueños de su negocio, y los resultados encontrados por Fidel, (2010) que manifiesta que el 66.7% de los representantes son dueños, y con los resultados de Trujillo, (2010) que determina que el 65% de los representantes son dueños de su negocio.

Esto determina que la mayoría un 60% de los representantes de las MYPE del sector comercio rubro venta minorista de ropa del mercado modelo de Chimbote, 2014, son dueños de su negocio, mientras que un 30% son administradores. Al verificar la información entregada por los encuestados referente a los años que vienen trabajando en las empresas, se encontró que el 50.0% que viene laborando de 4 a 6 años. Y un 30% de 1 a 3 años y solo un 20% viene trabajando de 7 años a más.

Los resultados que obtuvimos de las características de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de prendas de vestir mercado modelo distrito de Chimbote-2014.

Tabla n° 2

Respecto al tiempo que vienen trabajando en el rubro, el 70.0% de los encuestados tiene de 1 a 3 años, un 20.0% de 4 a 6 años y un 10.0 % tiene de 7 a más años en este rubro, esto nos indica que un alto porcentaje tiene más tiempo en el comercio. Estos resultados coinciden con Trujillo. (2010) que el 100% vienen trabajando más de 3 años en el rubro y que también coinciden con Tantas, A. (2011) que nos dice que el 90% vienen trabajando más de 3 años en el rubro.

Como se puede observar el 90.0% de las empresa tiene de 1 a 5 trabajadores, estos resultados coinciden con Cáceres, (2010), que nos dice que el 95% son de 1 a 5 trabajadores y que también coinciden con Tantas, A. (2011), nos dice que un 57% son de 1 a 7 trabajadores. Con respecto a esta pregunta de la encuesta, nos muestra que el 90.0% de los encuestados optó por la alternativa de generar ganancia y el 10.0% respondió que creo su empresa solo para subsistir, que es algo lógico nadie crea una empresa para subsistir.

En lo que se refiere a la variable capacitación de las micro y pequeñas empresa del sector comercio rubro venta minorista de prendas de vestir mercado modelo distrito de Chimbote-2014.

Tabla n° 3

En relación a la pregunta señalada se tiene que, el 60.0% de los encuestados, opinan que sí conoce el termino capacitación y el 40% desconoce el termino capacitación. Como podemos observar el 80.0% de los encuestados no se ha capacitado, estos resultados coinciden con Trujillo. (2010), que un 60% no ha sido capacitado, pero que contrasta con Tantas, A.(2011) que nos dice que un 100% han sido capacitados. Lo que demuestra que por la falta de capacitación las MYPE pueden ser poco rentables. De acuerdo a nuestra encuesta un 40.0%, desearía capacitarse en ventas, un 10.0% en marketing y un 50% en atención al cliente. Según nuestros encuestados ellos prefieren que un 70.0% debería ser capacitado mensualmente y el otro 30% anualmente, existe más disposición para ser capacitado mensualmente. Como podemos observar un 80.0% opina que la capacitación es una inversión y un 20% opina que la capacitación es un gasto. Y por último en la pregunta, si Ud. cree que la capacitación ayuda a mejorar el rendimiento de su empresa, un 90.0% que la capacitación ayuda a mejorar el rendimiento de la empresa y solo un 10% opina que no mejoraría el rendimiento de su empresa, estos resultados coinciden con Trujillo, M.(2010) que nos dice que un 90% dice que sí y que también coinciden con Tantas, A. (2011) que también nos dice que un 100% ayuda a mejorar el rendimiento de la empresa.

VI. CONCLUSIONES.

Como conclusiones de la investigación, se evidencia que:

Respecto a los empresarios, de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) encuestadas: sus edades fluctúa entre los 31 a 50 años, son del sexo femenino y una mitad tiene grado de instrucción secundaria completa y son dueños de las MYPE y por último vienen trabajando de 4 a 6 años en la empresa.

Respecto a las características de las MyPe, los encuestados nos dijeron que llevan de 1 a 3 años en el rubro y en su mayoría tienen de 1 a 5 trabajadores, y para terminar esta parte que concierne a las características de las MYPE nos dijeron que crearon las empresas para generar ganancia.

Respecto a la capacitación, los empresarios encuestados manifestaron, que conocen el término capacitación, y que no recibieron capacitación más o menos hace 02 años, también manifestaron que desearía ser capacitado mensualmente, y también pudieron decirnos que la capacitación es una inversión, Y por último nos dieron a conocer que la capacitación ayuda a mejorar el rendimiento de la empresa.

Recomendaciones.

Observando los resultados del estudio tenemos que decir que respecto a la variable capacitación, se tiene que capacitar cada mes, como lo viene pidiendo el mismo micro empresarios en temas de atención al cliente como en marketing, así de esta manera dar un mejor servicio a la clientela y público en general.

Esta tesis, tuvo como objetivo mostrar las conclusiones más significativas que se identificaron a lo largo de la investigación. Así mismo, se presentan algunas recomendaciones para los empresarios y para futuras investigaciones.

El presente estudio propuso un análisis de las necesidades de capacitación de las MYPE del sector comercio rubro venta minorista de prendas de vestir del mercado modelo del distrito de Chimbote año 2014.

Referencias Bibliográficas:

- Trujillo, M. (2010). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MyPe del sector industrial – rubro confecciones de ropa deportiva del distrito del cercado de la provincia de Arequipa, periodo 2008-2009. Arequipa: tesis.
- Tantas, L. (2009). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector comercio- rubro distribuidoras de útiles de oficina del distrito de Chimbote, periodo 2008-2009. Chimbote-Perú: tesis.
- Vizcarra, N. (2009). Importancia de la Capacitación para las MYPE, S. Mundo MYPE. Extraído el 3 febrero, 2013, de <http://www.mundoMypes.com/articulos/44-recursos-humanos/167-importancia-de-la-capacitacion-para-las-Mypes.html>
- Atao, E. (20 de 1 de 2015). Mundo MyPe. Obtenido de <http://www.mundomype.com/articulos/importanciadelasmypeenelmundo.pdf>
- Pérez E. (2000) Organización y Administración de la pequeña empresa. Lima. Edición a cargo del autor. Tercera Edición. 181 Págs.
- Benavides, S. (2008) Capacitación, Conocimiento y Competitividad de las MYPE formales costarricenses.
- Gaxiola, J (2010) Estrategia empresarial: diseño corporativo. México.
- Rodríguez y Morales (2008) La Capacitación en las organizaciones modernas. Facultad de Contaduría y Administración/Universidad Autónoma de Chihuahua.
- Sagastegui, M. (2010) Competitividad en las MYPES del sector servicios - rubro pollerías del distrito de Chimbote.

ANEXOS.

Anexo 1

MATRIZ DE ACTIVIDADES

fecha												
actividades	setiembre			octubre			noviembre			diciembre		
determinacion de poblacion y muestra	X											
Cuadro de sondeo				X								
Elaboracion de cuestionario				X								
Aplicación del cuestionario							X					
Presentacion de los resultados							X					
Discusion								X				
Conclusiones									X			
Anexos										X		
Presentacion del trabajo de campo												X

Anexo 2

PRESUPUESTO.

RUBROS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO S/.	COSTO TOTAL S/.
Bienes de consumo:			
Lapicero	03 unid.	1.00	3.00
USB	01 unid.	35.00	35.00
Papel bond de 80 gramos	250 unid.	0.032	8.00
Papel bond de 60 gramos	½ millar	0.022	11.00
cuadernillo	01 unid.	3.00	3.00
TOTAL BIENES DE CONSUMO			S/ 60.00
Servicios:			
Pasajes			60.00
Impresiones	80 unid.	0.50	40.00
Copias	220 unid.	0.10	22.00
Refrigerios	6 unid	7.00	42.00
TOTAL SERVICIOS			S/ 164.00
TOTAL BIENES DE CONSUMO Y SERVICIOS			S/ 224.00

Anexo 3

EMPRESAS ENCUESTADAS

N°	RAZON SOCIAL	DIRECCION O STAND	REPRESENTANTE LEGAL
1	Comercial Moore	Interior del Mercado modelo stand # 153	Hipólito Moore Lalupu
2	Bazar Nueva York	Jr. Espinar # 780	Muhamed Mussa Nimer
3	Bazar Novedades Libo	Interior del Mercado modelo stand # 134	Florentina Bonilla estelita
4	Bazar Darjin	Interior del Mercado modelo stand # 228-229	Olga Monsalves Farías
5	Bazar Miguel	Interior del Mercado modelo stand # 215	Miguel Melendez Ramos
6	Novedades Gladys Cubas	Interior del Mercado modelo stand # 218	Edith Judit Katherine Diaz Cuba
7	Boutique de Fashion	Interior del Mercado modelo stand # 66-69	
8	Bazar Kelly	Interior del Mercado modelo stand # 78	
9	Novedades Emmanuela	Interior del Mercado modelo stand # 131	
10	Novedades Ysse	Interior del Mercado modelo stand # 57	

Anexo 4

HOJA DE TABULACION.

PREGUNTA	RESPUESTA	CONTEO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
I.-RESPECTO A LOS DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE				
Que Edad tiene ud.	18 a 30 años	II	2	20.0
	31 a 50 años	III II	7	70.0
	51 a mas	I	1	10.0
	total	10	10	100.0
tipo de sexo	masculino	III	3	30.0
	femenino	III II	7	70.0
	total	10	10	100.0
Cual es su grado de instrucción	sin instrucción	I	1	10.0
	primaria	III	3	30.0
	secundaria	III	5	50.0
	superior	I	1	10.0
	total	10	10	100.0
Cual es el cargo que desempeña en la empresa	dueño	III I	6	60.0
	gerente	I	1	10.0
	administrador	III	3	30.0
	total	10	10	100.0
Que tiempo tienes trabajando en esta empresa	1 a 3 años	III	3	30.0
	4 a 6 años	III	5	50.0
	7 a mas	II	2	20.0
	total	10	10	100.0
II.RESPECTO A LOS DATOS GENERALES DE LAS MYPES				
Cual es el tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	1 a 3 años	III II	7	70.0
	4 a 6 años	II	2	20.0
	7 a mas	I	1	10.0
	total	10	10	100.0
Cuantos trabajadores tiene la empresa	1 a 5 trabajadores	III IIII	9	90.0
	6 a 10 trabajadores	I	1	10.0
	11 a mas		0	0.0
	total	10	10	100.0
Con que fines creo su empresa	generar ganancia	III IIII	9	90.0
	subsistencia	I	1	10.0
	tota	10	10	100.0
III.- CON RESPECTO A LA VARIABLE CAPACITACION				
Conoce ud el termino capacitacion	si	III I	6	60.0
	no	IIII	4	40.0
	total	10	10	100.0
Se ha capacitado en los ultimos años	si	II	2	20.0
	no	III III	8	80.0
	total	10	10	100.0
Que tipo de capacitacion ha recibido su personal	ventas	IIII	4	40.0
	marketing	I	1	10.0
	atencion al cliente	III	5	50.0
	total	10	10	100.0
Con que frecuencia desearia ser capacitado	mensualmente	III II	7	70.0
	anualmente	III	3	30.0
	total	10	10	100.0
Usted cree que la capacitacion es :	inversion	III III	8	80.0
	gasto	II	2	20.0
	total	10	10	100.0
Cree usted que la capacitacion ayuda a mejorar el rendimiento de la empresa	si	III IIII	9	90.0
	no	I	1	10.0
	total	10	10	100.0



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Cuestionario aplicado a los dueños o representantes legales de las MYPE del
ámbito de estudio**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las MYPE para desarrollar el trabajo de investigación denominado **“Caracterización de la capacitación en las MYPE del sector comercio-rubro venta minorista de prendas de vestir del mercado modelo del distrito de Chimbote.**

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestador (a):..... Fecha

1.1-REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

1.- ¿Qué Edad tiene Ud. (años)?

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más

2.-¿Tipo de Sexo?

- a) Masculino
- b) Femenino

3.- ¿Cuál es su grado de instrucción?

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior

4.- ¿Cuál es el cargo que desempeña en la empresa?

- a) Dueño
- b) Administrador
- c) Gerente

5.- ¿Qué tiempo viene trabajando en la empresa (años)?

- a) 1 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más

1.2- REFERENTE DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

6.- ¿Cuál es el tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)?

- a) 0 a 3
- b) 4 a 6
- c) 7 a más

7.- ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa ?

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores

8.- ¿Con que fines creó su empresa?

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

1.3 REFERENTE DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN

9.- ¿Conoce Ud. el término capacitación?

- a) Si
- b) No

10.- ¿Se ha capacitado en los últimos años?

- a) Si
- b) No

11.- ¿Qué tipo de capacitación ha recibido su personal?

- a) Ventas
- b) Marketing
- c) Atención al cliente

12.-¿ Con que frecuencia desearia ser capacitado?

- a) Mensualmente
- b) Anualmente

13.- ¿Cree usted que la capacitación es una inversión o un gasto?

- a)** Inversión
- b)** Gasto

14.- ¿Cree Ud. que la Capacitación ayuda a mejorar el rendimiento de su empresa?

- a)** Si
- b)** No

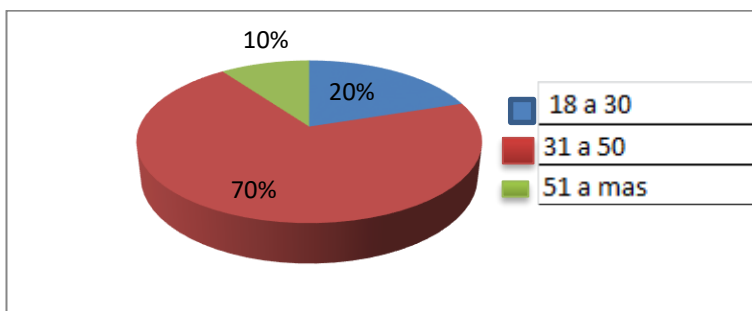
Anexo 6

FIGURAS:

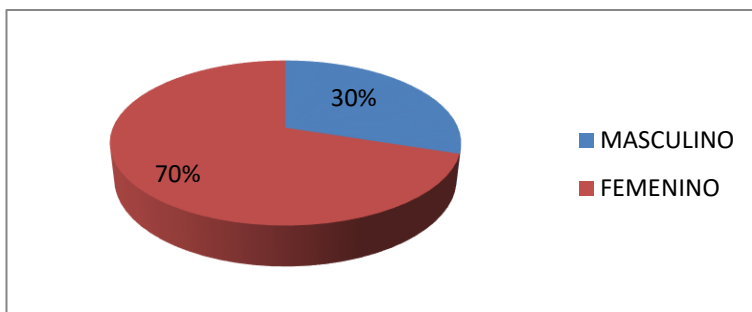
Tabla N° 1

Características referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de prendas de vestir mercado modelo distrito de Chimbote-2014

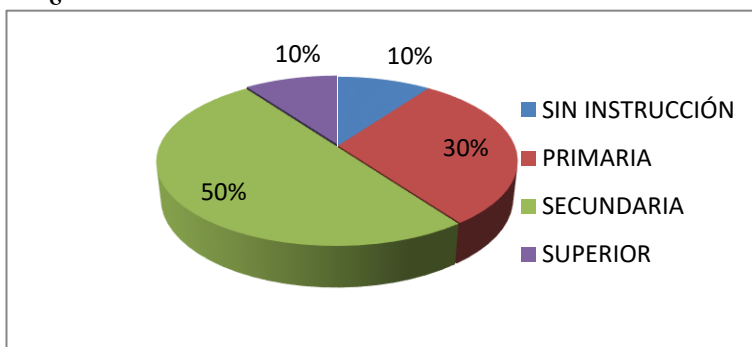
1.-¿Qué edad tiene Ud.



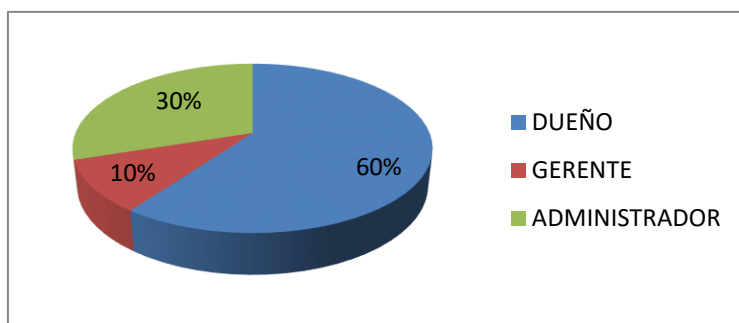
2.- ¿Tipo de sexo?



3.- ¿Grado de instrucción?



4.- ¿Cargo que desempeña en la empresa?



5.- ¿ Que tiempo viene trabajando en la empresa?

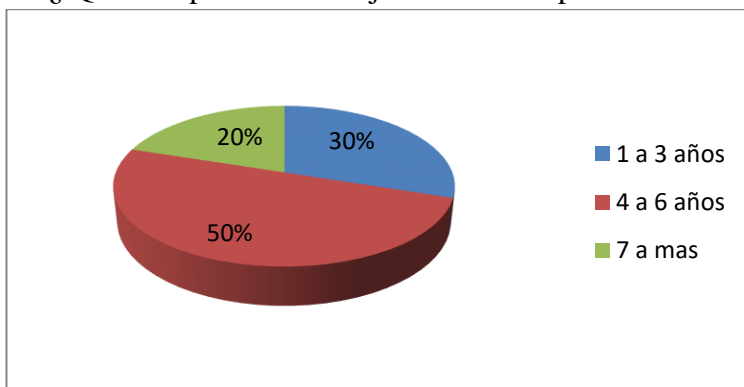
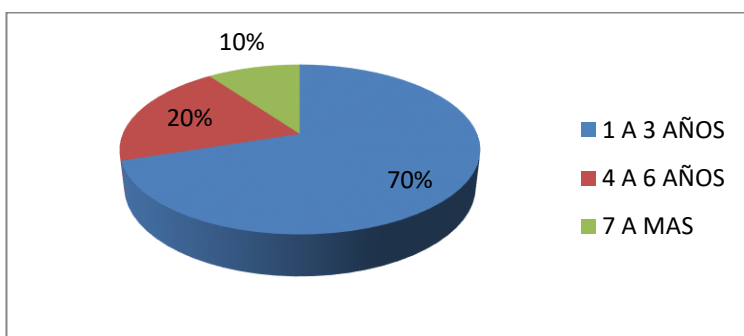


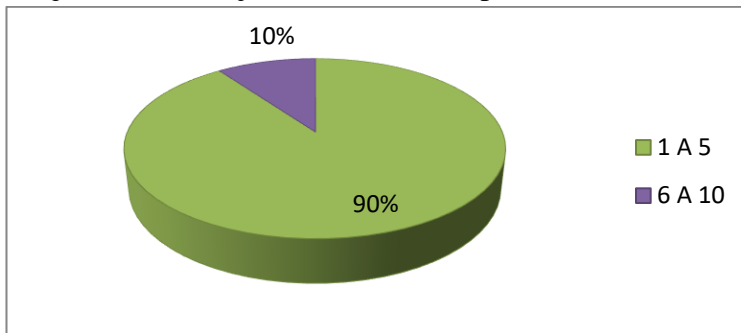
Tabla N° 2

Características referentes a las micro y pequeñas empresa del sector comercio rubro venta minorista de prendas de vestir mercado modelo distrito de Chimbote-2014.

6.-¿Cuál es el tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)?



7.- ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?



8.- ¿Con que fines creo la empresa?

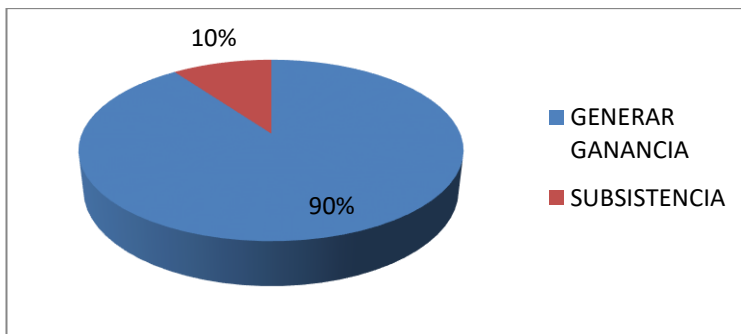
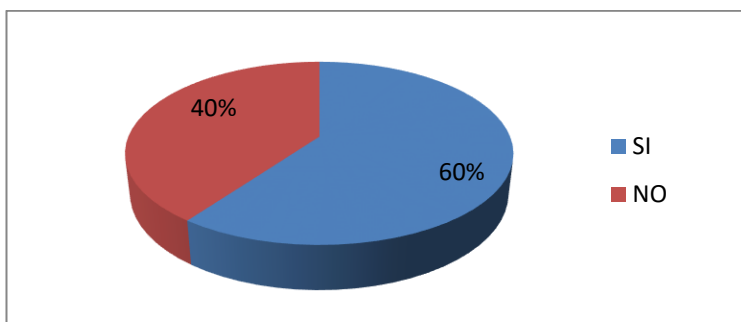


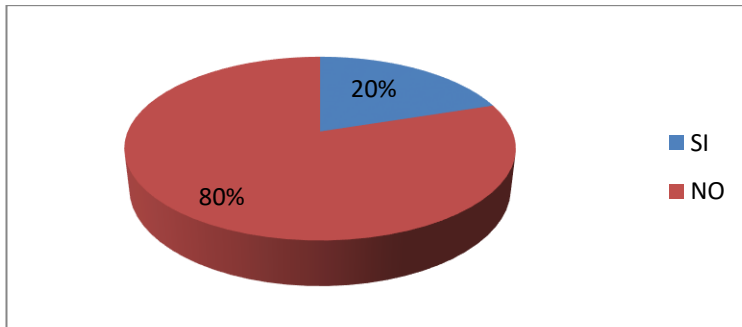
Tabla N° 3

Características referentes de la variable capacitación de las micro y pequeñas empresa del sector comercio rubro venta minorista de prendas de vestir mercado modelo distrito de Chimbote-2014.

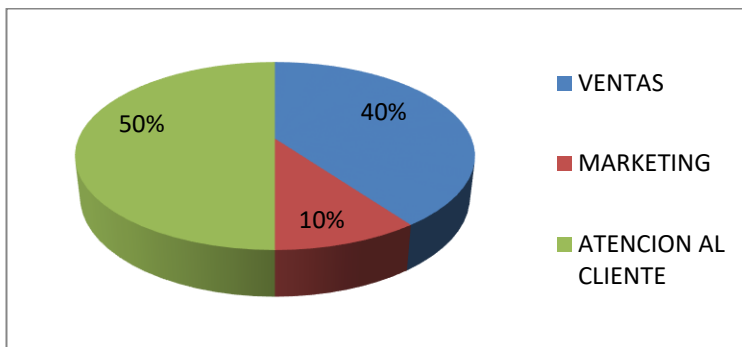
9.- ¿Conoce el termino capacitación?



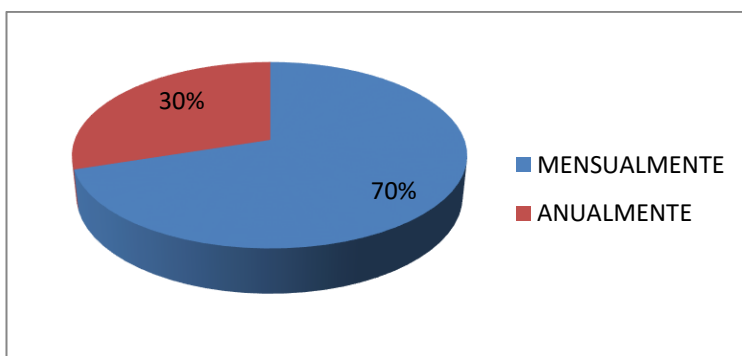
10.- ¿Se ha capacitado en los últimos años?



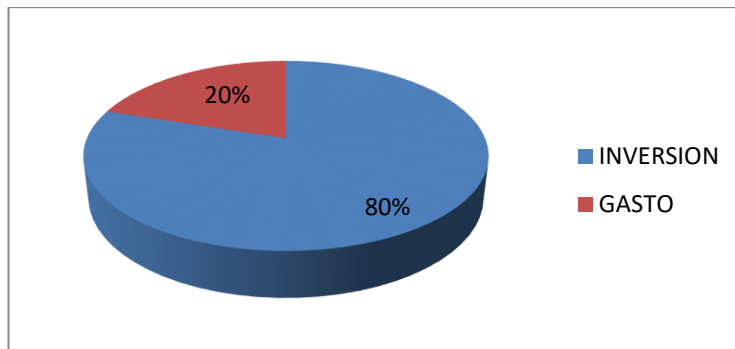
11.- ¿Qué tipo de capacitación ha recibido el personal?



12.- ¿Con qué frecuencia desearía ser capacitado?



13.- ¿Ud. cree que la capacitación es una inversión o un gasto?



14.- ¿Cree Ud. que la capacitación ayudaría a mejorar el rendimiento de su empresa?

