



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA
COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES, EN EL RUBRO
VENTA DE ROPA DE MENORES, EN EL SECTOR
COMERCIO, EN LA CIUDAD DE TINGO MARÍA, AÑO
2017.

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

AUTOR:

BR. RODOLFO SABOYA SALDAÑA

ASESOR:

LIC. NILSON ANGULO CACHIQUE

TINGO MARIA – PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR DE TESIS

DR. GEIDER GRANDES GARCÍA
PRESIDENTE

MGTR. SERGIO OSWALDO ORTIZ GARCÍA
SECRETARIO

LIC. CARLOS RUFINO ISLA HIDALGO
MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

Agradezco en especial a mi familia por motivarme e inspirarme en mi superación y contribuir en los recursos que necesité en esta investigación.

A los profesores por los conocimientos brindados y su apoyo incondicional en los asesoramientos, en el desarrollo de esta tesis y por mi formación profesional.

DEDICATORIA

A Dios por darme sabiduría, la
oportunidad de realizarme como
persona y como profesional.

Quiero resaltar este trabajo, a
mis padres, a mi hermano, y a
mi esposa e hijo por su apoyo
incondicional de alentarme en
cada momento del desarrollo del
presente trabajo.

RESUMEN

La siguiente investigación está realizada en la ciudad de Tingo María, en el rubro venta de ropa de menores, es un estudio del tipo descriptivo con una población de 20, y una muestra de 12 MYPES. El estudio se denominó: “Caracterización de la capacitación y la competitividad de las MYPES, en el rubro venta de ropa de menores, en el sector comercio, en la ciudad de Tingo María, año 2017”. En dicho estudio se plantea el siguiente enunciado: ¿Cuáles son las principales características de la, capacitación y la competitividad de las MYPES, en el rubro venta de ropa de menores, en el sector comercio, en la ciudad de Tingo María, año 2017? Teniendo como objetivo general: describir y determinar la caracterización de la capacitación y la competitividad de las MYPES, en el rubro venta de ropa de menores, en el sector comercio, en la en la ciudad de Tingo María, año 2017.

En el mencionado estudio se llegó a las conclusiones: Los representantes legales son relativamente jóvenes; es decir que tienen amplia experiencia en la venta de ropa de vestir de menores buscando la eficiencia, definir y mantener un segmento de mercado.

La mitad de los empresarios no tienen interés en capacitarse, la otra mitad se capacitaron con la finalidad de poder ofertar mejor sus productos, dar mejor servicio y atención al cliente, y por ende un mejor manejo de sus MYPES, en cuanto a la competitividad creen en su totalidad en la importancia de la capacitación para alcanzar la competitividad. Incidiendo en las asesorías de los vendedores a los clientes con un indicador altamente significativo, cuyo fin es buscar la eficiencia en las ventas con una mayor prestación en los servicios.

PALABRAS CLAVE: Capacitación, Competitividad, MYPES.

ABSTRACT

The following research is carried out in the city of Tingo Maria, in the business selling child clothes, is a descriptive study with a population of 20, and a sample of 12 MYPES. The study was called: "characterization of the training and the competitiveness of MYPES, in the field of sale of children, in the sector of trade, in the city of Tingo Maria, year 2017". This study proposes the following wording: what are the main features of the training and the competitiveness of SMEs, in the field of sale of children, in the sector of trade, in the city of Tingo Maria, 2017? With the general aim: to describe and determine the characterization of the training and the competitiveness of MYPES, in the sale of minors, in the trade sector, heading in the in the city of Tingo Maria, 2017.

In the study reached the conclusions: the legal representatives are relatively young; i.e. who have extensive experience in selling clothes dress child looking for efficiency, define, and maintain a market segment.

Half of employers have no interest in training, the other half were trained in order to be able to offer their products better, give best service and attention to the customer, and therefore better management of their SMEs, in terms of competitiveness believe entirely in the importance of training to achieve competitiveness. With a focus on assessments of vendors customers with a highly significant indicator, whose purpose is to find efficiency in sales with a greater benefit in services.

Key words: training, competitiveness, MYPES.

CONTENIDO

TÍTULO.....	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS.....	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLA.....	viii
ÍNDICE DE FIGURA.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	4
2.1. Antecedentes de la investigación.....	4
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	10
2.3. Marco conceptual.....	21
III. METODOLOGÍA.....	23
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	23
3.2. Población y Muestra.....	23
3.3. Operacionalización de variables.....	24
3.4. Técnicas e Instrumentos.....	26
3.5. Plan de análisis.....	26
3.6. Matriz de consistencia.....	27
IV. RESULTADOS.....	29
4.1. Resultados.....	29
4.2. Análisis de resultados.....	33
V. CONCLUSIONES.....	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	37
ANEXOS.....	40

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas, sector comercialización – rubro venta de ropa de menores de la ciudad de Tingo María, año 2017.....	29
Tabla 2: Perfil de las MYPES: Sector comercialización – rubro venta de ropa de menores de la ciudad de Tingo María, año 2017.....	30
Tabla 3: Perfil de las MYPES: Sector comercialización – rubro venta de ropa de menores de la ciudad de Tingo María, año 2017.....	31
Tabla 4: Perfil de las MYPES: Sector comercialización – rubro venta de ropa de menores de la ciudad de Tingo María, año 2017.....	32

ÍNDICE DE FIGURA

Figura N° 1: Edad de los representantes legales de las MYPES.....	49
Figura N° 2: Género de los representantes de las MYPES.	49
Figura N° 3: Grado de instrucción de los representantes de las MYPES.....	50
Figura N° 4: Tiempo a que se dedica esta actividad.....	50
Figura N° 5: Cantidad de personal que cuentan las MYPES.....	51
Figura N° 6: Ha recibido algún tipo de capacitación el personal de las MYPES.....	51
Figura N° 7: Temas que se capacitaron sus trabajadores.....	52
Figura N° 8: Tipo de cursos de capacitación que realizó usted en relación a su MYPE.....	52
Figura N° 9: Tipos de cursos de capacitación que realizó en su especialidad.....	53
Figura N° 10: Competitividad para el buen desempeño de las MYPES.....	53
Figura N° 11: El vendedor asesora al cliente en las MYPES.....	54
Figura N° 12: Entrega del producto, en el menor tiempo posible.....	54
Figura N° 13: Responden a sus consultas o reclamos posteriores al servicio.....	55

I. INTRODUCCIÓN

La generación de ingresos, de las MYPES en la economía del Perú; es decir las micro, pequeñas y medianas empresas representan económicamente los negocios el 99.6% de todos los ingresos en el país, el 47% del PBI, producen y dan empleo aproximadamente el 80% correspondiente de la fuerza laboral, explican estas cifras por qué el Perú está comprometido en ayudar y apoyar a las Pymes, por supuesto a los emprendedores de nuestro país. (**perspectivasperu.ey.com, 2015**)

Las empresas se benefician de la capacitación de sus empleados y aumentan la productividad y sus ganancias. La Inversión en la formación del empleado de una empresa debe mejorar los índices de retención en los trabajadores, incrementar la satisfacción del cliente y la creatividad en las ideas de nuevos productos. La capacitación es efectiva, ahorra trabajo y reduce el tiempo en la dedicación de la resolución de los problemas y el ahorro del dinero en el plazo largo, mediante la producción con una mejor fuerza de trabajo. Las inversiones en las capacitaciones mejoran las situaciones financieras de las empresas. El bajo rendimiento se produce, cuando los empleados no hacen lo que tienen que hacer. La formación ayuda a resolver problemas de rendimientos, explicándoles a sus empleados, detalles del trabajo. Esto reduce la duplicidad de esfuerzos en el trabajo y el tiempo dedicado en corregir los errores y resolución de los problemas. Mejora el rendimiento, donde el entrenamiento es fundamental en los empleados, por lo tanto, reduce la rotación del personal, también reduce los costos de mantenimientos y reduce, averías en los equipos dando lugar en la reducción en un menor número de quejas en los clientes. Al mejorar los rendimientos en los empleados, normalmente repercute en disminuir la necesidad de las supervisiones e incrementa los ingresos de los trabajadores. (**pyme.lavoztx.com, 2017**)

La capacitación en las MYPES, tiene efectos en cierto grado sobre la competitividad, esto se traduce en la eficiencia del personal y por ende en los recursos empresariales, teniendo su impacto en la reducción de los costos, por lo tanto, mejorando la satisfacción de los clientes; las MYPES son competitivos en el mercado donde realizan sus actividades de comercialización, teniendo efectos en el crecimiento económico y financiero, con mayor sostenibilidad en el tiempo.

Las MYPES en la ciudad de Tingo María, son pocos competitivos en relación a la reducción de costos y a la eficiencia de los recursos empresariales como consecuencia de inexistencia y/o poca capacitación, de ello se desprende el siguiente enunciado:

¿Cuáles son las principales características de la, capacitación y la competitividad de las MYPES, en el rubro venta de ropa de menores, en el sector comercio, en la ciudad de Tingo María, año 2017?

Planteamos el siguiente objetivo general:

Describir y determinar la caracterización de la capacitación y la competitividad de las MYPES, en el rubro venta de ropa de menores, en el sector comercio, en la ciudad de Tingo María, año 2017.

Objetivos específicos

Describir las características de la capacitación de las MYPES, en el rubro venta de ropa de menores, en el sector comercio, en la ciudad de Tingo María, año 2017.

Establecer las características de la competitividad de las MYPES, en el rubro venta de ropa de menores, en el sector comercio, en la ciudad de Tingo María, año 2017.

Se justifica la investigación por las razones de que las MYPES se beneficiaran en temas de capacitación y su influencia sobre la competitividad empresarial, manejando los conceptos de eficiencia, eficacia teniendo y posicionamiento de las Pymes en el Mercado Local, Regional y nacional; para tal efecto esto se reflejará en la calidad, reducción de costos, incremento en la rentabilidad y mayor satisfacción en el cliente, además abrirá puertas para futuras investigaciones académicas y empresariales.

Las conclusiones fueron las siguientes: Los propietarios son relativamente jóvenes, son del género femenino en su totalidad con amplia experiencia en la venta del mencionado producto y con un relativo posicionamiento en el mercado.

Interés de capacitarse de dicha población es aproximadamente la mitad, lo realizaron con la finalidad de poder ofertar mejor sus productos, dar mejor servicio y atención al cliente, ellos son conscientes para desarrollarse empresarialmente necesitan desarrollar y potenciar sus capacidades.

En cuanto a la competitividad creen en su integridad en la importancia de la capacitación para alcanzar la competitividad. Poniendo en énfasis en las asesorías de los vendedores a los clientes, cuyo propósito es tener una mejor eficiencia en las ventas con una mayor prestación en los servicios.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes de la investigación.

Hernández. A. Marulanda. E. & López. M. (2014). Universidad Cooperativa Colombia sede Pereira, Facultad de Administración, Tesis: Análisis de capacidades de gestión del conocimiento para la competitividad de Pymes en Colombia; basada en una investigación descriptiva, con una muestra de 321 Pymes, se utilizó como instrumento el cuestionario a diversas regiones de Colombia; el auto llega a la siguiente conclusión:

El sector de las Pymes, competitivo en cierta forma, que es afectado por su débil desarrollo en la gestión del conocimiento; es necesario que las Pymes concentren en la gestión del conocimiento e innovar mediante la conducción direccionado en los procesos del conocimiento (identificando, compartiendo, generando, reteniendo y aplicando conocimientos), formando con capacidades y aptitudes al capital humano en gestión de la información y la documentación necesaria, en gestión de innovación y el cambio requerido, en gestión del aprendizaje organizacional en la Pymes, en diseño de las herramientas de tecnología digital y en gestión de la comunicación e información.

Romero. K. (2010). Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de la Universidad Veracruzana, México, denominado: La capacitación y motivación, herramienta fundamental para conseguir una ventaja competitiva; el tipo la investigación exploratoria, basado en el estudio bibliográfico, como objetivo en la investigación es presentar modelos de herramientas

conceptuales que nos permitan emplear en las MYPES por sus líderes organizacionales.

En la tesis el autor llega a las conclusiones conceptuales: permitiendo que a través de la capacitación desarrollen habilidades del potencial humano en las MYPES, la inversión en las organizaciones, las capacitaciones tienen efectos en sus trabajadores y refleja en la competitividad.

Asenjo. V. (2009). Tesis titulado Capacitación y gestión empresarial de las micro y pequeñas empresas de Lima metropolitana, investigación, de tipo no experimental correlacional, con una población en estudio conformada por los 10,000 empresarios de las Pymes del Centro Comercialización Gamarra; llega a las siguientes conclusiones el autor:

La Capacitación de los emprendedores del Centro Comercialización Gamarra, especialmente de las Pymes; la Gestión de estas micro organizaciones de Gamarra, la capacitación de los empresarios sobre las bases teóricas sobre el manejo empresarial, sus propietarios a pesar que ellos carecen de educación superior, esto se manifiesta en las estadísticas, en un 70% no tienen educación superior empresarial, se de cierta manera preocupan en adquirir capacitaciones referente a la Planificación, esto se corrobora en la relación en los indicadores estadísticos de capacitación y organización; existe una asociación estadística entre las ambas variables, confirmando el conocimiento teórico práctico sobre capacitación de dirección y gestión empresarial.

Velásquez. C. (2015). En su tesis, “Efectividad de las Capacitaciones en el personal de mano de obra no calificada de Graña y Montero. Arequipa, 2015”, Para optar el

Grado Académico de Magister en Salud Ocupacional y del Medio Ambiente, la investigación es de tipo descriptivo, explicativo, la población en estudio es 100 trabajadores, el autor de la tesis llega a las siguientes conclusiones:

La capacitación en un 50% el personal de mano de obra no calificada corresponde a la compañía Graña y Montero, el módulo Psicológico favorable; respecto a la prevención de Riesgos fue en un 59%, se consideró que la capacitación recibida es Favorable el personal se manifestó motivado por los conocimientos obtenidos en los módulos.

Shupingahua. R. (2016). Tesis de la Universidad Católica los ángeles de Chimbote, para optar el título profesional de Licenciado en administración de empresas. denominado: Caracterización de la capacitación y la competitividad del micro y pequeño empresario del sector comercio, rubro clínico dental en la Provincia de Leoncio Prado, 2016; el tipo de investigación es descriptivo, su población de 20 clínicas dentales y una muestra de 12.

El investigador arriba a las siguientes conclusiones:

El 41.6% del personal, principalmente del odontólogo se capacitó, en promedio el 25% con tres cursos anuales, el 50% lo hizo en gestión empresarial, el 75 % de los propietarios creen en la importancia de la competitividad, razones de importancia en brindar servicios en relación precio y calidad.

Mendoza. M. (2016). Tesis desarrollada en la Universidad Católica los ángeles de Chimbote. denominado: “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro

carpintería en la provincia de Leoncio Prado, periodo -2016"; tipo descriptivo es la investigación, la población es de 24, con una muestra de 12 carpintería.

El autor concluye lo siguiente:

Respecto al perfil del empresario.

El 83% de los encuestados están en la edad de 36 a 50 años y un 17% de los encuestados están de 51 años a más.

El 75% de los encuestados corresponden al género masculino y el 25% corresponde al género femenino.

El 75% tienen el grado de instrucción universitaria completa y un 25% tienen instrucción de universitaria incompleta, y un 0% están sin instrucción, primaria y secundaria.

Respecto a las características de las MYPES.

El 42 % más de 3 años y en un 33% en dos años y en el 17% en un año, y solo en el 8% en más de tres años.

El 100% son formales y el 0% son informales.

El 58% tienen entre tres trabajadores permanentes que equivale a siete trabajadores y el 17% tienen trabajadores entre dos trabajadores permanentes que equivale a 2 trabajadores y en 17% tiene un trabajador permanente y en un 8% tiene un trabajador permanente.

El 42% entre 05 trabajadores son eventuales, y el 25% ningún trabajador y en 25% un trabajador.

El 75% se formó por obtención de ganancias y el 25% por subsistencia.

Respecto a las características del Financiamiento.

En la (Tabla 11), el 50% son financiados con capital propio, el 33% son financiados

a través de entidades financieras, el 17% son financiados por medio de otras personas.

En la (Tabla 12), el 92% si solicito crédito para su empresa y el 8% no solicito crédito para su empresa.

En la (Tabla 13), el 100% si solicito crédito de consumo para su empresa y el 0% solicito créditos comerciales y créditos hipotecarios.

En la (Tabla 14), el 33% si solicito crédito en banco de crédito del Perú, el 25% en la caja de ahorro y crédito Huancayo, el 17 % en caja Arequipa y el 25% en otras cajas de crédito.

En la (Tabla 15), el 83% el préstamo que obtuvo lo invirtió en compra de mercaderías y el 17% en Compra de activos fijos.

“Respecto a la capacitación: Los trabajadores de su negocio se capacitan en unos 73% y el 26.67% no se capacitan. El 83% se capacitaron por cuenta de la empresa y el 17 % se capacitan por cuenta del mismo trabajador. El 75% de los trabajadores han sido capacitados en el año 2015 y el 25% en el año 2016 han sido capacitados. El 100% consideran a la capacitación como una inversión. El 100% consideran a la capacitación como una mejora para la productividad. El 42% se capacitaron en marketing, el 17% en competitividad, el 8% se capacitaron en emprendimiento y el 33% se capacitaron en otros cursos”.

“Respecto a la característica de la competitividad. El 67% desaprueba la competitividad para el buen desempeño de las MYPES y solo el 33% lo aprueban. El 58% de los encuestados sí asesoran a los compradores, por lo que se puede decir que los clientes se sienten insatisfechos, ya que con los resultados de la encuesta podemos afirmar que el servicio no es brindado en buena calidad, lo que indica que

no supera las expectativas. El 42% de las MYPES entregan el producto al cliente con la menor demora posible. Lo que se indica que los trabajadores son competentes para proporcionar el producto. El 58% de las MYPES procesan el pago de los clientes de manera rápida y sin errores. El 50% de las MYPES responden con mayor frecuencia a sus consultas y/o reclamos posteriores a la compra y en un 33% lo hacen con menor frecuencia y en 17% lo hacen con poca frecuencia. Los representantes de las MYPES perciben que el trato al cliente mejora la competitividad de las empresas, lo que indica que procesan el pago de los clientes de manera rápida y sin errores, manifestando que si hubiera algún descuido del trabajador sería descontado por el empleador.

2.2. Bases teóricas de la investigación.

La Capacitación; es la planeación del aprendizaje de instrumentos y técnicas en el manejo de cifras y sistemas, orientada hacia un cambio en el conocimiento, habilidades y actitudes del colaborador o la fuerza laboral de acuerdo a una necesidad real exigida de una empresa. El desarrollo evolutivo del hombre tanto en su esfera individual, y en el grupo institucional, tiene como causa fundamental a la educación, basada en la autorrealización y la concepción integral de la educación ya que la sociedad que alcanza un cierto grado de desarrollo se halla naturalmente inclinado a practicar. Es el principio y fundamento mediante el cual la comunidad humana conserva y transmite su peculiaridad en la cual se basa el desarrollo social.

Para satisfacer necesidades de los clientes y estar acorde a los cambios evolutivos de los mercados, las empresas deben mejorar continuamente su desempeño general. Los adelantos tecnológicos rápidos y los procesos mejorados son factores importantes que han ayudado a las entidades en el logro de sus metas. Pero el recurso más importante para el logro de sus objetivos competitivos, es el talento humano competente y actualizado. En el cual las organizaciones deben invertir para lograr mayor rendimiento y observar los resultados eficientes para poder competir con metas estratégicas en un mercado evolutivo sin fronteras. **(Silíceo, 2016).**

La capacitación es “una acción intencionada que facilita los medios para hacer posible el aprendizaje”.

El conocimiento continuo dentro de las organizaciones, es el propósito de la capacitación del personal; cuya finalidad en estos es la adquisición de habilidades, conocimientos, y beneficios; a través de actividades planeadas para el personal de la empresa. La capacitación consiste en una secuencia programada de eventos que

pueden ser visualizados como un proceso constante, cuya responsabilidad recae en la gerencia de personal, y más específicamente su departamento de capacitación, son los encargados de administrar los diferentes tipos de programas de capacitación derivados de las necesidades de la entidad y de las disposiciones legales al respecto.

La capacitación se divide en las siguientes áreas: **Capacitación para el trabajo:** Se imparte al empleado ingresante que va desempeñar una nueva función por ser nuevo en el puesto, o por promoción o reubicación dentro de la misma empresa.

Capacitación de pre ingreso: Se realiza con fines de selección, por lo que se enfoca en proporcionar al nuevo personal los conocimientos necesarios. **Inducción:**

Consiste en un conjunto sistematizado de actividades para informar al trabajador sobre los planes, los objetivos y las políticas de la empresa para que se integre al puesto. **Capacitación Promocional:** Es el conjunto de acciones de capacitación que

dan al empleado la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel de autoridad, responsabilidad y remuneración. **Capacitación en el trabajo:** La conforman diversas actividades enfocadas a desarrollar habilidades y mejorar actitudes del personal respecto a las tareas que realizan, la finalidad es buscar la eficiencia.

Adiestramiento: Consiste en un accionar destinada al desarrollo de habilidades y destrezas del empleado con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo. **Capacitación específica y humana:** Consiste en un proceso educativo,

aplicado de manera sistemática, mediante el cual las personas adquieren conocimientos, actitudes y habilidades en función de objetivos definidos de la entidad. **(Rodríguez, 2007).**

Hay seis tipos de capacitación: **Destrezas interpersonales:** Liderazgo, entrenamiento, destrezas de comunicación, resolución de conflictos, creación de

equipos, servicio al cliente, conocimiento cultural y de la diversidad, otras destrezas interpersonales. **Técnica:** Capacitación y conocimiento de producción, procesos de venta, tecnología de la información, aplicaciones de cómputo, otras destrezas técnicas necesarias para realizar un trabajo en particular. **Empresarial:** Finanzas, marketing, optimización de procesos, calidad, planeación, estratégica, cultura organizacional. **Obligatoria gestión del desempeño:** Cualquier capacitación que ayude a un empleado a mejorar su desempeño laboral. **Solución de problemas y toma de decisiones:** Definición de problemas, evaluación de las causas, creatividad en el desarrollo de alternativa, análisis de alternativas, selección de soluciones. **Personal:** Planeación de carrera, administración del tiempo, bienestar, finanzas personales o administración del dinero, como hablar bien en público. **(Robbins, 2005).**

“El objetivo principal de la capacitación y desarrollo, radica en anticiparse para responder a los cambios coyunturales, laborales y sociales en forma proactiva. El cambio implica pasar de una condición a otra y afecta a personas, grupos y organizaciones enteras. Todas las organizaciones experimentan cambios de algún tipo de acuerdo a la vanguardia actual, ya que los mercados son cambiantes producto del avance tecnológico y la globalización estos cambios se producen a gran velocidad, como consecuencia la persona, empresa y los sectores de la sociedad que no comienzan a capacitarse para poder entender estos cambios, simplemente no pueden ser competitivos y quedan desplazados y obsoletos. Los cambios más notables que afectan a la capacitación y desarrollo, que se pronosticaron y que ocurren actualmente en los negocios son los siguientes: cambios en la estructura de la empresa ocasionado por fusiones, adquisiciones, rápido crecimiento, recortes de

personal y abastecimiento externo; cambio en la tecnología y la necesidad de trabajadores eficientes para mejorar su calificación y competitividad; cambios para uniformizar el nivel académico de los empleados ya que algunos cuentan con un nivel escolar más alto en relación con los demás del equipo; esta necesidad es de relevancia correctiva inmediata para que la organización sea más competitiva; esta práctica tiene como objetivo reducir el desnivel cultural en la fuerza laboral, que busca integrar al grupo de trabajo, evitando la discriminación entre los miembros de los grupos, teniendo en cuenta que ante las presiones competitivas; se requiere que la fuerza laboral cuente con cursos flexibles, capacitaciones justo a tiempo de acuerdo a la necesidad cambiante del mercado competitivo en la que se desarrolla la organización. (Mondy & Noé, 2005).

“La capacitación busca lograr ciertos objetivos” En el cual se podría hacer mención el objetivo general que consiste en conseguir adaptar al personal para el ejercicio laboral eficiente en una determinada función, buscando la eficacia de la tarea específica de una empresa determinada. Entre los objetivos particulares de la capacitación se puede hacer mención de: Incrementar la productividad laboral, para promover la eficiencia en el desempeño laboral del trabajador, sea obrero, empleado o funcionario; calificar al trabajador para desempeñar puestos de mayor responsabilidad; promover un ambiente de mayor seguridad y continuidad en el empleo ayudando a desarrollar condiciones de trabajo más satisfactorias mediante los intercambios personales que surgen durante la capacitación, para el mejoramiento de sistemas y procedimientos administrativos; esta fin organizacional tiene como objetivo armonizar el clima laboral, reduciendo los tiempos inútiles, mejorando la seguridad e higiene del personal y de la maquinaria de trabajo,

buscando siempre la eficiencia del grupo de trabajo, que en un mediano plazo pueden ser sujetos de ascensos y méritos dentro de la organización

La capacitación está orientada tanto al nivel operativo y administrativo; es decir, la requiere el obrero, el maestro de taller, así como también los directivos de los diferentes niveles jerárquicos, para que el desarrollo laboral sea concatenado orientado a la eficiencia y eficacia de la organización en el logro de los objetivos, para de esta manera estar acorde a las exigencias del mercado. **(Rodríguez, 2007).**

“Una vez que se han determinado las necesidades de capacitación, el siguiente paso es **diseñar el tipo de aprendizaje** necesario para su fortalecimiento. Los éxitos de los programas de capacitación dependen de la información recogida con respecto a la necesidad y falencias en el nivel cultural y de conocimiento del personal y equipo de trabajo, del puesto y sistema laboral que desempeñan; para de esta manera orientar un programa de capacitación constante, idónea y específica que nivele los conocimientos requeridos para alcanzar la eficiencia exigida por la organización. Los programas de capacitación deben enfocarse al menos en cuatro aspectos: **Objetivos instruccionales;** que se enfocan en desarrollar habilidades y conocimientos que requiere el personal para su desempeño; **la disposición y motivación de los capacitados;** requiere que el personal tenga un grado mínimo de conocimiento, experiencia y actitud para que pueden asimilar los nuevos conceptos, los cuales servirán al desenvolvimiento eficiente del puesto de trabajo que ocupan, para facilitar este proceso se utiliza las siguientes estrategias: utilizar el refuerzo positivo, eliminar las amenazas y el castigo, ser flexible, hacer que los participantes se fijen metas personales, diseñar una instrucción interesante, analizar los obstáculos físicos y psicológicos para el aprendizaje. **Principios del aprendizaje;** la

capacitación construye y fortalece la relación bilateral entre la empresa y los empleados, por ello es importante identificar las necesidades donde la fuerza laboral tenga deficiencias para de esta manera orientar eficientemente los programas de capacitación, que ayuden a los empleados a entender el nuevo material, vinculado con su vida personal y aplicarlo de nuevo en el puesto. **Características de los instructores;** el éxito de la capacitación es que los formadores o guías capacitadores encuentren la dinámica y el sentido favorable para que el equipo de fuerza de trabajo, asimile con eficiencia la enseñanza impartida y que esta se vea reflejada en un corto tiempo en el desempeño laboral; el grado de preparación instructiva de los expositores debe ser de alto nivel académico, para que la exposición impartida sea flexible y comprensible, el modelo personal del capacitador en la exposición debe contemplar: conocimiento del tema, adaptabilidad, sinceridad, sentido del humor, interés, instrucciones claras, ayuda individual, entusiasmo. **(Bohlander & Snell, 2008).**

Elaborar un programa de capacitación , primero hay que motivar al personal para que este predispuesto al cambio, y tome conciencia de una mejora personal y laboral, y por ende una estabilidad en su puesto de trabajo, debido a que si no se somete al cambio este puede quedar fuera de la organización, lo que se puede lograr siguiendo algunos pasos: convencer al trabajador de que los cambios actuales de la organización buscan la eficiencia para esto requiere de gente capacitada, ya que a ambos les favorece sus intereses mutuos; el personal tiene que ser consiente que los cambios son constantes para mejora de su desempeño.

Para que los programas de capacitación funcionen en condiciones óptimas es necesario tomar en cuenta lo siguiente: **Aprender:** Significa un cambio que puede

producirse en los conocimientos, la comprensión, los hábitos, las habilidades, los intereses, las aptitudes o la percepción. Para que la capacitación sea exitosa en los estados internos y el comportamiento del personal, se debe conocer las leyes del aprendizaje, así como las características socio psicológicas a través de las cuales actúan estas leyes y los principios en los que se debe basar la capacitación.

Características socio psicológicas: consiste que “el personal, sometido a un conjunto de influencias sociales y conocimientos se reflejan en su conducta, y presenta algunas características socio psicológicas que se deben tener en cuenta: **La motivación;** esta es la conducta que induce a las personas a actuar, influye en su voluntad para ejecutar una tarea, vencer las dificultades y movilizar sus potencialidades. **La experiencia;** la vivencia experimentadas por el ser humano determinan en cierta medida sus motivaciones actuales y sus expectativas para el futuro. **El estatus;** es la posición jerárquica que adquiere un individuo dentro de la organización, con respecto a los demás, es quien lidera el grupo de trabajo.

El plan de entrenamiento, es el resultado del diagnóstico de las necesidades de entrenamiento. Los principales puntos de una programación de entrenamiento son: Definir una visión clara de sus objetivos. Planeación estratégica; planear primero lo general y en segundo lo particular. Estructurar un plan de trabajo a los responsables de la programación/ejecución. El plan debe tener como guía a seguir las siguientes preguntas ¿por qué? ¿qué? ¿quién? ¿dónde? ¿cómo? ¿cuándo? El plan de entrenamiento debe ser estandarizado y debe tener correlación con los objetivos de la empresa a corto, mediano y largo plazo, teniendo en cuenta los hechos y acontecimientos pasados. Se debe evaluar el costo del plan y sustentarlo antes de ponerlo en práctica.

Técnicas de entrenamiento; determina la naturaleza de las tareas o comportamientos terminales deseados, el próximo paso es la elección de técnicas que deben ser utilizadas en el programa de entrenamiento para optimizar el aprendizaje. Las técnicas de entrenamiento pueden agruparse en tres categorías: **Técnicas de entrenamiento orientadas hacia el contenido;** son diseñadas para la transmisión de conocimiento o información sustantiva sobre un nivel cognoscitivo. **Técnicas de entrenamiento orientadas al proceso;** son diseñadas para cambiar actitudes, desarrollar conciencia de sí y de otros y desarrollar habilidades interpersonales. **Técnicas de entrenamiento mixta;** con estas no solo se transmite información, sino también se trata de cambiar actitudes. (Maldonado, 2006).

Sin importar si los programas son internos o se abastecen externamente, las empresas utilizan varios métodos para impartir conocimientos y habilidades a los gerentes y empleados” Por lo que propone: Los programas en el aula. Mentoring (mentor) un paradigma para aconsejar y educar que busca el crecimiento, desarrollo personal y profesional. Coaching (entrenamiento) es un tipo de enseñanza impartida por el jefe inmediato. Montering Inverso, es una retroalimentación en el que los empleados más viejos aprenden de los más jóvenes. Estudio de casos es un método de capacitación en el que se espera que los individuos estudien la información proporcionada en el caso y toman decisiones basadas en estas. Simulación es un enfoque de capacitación que utiliza instrumentos de capacitación que utiliza instrumentos o programas que reproducen tareas lejos del sitio de trabajo. Rotación de puesto es una forma en la que los empleados cambian de un puesto a otro para aumentar su experiencia. (Mondy & Noé, 2005).

“Los beneficios de la capacitación y el entrenamiento con base que la calidad supera los costos. La capacitación y el entrenamiento se han convertido en una responsabilidad esencial de los departamentos de una organización. Entre los beneficios que podemos encontrar para los trabajadores son los siguientes: capacita al personal a solucionar problemas y tomar decisiones. Crea confianza y desarrollo personal. Forma líder. Mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos. Incrementa el nivel de satisfacción con el puesto. Ayuda a lograr las metas individuales. Favorece la promoción de ascensos hacia puestos de mayor responsabilidad. Aumenta la rentabilidad de la empresa. Crea una mejor imagen de la empresa. Mejora la relación jefe-subordinados. Incrementa la productividad y calidad del trabajo. Promueve la comunicación en la organización. **(Evans & Lindsay, 2008).**

Otras ventajas de la capacitación y el desarrollo entre sus principales beneficios: Asegura la permanencia de los cambios. Incrementa la productividad personal y grupal. Mejora la calidad del desempeño. Disminuye accidentes de trabajo. Promueve y enriquece la cultura organizacional. **(Silíceo, 2006).**

Teoría de la competitividad.

La Competitividad: “capacidad para competir” y también como “rivalidad para la consecución de un fin”.

Quien establece que “la competitividad está determinada por la productividad, definida como el valor del producto generado por una unidad de trabajo o de capital. La productividad es función de la calidad de los productos y de la eficiencia productiva”. **(Porter, 1998).**

La competitividad se define por la productividad con la que este utiliza sus recursos humanos, económicos, materiales y humanos. Mientras que, la productividad depende tanto del valor de los productos y servicios de una empresa medida por los precios que se pagan por ellos en el mercado como por la eficiencia con la que pueden producirse. Mientras más productivo sea una empresa mejoran su competitividad y posicionamiento en el mercado, debido a ello tanto la competitividad como la productividad son conceptos muy relacionados e importantes de conocer. **(Mathews, 2010).**

“Capacidad de una empresa u organización para desarrollar y mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permita disfrutar de una posición favorable en el entorno en el que actúa; en otras palabras, generar recursos, habilidades, conocimientos y atributos que hagan posible la obtención de unos resultados superiores a sus competidores” **(Bueno, Camino & Morcillo, 1987).**

"La competitividad se ha convertido en una exigencia para la supervivencia de las empresas. Las empresas compiten en los cada vez más amplios mercados en los que participan." **(Sastre & Aguilar, 2000).**

El capital humano, consiste principalmente en conocimientos y habilidades adquiridos a través de la educación formal e informal en el sistema educativo y en el hogar, y también por conducto del entrenamiento, la experiencia y la movilidad de la fuerza laboral. La formación de capital humano implica costos y beneficios, y ha sido estudiada ampliamente por la teoría económica. Los costos económicos comprenden gastos directos, como el pago de colegiaturas y los costos de oportunidad de estudiantes o trabajadores por dejar de percibir salarios o ganancias.

Los beneficios se expresan en términos de mayor producción o salarios. Éstos tienen un efecto de largo plazo, por lo que la formación de capital humano puede ser entendida como una inversión **(Mincer, 1994)**.

El capital humano se deprecia a causa de la obsolescencia de conocimientos y habilidades, o del deterioro de la salud de la persona. El entrenamiento continuo es un mecanismo para combatir dicha depreciación.

En el contexto actual dominado por el constante y rápido cambio tecnológico, la adquisición de conocimientos y habilidades permite que los trabajadores se adapten más fácilmente a nuevas exigencias en sus puestos de trabajo. Para que una empresa mantenga su competitividad en un entorno de continuos cambios en preferencias y tecnologías, se necesitan trabajadores capaces de cambiar e innovar rápidamente **(Booth & Snower, 1996)**.

La competitividad real, se basa en la capacidad de introducir nuevos y mejores productos, poner en funcionamiento nuevas formas de organización empresarial, incrementar la capacidad productiva, entre otros. Esta competitividad descansa en ventajas comparativas dinámicas, es sostenible en el largo plazo y permite aumentar las remuneraciones reales de los factores y acrecentar los niveles de vida de la población. **(Spencer & Hazard, 1988)**.

Un análisis agregado más integral se encuentra en el concepto de competitividad sistémica, el cual incluye el análisis a nivel micro y macroeconómico, junto con elementos meso y meta. El nivel meso comprende las estructuras de soporte para las empresas, como políticas específicas, instrumentos de promoción e instituciones públicas y privadas involucradas en la asistencia al sector empresarial. El nivel meta abarca factores como la capacidad de la sociedad para lograr la integración social y

su habilidad para diseñar e implementar estrategias. El concepto de competitividad sistémica ofrece herramientas para estudiar de una manera más comprensiva e integral los factores que contribuyen a un desarrollo industrial exitoso (**Altenburg, 1998**).

2.3. Marco conceptual.

MYPES: Es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios. (**Monografías.com, 2014**).

Capacitación: “La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Proceso de enseñanza de las aptitudes básicas que los nuevos empleados necesitan para realizar su trabajo” (**Dessler, 1998**).

Competitividad: “La competitividad es el resultado del entretrejo de una serie de factores económicos, geográficos, sociales y políticos que conforman la base estructural del desarrollo de una nación.” (**Araoz, 1998**).

Ropa: refiere a prendas elaboradas con diferentes telas o pieles utilizadas por el ser humano para proteger su cuerpo o salvaguardar del clima desfavorable.

“El término ropa refiere a las prendas fabricadas con diversas telas o pieles y texturas de animales, usadas por el ser humano para cubrir su cuerpo, incluyendo la ropa de agua y otra para protegerse del clima adverso” (**Wikipedia.org, 2017**).

Organización: son estructuras creadas para el logro metas u objetivos por medio de los recursos humanos. (**Wikipedia.org, 2015**).

Productividad: se conceptúa como la relación entre el volumen de bienes y servicios producidos, y el volumen de recursos utilizados. (**Monografias.com, 2015**).

III. METODOLOGÍA

Conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar el objetivo o la gama de objetivos que rige una investigación científica, una exposición doctrinal o tareas que requieran habilidades, conocimientos o cuidados específicos. Con frecuencia puede definirse la metodología como el estudio o elección de un método pertinente o adecuadamente aplicable a determinado objeto. (**Monografia.com, 1982**).

3.1. Tipo y nivel de investigación.

Tipo de investigación.

Fue cuantitativo, se recolecionaron datos, los resultados se analizaron a través de estadísticas utilizando instrumentos de medición.

Nivel de investigación.

El nivel de la investigación fue descriptivo, debido a que solo se limitó a describir las principales características de las variables en estudio.

3.2. Población y Muestra.

Población.

Está constituida por un número de 20 MYPES que se dedican a la comercialización de venta de ropa de menores en la ciudad Tingo María.

Muestra.

Está constituida por un número de doce 12 Personas que se dedican a la comercialización de venta de ropa de menores en la ciudad Tingo María.

3.3. Operacionalización de variables.

Variable Principal	Definición Conceptual	Definición Operacional:	Escala de Medición
Perfil de los dueños, administradores y/o representantes legales de las MYPE.	Algunas características de los dueños, administradores y/o representantes legales de las MYPES.	Edad.	Razón:
		Grado de instrucción.	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Primaria. • Secundaria. • Superior no universitario. • Superior universitario.
		Años de permanencia en la actividad y el rubro.	Razón: <ul style="list-style-type: none"> • 1 — 2 años. • 2 — 3 años. • 3 — a más años.
		Estructura de la empresa.	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Formal. • informal.

Perfil de las MYPE.	Algunas características de las MYPE.	N° de trabajadores en la empresa.	Razón: <ul style="list-style-type: none"> • De 1— 5 trabajadores. De 6 a más trabajadores.
		Analizar la situación actual, Analizar causas potenciales, Plan de acción.	Likert
		Implementar soluciones.	Likert
Capacitación de los microempresarios	Características de las capacitaciones en temas empresariales.	Medir la cantidad de capacitación en relación a los cursos.	Likert
		Verificación Mejoramiento permanente	Likert

Competitividad de las MYPE.	Algunas características de la competitividad de las MYPE.	Conocimiento de término competitividad	Nominal: • Sí. • No.
		Empresa Competitiva	Nominal: • Sí. • No.
		Potencial Competitivo de la empresa.	Nominal: • Atención de quejas. • Solución a los problemas.

3.4. Técnicas e Instrumentos.

El instrumento de la investigación es la encuesta y será quince preguntas en relación con las variables de la capacitación y competitividad de las MYPES, en el rubro venta de ropa de menores, en el sector comercio, en la ciudad Tingo María.

3.5. Plan de análisis.

Se utilizó microsoft Excel para la elaboración de las tablas y gráficos estadísticos correspondientes de las preguntas realizadas; los resultados se analizaron teniendo en cuenta los antecedentes y las bases teóricas del estudio.

3.6. Matriz de consistencia.

Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicador	Metodología
<p>Las MYPES mes constituyen el sector empresarial inmensamente mayoritario en el Perú con capacidades demostradas para generar empleo, uno de los principales problemas del país y para contribuir a la generación de la riqueza nacional, no existe una estrategia nacional sostenida</p>	<p>General Describir y determinar la caracterización de la capacitación y la competitividad de las MYPES en el rubro venta de ropa de menores, en el sector comercio, en la ciudad de Tingo María 2017.</p> <p>Específicos Describir las características de las MYPES en el rubro venta de ropa de</p>	<p>V. Independencia Capacidad</p>	<p>Desempeño de personal</p>	<p>Adiestramiento del personal. Inversión en el talento humano</p> <p>Atención al cliente Calidad de servicios Satisfacción del cliente</p>	<p>Tipo de estudio Es descriptiva y correlacional. Diseño No experimental Población y muestra Conformada por 12 MYPE S en el rubro venta de ropa de menores en el sector comer</p>

<p>que permita promover y desarrollar las en el Perú. (Nemesio Espinoza, 2012).</p>	<p>menores en el sector comercio en la ciudad de Tingo María 2017.</p> <p>Establecer las características de la competitividad de las MYPES en el rubro venta de ropa de menores en el sector comercio en la ciudad de Tingo María, 2017.</p>	<p>V .</p> <p>D e p e n d i e n t e</p> <p>C o m p e t i t i v i d a d .</p>	<p>B e n e f i c i o</p> <p>M e j o r a d e l a c a l i d a d</p>		<p>cio en la ciudad de Tingo María .</p> <p>Téc. De recole c. de datos</p> <p>Se aplicar á un Cuestionario de 15 preguntas, de estarán dirigidas a los propietarios de la ciudad de Tingo María.</p> <p>Téc. de Proces . inf.</p> <p>Se utilizar á Microsoft Office Para proces ar la información.</p>
---	--	--	---	--	--

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados.

Tabla 1: Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas, sector comercialización – rubro venta de ropa de menores en la ciudad de Tingo María, año 2017.

Datos generales:		
Edad	Frecuencia	Porcentaje
20 a 35 años	7	58,0
36 a 50 años	2	17,0
De 51 años a más	3	25,0
Total	12	100,0
Género		
Masculino	0	00,0
femenino	12	100,0
Total	12	100,0
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	00,0
Primaria	0	00,0
Secundaria	0	00,0
Superior no universitaria	8	67,0
Superior Universitaria	4	33,0
Total	12	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas sector comercialización – rubro venta de ropa de menores de la ciudad de Tingo María, año 2017.

Tabla 2: Perfil de las MYPES: Sector comercialización – rubro venta de ropa de menores de la ciudad de Tingo María, año 2017.

Perfil de las MYPES:		
Antigüedad	Frecuencia	Porcentaje
Un año	0	00,0
Dos años	0	00,0
Tres años	8	67,0
Más de tres años	4	33,0
Total	12	100,0
Trabajadores		
1 a 5	10	83,0
6 a 10	2	17,0
11 a 15	0	00,0
16 a 20	0	00,0
Total	12	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas sector comercialización – rubro venta de ropa de menores de la ciudad de Tingo María, año 2017.

Tabla 3: Perfil de las MYPES: Sector comercialización – rubro venta de ropa de menores de la ciudad de Tingo María, año 2017.

De la capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Ha recibido algún tipo de capacitación el personal de las MYPE		
Si	6	50,0
No	6	50,0
Más o menos	0	00,0
Total	12	100,0
Temas que se capacitaron sus trabajadores.		
Gestión empresarial	0	00,0
Gestión financiera	0	00,0
Manejo de crédito	0	00,0
Prestación de mejor servicio	4	33,0
Ninguno	8	67,0
Tipo de cursos de capacitación que realizó usted en relación a su MYPE		
Manejo empresarial	4	33,0
Administración de R.H	0	00,0
Marketing empresarial	0	00,0
Ninguno	8	67,0
Total	12	100,0
Tipos de cursos de capacitación que realizó en su especialidad.		
Moda Avon	3	25,0
Tipos y calidades de telas	3	25,0
Ninguno	6	50,0
Total	12	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas sector comercialización – rubro venta de ropa de menores de la ciudad de Tingo María, año 2017.

Tabla 4: Perfil de las MYPES: Sector comercialización – rubro venta de ropa de menores de la ciudad de Tingo María, año 2017.

De la competitividad	Frecuencia	Porcentaje
Competitividad para el buen desempeño de las MYPE		
Aprueba	12	100,0
Desaprueba	0	00,0
Total	12	100,0
El vendedor asesora al cliente en las MYPE		
Si	12	100,0
No	0	00,0
Total	12	100,0
Entrega del producto, en el menor tiempo posible.		
Mayor frecuencia	12	100,0
Menor frecuencia	0	00,0
Poca frecuencia	0	00,0
Total	12	100,0
Responden a sus consultas o reclamos posteriores al servicio.		
Mayor frecuencia	6	50,0
Menor frecuencia	4	33,0
Poca frecuencia	2	17,0
Total	12	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas sector comercialización – rubro venta de ropa de menores de la ciudad de Tingo María, año 2017.

4.2. Análisis de resultados.

Respecto a los datos generales del encuestado (Ver Tabla 01): El 58,0% de los representantes en las MYPES encuestadas, se encuentran en el rango de edades entre 20 – 35 años, son del género femenino en un 100% y el 67% tienen instrucción no universitaria. En los resultados demostrado por **Mendoza (2016)**, donde en este mismo rango de edades, 19 a 44 años de dichos propietarios, sobre sale con un indicador en 55%, son de sexo femenino el 70% y el 75% tienen instrucción universitaria, los representantes que se dedican a la comercialización de ropa de menores; de esto se deduce porcentualmente en términos promedio son de edad adulta, del género femenino en su totalidad y de formación no universitaria relativamente mayoritaria, donde las féminas tienen un rol protagónico en la comercialización en este rubro.

Perfil de las MYPES (Tabla 2). El 67% de las micro empresas encuestadas tienen una antigüedad de tres años y 33% de los negocios encuestados tiene una antigüedad de más de tres años. Y la mayoría de negocios en un 83% tiene 5 trabajadores, y en 17% de 6 a 10 trabajadores. Es decir, los negocios de venta de ropa en la localidad de Tingo María, en su mayoría se encuentran posicionados, identifican su segmento de mercado definido.

De la Capacitación (Ver Tabla 03): Capacitaciones en las micro empresas está en función a desarrollar las destrezas y asimismo tiene el propósito de incrementar la productividad en términos de eficiencia y eficacia. “un proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas obtienen conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de objetivos definidos” (**Chiavenato, 2000**).

En la ciudad Tingo María los resultados de la encuesta manifiestan se refleja de la siguiente manera: los encuestados afirman que se capacitaron en un 50% y el otro 50% no se capacitaron; es decir están divididos; siendo la importancia la capacitación en sus MYPES para desarrollarse empresarialmente.

En cuanto a la capacitación de los cursos que recibieron un 33% de encuestados, tomaron un curso de Prestación de Servicio y mayoritariamente en un 67% no recibieron ninguna capacitación, esto confirma que en las MYPES de venta de ropa de menores no dieron importancia a sus capacitaciones, lo cual denota la realización de sus negocios en forma tradicional y con poca variante en los tiempos contemporáneos donde se conceptúa la calidad de atención, calidad de los productos y servicios y la satisfacción del cliente, conceptos aplicados en un mercado competitivo.

En los tipos de cursos que se capacitaron afirmaron en un 67% no se interesaron en capacitarse y los que lo hicieron fue en manejo empresarial en un 33%; los que se capacitaron en sus especialidades en relación al rubro comercial indicaron que en un 25% lo realizaron en modas de la marca Avon, en tipos de calidades de telas en un 25% y 50% los que no se capacitaron en ninguna referente a su especialidad. Mayoritariamente indica que no les interesa las capacitaciones, en una porcentualita menor se preocupan de sus capacitaciones con la finalidad de posicionarse en el mercado.

Respecto a la competitividad (Tabla N° 04): La competitividad está dada por capacidad de las organizaciones públicas o privadas, en mantener en forma sistemáticamente las ventajas comparativas que nos permitan lograr, sostener y mejorar una determinada posición en el mercado. “Es La capacidad de una empresa

eficiente de recursos disponibles internos y externos con lo que pueda desarrollar determinadas estrategias, para ofertar productos que resulten atractivos en el mercado, que le permitan, rivalidad con otras empresas dentro de mercados abiertos” (Camison, 2014).

En un 100% de los encuestados aprueban que es necesario la competitividad, en los negocios para ser más eficientes y poder lograr los resultados proyectados.

El vendedor asesora al cliente en un 100% para que el cliente quede satisfecho al realizar una compra para sus niños.

La entrega del producto en el menor tiempo posible con mayor frecuencia en un 100%, crea una satisfacción al cliente, buscando una fidelidad, por otro lado, un cliente bien atendido se convierte en nuestro promotor gratuito.

Los que respondieron a sus consultas o reclamos con mayor frecuencia en un 50% y con menor frecuencia en y 33% y con poca frecuencia con un 17%, Los resultados demuestran que un gran porcentaje de encuestados trata de satisfacer las dudas de los clientes posterior a la venta y de esta manera mantener la clientela, frente a otros que no les importa la satisfacción del cliente esto se refleja en el tiempo en el índice de demanda de cada negocio.

V. CONCLUSIONES

Los representantes en las MYPES se encuentran en el rango de edades entre 20 – 35 años con un indicador del 58,0%, son del género femenino en un 100% y el 67% tienen instrucción no universitaria, el 63% de las micro empresas encuestadas tienen una antigüedad de tres años. Infiriendo que sus edades son relativamente jóvenes, en su integridad del género femenino y significativamente son autodidactas en los negocios; es decir que estos negociantes cuentan con una amplia experiencia en la venta de este producto, todo esto con la finalidad de buscar la eficiencia, definir y mantener un segmento de mercado.

Con respecto a la capacitación los indicadores demuestran que el 50% están capacitadas y un 50 % no cuenta con ninguna capacitación, esto demuestra que la mitad de los empresarios analizados no tienen interés en capacitarse, la otra mitad si tienen un interés en capacitarse con la finalidad de poder ofertar mejor sus productos, dar mejor servicio y atención al cliente, y por ende un mejor manejo de sus MYPES, ellos consientes para desarrollarse empresarialmente necesitan desarrollar y potenciar sus capacidades.

En cuanto a la competitividad el análisis de la presente investigación demuestra que las poblaciones encuestadas creen en su totalidad que es de importancia la capacitación para alcanzar la competitividad. Incidiendo en las asesorías de los vendedores a los clientes con un indicador altamente significativo, cuyo fin es buscar la eficiencia en las ventas con una mayor prestación en los servicios.

Referencias bibliográficas

- Araoz, M. (1998). “La Integración Como instrumento para incrementar la Competitividad en un mundo globalizado: perspectivas en la Comunidad Andina.”, CEFIR, Montevideo. [Extraído el 10 de junio de 2017]http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/docin/docin_cenes_015.
- Asenjo. V. (2009). Tesis titulado Capacitación y gestión empresarial de las micro y pequeñas empresas de Lima metropolitana. [Extraído el 10 de mayo de 2017] <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/285/TD%20CE%20A81%202009.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Bohlander. G. & Snell, S. (2008). Disposición y motivación de las capacitaciones Administración de recursos humanos. (14ª. Ed.). México D.F: S.A. Cengage Learning.
- Booth, A & Snower. D, (1996). Acquiring Skills, Market Failures, Their Symptoms and Policy Responses, Cambridge University Press, Cambridge, M. A.
- Bueno, E; Camino, D. & Morcillo, P. (1987). “La Gran empresa Española: Análisis comparado de sus Ventajas Competitivas, Economía Industrial.
- Camisón, C. (2014). Innovaciones y prácticas organizativas como determinantes de la competitividad edit. Alba Puig Denia - Economía industrial.
- Chiavenato, I. (2000). Introducción a la teoría de la administración. México. Editorial Mc. Graw Hill. https://es.wikipedia.org/wiki/Programa_de_capacitación.
- Dessler, G. (1998). Concepto de capacitación. [Extraído el 15 de junio de 2017] <http://lunitahernandez.blogspot.pe/2012/04/concepto-de-capacitacion-objetivos-e.html>.
- Evans, J. & Lindsay, W. (2008). Los beneficios de la capacitación y el entrenamiento Administración y control de la calidad. (7ª. Ed.). México: Cengage Learning.
- Hernández. A Marulanda. E & López. M, (2014). Análisis de capacidades de gestión del conocimiento para la competitividad de Pymes en Colombia, Universidad Cooperativa Colombia sede Pereira. [Extraído el 20 de mayo de 2017]

http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S07187642014000200013&script=sci_arttext&tlng=pt.

- Maldonado. A. (2006). Programa de capacitación dirigido a supervisores de ventas y vendedores como herramienta para los logros de la empresa de servicio, total. Tesis Maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Mathews. J (2010). Competitividad: Significado de la competitividad y oportunidades de internacionalización para las MYPE.
- Mendoza. M. (2016). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote: “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro carpintería en la provincia de Leoncio Prado, periodo -2016”.
- Mincer, J. (1981). “Human capital and economic growth”, NBER Working Papers 803, National Bureau of Economic Research, Cambridge, M. A.
- Mondy, W. & Noé, R. (2005). El objetivo principal de la capacitación y desarrollo Administración de recursos humanos. (1ª. Ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Monografia.com, (1982). Concepto de metodología. [Extraído el 10 de mayo de 2017] <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/la-metodologia/la-metodologia.shtml>.
- Monografías.com, (2014). Concepto de las MYPES. [Extraído el 05 de mayo de 2017] https://es.wikipedia.org/wiki/Peque%C3%B1a_y_mediana_empresa.
- Monografias.com, (2015). Concepto de productividad. [Extraído el 10 de mayo de 2017] <http://www.monografias.com/trabajos6/prod/prod.shtml>.
- Perspectivasperu.ey.com. (2015). MYPES [Extraído el 12 de mayo de 2017] disponible en: <https://perspectivasperu.ey.com/2015/06/17/las-pymes-en-el-peru-impulsando-el-crecimiento-economico/>.
- Porter. E, (1998). Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors. Book.

- Pyme.lavoztx.com, (2017). Capacitación en el desempeño de las MYPES. [Extraído el 03 de junio de 2017] disponible en: <http://pyme.lavoztx.com/efectos-de-la-capacitacion-en-el-desempeo-de-los-empleados-8935.html> 03/03/2017.
- Robbins. S. (2005). Tipos de capacitación, Administración. (8ª Ed.) México: PEARSON.
- Rodríguez. J. (2007). La capacitación en diferentes áreas, objetivos de la capacitación (7ª Ed.). México y América Central: Tomson Learning.
- Romero. K. (2010). La capacitación y la motivación como herramienta para conseguir una ventaja competitiva, Universidad Veracruzana, México. [Extraído el 20 de mayo de 2017] <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/28840/1/Romero%20Reyes.pdf>
- Sastre. M.; Aguilar E. (2000): «Un modelo de competitividad empresarial basado en los recursos humanos» Departamento de Organización de Empresas. Universidad Complutense de Madrid.
- Shupingahua. R. (2016). Caracterización de la capacitación y la competitividad del micro y pequeño empresario del sector comercio, rubro clínico dental en la provincia de Leoncio Prado, Universidad Católica los ángeles de Chimbote.
- Silíceo, A. (2006). Capacitación y desarrollo del personal. (4ª. Ed.). México: Limusa Noriega.
- Spencer, M. & Hazard H. (1988). International Competitiveness, Cambridge, M. A.
- Velásquez. C. (2015). “Efectividad De Las Capacitaciones En El Personal De Mano De Obra No Calificada De Graña Y Montero. Arequipa, 2015”. Universidad Católica De Santa María, 2015. [Extraído el 10 de mayo de 2017] <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/5259/K4.1309.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=yAntecedentes comp. capac\K4.1309.MG.pdf>
- Wikipedia.org, (2015). Concepto de organización. [Extraído el 20 de mayo de 2017] <https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n>.
- Wikipedia.org, (2017). Concepto de vestimenta y ropa. [Extraído el 05 de mayo de 2017] <https://es.wikipedia.org/wiki/Ropa>.

ANEXOS

ANEXO N° 01
CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado:
“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES, EN EL RUBRO VENTA DE ROPA DE MENORES EN EL SECTOR COMERCIO, EN LA CIUDAD DE TINGO MARÍA, AÑO 2017”

ENCUESTA

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:...../...../.....

A. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LAS MYPE

1. Edad del representante legal de la empresa:

a) De 20 a 35 b) De 36 a 50 c) De 51 a más

2. Género del representante legal de la empresa:

a) Masculino..... b) Femenino.....

3. Grado de instrucción:

a) Sin instrucción..... b) Primaria c) Secundaria.....

d) Instituto..... e) Universitaria.....

B. RESPECTO AL PERFIL DE LAS MYPE

4. Tiempo a que se dedica esta actividad

- a) Un año..... b) dos años..... c) tres años..... d) más de tres años.....

5. Cantidad de personal que cuenta las MYPE

- a) 1 a 5 b) 6 a 10.... c) 11 a 15.... d) 16 a 20.... e) más de 20.....

C. RESPECTO A LA CAPACITACION

6. Ha recibido algún tipo de capacitación el personal de las MYPE

- a) SI.... b) NO....

7. Temas en que se capacitaron sus trabajadores

- a) Gestión empresarial..... b) Gestión financiera..... c) Manejo de crédito.....
d) Prestación de mejor servicio..... e) Ninguno.....

8. Tipo de cursos de capacitación que realizó usted en relación a su MYPE

- a) Manejo empresarial..... b) Administración de R.H.... c) Marketing
empresarial.... d) Ninguno....

9. Tipos de cursos en su especialidad

.....
.....

D. Respecto a las características de la competitividad.

10. Competitividad para el buen desempeño de las MYPE:

Aprueba: a) Si..... b) No.....

11. El vendedor asesora al comprador en las MYPE:

a) Si..... b) No.....

12. Entrega del producto al cliente con la menos demora posible:

a) Mayor frecuencia..... b) Menor frecuencia..... c) Poca frecuencia.....

13. Responden a sus consultas o reclamos posteriores a la compra:

- a) Mayor frecuencia..... b) Menor frecuencia..... c) Poca frecuencia.....

Tingo María, junio del 2017

ANEXO N° 02



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

Tingo María, julio del 2017

CARTA N°0039-2017-D-EPE-ULADECH CATÓLICA

Señor:

.....

Representante:

.....

Presente

Asunto: Permiso para aplicación de encuestas

Tengo el agrado de dirigirme a usted expresándole nuestro cordial saludo y al mismo tiempo darle a conocer que nuestros estudiantes egresados de la Carrera Profesional de Administración de empresas, se encuentran realizando el curso taller de Titulación por Tesis, con la finalidad de optar el Título profesional de Licenciado en Administración.

Los egresados se encuentran ejecutando la siguiente línea de investigación: “**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES, EN EL RUBRO VENTA DE ROPA DE MENORES, EN EL SECTOR COMERCIO, EN LA CIUDAD DE TINGO MARÍA, AÑO 2017**”.

Los resultados de la investigación realizada serán publicados en eventos científicos a nivel nacional, y en el congreso de investigación que realiza nuestra

casa superior de estudios una vez al año.

Es por ello que solicito a su despacho tenga a bien permitir el acceso a su institución para aplicar las encuestas de recogida de información a nuestro estudiante:

RODOLFO SABOYA SALDAÑA

Agradeciendo su gentil aceptación que redundara en beneficio de la formación de educadores, me suscribo de usted, reiterándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

ANEXO N° 03
CRONOGRAMA

ACTIVIDADES DEL PROYECTO	DURACIÓN			
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
Estudio de la Bibliografía.				
Estudio del Abordaje Teórico-metodológico.				
Elaboración del Proyecto.				
Pruebas de los Instrumentos de Investigación.				
Ejecución del Proyecto.				
Análisis de Datos.				
Interpretación de los resultados.				
Elaboración del informe.				

ANEXO N ° 04

PRESUPUESTOS

PRESUPUESTO INVERTIDO DURANTE LA ELABORACIÓN DE LA TESIS				
DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
MATERIALES DE ESCRITORIO				
Papel Bond A4 80 grs.	500 hojas	2	15.00	30
Bolígrafo	Unidad	4	1.00	4
Lápiz	Unidad	2	0.70	1.4
Clips mariposa de metal	Unidad	1	1.50	1.5
Perforador	Unidad	1	18.00	18
Engrapador	Unidad	1	22.00	22
USB - 4GB	Unidad	1	25.00	25
Folder manila	25 unidades	1	10.00	10
Laptop	Unidad	1	2,000.00	2000
Resaltador	Unidad	1	2.00	2
Corrector	Unidad	1	3.00	3
SUB TOTAL				2,116.90
SERVICIOS DE IMPRESIÓN U OTROS				
Espiralado	Servicio	1	15	15
Copias	Hojas	380	0.1	38
Internet	Horas	68	1	68
SUB TOTAL				121.00
SERVICIOS DE MOVILIDAD				
Gasolina	Galón	8	13	104
Mantenimiento de Movilidad	Servicio	2	50	100
Otros	Servicio	2	10	20
SUB TOTAL				224.00

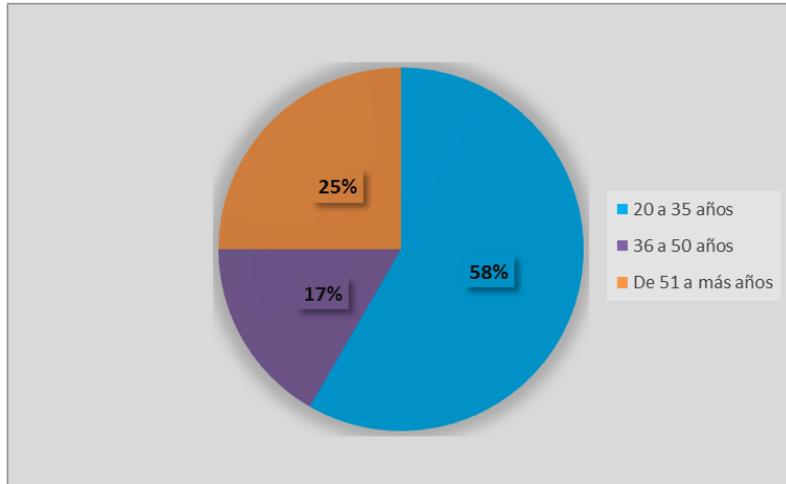
SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN				
Alimentación en General	Servicio	16	10	160
SUB TOTAL				160. 00
TOTAL				2,621 .90

ANEXO N° 05

FIGURAS

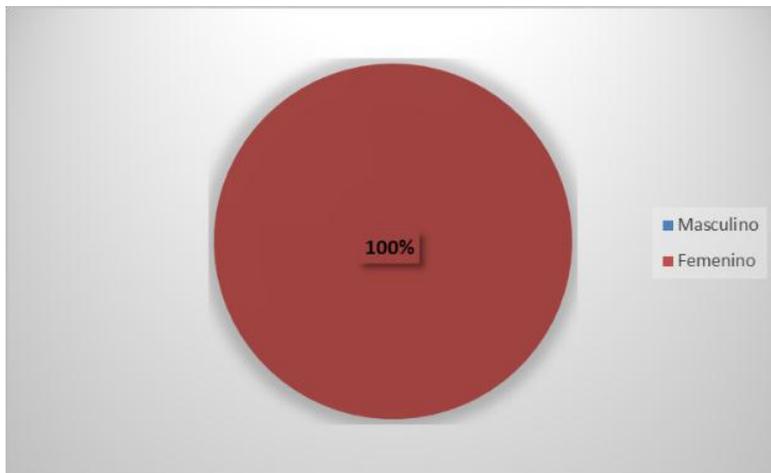
Características de los representantes de las MYPES:

Figura N° 1: Edad de los representantes legales de las MYPES.



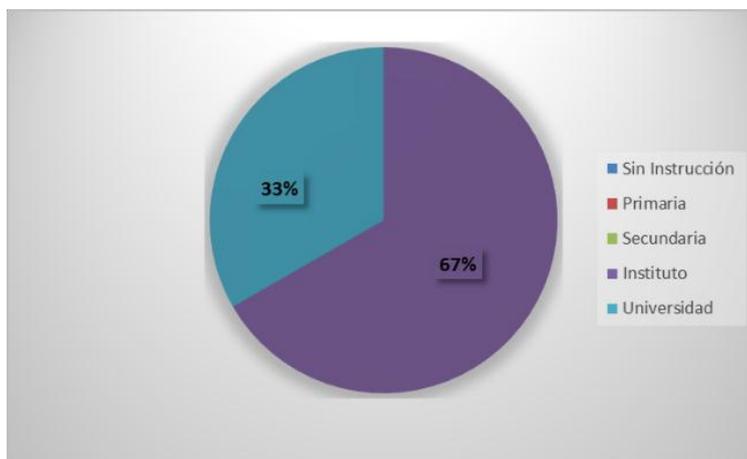
Fuente: Tabla N° 1.

Figura N° 2: Género de los representantes de las MYPES.



Fuente: Tabla N° 1.

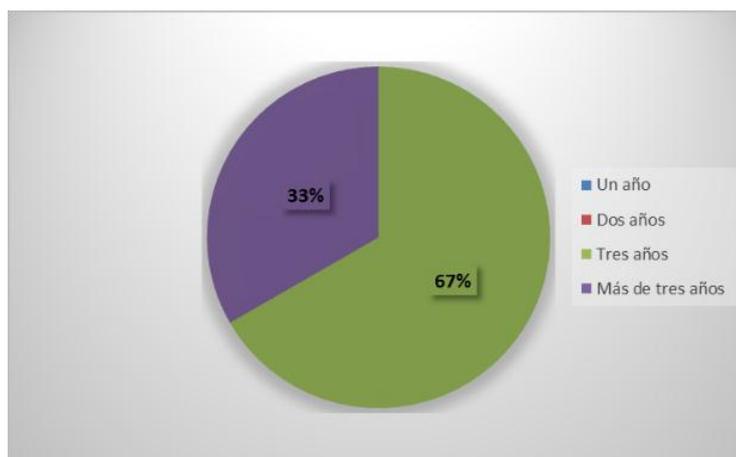
Figura N° 3: Grado de instrucción de los representantes de las MYPES.



Fuente: Tabla N° 1.

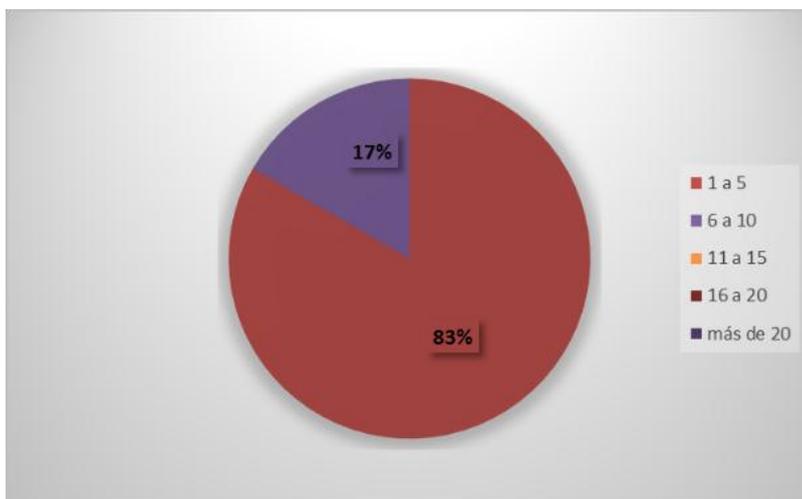
Perfil de las MYPES:

Figura N° 4: Tiempo a que se dedica esta actividad.



Fuente: Tabla N° 2.

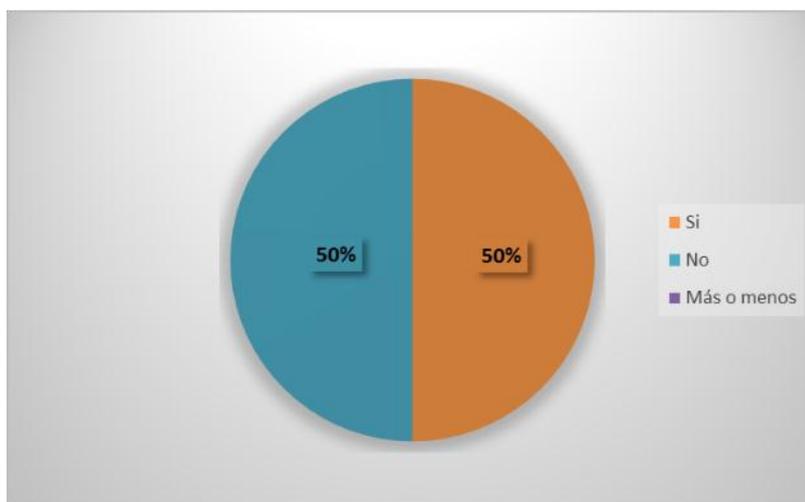
Figura N° 5: Cantidad de personal que cuentan las MYPES.



Fuente: Tabla N° 2.

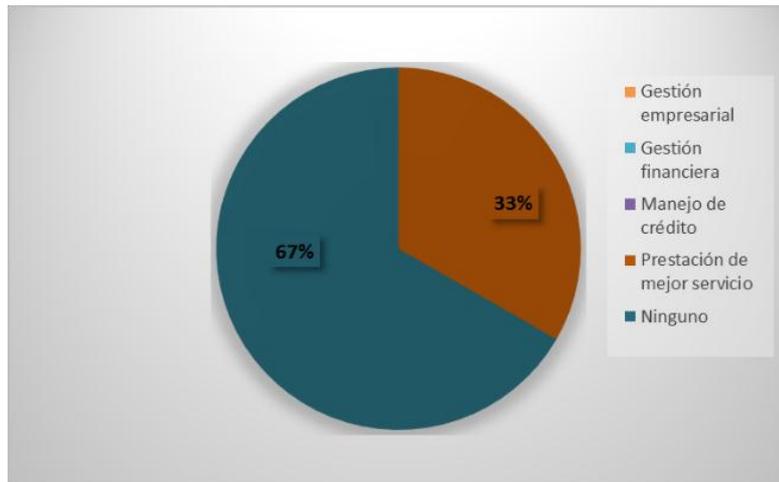
Respecto a las características de la Capacitación.

Figura N° 6: Ha recibido algún tipo de capacitación el personal de las MYPE.



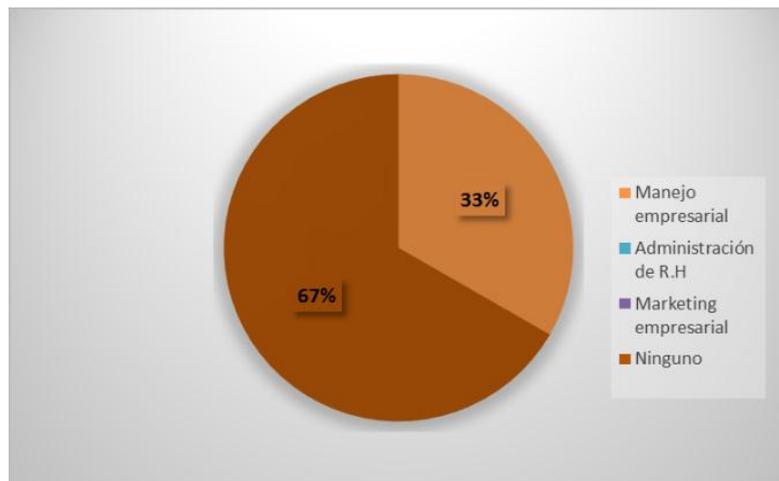
Fuente: Tabla N° 3.

Figura N° 7: Temas que se capacitaron sus trabajadores.



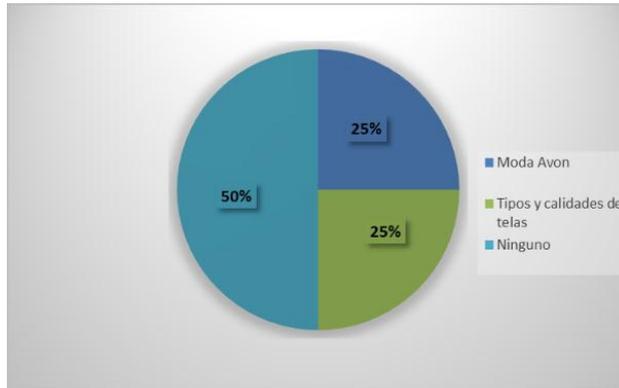
Fuente: Tabla N° 3.

Figura N° 8: Tipo de cursos de capacitación que realizó usted en relación a su MYPE.



Fuente: Tabla N° 3.

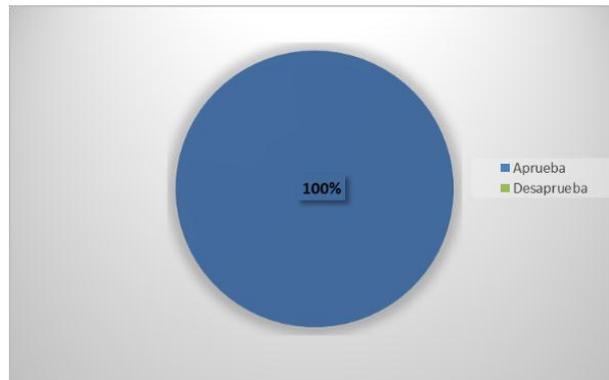
Figura N° 9: Tipos de cursos de capacitación que realizó en su especialidad.



Fuente: Tabla N°3.

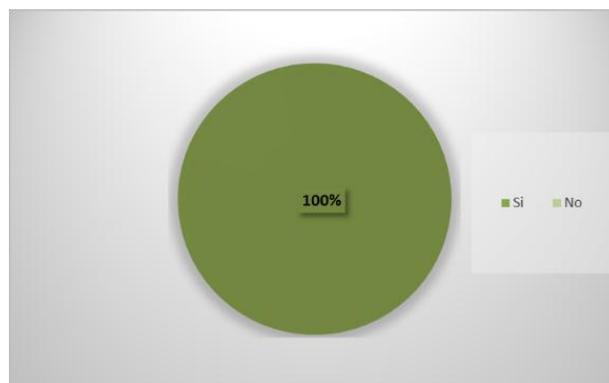
Características de la Competitividad.

Figura N° 10: Competitividad para el buen desempeño de las MYPE.



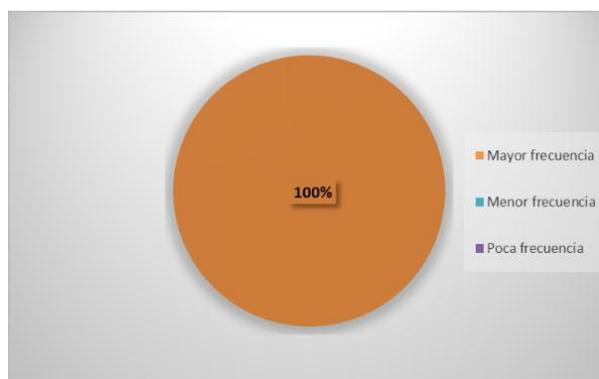
Fuente: Tabla N° 4.

Figura N° 11: El vendedor asesora al cliente en las MYPE.



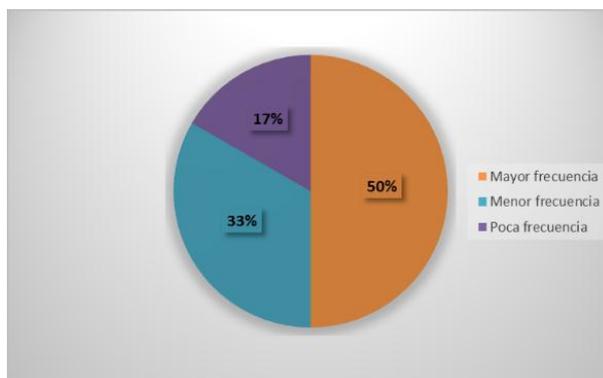
Fuente: Tabla N° 4.

Figura N° 12: Entrega del producto, en el menor tiempo posible.



Fuente: Tabla N° 4.

Figura N° 13: Responden a sus consultas o reclamos posteriores al servicio.



Fuente: Tabla N° 4.

ANEXO N° 06

Área geográfica

La ciudad de Tingo María, distrito de Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado, pertenece a la región de Huánuco, a 135 km de la ciudad de Huánuco, a la margen derecha del río Huallaga; respecto a la región Ucayali se encuentra a 250 kilómetros de la ciudad de Pucallpa y por la Región San Martín, a 172 Km. de la ciudad de Tocache.