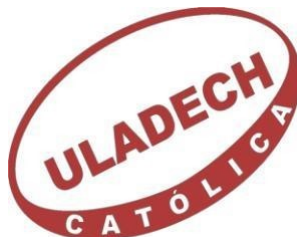


**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

CARACTERIZACIÓN DE LA RENTABILIDAD Y CAPACITACIÓN EN  
LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTAS DE ROPAS  
EN EL DISTRITO Y PROVINCIA DE SATIPO 2017.

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

**AUTOR:**

BACH. SHEYLA CRISTINA LOPEZ GALARZA

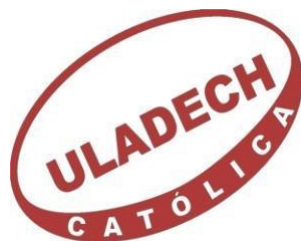
**ASESOR:**

MGTR.CAMPOS GONZALES MARCO ANTONIO

**SATIPO – PERÚ**

**2018**

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



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

CARACTERIZACIÓN DE LA RENTABILIDAD Y CAPACITACIÓN EN  
LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTAS DE ROPAS  
EN EL DISTRITO Y PROVINCIA DE SATIPO 2017

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

**AUTOR:**

BACH. SHEYLA CRISTINA LOPEZ GALARZA

**ASESOR:**

MGTR. CAMPOS GONZALES MARCO ANTONIO

SATIPO – PERÚ

2018

## JURADOS FIRMA DE JURADO Y ASESOR

---

**Mgr. Ortiz García Sergio Oswaldo**

**Miembro**

---

**Mgr. Meza Salinas José Luis**

**Miembro**

---

**Dr. Grandes García Geider**

**Presidente**

---

**Mgr. Marco Antonio Campos Gonzales**

**Asesor**

## AGRADECIMIENTO:

Mi gratitud, principalmente está dirigida al Dios y a mi familia por el apoyo constante a cada uno de mis metas.

**DEDICATORIA:**

A Dios por brindarme la oportunidad y la dicha de la vida, y a mi familia quienes están siempre apostando mucho por mi desarrollo profesional.

## RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo general Determinar en qué medida la rentabilidad y la capacitación se relacionan con el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de ropas. Para el desarrollo del presente trabajo se utilizó la metodología de la investigación tipo cuantitativa y el nivel descriptivo, el diseño no experimental, descriptivo simple. La población y la muestra de estudio estuvieron conformadas por 15 MYPES aplicándose, el instrumento el cuestionario respecto a la variable de rentabilidad y capacitación en el sector comercio rubro ventas de ropas, Después de la aplicación y análisis del instrumento de recolección de datos se puede concluir en relación a las características del perfil de los representantes legales de las MYPES del sector comercio, rubro ventas de ropas en la Provincia de Satipo que en un 53,3% son de sexo femenino, de edades entre 26 a 35 años, de estado civil solteras, con grado de instrucción superior técnica y en relación al cargo que ocupan el 80,0% son los propietarios y en relación a las características de las MYPES que un 86,7% cuenta con 1 a 2 trabajadores, de 18 a 25 años de edad, contando con 1 a 5 años de funcionamiento, con un promedio de 9 a 15 clientes por día, en relación a las características de la rentabilidad de las MYPES que un 100% afirma que tienen conocimiento sobre rentabilidad, por el que el 100,0% afirma que su negocio es rentable, el 46,7% indica que su empresa es rentable en atención al cliente y el 46,7% considera que el nivel de rentabilidad esta entre 11% a 20% y en relación a las características de la capacitación de las MYPES que un 100,0% considera que los factores de la capacitación son de mucha importancia para una MYPES, EL 100,0% afirma que la capacitación es una inversión, el 60,0% no recibió ningún tipo de capacitación para administrar su negocio, 60,0% no recibe ninguna capacitación, el 100,0% afirma que la capacitación es muy importante para una empresa, el 100,0% considera que la capacitación al trabajador lo beneficia como empresario, el 80,0% su personal no recibe ninguna capacitación, el 100,0% considera que la capacitación tiene mucha relevancia, el 100,0% afirma que la capacitación mejora la rentabilidad en una MYPES.

**Palabras clave:** MYPES, rentabilidad y capacitación

## ABSTRACT

This research has as a general objective To determine the extent to which profitability and training are related to the development of micro and small businesses in the clothing sector. For the development of the present work we used the methodology of the quantitative type research and the descriptive level, the design was the not experimental one. The population and the study sample consisted of 15 MYPES applying, the instrument the questionnaire regarding the variable of profitability and training in the sector trade clothing stores, After the application and analysis of the data collection instrument can be concluded in relation to the characteristics of the profile of the legal representatives of the MYPES of the commerce sector, clothing stores in the Province of Satipo that 53.3% are female, between 26 and 35 years of age, of marital status unmarried, with a higher technical level of education and in relation to the position held by 80.0% are the owners and in relation to the characteristics of the MYPES that 86.7% have 1 to 2 workers, from 18 to 25 years of age, counting with 1 to 5 years of operation, with an average of 9 to 15 clients per day, in relation to the characteristics of the profitability of the MYPES that 100% affirm that they have notion about profitability, for which 100.0% say that their business is profitable, 46.7% indicate that their company is profitable in customer service and 46.7% consider that the level of profitability is between 11% to 20% and in relation to the characteristics of the training of the MYPES that 100.0% consider that the factors of the training are of great importance for a MYPES, EL 100.0% affirms that the training is an investment, the 60.0% did not receive any type of training to manage their business, 60.0% did not receive any training, 100.0% said that training is very important for a company, 100.0% consider that training worker benefits him as an entrepreneur, 80.0% of his staff does not receive any training, 100.0% consider that training is very important, 100.0% say that training improves profitability in a MYPES.

**Keywords:** MYPES, profitability and training

## Contenido

Título de la tesis.....	i
Jurado evaluador de tesis.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Resumen.....	v
Abstrac.....	vi
Contenido.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de gráficos.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	13
2.1. Antecedentes.....	13
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	19
2.3. Marco conceptual de la investigación.....	45



VI. METODOLOGÍA.....	55
3.1. Tipo de investigación .....	55
3.2. Nivel de investigación .....	55
3.3. Diseño de la investigación.....	55
3.4. Población y muestra .....	55
3.5. Definición y Operacionalización de variables e indicadores.....	56
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	57
3.7. Plan de análisis.....	57
3.8. Matriz de consistencia .....	58
3.9. Principios éticos .....	58
VII. RESULTADOS.....	59
4.1. Resultados respecto a la encuesta aplicada a los vendedores .....	59
4.2. Análisis de resultados .....	74
VIII. CONCLUSIONES.....	81
Referencias bibliografías .....	82
ANEXOS .....	89

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 01:</b> Distribución según sexo .....	59
<b>Tabla 02:</b> Distribución según edad.....	60
<b>Tabla 03:</b> Distribución según grado de instrucción.....	61
<b>Tabla 04:</b> Distribución según emisión de cumplidos y elogios para iniciar la argumentación de la venta.....	62
<b>Tabla 05:</b> Distribución según realiza preguntas/ artificios para generar curiosidad en su cliente .....	63
<b>Tabla 06:</b> Distribución según recopila información a través de hechos para argumentar la venta .....	64
<b>Tabla 07:</b> Distribución según brinda ayuda al cliente cuando ingresa a su establecimiento.....	65
<b>Tabla 08:</b> Distribución según está capacitado para absolver dudas e inquietudes del cliente.....	66
<b>Tabla 09:</b> Distribución según utiliza preguntas claves para ayudar al cliente a identificar la carencia de su necesidad .....	67
<b>Tabla 10:</b> Distribución según realiza preguntas concerniente con respecto (modelo, diseño, color, marca y talla) para identificar lo que requiere el cliente. ....	68
<b>Tabla 11:</b> Distribución según tiene conocimiento de los beneficios y atributos de las prendas que ofrece. ....	69
<b>Tabla 12:</b> Distribución según compara las ventajas de las prendas de acuerdo a la marca.....	70
<b>Tabla 13:</b> Distribución según está capacitado para persuadir y convencer al cliente de adquirir las prendas.....	71
<b>Tabla 14:</b> Distribución según usted da conocer las razones contundentes por qué debe adquirir las prendas.....	72
<b>Tabla 15:</b> Distribución según solicita inmediatamente la orden de compra después de argumentar la venta.....	73

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 01:</b> Distribución según sexo .....	59
<b>Gráfico 02:</b> Distribución según edad .....	60
<b>Gráfico 03:</b> Distribución según grado de instrucción .....	61
<b>Gráfico 04:</b> Distribución según emisión de cumplidos y elogios para iniciar la argumentación de la venta.....	62
<b>Gráfico 05:</b> Distribución según realiza preguntas/artificios para generar curiosidad en su cliente .....	63
<b>Gráfico 06:</b> Distribución según recopila información a través de hechos para argumentar la venta.....	64
<b>Gráfico 07:</b> Distribución según brinda ayuda al cliente cuando ingresa a su establecimiento.....	65
<b>Gráfico 08:</b> Distribución según está capacitado para absolver dudas e inquietudes del cliente.....	66
<b>Gráfico 09:</b> Distribución según utiliza preguntas claves para ayudar al cliente a identificar la carencia de su necesidad .....	67
<b>Gráfico 10:</b> Distribución según, realiza preguntas concernientes con respecto (modelo, diseño, color, marca y talla) para identificar lo que requiere el cliente. ....	68
<b>Gráfico 11:</b> Distribución según tiene conocimiento de los beneficios y atributos de las prendas que ofrece .....	69
<b>Gráfico 12:</b> Distribución según compara las ventajas de las prendas de acuerdo a la marca.....	70
<b>Gráfico 13:</b> Distribución según está capacitado para persuadir y convencer al cliente de adquirir las prendas.....	71
<b>Gráfico 14:</b> Distribución según usted da conocer las razones contundentes por qué debe adquirir las prendas.....	72
<b>Gráfico 15:</b> Distribución según solicita inmediatamente la orden de compra después de argumentar la venta.....	73

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día hay una gran necesidad de crear nuevas empresas y capacitar al equipo laboral en el desarrollo social y financiero tanto en otros países como en nuestra provincia de Satipo, al sector de la micro pequeña y media empresa presta una gran atención debido a la rentabilidad laboral y económica por empresas de este rubro.

Todas las empresas son parte fundamental para el crecimiento y la economía en nuestro país aún más las micros pequeña y media empresa por la potencialidad que adquiere día tras día.

En el mundo empresarial la rentabilidad es la capacidad para generar suficiente utilidad o ganancia esto permite financiar sus operaciones, las decisiones que tomemos tanto en parte comercial como en la parte operativa se debe manejar un sistema de información ya que es una obligación para cualquier empresa, como parte fundamental la capacitación también es uno de los aspectos mas importantes ya que contribuye al desarrollo de nuestra capacidades y al mejor manejo de las actitudes y habilidades o conductas de su personal, y con ellos la realización de una mejor actividad laboral.

El rubro de ventas de ropas en la actualidad, es un mundo fascinante, con tendencias para satisfacer las necesidades del ser humano. El mundo de la moda va teniendo inmenso poder y logros para las personas que están en constantes contacto las últimas tendencias. ya que las personas están preocupados en estar vestidos al estilo y con la comodidad que merecen, con los colores, los modelos y gran gama de estilos que ofrece una mypes en nuestra actualidad, con ello mejora así la relación humana, la satisfacción de relacionarse con el sexo opuesto, la moda es una faceta importante, ya que a principios de los años vestirse ha sido una necesidad.

La elaboración de esta línea de investigación, es un diagnostico empresarial para dar a conocer y analizar las situaciones actuales, y constantes problemas que suele suceder en una mypes del rubro de venta de ropas en nuestra provincia de Satipo. Con el propósito de organizar y emplear métodos o estrategias exclusivas para un buen crecimiento y desarrollo empresarial enfocándonos en las oportunidades o técnicas modernas para un buen manejo administrativo. Hay muchos aspectos que se puede analizar en una venta de ropas en nuestra provincia. uno de los principales aspectos que analizaremos serán la rentabilidad que adquiere en el rubro venta de ropas, la importancia de la capacitación y como adquirir un mejor manejo administrativo.

Esta línea de investigación tiene como objetivo principal buscar estrategias para una buena rentabilidad y contribuir a la capacitación en una micro y pequeñas empresas, como resultado principal dar a conocer el diagnostico empresarial en la micro pequeña y mediana empresas(mypes) que se dedican especialmente en el rubro ventas de ropas en nuestra provincia de Satipo,

La importancia de una mypes es que establece una gran demanda de empleos, por ello forma parte de los movimientos económicos de nuestro país, hoy en día las empresas de este rubro tienden a tener la función de innovar y establecer estrategias para los cambios constantes del mercado.

Teniendo en presente lo mencionado anteriormente, se plantea el siguiente enunciado de la investigación:

**¿En qué medida la rentabilidad y la capacitación se relacionan con el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de ropas, del distrito – provincia de Satipo, periodo 2017?**

Para establecer un problema, se plantea el siguiente objetivo general:

Determinar en qué medida la rentabilidad y la capacitación se relacionan con el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ventas de ropa del distrito y provincia de Satipo.

En la búsqueda del objetivo general, se ha planteado los objetivos específicos:

Identificar las características de la rentabilidad de la micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de ropas del distrito, provincia de Satipo, periodo 2017.

Analizar las principales características de la capacitación de las micro y pequeña empresa del sector comercio rubro venta de ropas del distrito, provincia de Satipo, periodo 2017.

Finalmente, esta investigación se justifica debido a que el estudio nos permitirá a conocer y describir la relación de la rentabilidad y la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio– rubro ventas de ropas del distrito provincia de Satipo.

El diseño que se empleó en esta investigación fue no experimental, el tipo de investigación fue cuantitativa y el nivel de la investigación fue descriptivo simple .

La población en estudio estuvo conformada por un total de 15 mypes , del sector comercio, rubro ventas de ropas en el distrito y provincia de Satipo

Para la recolección de datos se empleó la técnica de cuestionario y aplicativos de Word, Excel.

En relación a las características del perfil de los representantes legales de las MYPES del sector comercio, rubro ventas de ropas en la Provincia de Satipo que en un 53,3% son de sexo femenino, de edades entre 26 a 35 años, de estado civil solteras, con grado de instrucción superior técnica y en relación al cargo que ocupan el 80,0% son los propietarios.

En relación a las características de las MYPES del sector comercio, rubro ventas de ropas en las Provincia de Satipo que un 86,7% cuenta con 1 a 2 trabajadores, de 18 a 25 años de edad, contando con 1 a 5 años de funcionamiento, con un promedio de 9 a 15 clientes por día.

En relación a las características de la rentabilidad de las MYPES del sector comercio, rubro ventas de ropas en la Provincia de Satipo que un 100% afirma que tienen conocimiento sobre rentabilidad, por el que el 100,0% afirma que su negocio es rentable, el 46,7% indica que su empresa es rentable en atención al cliente y el 46,7% considera que el nivel de rentabilidad esta entre 11% a 20%.

En relación a las características de la capacitación de las MYPES del sector comercio, rubro ventas de ropas de la Provincia de Satipo que un 100,0% considera que los factores de la capacitación son de mucha importancia para una MYPES, EL 100,0% afirma que la capacitación es una inversión, el 60,0% no recibió ningún tipo de capacitación para administrar su negocio, 60,0% no recibe ninguna capacitación, el 100,0% afirma que la capacitación es muy importante para una empresa, el 100,0% considera que la capacitación al trabajador lo beneficia como empresario, el 80,0% su personal no recibe ninguna capacitación, el 100,0% considera que la capacitación tiene mucha relevancia, el 100,0% afirma que la capacitación mejora la rentabilidad en una MYPES.

## 1.1. PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1.1. Caracterización:

**SÁNCHEZ BARRAZA, BERNARDO, (2002).** En el Perú, las micro y pequeñas empresas (mypes) contribuyen, casi, el 40% del producto bruto interno, son una de las mayores potenciadoras del crecimiento económico del país, en conjunto las mypes originan el 47% del empleo en América Latina, siendo esta una de las características más destacadas en este tipo de empresas, es por esa razón que las mypes van creciendo, y nuevas van apareciendo. Esto aviva nuestra economía. Es por ello que la mayoría desaparece menos de un año, las que perduran este ciclo se volverán cada vez más predominante en el mercado; su capacidad de producción será más amplia y solicitarán más mano de obra y contribuirán con mayores tributos al Estado.

**ALEMAN (2010)** El dilema histórico de las mypes es la falta de capacitación; tal vez por la falta de visión de gobiernos, que no se preocupan por recomfortar sus estructuras, no les brinda asistencia técnica, por ello las mypes no están motivados a seguir, y la ceguera de los gobiernos en proteger es tal que solo aparecen en campañas políticas prometiendo propuestas presupuestales que no efectúan

**ALBERTO AROZENA (2015)** La capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar una empresa. Una planificación adecuada del componente humano en una organización requiere de una política de capacitación permanente. Los jefes deben ser los primeros interesados en su propia formación y los primeros responsables en capacitar al personal a su cargo. Así, los equipos de trabajo mejorarán su desempeño. La importancia de la rentabilidad en las empresas es obtener una rentabilidad adecuada que permita financiar a corto, mediano y largo plazo; las decisiones que tomemos se ven afectando tanto en la parte comercial y operativa. El llevar un sistema o modelo de información nos ayuda a saber la rentabilidad que obtiene la empresa.

**HERNANDEZ (2009)** Las MYPES en Latinoamérica representan 97,56% del total de empresas y frente a esto, sus estados buscan desarrollar su competitividad y gestión. Impulsar leyes favorables, para su capacitación, asistencia técnica, facilidad de mercados, perfección y acceso a tecnologías. Es de vital importancia saber que el sistema económico en la provincia de Satipo, estaba basado en sus actividades base, el café y el cacao, pero actualmente debido a la existencia de plagas debido al exceso de plaguicidas y al desempleo, ha surgido la necesidad de establecer otras actividades económicas y establecido su propia fuente laboral, adecuándose a unidades pequeñas de servicio y comercio denominados mypes.

Hoy en día las mypes de los sectores comercio, en la provincia de Satipo, trabajan direccionados por los medios de comunicación las cuales captan información para poder emprender o mejorar su negocio. Las mypes día a día buscan manera de capacitarse ya sea por medio de amigos, familiares o cualquier tipo de medios de comunicación han tenido asesoría como de medios televisivos, internet, alguna mypes llevan su contabilidad simple y practico, para definir las ganancias obtenidas en ventas. Las mypes ventas de ropas, están situadas en diferentes puntos de la provincia de Satipo desarrollándose de manera eficiente en el negocio que consiste en las ventas de ropas para todo género y edades, el producto que ofrece como cabe mencionar, son ropas de damas, caballeros ,niños ; ya sea para invierno y verano, nuestro cliente esencialmente son todas las personas de nuestra provincia entre las edades de 0 años a 70 años; a estas familia se puede dividir también de acuerdo a la economía que cada hogar posee, es decir las ventas de ropas es para toda tipo de poblador o persona que se encuentre satisfecho de acuerdo a los precios establecidos dentro de una venta de ropas en el que se encontraran satisfechos por las ventas realizadas de acuerdo al alcance de su posición económica. De acuerdo a las entrevistas realizadas en una mypes de ventas de ropas en la provincia de Satipo los representantes de la mypes nos dan a conocer que no recibieron ni cuentan con ninguna capacitación ya que algunos propietarios consideran que solo con la experiencia constantemente que tienen de las ventas se les es suficiente, otros propietarios o dueños deducen que es una pérdida de tiempo ya que una capacitación les restaría tiempo y dinero para conocer más de su negocio. Por ello desconocen la rentabilidad que obtienen dentro de la mypes de su rubro, y desconocen la gran importancia que tiene la capacitación ya que desarrollo de ello pueden aumentar sus ventas.

Una capacitación constante nos ayuda a mejorar muchos aspectos personales y empresariales ya que con una buena capacitación nos ayuda de manera personal como por ejemplo :el trato y la actitud que podemos tomar dentro de un problema en nuestra empresa, las habilidades que podemos desarrollar si buscamos perfeccionar nuestro negocio, la capacitación es uno de los métodos más importantes ya que una buena capacitación nos ayuda a tomar decisiones dentro de la empresa o satisfacer necesidades y establecer metas definidas,

La capacitación es necesario cuando afrontamos situaciones en las que debemos desarrollar dentro de una mypes o las labores que debemos desempeñar y lo que se debe saber realmente, ya que hoy en día en buscar un puesto de trabajo uno de los perfiles necesarios es la capacitación o la evaluación en el rubro.

Durante van pasando los años el trabajo o las actividades que laboramos dentro de una mypes no es estático ya que una persona preparada puede desarrollar una de las funciones



que la empresa requiera, por ello las personas deben ser preparadas para el perfil que la empresa solicite ya que los puestos de trabajos van siendo más importantes de acuerdo el desarrollo de sus capacidades dentro de ello. Los cambios influyen de acuerdo a lo que cada persona debe saber la forma de actividades que debe llevar acabo.

### **1.1.2. Enunciado del problema.**

**¿En qué medida la rentabilidad y la capacitación se relacionan con el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de ropas, del distrito – provincia de Satipo, periodo 2017?**

### **1.1.3. Objetivo de la investigación.**

#### **Objetivo General.**

Determinar en qué medida la rentabilidad y la capacitación se relacionan con el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ventas de ropa de la provincia de Satipo.

#### **Objetivos Específicos.**

Identificar las caracterizaciones de la rentabilidad de la micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de ropas del distrito, provincia de Satipo, periodo 2017.

Analizar las principales características de la capacitación de las micro y pequeña empresa del sector comercio rubro venta de ropas del distrito, provincia de Satipo, periodo 2017.

### **1.1.4. Justificación de la investigación**

Esta línea de investigación sobre las mypes opta por intereses generales, que permitirá explicar las principales características de la rentabilidad y la capacitación de la micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ventas, por ello esta investigación permitirá alcanzar estrategias para la rentabilidad y capacitación de una mype para su desarrollo y crecimiento empresarial.

El nivel de investigación de las características de la micro y pequeñas empresas que se aplican en la rentabilidad y capacitación permite conocer las grandes estrategias y el desarrollo constante que impacta en el mercado empresarial, cabe decir que la creación y el desarrollo de una mypes genera puesto de trabajos y es beneficioso para la sociedad y un crecimiento para nuestro país.

Los aspectos teóricos o estrategias establecidas en esta investigación nos permitirán aplicar en una micro y pequeña empresa para su desarrollo. el nivel exploratorio de la principal característica de la micro y pequeñas empresas que se aplican en la rentabilidad y la capacitación las cuales darán permanecía en el mercado.

El beneficio a la comunidad empresarial y de los empresarios proporciona crecimiento y desarrollo constantes en una mype ya que cada uno de las estrategias que se aplicaran en la rentabilidad y capacitación es un proceso de apreciación en constantes propuestas que se ha desarrollar.

Esta línea de investigación, no implica un impacto negativo sobre la mypes ni en la sociedad, sino que tendrá un gran cambio empresarial ya que las estrategias y el desarrollo en una micro y pequeña empresa será el principio del crecimiento favorable y a la permanecía en el mercado.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. ANTECEDENTES**

**ZAPATA. L (2004)**, En su tesis “Los determinantes de la generación y la transferencia del conocimiento en pequeña y mediana empresas del sector de tecnologías de información de Barcelona”, investigado el conocimiento que genera en las pequeñas y medianas empresas de la tecnologías de la información que transfiere conocimiento a la empresa, en primera fase de la investigación analizo a cuatro empresas con el objetivo de elaborar un marco teórico en basado a la investigación cuantitativa , con el objetivo de que las medianas y pequeñas empresas consideren un conocimiento de organización y fortalecer su oferta de productos y servicios.

**ECHAVARRIA (2006)**, Tesis titulada: “Alternativas del financiamiento para el micro y pequeña empresa en México”. El objetivo general consistía en determinar cuáles son las alternativas del financiamiento para el micro y pequeña empresa, inicialmente la investigación se centra en un documental que incluye las consultas en libros y revistas y páginas de internet a lo que respecta en el tema de investigación. Este trabajo se centra en la formalidad legalmente constituida de una mype.

**NICUESA (2014)**. Tesis titulada: “Técnicas para aumentar las ventas en una tienda de ropa”, Nos dice que cuando un cliente se prueba una ropa siempre solicita la opinión al vendedor en ese instante es el momento del vender para orientar o asesorar lo que el cliente desea llevar.

Los vendedores deben adquirir capacitación para orientar a los clientes sobre las prendas que de verdad les favorecen al cliente, la capacitación es una de las técnicas más importantes que permite instruir a los vendedores ya que la seguridad que ellos ofrecen ayudan a generar confianza entre los clientes y el vendedor, la cortesía es uno de los métodos más eficientes que se puede ofrecer al cliente.

**RAMOS (2009)**, Esta investigación “El financiamiento bancario incide en la rentabilidad de la mype, en el caso de la ferretería santa maría SAC del distrito de México, periodo 2012. Que tiene como objetivo general determinar como el financiamiento bancario incide en la rentabilidad de la MYPE ferretería anta maría SAC. La técnica que se utilizo es la encuesta aplicada a gerencia general, cobranzas, ventas de la microempresa. El principal resultado de la MYPE es el financiamiento bancario obtenido en el periodo 2012 de la banca con el financiamiento hipotecario, con el 3,25% de interés mensual, el financiamiento bancario demostró que es efectiva en el que ayuda a tener rentabilidad en la microempresa.

**Jaqueline Aspilcueta Rivera(2015)**. El artículo 4° de la ley MYPE, establece el concepto de micro y pequeña empresa: es una actividad 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 prestaciones servicios ,que se regula en el TUO(texto único ordenado) de la ley de competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleado decente (dec.leg. N° 1086). la principal conclusión es que muchas empresas iniciaron por necesidades, en algunas mypes hasta sin capital físico, con pocos conocimientos en negocios, demostrando así su dedicación, captando clientes y adaptarse a situación y cambios constantes de los clientes. prestando así estrategias para solucionar situaciones dentro de la mypes para que no sea un impedimento en seguir en el mercado laboral.

**Ivan Lozano (2013)**, En el Perú según la medición del global Entrepreneurship monitor (GEM) del año 2012, siendo evaluados entre los países intermedios ocupamos el tercer lugar basados en eficiencia, el Perú tiene TEA (actividad emprendedora en etapa temprana) DE 20%, solo superado por Ecuador en un 27% y con Chile un 23 %. en el Perú los buenos emprendedores nos han ayudado reducir la pobreza; lo más resaltante del estudio antes señalado. es el cambio de las motivaciones de los emprendimientos, según GEM 2012, en el Perú el 53% de nuevos emprendimientos (tea) es por la oportunidad y solo 23% por necesidad. esto obedecería al crecimiento económico y mayor capacitación de los nuevos emprendedores. Como bien sabemos el emprendimiento que se desarrolla es gracias a las motivaciones en su mayor parte es las oportunidades. El crecimiento económico y mayor capacitación a los nuevos emprendedores; la mayoría de una mype son de baja productividad

y competitividad, al atraso de tecnologías y poca capacidad de utilizar las nuevas tecnologías en el sector de servicios, con poca vocación exportadoras.

## **2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.2.1. Rentabilidad y capacitación**

#### **RENTABILIDAD**

**Según Ivonne Zamora(2011)** dice que la rentabilidad es el beneficio que se obtiene al hacer una inversión en un tiempo determinado, ya que la rentabilidad se usa en la actividad económica donde se utilizan los recursos económicos, financieros con la finalidad que se pueda tener los beneficios que se esperan alcanzar. Se dice que una entidad es rentable cuando se tienen más ingresos que egresos. La rentabilidad hace referencia sobre el lucro, beneficio o ganancias que obtiene la empresa

#### **Teorías de la Rentabilidad**

La determinación de la rentabilidad exigida a una empresa tanto por sus acreedores como por sus accionistas es uno de los problemas **centrales** de las finanzas de la empresa, en el mercado accionario la toma de decisiones se enmarca en un concepto genérico para la medición del riesgo - rendimiento y su relación, pues hay demostraciones que indican que a los inversionistas no les gusta el riesgo, por lo que hay que ofrecerles un retorno mayor a cambio del riesgo en el que incurran.

**Según Ferruz. L (2000)**, la rentabilidad es el rendimiento de la inversión medido mediante las correspondientes ecuaciones de equivalencia financiera. Es por ello, que nos presenta dos teorías para el tratamiento de la rentabilidad.

**Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de mercado de Sharpe:** Surgió como un caso particular del modelo diagonal del mismo autor que, a su vez, fue el resultado de un proceso de simplificación que Sharpe realizó del modelo pionero de su maestro Markowitz. Sharpe consideró que el modelo de Markowitz implicaba un dificultoso proceso de cálculo ante la necesidad de conocer de forma adecuada todas las covarianzas existentes entre cada pareja de títulos. Para evitar esta complejidad, Sharpe propone relacionar la evolución de la rentabilidad de cada activo financiero con un determinado índice, normalmente macroeconómico, únicamente. Este fue el denominado modelo diagonal, debido a que la matriz de varianzas y covarianzas sólo presenta valores distintos de cero en la diagonal principal, es decir, en los lugares correspondientes a las varianzas de las rentabilidades de cada título, como se ha indicado, el modelo de mercado

es un caso particular del diagonal. Dicha particularidad se refiere al índice de referencia que se toma, siendo tal el representativo de la rentabilidad periódica que ofrece el mercado de valores”.

## **CAPACITACION**

**Según Rodríguez (2009)**, indica que la Capacitación significa la preparación de la persona en el cargo. Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito es preparar, desarrollar e integrar los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno

## **TEORIA DE LA CAPACITACION**

**Sutton(2014):** “ La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización. Proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto. De esta manera, también resulta ser una importante herramienta motivadora”.

**Chalcantana (2005):** “La capacitación proporcionada por el empleador es uno de los tópicos donde ha habido más desarrollo teórico en la economía laboral durante las últimas décadas. La teoría predominante es la teoría del capital humano, la cual tiene diversas variantes, pero también existen algunos desarrollos interesantes del análisis institucionalista. En lo que sigue revisaremos los principales postulados de cada una de estas teorías”

**Bohlander, Snell & Sherman (2001)**, menciona que la capacitación ha cobrado mayor importancia para el éxito de las organizaciones actuales. Las organizaciones tienden a competir con base en las capacidades de cada una que son los conjuntos fundamentales de conocimientos y experiencia que les dan una ventaja sobre sus competidores. La capacitación desempeña una función central en alimentación y el refuerzo de estas capacidades, por lo cual se ha convertido en parte de la columna vertebral de la instrumentación de estrategias. Además, las tecnologías en rápido cambio requieren que los empleados afinen de manera continua sus conocimientos, aptitudes, a fin de manejar los

nuevos procesos y sistemas. Hoy en día, los puestos que exigen pocas habilidades son rápidamente reemplazados por otros que requieren aptitudes técnicas, personales y de solución de problemas.

**Arraigada. J (2009)**, a través de la capacitación y el desarrollo, las organizaciones hacen frente a sus necesidades presentes y futuras utilizando mejor su potencial humano, a su vez, recibe la motivación para lograr una colaboración más eficiente, que naturalmente busca traducirse en incrementos de la productividad.

**Peter Drucker (2009)** en el trabajo que realizó nos dice: el trabajo de estudio teórico e investigación que realicé me permite describir observaciones obtenidas mediante el análisis de las teorías y técnicas correspondientes a la disciplina administrativa y las observaciones de la práctica empresarial. Seguidamente enunciaré las mismas un elemento que se puede observar es la participación del cliente como parte integral de la evaluación. El nivel de exigencia de medición de resultados para los servicios internos, como lo es la capacitación, es sustancialmente menor de lo que lo es para los procesos productivos o centrales de la organización. "Estamos entrando en la sociedad del conocimiento. El recurso económico básico ya no es el capital, ni los recursos naturales, ni el trabajo, sino que es y seguirá siendo el conocimiento. En esta sociedad el trabajador del conocimiento tendrá un papel protagónico".

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1. Antecedentes**

He realizado investigaciones en varias páginas y bibliotecas en administración y obtengo los estudios realizados en temas generales en buscar la rentabilidad y la capacitación en una mypes y constato mejoras.

#### **A) Título:** Mypes en el Perú

**Autor:** Jaqueline Aspilcueta Rivera

**Año:** 2015

El artículo 4° de la ley MYPE, establece el concepto de micro y pequeña empresa: es una actividad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades que extracción , transformación , producción y comercialización de bienes o prestaciones servicios ,que se regula en el TUO(texto único ordenado) de la ley de

competitividad, formalización y desarrollo e la micro y pequeña empresa y del acceso al empleado decente (dec.leg. N° 1086).

CONCLUSION: la principal conclusión es que muchas empresas iniciaron por necesidades, en algunas mypes hasta sin capital físico, con pocos conocimientos en negocios, demostrando así su dedicación, captando clientes y adaptarse a situación y cambios constantes de los clientes. prestando así estrategias para solucionar situaciones dentro de la mypes para que no sea un impedimento en seguir en el mercado laboral.

B) **Título:** MYPES, inclusión y desarrollo en el Perú - Nivel de emprendimiento en el Perú.

**Autor:** Ivan Lozano - el analista

**Año:** 2013

En el Perú según la medición del global Entrepreneurship monitor (GEM) del año 2012, siendo evaluados entre los países intermedios ocupamos el tercer lugar basados en eficiencia, el Perú tiene TEA (actividad emprendedora en etapa temprana) DE 20%, solo superado por Ecuador en un 27% y con Chile un 23 %. en el Perú los buenos emprendedores nos han ayudado reducir la pobreza; lo más resaltante del estudio antes señalado. es el cambio de las motivaciones de los emprendimientos, según GEM 2012, en el Perú el 53% de nuevos emprendimientos (tea) es por la oportunidad y solo 23% por necesidad. esto obedecería al crecimiento económico y mayor capacitación de los nuevos emprendedores. Como bien sabemos el emprendimiento que se desarrolla es gracias a las motivaciones en su mayor parte es las oportunidades. el crecimiento económico y mayor capacitación a los nuevos emprendedores; la mayoría de una mype son de baja productividad y competitividad, al atraso de tecnologías y poca capacidad de utilizar las nuevas tecnologías en el sector de servicios, con poca vocación exportadoras.

## **MYPES**

La Micro y Pequeña Empresa es la 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.

## CARACTERISTICAS DE UNA MYPES

Una micro y pequeñas empresas tiene generalmente el concepto desde diversos puntos de vista, así como:

**Por su Dimensión:** se considera el número de trabajadores, el monto de la inversión, valor de producción, valor de ventas, etc.

**Por la Tecnología:** el nivel de tecnología no sofisticada; inversión por trabajadores.

**Por su Organización:** el manejo de organización y los métodos de negociación directos.

La definición exacta de una mype es depende de las dimensiones y/o limitaciones que la empresa tenga para una clasificación.

### Importancia de las Mypes. –

Según (Aspilcueta,2015) una mypes es sumamente importante ya que con la creación de nuevas empresas genera empleos a una población económicamente activa, en el que más de un 80% se encuentra laborando en ello, en la cual generan un acerca de 45 % del producto bruto interno(PBI). por el que una mype ayuda a mejorar la economía y la pobreza generando más empleos y mejoras a la calidad de vida del ser humano, cabe decir que el alivio de la pobreza se deba a:

- Disminuye la pobreza mediante las actividades coexistentes de ingresos.
- Es la primordial fuente de crecimiento del sector privado.
- Motivan al espíritu empresarial y el carácter emprendedor de una población.
- Facilita cuantiosos puesto de trabajos
- Cooperera al ingreso nacional y al crecimiento económico.

### RENTABILIDAD

Para lograr una rentabilidad es muy necesario que exista una utilidad e inversión ya que ello mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, declaradas por utilidades obtenidas de las ventas realizadas.

La rentabilidad es toda acción económica en la que se movilizan los medios materiales, humanos y financieros con el objetivo de lograr resultados trazados.



El término de la rentabilidad es utilizado de una forma muy diverso, en el sentido general que la rentabilidad es dominada como rendimiento que en un determinado tiempo o periodo produce los capitales utilizados, se da una comparación entre la renta generada y los medios utilizados en que nos da la opción de elegir alternativas o analizar la eficiencia de las acciones realizadas según los análisis sea a priori a posteriori. (Alarcón A. ,2011)

**Teorías de la rentabilidad.** – rentabilidad “es la utilidad de la inversión medido mediante las correspondientes ecuaciones de equivalencia financiera. Por ellos la rentabilidad presenta dos teorías para el tratamiento de este.

**Rentabilidad Económica.** – también conocido como inversión, por ello está referido a un determinado periodo, es el rendimiento de los activos de la empresa con financiación de sí misma, definir la rentabilidad económica nos encontramos con las posibilidades de descubrir tantos conceptos relacionados a las inversiones y los resultados de ello, por ello de forma genérica se puede tener en cuenta o considerar como concepto resultado antes de interese e impuestos , y concepto de inversión el activo total a su estado medio.

$$RE = \frac{\text{Resultado antes de intereses e impuestos}}{\text{Activo total a su estado medio}} \times 100$$

El resultado antes de intereses e impuestos suele identificarse con el resultado del Ejercicio prescindiendo de los gastos financieros que ocasiona la financiación ajena y del impuesto de sociedades. Al prescindir del gasto por impuesto de sociedades se pretende medir la eficiencia de los medios empleados con independencia del tipo de impuestos, que además pueden variar según el tipo de sociedad. (Ferruz ,2000)

**Rentabilidad Financiera.** - La rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada en la literatura anglosajona return on equity (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. Para el cálculo de la rentabilidad financiera, a diferencia de la rentabilidad económica, existen menos divergencias en cuanto a la expresión de cálculo de la misma. La más habitual es la siguiente.

$$RF = \frac{\text{resultado neto}}{\text{resultado neto}} \times 100$$

AUTORA: Diana Angelica Ccaccya Bautista.

TITULO: Analisis de Rentabilidad de una Empresa.

AÑO: 2015.

Como ya se tiene en conocimiento la rentabilidad se utiliza en toda acción económica en la que se maneja medios humanos y financieros con el objetivo de tener buenos resultados , la perspectiva de la rentabilidad es una evolución dentro de una empresa con el que ve obtienes resultados en los medios de empleados para generar beneficios; por ello la capacidad en generar utilidad dependerá mucho de los activos que tiene la empresa.

La forma general para medir las posibles rentabilidad en una mype.

$$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Beneficio}}{\text{Recursos económicos}}$$

Esta es la forma , para medir la eficiencia o productividad del negocio, con el objetivo de afirmar el aumento de capital.

## **CAPACITACIÓN**

Mundo empresarial la línea de investigación “capacitación” está dando un giro enorme en las formas de trabajo en las empresas. gracias a ello ayuda a mejorar los procesos y las organizaciones que ayudan a tener ventajas competitivas al adaptarse a sus funciones constantes.

El capacitarnos es un método muy importante dentro de la empresa gracias a ello facilita a las personas o empresarios dentro de la empresa, habilidades que requieren para emplear alguna estrategia, este proceso es un excelente desarrollo tanto para el empleador como para el empleado generando un valor agregado. al ser capacitado

lleva a un mejor manejo empresarial ya que está apto para correr riesgo y solucionarlo emplear y buscar estrategias a través del conocimiento que se va captando.

En una mypes el empresario requiere tener una gran visión para realizar o gestionar nuevos rubros, ya que la información y el conocimiento abre mucha imaginación empresarial y eso es una base integrar para poder salir adelante y el excelente desarrollo para nuestro país. **(Nilda vizacarra reyna,2009)**

### **IMPORTANCIA DE LA CAPACITACION:**

Hoy en día el ser capacitado es uno de los recursos humanos de mayor necesidad que requiere cual empresa ya que ellos desean contar con personal calificado para la buena producción y objetivos que ambos desean alcanzar. el contar con una persona capacitada es de vital importancia para el desarrollo y la contribución de la empresa ya que a su vez es un beneficio satisfactorio para ambos, que el ser capacitado nos ayuda a estar preparados a cualquier tipo de entercado durante el desarrollo empresarial, **(Nilda vizacarra reyna, 2009)**

La capacitación es muy esencial y tiene una satisfacción empresarial en el trabajo, la capacitación constante es una de las herramientas más fundamentales ya que se puede realizar grandes cambios originales, la capacitación nos lleva a lograr eficiencia dentro de la empresa y desempeñar actividades elevadas y estar originados a las nuevas tecnologías y a los cambios constantes de ello, **(Escarmilla Belda Susana, Fernandez Fernanda, García Gordillo Adriana Jazmin,2012)**

### **BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN A LA ORGANIZACIÓN**

- a) Garantiza a una rentabilidad más alta y con resultados positivos.
- b) Desarrolla el conocimiento del puesto en todo nivel.
- c) Establece mejor imagen.
- d) Impulsa a una buena comunicación en cada organización. (Nilda vizacarra reyna, 2009)**

### **BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN AL PERSONAL**

- a) Nos ayuda a tomar buena decisión y estar capacitados a la solución de cualquier problema empresarial.
- b) Desarrolla nuestra confianza y seguridad.

- c) Coopera positivamente el manejo de conflictos y tensión dentro y fuera de una mypes.
- d) Ser competitivamente activo y satisface el puesto que está a cargo.
- e) Aumenta un sentido progresivo en muchos campos, **(Nilda vizacarra reyna, 2009)**

## **OBJETIVOS DE LA CAPACITACION DENTRO DE LOS RECURSOS HUMANOS.**

- a) Preparar al personal para la solución inmediata de las diversas tareas peculiares de la organización.
- b) Ofrecer a la personal oportunidad de poder desarrollarse en el área de su responsabilidad o que se le puede designar.
- c) Cambiar las aptitudes del personal, y desarrollar un clima laboral satisfactorio dentro de nuestra Institución o Empresa, aumentar su motivación a alcanzar a un grado más y desarrollarse a otras áreas, **(Escarmilla Belda Susana, Fernandez Fernanda, Garcia Gordillo Adriana Jazmin,2012)**

## **TIPOS DE CAPACITACION**

### **I. Por su formalidad. -**

#### **Capacitación Informal. –**

Son las experiencias cotidianas, atreves de actividades constantes, ya sea en el trabajo o en hogar, esto ocurre constantemente en nuestras vidas desde que nacemos hasta que dejamos de existir, el ser humano nunca deja de aprender; la formación informal se denomina a las experiencias constantes y es lo que más es valorada en una profesión o en la vida humana, el tener experiencia nos hace expertos y eso es valorada a más volumen ya que nosotros adquirimos valores y actitudes y así seguimos aprendemos diferentes sucesos. hoy en día las personas somos curiosas por naturalezas ya que cada día experimentamos distintas tecnologías y nos interrelacionamos con ello, aun sea la primera vez que lo manejemos y nuestra función principal de ese mismo instante es aprender a manejarla, suele suceder y ya es más asertiva saber que lo que aprendemos

informalmente jamás se nos olvida en la vida ya que estamos en constante utilidad,(Angel Fidalgo, 2008)

### **Capacitación Formal. –**

Es lo que nos ofrece en los centros educativos, es una planificación llevada a una estructura bien organizada con lo que disponen de recursos de personal con experiencia, en que tramiten conocimiento en su proceso de formación. la formación formal se basa exactamente a las personas que realizan u obtienen un título profesional o un certificado en el que se tiene un valor más al título o profesión obtenido.

Las formaciones formales interactúan personas con experiencias y esto no es una faceta de familia ni amigos sino es una formación profesional la capacitación informal tiene un inicio y un final. este aprendizaje se adquiere pero en caso que nos utilizado o utilizarlo constantemente se te es olvidado cuando esto acabe esto sucede con diferencia del aprendizaje informal; ,(Angel Fidalgo, 2008).

## **II. Por su naturaleza. – según (Sergio ventura,2016) Capacitación de orientación.-**

Se capacitan a trabajadores que recién integran a la empresa y familiarizar a los nuevos colaboradores de la empresa

**Capacitación vesticular** .- Sistema de simulacro realizando en el ámbito laboral.

**Capacitación en el trabajo.-** Son las practicas que se desarrollan en el mismo lugar que se ha de laborar, un periodo en el que el aprendiz entrena el oficio que ha de desarrollar.

**Entrenamiento de aprendiz.-** Es un periodo de tiempo en que el aprendiz va a desarrollarse en su oficio.

**Entrenamiento técnico.-** Es una capacitación especial o específica para una determinada actividad laboral.

**Capacitación de los supervisores.-** se prepara a los supervisores para su desarrollo en su función gerencial.

### III. Por su nivel ocupacional. –

Capacitación de operarios - capacitación de obreros calificados – capacitación de supervisores – capacitación de jefes de línea – capacitación de gerentes, (sergio ventura,2016)

#### Técnicas de capacitación.-

Según (Carlos,2011).- encontramos varias técnicas tales como:

**Capacitación en el puesto:** Este método es donde la persona aprende mediante sus desempeño personal, demostrando su capacidad de desenvolvimiento en el área que se le esta designando. este método consta de asignar a nuevos empleados a los trabajadores que tiene experiencia laboral que se encargan de la capacitación real. en ello existen distintos tipos de capacitación y los más conocidos son:

- a. **Instrucción directa en el puesto:** es en donde el trabajador recibe una capacitación de parte de otro trabajador con experiencia laboral o como suele llamarse un trabajador experimentado. El objetivo de esta capacitación es para obtener experiencia para el manejo de maquinarias, en este método se aplica para maquinistas y operarios.
- b. **Rotación de puesto.-** esta técnica consiste en que el empleado se traslada de un puesto a otro en periodos programados, con el objetivo de conocer las diferentes actividades que se ejercen dentro de una mYPES, hablamos en un proceso general ya sea productivo o administrativo . este método se sujeta para capacitar a administradores y supervisores.

#### Principales ventajas de la capacitación en el puesto son:

Para una capacitación no hay necesidad de instalaciones o convenciones de altos costos o diapositiva con clases aprendidas, los trabajadores en capacitación aprenden al tiempo que producen y gracias a ello aprenden con mayor rapidez y nos ayuda a tener más productividad.

**Conferencias:** las conferencias o exposiciones establecen métodos prácticos y fácil de laborar, es una manera más rápido y sencilla de proveer conocimiento

a grupos grandes de personas si se proporciona gráficas, videos y grabaciones donde se emplea ejemplos y así ayuda a favorecer el aprendizaje.

**Juego de roles:** Es una de las mejores técnicas que se utiliza con el objetivo de que los trabajadores puedan dirigir grupos , resolver conflictos, como también ejercer cargos con responsabilidades en supervisión o jefes, el fin de esta técnica es desarrollar capacidades y habilidades, que podemos ejercer de manera eficientes en roles diferentes.

**Técnicas audiovisuales:** hoy en día la técnica de audiovisuales es utilizada con mucha frecuencia ya que esta técnica consta de costos muy altos, esta técnica se utiliza en conferencias, para que la empresa puede presentar información a los empleados mediante esta; el objetivo de esta técnica es desarrollar conocimiento a los empleados y lograr un resultado eficaz.

**Aprendizaje programado:** este método tiene como objetivo de enseñarles habilidades para el puesto de trabajo que va adquirir, consiste en presentar preguntas para que el alumno responda luego de ello comparar las respuestas y ver si han sido respondidas correctamente, este es un aprendizaje, nos permite reducir el tiempo de capacitación y ayuda a que las personas aprendan a su propio ritmo.

**Simulaciones:** esta técnica es donde se utiliza las simulaciones de manejo de maquinarias o equipos que tendrán a su cargo y tengan posibilidades de correr riesgos. esta capacitación tiene como objetivo buscar ventajas de una simulación ya que los costos de maquinarias son elevadamente costosos por ello es necesariamente capacitar a empleados directamente para este puesto.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Nivel de la investigación

El desarrollo de este presente trabajo de investigación se empleará un tipo de investigación cuantitativa, donde se está recopilando datos y resultado utilizados. Descriptivo debido a que el trabajo solo se ha limitado a trabajar y a describir las principales características de las variables en estudio.

### 3.2. Diseño de la investigación

El diseño que se ha utilizado en esta investigación fue NO EXPERIMENTAL, DESCRIPTIVO SIMPLE.

**Descriptivo.** - porque esta investigación se especifica o describe las partes más relevantes de las variables de estudio.

### 3.3. Población y muestra

**Población:** la población de la investigación es el total de negocios del rubro ventas de ropas en el distrito - provincia de Satipo.

**Muestras:** constituida por 15 mypes del rubro ventas de ropas

### 3.4. Definición y Operacionalización de variables y los indicadores

Variable Complementaria	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escala de medición
Perfil de los propietarios de las Mypes	Son algunas características de los propietarios de las Mypes	Genero	Nominal: Femenino. Masculino.
		Edad	Razón. 18 a 25 años. 26 a 35 años. 36 a 45 años. 46 a más.
		Estado civil	Nominal: Soltero. Casado. Conviviente.
		Grado de instrucción	Nominal: Primaria. Secundaria. Técnica. universitario.
		Cargo desempeña	Razón: Propietario. Administrador.
Variable Complementaria	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escala de medición



Perfil de las Mype s	Son algunas características de las Mypes.	Número de trabajadores	Cuantitativa:
		Edad que poseen los trabajadores	Razón: 18 a 25 años 26 a 35 años 36 a más
		Número de trabajadores	Cuantitativa: De 1 a 5 De 5 a mas
		años de funcionamiento de la empresa	Cuantitativa: 1 a 5 años. 6 a 10 años. 11 a más.
		Cantidad de clientes, en promedio, recurren a la empresa durante el día	Cuantitativa: 0 – 8 9-15 16 a más

<b>Variable principal</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional: Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
rentabilidad en las mypes	Son algunas características relacionadas con la rentabilidad de las Mypes.	Conoce el termino rentabilidad.	Nominal: Si No
		Su empresa es rentable	Nominal: Si: No:
		En que es rentable	Racional: Precio. Calidad. Atención al cliente. Otros.

		Nivel de rentabilidad se encuentra su empresa.	Razón: 1% - 10% 11% - 20% 21% - 30% 31% a más
--	--	--	---

<b>Variable principal</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional: Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Capacitación en las mypes	Son algunas características relacionadas a la capacitación de las Mypes.	Los factores de capacitación son importantes para su MYPE comercial	Nominal: Si No
		Considera usted como empresario que la capacitación es una inversión	Nominal: Si No
		Recibió usted capacitación previa para la administración de su empresa, durante este último años :	Nominal: Si No
		Cuántas veces al año recibe usted capacitación	cuantitativa 1 2 3 ninguna
		Cree usted que la capacitación es importantes para su negocio	Nominal: Si No

		Cree usted que la capacitación para el trabajo beneficia a usted como empresario	Nominal: Si No
		El personal de su empresa ;Ha recibido algún tipo de capacitación	Nominal: Si No
		Considera usted que la capacitación como empresario es relevante para su empresa	Nominal: Si No
		Considera usted que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa	Nominal: Si No

### 3.5. Técnicas e instrumento

Este presente proyecto de investigación se aplicará una encuesta (técnica), mediante un cuestionario, (instrumento) estructurado por 15 preguntas relacionadas a los aspectos generales de la mype y al empresario

### 3.6. Plan de análisis

Para el análisis de los datos recaudados en la investigación se realizó el uso de análisis descriptivo, para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa de Excel.

PROBLEMA PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS Objetivo general	HIPOTESIS Hipótesis general	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	METODOS TIPOS DE INVESTIGACION
¿En qué medida la rentabilidad y la capacitación se relacionan con el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de ropas, del distrito – provincia de Satipo, periodo 2017?	Determinar en qué medida la rentabilidad y la capacitación se relacionan con el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de ropas, del distrito – provincia de Satipo, periodo 2017.	La rentabilidad y la capacitación se relacionan con el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de ropas, del distrito – provincia de Satipo, periodo 2017.	VARIABLE INDEPENDIENTE	RUBROS	TIENDAS DE ROPAS	Análisis documental Cuestionario	El desarrollo de este presente trabajo de investigación empleará un tipo de investigación cuantitativa, donde se está recopilando datos y resultado utilizados.
<b>Problemas específicos</b>  ¿Cuáles son las principales características de la rentabilidad, de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ventas de ropas, del distrito – provincia de Satipo, periodo 2017?  ¿Qué importancia tiene la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de ropas, del distrito – provincia de Satipo, periodo 2017?	<b>Objetivos específicos</b>  Identificar las características de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de ropas del, distrito, provincia de Satipo, periodo 2017.  Analizar las principales características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ventas de ropas del, distrito, provincia de Satipo, periodo 2017.	<b>Hipótesis específicas</b>  H1: Existen pocas características de la rentabilidad, de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ventas de ropas, del distrito – provincia de Satipo, periodo 2017.  H2: Mejorar el nivel que tiene la capacitación, de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ventas de ropas, del distrito – provincia de Satipo, periodo 2017.		VARIABLE DEPENDIENTE	INVERSIONISTA	PRODUCTO	Técnica: Encuesta
					NUMERO DE TIENDAS	CLIENTES	Instrumento: Cuestionario

Fuente. Encuesta realizada a las MYPES del Rubro ventas de ropas en el año 2017 Satipo

### **3.8. Principios éticos.**

**Principio de autonomía:** Toda investigación en que participen seres humanos debe realizarse de acuerdo a nuestros principios éticos para nuestra preparación concienzuda de propuestas para los estudio científico, es por ello que esta tesis la hice pensando en mi formación profesional, puedo decir que es propia y autónoma la cual permite llegar a un trabajo de excelencia.

**Principio de lealtad:** Guardar confidencialidad respecto a la información de las entidades y en caso de conflicto de intereses de abstenerse de opinar de los asuntos y velar por el buen nombre de la persona.

**Principio de respeto:** Implica la comprensión y la aceptación de la condición inherente a las personas como seres humanos con derechos y deberes en un constante proceso de mejorar espiritual y material mente.

#### IV. RESULTADOS:

##### 4.1. Resultado respecto a la encuesta aplicada a las mypes

Las características de los representantes legales de las mypes del área de estudio.

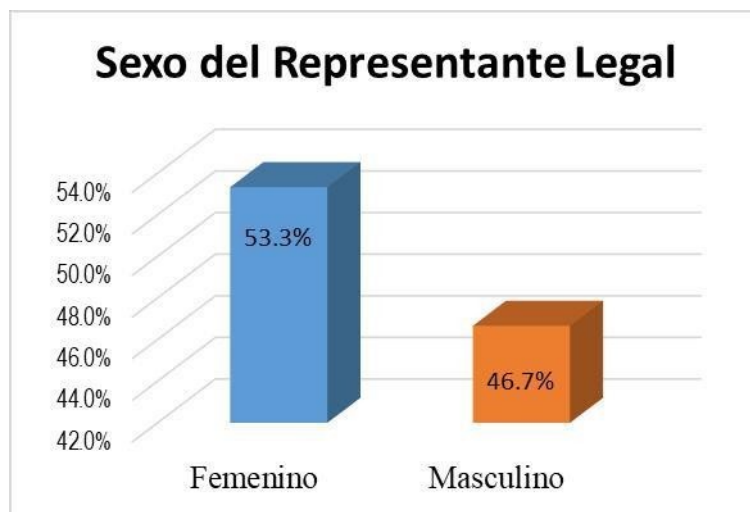
Tabla 01

Distribución del sexo en los representantes legales de las MYPES del área de estudio

DATOS GENERALES	#	%
<b>Sexo del Representante Legal</b>		
Femenino	8	53.3%
Masculino	7	46.7%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Grafico 01

Distribución del sexo en los representantes legales de las MYPES del área de estudio



**INTERPRETACION:** De acuerdo al sexo del representante legal según la encuesta realizada se observa que el 53,3 % de la muestra son mujeres y el 46,7% son varones, lo cual indica que el sexo femenino es el predominante en este rubro.

Tabla 02

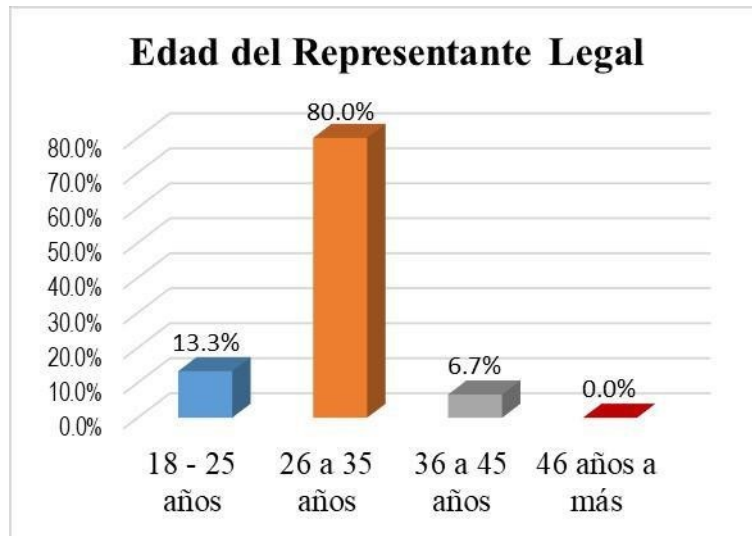
Distribución según edad de representantes legales de las MYPES del área de estudio

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>Edad del Representante Legal</b>		
18 - 25 años	2	13,3%
26 a 35 años	12	80,0%
36 a 45 años	1	6,7%
46 años a más	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Grafico 02

Distribución según edad del representante legal en los representantes legales de las MYPES del

área de estudio



**INTERPRETACION:** En cuanto a la edad del representante legal de la MYPE se observó que predomina las edades entre 26 a 35 años los cuales representan un 80,0% en las cuales entre 18 a 25 años representan un 13,3% y un 6,7% entre 36 a 45 años, lo que indica que las personas adultas predominan en este rubro.

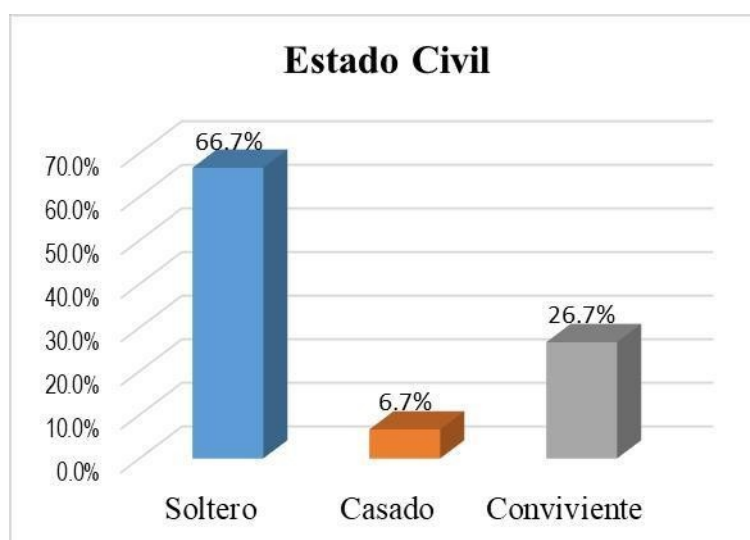
Tabla 03

Distribución según estado civil de representantes legales de las MYPES del área de estudio

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>Estado Civil</b>		
Soltero	10	66,7%
Casado	1	6,7%
Conviviente	4	26,7%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Grafico 03

Distribución según estado civil de representantes legales de las MYPES del área de estudio



**INTERPRETACION:** Según las encuestas se demuestra que los representantes legales son solteros en un 66,7%, seguido de ellos con 26,7% son convivientes y solo una minoría esta casado concentrando solo un 6,7%.



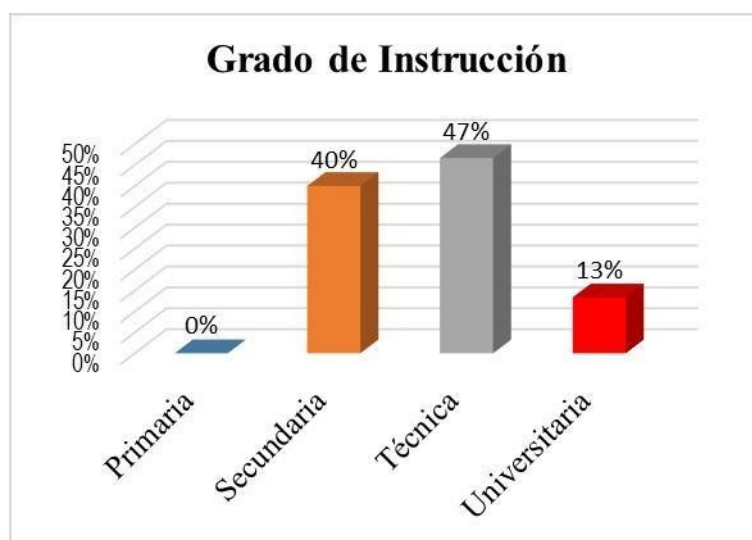
Tabla 04

Distribución según Grado de Instrucción de representantes legales de las MYPES del área de estudio

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>Grado de Instrucción</b>		
Primaria	0	0%
Secundaria	6	40%
Técnica	7	47%
Universitaria	2	13%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Grafico 04

Distribución según grado de instrucción l de representantes legales de las MYPES del área de estudio



**INTERPRETACION:** En relación al grado de instrucción de los encuestados un 47% son de estudio superior técnica por tanto un 40% de educación secundaria y un 13% de universitaria, lo que indica que los técnicos se desempeñan mayormente en este rubro.

Tabla 05

Distribución según cargo del representante legal de las MYPES del área de estudio

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>Cargo del Representante Legal</b>		
Propietario	12	80,0%
Administrador	3	20,0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Grafico 05

Distribución según cargo del representante legal de las MYPES del área de estudio



**INTERPRETACION:** En cuanto cargo que ocupan los representantes legales de las MYPES el 80,0% son los propietarios y el 20,0% son administradores, con lo que se deduce que los propietarios son los que se hacen cargo de llevar al frente su empresa.

**Las características de las MYPES del área de estudio**

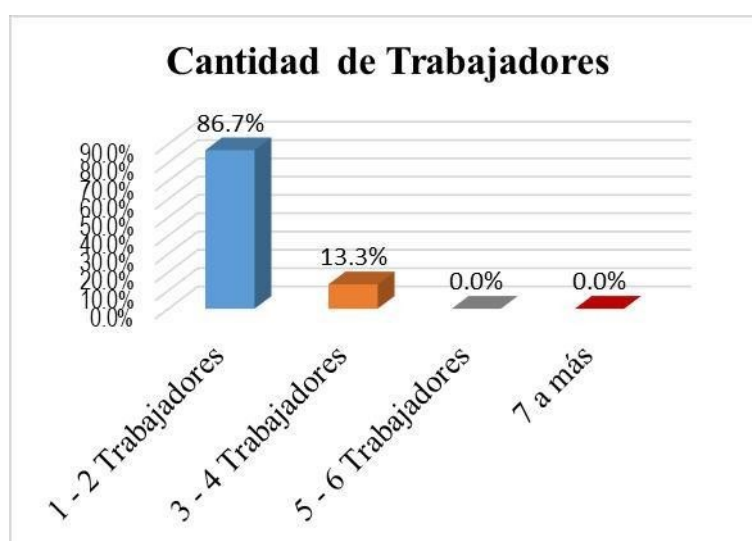
Tabla 06

Distribución según cantidad de trabajadores de las MYPES del área de estudio

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>Cantidad de Trabajadores</b>		
1 - 2 Trabajadores	13	86,7%
3 - 4 Trabajadores	2	13,3%
5 - 6 Trabajadores	0	0,0%
7 a más	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	15	100%

Grafico 06

Distribución según cantidad de trabajadores de las MYPES del área de estudio



**INTERPRETACION:** En relación a la cantidad de trabajadores que poseen cada MYPE el 86,7% cuentan con entre 1 a 2 trabajadores los cuales se desempeñan en las distintas áreas de la empresa y un 13,3% poseen de entre 3 a 4 trabajadores, lo cual indica que este sector y rubro viene generando empleo y ayudando con el desarrollo económico.

Tabla 07

Distribución según edad de los trabajadores de las MYPES del área de estudio

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>Edad de los Trabajadores</b>		
18 - 25 años	13	86,7%
26 - 35 años	2	13,3%
36 a más	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	15	100%

Grafico 07

Distribución según edad de los trabajadores de las MYPES del área de estudio



**INTERPRETACION:** Según los datos obtenidos con la encuesta realizada las edades de los trabajadores comprenden de 18 a 25 años en mayor porcentaje representando el 86,7% y solo un 13,3% comprenden las edades entre 26 a 35 años, lo cual indica que los jóvenes son los que más laboran en este tipo de empresa.

Tabla 08

Distribución según años de funcionamiento de las MYPES del área de estudio

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>Años de Funcionamiento</b>		
1 - 5 años	12	80,0%
6 - 10 años	1	6,7%
11 a más	2	13,3%
<b>TOTAL</b>	15	100%

Grafico 08

Distribución según años de funcionamiento de las MYPES del área de estudio



**INTERPRETACION:** En relación a los años de funcionamiento de las MYPES el 80,0% cuenta con 1 a 5 años en 13,3% cuenta con entre 11 a más años y un 6,7% cuenta con 6 a 10 años de funcionamiento, lo cual indica que las MYPES dedicadas a este rubro cuentan con ya pocos años de experiencia.

Tabla 09

Distribución según promedios de clientes al día de las MYPES del área de estudio

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>Promedio de Clientes al Día</b>		
0 - 8 clientes	1	6,7%
9 - 15 clientes	11	73,3%
16 a más clientes	3	20,0%
<b>TOTAL</b>	15	100%

Grafico 09

Distribución según promedio de clientes al día de las MYPES del área de estudio



**INTERPRETACION:** En relación al promedio de clientes al día que reciben las ventas de ropas de la provincia de Satipo predomina un 73,3% de entre 9-15 clientes por día por tanto un 20,0% recibe de entre 16 a más clientes y un 6,7% de entre 0 a 8 clientes.

### Las características de la rentabilidad de las MYPES del área de estudio

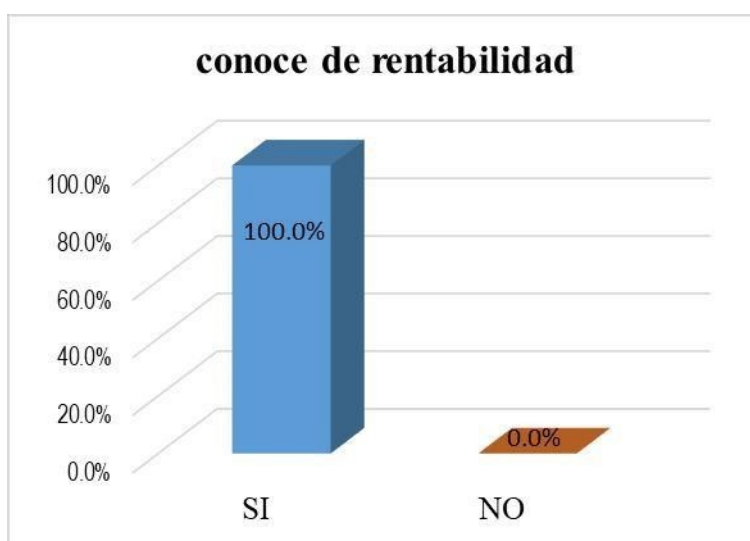
Tabla 10

Distribución de la rentabilidad de las MYPES del área de estudio.

DATOS GENERALES		#	%
<b>Conoce de rentabilidad</b>			
SI		15	100,0%
NO		0	0,0%
<b>TOTAL</b>		15	100%

Grafico 10

Distribución de la rentabilidad de las MYPES del área de estudio.



**INTERPRETACION:** En cuanto al conocimiento de la rentabilidad el 100,0% de las MYPES afirman que si saben el concepto de rentabilidad.

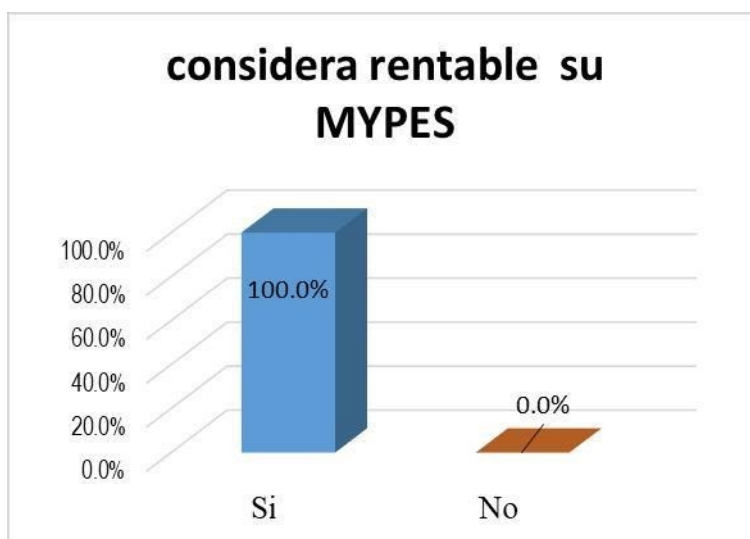
Tabla 11

Distribución de fuente de consideración de la rentabilidad de las MYPES del área de estudio

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>Considera rentable su MYPE</b>		
Si	15	100,0%
No	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Grafico 11

Distribución de fuente de consideración de la rentabilidad de las MYPES del área de estudio



**INTERPRETACION:** En relación a la rentabilidad el 100,0% de las MYPES afirman que si es rentable este negocio.



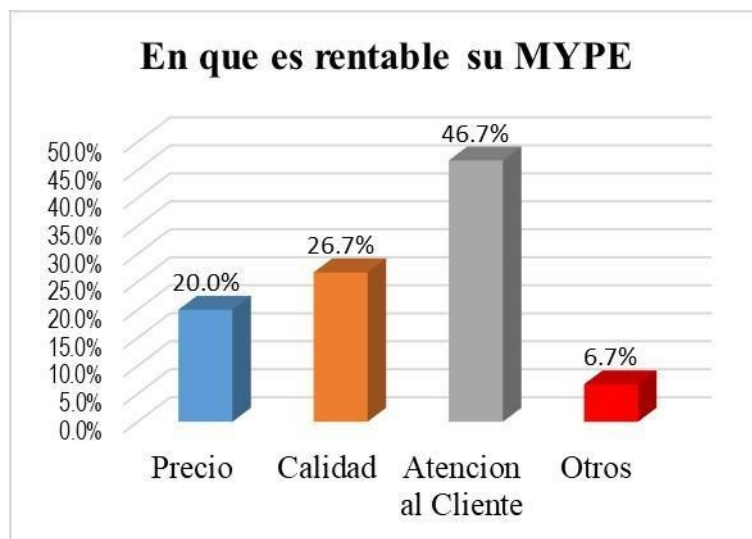
Tabla 12

Distribución en que es rentable de las MYPES del área de estudio

<b>DATOS GENERALES</b>	#	%
<b>En que es rentable su MYPE</b>		
Precio	4	30,8%
Calidad	7	53,8%
Atención al cliente	2	15,4%
Otros	1	6.7%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Grafico 12

Distribución en que es rentable de las MYPES del área de estudio



**INTERPRETACION:** Según los resultados obtenidos en relación en que es rentable su negocio un 46,7% en atención al cliente, el 26,7% en calidad, el 20,0% en precio y en otros un 6,7% de las MYPES. Lo que indica que es rentable en atención al cliente.

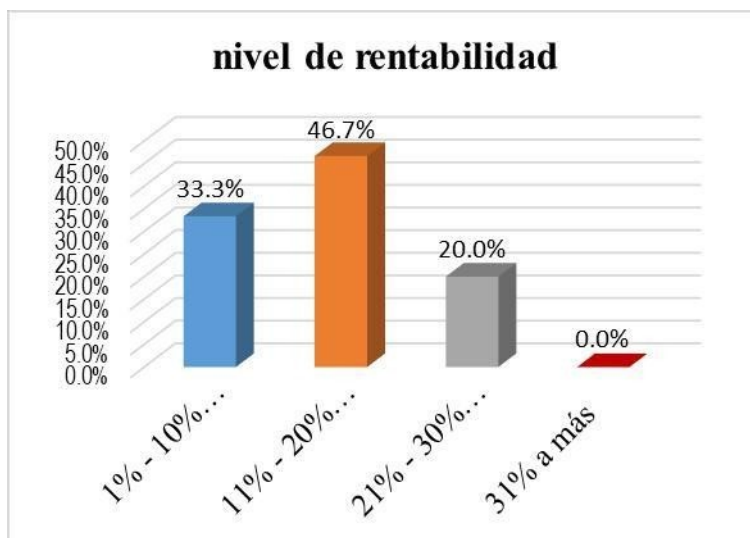
Tabla 13

Distribución de nivel de rentabilidad de las MYPES del área de estudio

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>Nivel de rentabilidad</b>		
1% - 10% rentabilidad	5	33,3%
11% - 20% rentabilidad	7	46,7%
21% - 30% rentabilidad	3	20,0%
31% a más	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Grafico 13

Distribución de nivel de rentabilidad de las MYPES del área de estudio



**INTERPRETACION:** En relación al nivel de rentabilidad el 46,7% considera tener un nivel de rentabilidad de entre 11% a 20% , el 33,3% considera tener un nivel de rentabilidad de entre 1% a 10% y un 20,0% de 21% a 30 %.

## Las características de la capacitación de las MYPES del área de estudio

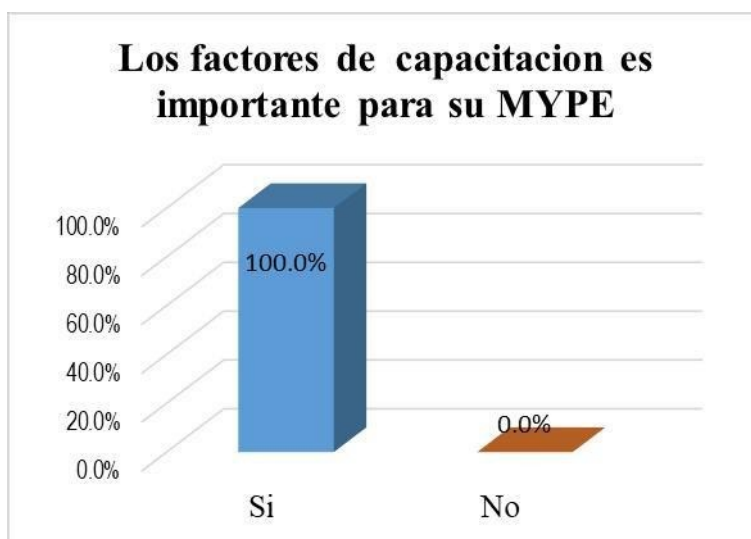
Tabla 14

Distribución de factores de la importancia de la capacitación de las MYPES del área de estudio

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>Los factores de capacitación es importante para su MYPE</b>		
Si	15	100.0%
No	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Grafico 14

Distribución de factores de la importancia de la capacitación de las MYPES del área de estudio



**INTERPRETACION:** En cuanto a la importancia de los factores de la capacitación para una MYPES el 100,0% afirman que si son de mucha importancia.

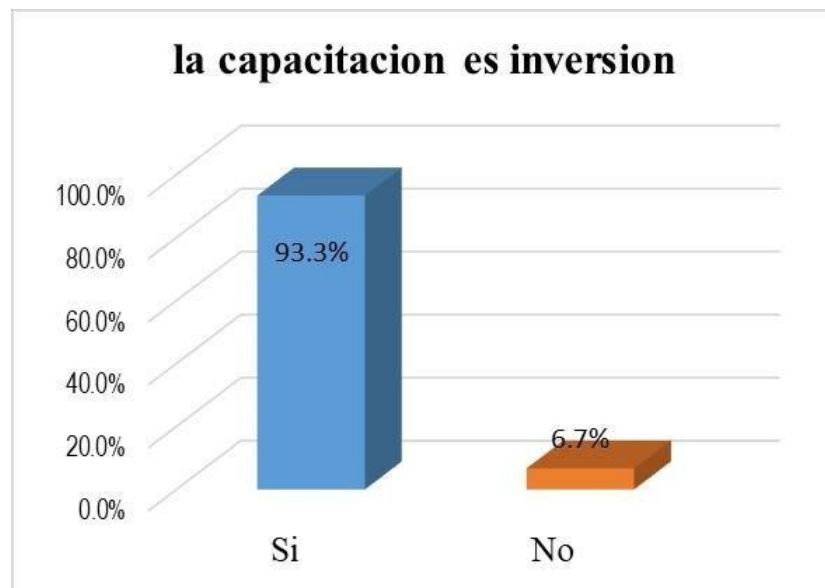
Tabla 15

Distribución de inversión en capacitación de las MYPES del área de estudio

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>Capacitación es inversión</b>		
Si	14	93,3%
No	1	6,7%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Grafico 15

Distribución de inversión en capacitación de las MYPES del área de estudio



**INTERPRETACION:** En cuanto si la capacitación es inversión para una MYPES el 93.3% afirman que si es una inversión beneficiosa y el 6.7% no es inversión.

Tabla 16

Distribución de capacitación al administrador de las MYPES del área de estudio.

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b><u>Recibió capacitación para administrar su MYPE</u></b>		
Si	6	40,0%
No	9	60,0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Grafico 16

Distribución de capacitación al administrador de las MYPES del área de estudio.



**INTERPRETACION:** En relación si recibió o no capacitación para administrar una MYPES el 60,0% no recibió ningún tipo de capacitación y el 40,0% si recibió capacitación para administrar su negocio.

Tabla 17

Distribución de las veces de capacitaciones al año de las MYPES del área de estudio.

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>Cuántas veces al año recibió Capacitación</b>		
1	1	6,7%
2	4	26,7%
3	1	6,7%
Ninguno	9	60,0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Grafico 17

Distribución de las veces de capacitaciones al año de las MYPES del área de estudio.



**INTERPRETACION:** en relación a las capacitaciones cuántas veces al año recibe capacitación sobre una MYPES el 60,0% no recibe ninguna capacitación, el 26,7% recibe dos veces al año, el 6,7% una vez al año y el 6,7% tres veces al año.

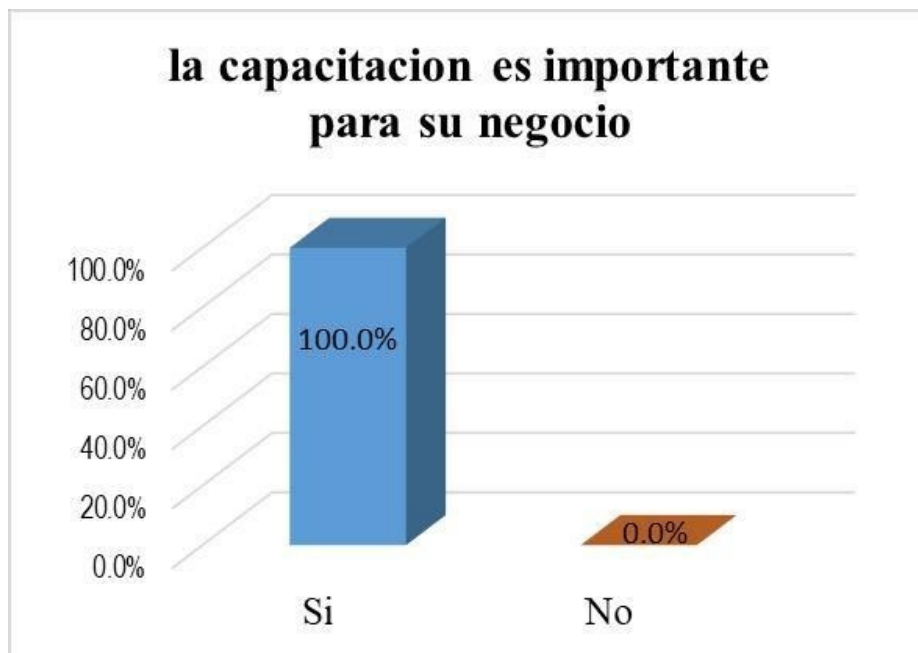
Tabla 18

Distribución de la importancia de la capacitación de las MYPES del área de estudio.

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>Capacitación es importante para su negocio</b>		
Si	15	100,0%
No	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Grafico 18

Distribución de la importancia de la capacitación de las MYPES del área de estudio.



**INTERPRETACION:** En cuanto a la importancia de la capacitación para una MYPES el 100,0% afirman que si es de suma importancia.

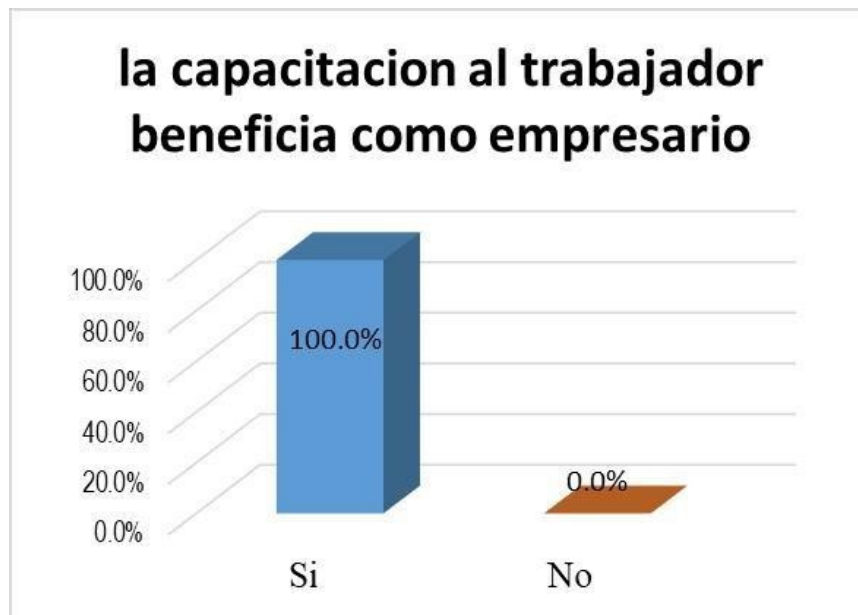
Tabla 19

Distribución del beneficio de la capacitación al empresario de las MYPES del área de estudio.

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>Capacitación al trabajador beneficia como empresario</b>		
Si	15	100,0%
No	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Grafico 19

Distribución del beneficio de la capacitación al empresario de las MYPES del área de estudio.



**INTERPRETACION:** En relación a la capacitación al trabajador si beneficia como empresario en una MYPE, 100,0% afirma que es muy beneficioso.



Tabla 20

Distribución de capacitación al personal de las MYPES del área de estudio.

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>El personal recibe capacitación</b>		
Si	3	20,0%
No	12	80,0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Grafico 20

Distribución de capacitación al personal de las MYPES del área de estudio.



**INTERPRETACION:** En cuanto si el personal recibe capacitación en una MYPE, el 80,0% no recibe ninguna capacitación y el 20,0% si recibe capacitación.

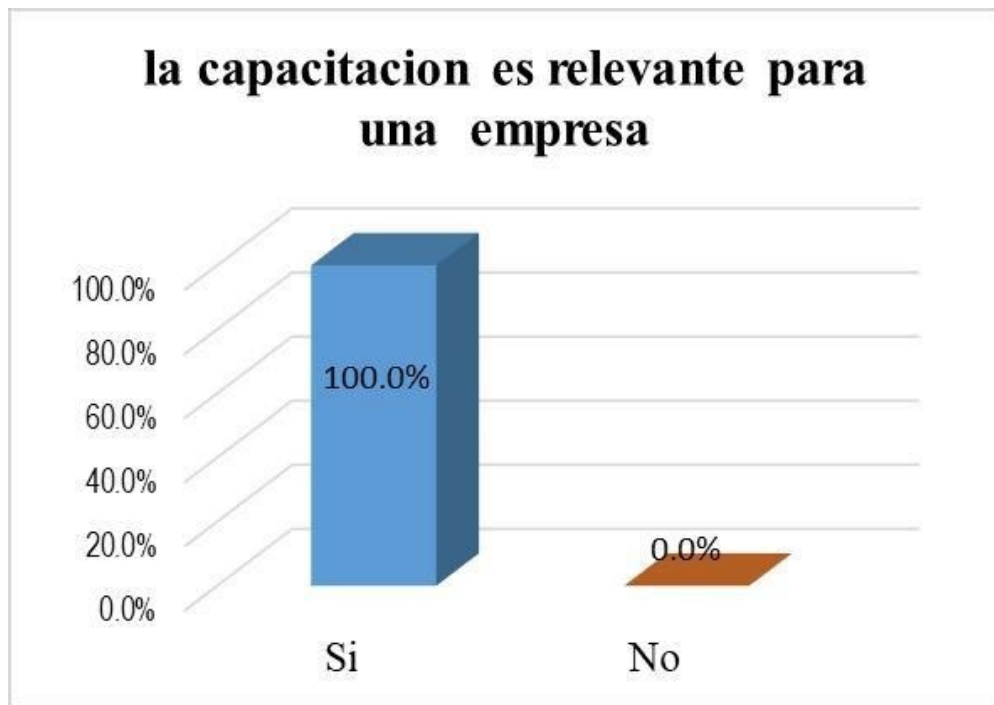
Tabla 21

Distribución de la relevancia de la capacitación de las MYPES del área de estudio.

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>La capacitación es relevante para su empresa</b>		
Si	15	100,0%
No	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Grafico 21

Distribución de la relevancia de la capacitación de las MYPES del área de estudio.



**INTERPRETACION:** En cuanto si la capacitación es relevante para una MYPES, EL 100,0% afirma que si es de importancia.

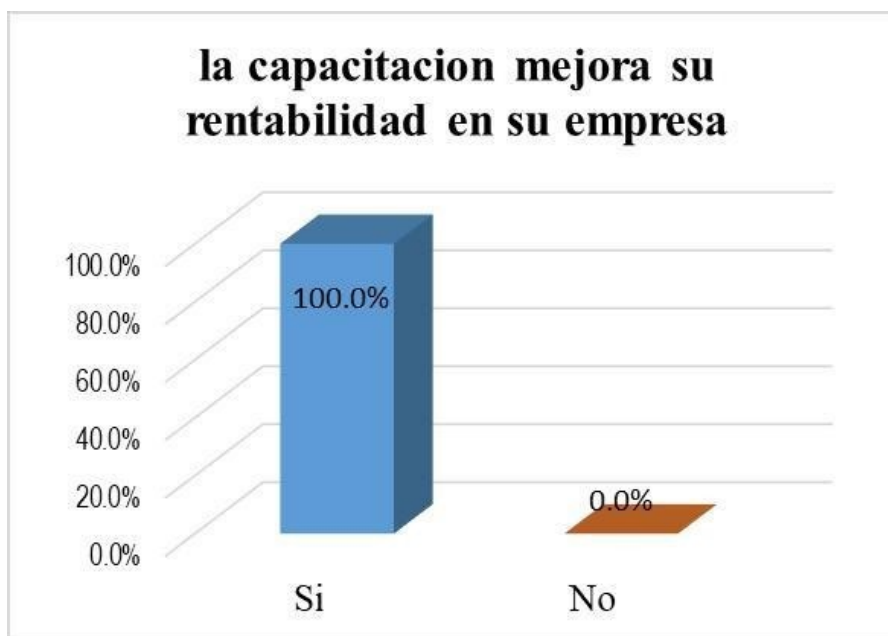
Tabla 22

Distribución de la capacitación en mejoría a la rentabilidad de las MYPES del área de estudio.

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>La capacitación mejora su rentabilidad en su empresa</b>		
Si	15	100,0%
No	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Grafico 22

Distribución de la capacitación en mejoría a la rentabilidad de las MYPES del área de estudio.



**INTERPRETACION:** En cuanto si la capacitación mejora la rentabilidad en una MYPE, el 100,0% considera que si mejora la rentabilidad.

## 4.2. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

### Las características de los representantes legales de las mypes del área de estudio

De acuerdo al cuestionario realizado a las MYPES del sector comercio, rubro venta de ropas de la Provincia de Satipo respecto al perfil de los representantes legales se obtuvo los siguientes resultados.

- ✓ De acuerdo al sexo del representante legal según la encuesta realizada se observa que el 53,3 % de la muestra son mujeres y el 46,7% son varones, lo cual indica que el sexo femenino es el predominante en este rubro. **grafico 01**
- ✓ En cuanto a la edad del representante legal de la MYPE se observó que predomina las edades entre 26 a 35 años los cuales representan un 80,0% en las cuales entre 18 a 25 años representan un 13,3% y 6,7% entre 36 a 45 años, lo que indica que las personas adultas predominan en este rubro. **grafico 02**
- ✓ Según las encuestas se demuestra que los representantes legales son solteros en 66,7%, seguido de ellos con 26,7% son convivientes y solo una minoría esta casado concentrando solo un 6,7%. **grafico 03**
- ✓ En relación al grado de instrucción de los encuestados un 47% son de estudio superior técnica , 40% de educación secundaria y 13% de universitaria, lo que indica que los técnicos se desempeñan mayormente en este rubro. **grafico 04**
- ✓ En cuanto cargo que ocupan los representantes legales de las MYPES el 80,0% son los propietarios y el 20,0% son administradores, con lo que se deduce que los propietarios son los que se hacen cargo de llevar al frente su empresa. **grafico 05**

### Las características de las MYPES del área de estudio

De acuerdo al cuestionario realizado a las MYPES del sector comercio, rubro ventas de ropas de la Provincia de Satipo respecto a las características de las MYPES se obtuvo los siguientes resultados.

- ✓ En relación a la cantidad de trabajadores que poseen cada MYPE el 86,7% cuentan con entre 1 a 2 trabajadores los cuales se desempeñan en las distintas áreas de la empresa y un 13,3% poseen de entre 3 a 4 trabajadores, lo cual indica que este sector y rubro viene generando empleo y ayudando con el desarrollo económico. **grafico 06**

- ✓ Según los datos obtenidos con la encuesta realizada las edades de los trabajadores comprenden de 18 a 25 años en mayor porcentaje representando el 86,7% y solo un 13,3% comprenden las edades entre 26 a 35 años, lo cual indica que los jóvenes son los que más laboran en este tipo de empresa. **grafico 07**
- ✓ En relación a los años de funcionamiento de las MYPES el 80,0% cuenta con 1 a 5 años en 13,3% cuenta con entre 11 a más años y un 6,7% cuenta con 6 a 10 años de funcionamiento, lo cual indica que las MYPES dedicadas a este rubro cuentan con ya pocos años de experiencia. **grafico 08**
- ✓ En relación al promedio de clientes al día que reciben las ventas de ropas de la provincia de Satipo predomina un 73,3% de entre 9-15 clientes por día por tanto un 20,0% recibe de entre 16 a más clientes y un 6,7% de entre 0 a 8 clientes. **grafico 09**

### **Las características de la rentabilidad de las MYPES del área de estudio**

De acuerdo al cuestionario realizado a las MYPES del sector comercio, rubro ventas de ropas en la provincia de Satipo respecto a las características de la capacitación se obtuvo los siguientes resultados.

- ✓ En cuanto al conocimiento de la rentabilidad el 100,0% de las MYPES afirman que si saben el concepto de rentabilidad. **grafico 10**
- ✓ En relación a la rentabilidad el 100,0% de las MYPES afirman que si es rentable este negocio. **grafico 11**
- ✓ Según los resultados obtenidos en relación en que es rentable su negocio un 46,7% en atención al cliente, el 26,7% en calidad, el 20,0% en precio y en otros un 6,7% de las MYPES. Lo que indica que es rentable en atención al cliente. **grafico 12**
- ✓ En relación al nivel de rentabilidad el 46,7% considera tener un nivel de rentabilidad de entre 11% a 20% , el 33,3% considera tener un nivel de rentabilidad de entre 1% a 10% y un 20,0% de 21 % a 30 %. **grafico 13**

## Las características de la capacitación de las MYPES del área de estudio

De acuerdo al cuestionario realizado a las MYPES del sector comercio, rubro ventas de ropas de la Provincia de Satipo respecto a las características de la capacitación se obtuvo los siguientes resultados.

- ✓ En cuanto a la importancia de los factores de la capacitación para una MYPES el 100,0% afirman que si son de mucha importancia. **grafico 14**
- ✓ En cuanto si la capacitación es inversión para una MYPES el 93.3% afirman que si es una inversión beneficiosa y el 6.7% no es inversión. **grafico 15**
- ✓ . En relación si recibió o no capacitación para administrar una MYPES el 60,0% no recibió ningún tipo de capacitación y el 40,0% si recibió capacitación para administrar su negocio. **grafico 16**
- ✓ en relación a las capacitaciones cuantas veces al año recibe capacitación sobre una MYPES el 60,0% no recibe ninguna capacitación, el 26,7% recibe dos veces al año, el 6,7% una vez al año y el 6,7% tres veces al año **grafico 17**
- ✓ En cuanto a la importancia de la capacitación para una MYPES el 100,0% afirman que si es de suma importancia. **grafico 18**
- ✓ En relación a la capacitación al trabajador si beneficia como empresario en una MYPE, 100,0% afirma que es muy beneficioso. **grafico 19**
- ✓ En cuanto si el personal recibe capacitación en una MYPE, el 80,0% no recibe ninguna capacitación y el 20,0% si recibe capacitación. **grafico 20**
- ✓ En cuanto si la capacitación es relevante para una MYPES, EL 100,0% afirma que si es de importancia. **grafico 21**
- ✓ En cuanto si la capacitación mejora la rentabilidad en una MYPE, el 100,0% considera que si mejora la rentabilidad. **grafico 22**

## V. CONCLUSIONES

### **Las características de los representantes legales de las mypes del área de estudio**



Después de la aplicación y análisis del instrumento de recolección de datos se puede concluir en relación a las características del perfil de los representantes legales de las MYPES del sector comercio, rubro ventas de ropas en la Provincia de Satipo que en 53,3% son de sexo femenino, de edades entre 26 a 35 años, de estado civil solteras, con grado de instrucción superior técnica y en relación al cargo que ocupan el 80,0% son los propietarios.

### **Las características de las MYPES del área de estudio**



Después de la aplicación y análisis del instrumento de recolección de datos se puede concluir en relación a las características de las MYPES del sector comercio, rubro ventas de ropas en las Provincia de Satipo que un 86,7% cuenta con 1 a 2 trabajadores, de 18 a 25 años de edad, contando con 1 a 5 años de funcionamiento, con un promedio de 9 a 15 clientes por día.

### **Las características de la rentabilidad de las MYPES del área de estudio**



Después de la aplicación y análisis del instrumento de recolección de datos se puede concluir en relación a las características de la rentabilidad de las MYPES del sector comercio, rubro ventas de ropas en la Provincia de Satipo que 100% afirma tener conocimiento sobre rentabilidad, el 100,0% afirma que su negocio es rentable, el 46,7% indica que su empresa es rentable en atención al cliente y el 46,7% considera que el nivel de rentabilidad esta entre 11% a 20%.

### **Las características de la capacitación de las MYPES del área de estudio**



Después de la aplicación y análisis del instrumento de recolección de datos se puede concluir en relación a las características de la capacitación de las MYPES del sector comercio, rubro ventas de ropas de la Provincia de Satipo que un 100,0% considera que los factores de la capacitación son de mucha importancia para una MYPES, EL 100,0% afirma que la capacitación es una inversión, el 60,0% no recibió ningún tipo de capacitación para administrar su negocio, 60,0% no recibe ninguna capacitación, el 100,0% afirma que la capacitación es muy importante para una empresa, el 100,0% considera que la capacitación al trabajador lo beneficia como empresario, el 80,0% su personal no recibe ninguna capacitación, el 100,0% considera que la capacitación tiene mucha relevancia, el 100,0% afirma que la capacitación mejora la rentabilidad en una MYPES.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBERTO AROZENA, 2015 La Importancia de la Rentabilidad, empresas inteligentes, Universidad de Lima Peru. recuperado de:  
<http://intelligentbiz.blogspot.com/2010/07/la-importancia-de-la-rentabilidad.html>

JAQUELINE ASPILCUETA RIVERA, 2015 - Mypes en el Perú,  
<https://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>

IVAN LOZANO - **el analista**, 2013 - MYPES, Inclusión y desarrollo en el Perú - Nivel de emprendimiento en el Perú , <http://www.elanalista.com/?q=node/195>

Alarcón Torres, A., Medina Giacomozzi, A., Gallegos Muñoz, C., Vivallo Ruz, C., Cea Reyes, Y. (2011) & Efecto sobre la rentabilidad que tiene para el afiliado la comisión cobrada por las administradoras de fondos de pensiones. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 18(34), 24-33.

Ferruz, L. (2000). *La Rentabilidad y el Riesgo en las Inversiones Financieras*. Zaragoza – España. [2014 oct. 25]. Disponible en:  
<http://ciberconta.unizar.es/LECCION/fin010/000F2.HTM>.

DIANA ANGELICA CCACCYA BAUTISTA, 2015 - Análisis de Rentabilidad de una Empresa. *Actualidad Empresarial* N.º 341 - Segunda Quincena de Diciembre 2015 ,[http://aempresarial.com/servicios/revista/341\\_9\\_KAQKIKGSKPBXJOWNC\\_BAWUTXOEZPINLAYMRJUCPNMEPJODGCGHC.pdf](http://aempresarial.com/servicios/revista/341_9_KAQKIKGSKPBXJOWNC_BAWUTXOEZPINLAYMRJUCPNMEPJODGCGHC.pdf)

Ganggini, A., & Antonio, M. (2015). *Caracterización de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso de la empresa de reciclamiento de desperdicios metálicos y otros “Inversiones Chileno” SRL., Chimbote, 2015.*

Vizcarra, N. (2009). *Educación para el trabajo*. Recuperado de <http://www.mundomype.com/pages/articulo.php?id=169>

ESCARMILLA BELDA SUSANA, FERNANDEZ FERNANDA, GARCIA GORDILLO ADRIANA JAZMIN,2012- *Objetivos de la Capacitación dentro de los Recursos Humanos.*



ANGEL FIDALGO, 2008 Tipos de capacitación. Lima - Perú  
<https://innovacioneducativa.wordpress.com/2016/04/07/metodologias-leccion-magistral-que-es-y-como-mejorarla/>

CARLOS,2011.- Técnicas de capacitación. 13 de Marzo de 2017 Peru,  
<https://prezi.com/0cjb8nt104y/34-tecnicas-de-capacitacion-adiestramiento-y-desarrollo/>

MICHELLY SHIRLEY CAMPOS PIMENTE (2016). Caracterización de la capacitación en técnicas de venta en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutiques) del distrito de Huaraz.

ANGULO ANGULO, EDUARDO MIGUEL (2016) “Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas sector comercio - rubro compra/venta de ropa para damas-Trujillo.

DIONEE GALLOZO HUERTA (2017), Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mype sector servicio rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz

SÁNCHEZ BARRAZA, Bernardo, 2002 - . Características de una Mypes en el Perú. Vicerrectorado de investigación y Post grado UNMSM  
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433/4665>

# ANEXOS

**Anexo N° 01:** Directorio de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas de ropas del Distrito y Provincia de Satipo.

N°	NOMBRE DE LA MYPE	REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCION	TELEFONO
1	FOREVER 17	KEVIN BRAÑEZ AIRE	JR. FRANCISCO IRAZOLA S/N	06440762
2	MODA ROYSHER	SHERLYS DE LA CRUZ GUERRERO	JR. FRANCISCO IRAZOLA S/N.	
3	JOANI BOUTIQUE	M,ANSILLA OBREGON JOANA	JR. FRANCISCO IRAZOLA #475	*223932
4	TANTTE ELEGANCIA	KARINA PEREZ	JR. LOS INCAS #477	
5	ANTONY CENTER	RUIZ URQUIZA MARCO ANTONIO	JR. FRANCISCO IRAZOLA #235	
6	ANTONY CENTER	RUIZ URQUIZA MARCO ANTONIO	JR. MANUEL PRADO	
7	SIN LIMITES I	CASTILLO MORALES FRUN CARLOS	JR. FRANCISCO IRAZOLA #332	064-54532
8	SIN LIMITES II	CASTILLO MORALES FRUN CARLOS	JR. FRANCISCO IRAZOLA #195	
9	TIENDA ISAGA	PATILONGO CASACHUGUA G. ALBERTO	JR. MANUEL PRADO #266	954954121
10	TIENDAS FARWES	PRADO CAVERO ESTHER DELMA	Jr. COLONOS FUNDADORES #504	545867
11	CORPORACION ALSAMENDI	CURO TORRES ODILIA	Jr. MANUEL PRADO #331	0269068
12	GYM VANIDOSAS	KARINA HUAMAN MENDEZ	Jr. FRANCISCO IRAZOLA #436	
13	ESTILO FEMENINO ANGELS	MINDY MOYA TORRES	Jr MANUEL PRADO #514	989128059
14	POLOS OPUESTOS	KALIN ROMERO	Jr. FRANCISCO IRAZOLA 364.	954961206
15	T-KAE	ROXANA INGARRUCA	Jr. MANUEL PRADO# 161	953255024

**Población:** 15 establecimientos de ventas de ropas del distrito y provincia de Satipo, categoría micro pequeñas empresas.

**Encuestados:** 15

FACULTAD CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS PROPIETARIOS Y ADMINISTRADORES DE LAS MYPE DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA DE ROPAS DEL DISTRITO Y PROVINCIA DE SATIPO.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPE del sector y rubro indicado anteriormente, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado

**CARACTERIZACIÓN DE LA RENTABILIDAD Y CAPACITACION EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO-RUBRO VENTAS DE ROPAS DEL DISTRITO Y PROVINCIA DE SATIPO, 2017.**

**INSTRUCCIONES:** Con una (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

**Cuestionario**

**Encuesta para MYPES del sector comercio, rubro venta de ropas de la Provincia de Satipo**

Nombre de la Mype: .....  
Representante legal: .....  
Dirección: ..... Teléfono: .....

**I. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL**

- 1) ¿Genero del representante legal de la MYPE?  
a) Femenino ( ) b) Masculino ( )
- 2) ¿Edad del representante legal de la MYPE?  
a) 18 a 25 años ( ) b) 26 a 35 años ( ) c) 36 a 45 años ( ) d) 46 a mas
- 3) ¿Estado civil del representante legal MYPE?  
a) Soltero ( ) b) Casado ( ) c) Conviviente ( )
- 4) ¿Cuál es su grado de instrucción del representante legal de la MYPE ?  
a) Primaria ( ) b) Secundaria ( ) c) Técnica ( ) d) Universitaria ( )
- 5) ¿Cuál es el cargo que desempeña en el negocio?  
a) Propietario ( ) b) Administrador ( )

**II. CARACTERÍSTICAS DE LAS MYPES DE ESTUDIO**

- 6) ¿De cuántos trabajadores está conformada la empresa? .....
- 7) ¿Qué edad poseen los trabajadores de la empresa?  
a) 18 a 25 años ( ) b) 26 a 35 años ( ) c) 36 a más ( )
- 8) ¿Cuántos años de funcionamiento tiene la empresa?  
a) 1 a 5 años ( ) b) 6 a 10 años ( ) c) 11 a más ( )
- 9) ¿Cuántos clientes, en promedio, recurren a la empresa durante el día?  
a) 0 - 8 ( ) b) 9 - 15 ( ) c) 16 a más ( )

### III. CARACTERISTICAS DE RENTABILIDAD DE LA MYPE

- 10) ¿ Tiene Usted Conoce el termino rentabilidad??  
a) Si ( )  
b) No ( )
- 11) ¿usted considera su empresa rentable?  
a) Si ( )  
b) No ( )
- 12) ¿ Usted en que es rentable su empresa?  
a) Precio. ( )  
b) Calidad. ( )  
c) Atención al cliente. ( )  
d) Otros. ( )
- 13) ¿En qué nivel de rentabilidad se encuentra su empresa?  
a) 1% - 10% ( ) b) 11% - 20% ( ) c) 21% - 30% ( ) d) 31% a más ( )

### IV. CARACTERISTICAS DE CAPACITACION DE LA MYPE

- 14) ¿Cree usted que los factores de capacitación son importantes para su MYPE comercial?  
a) Si ( )  
b) No ( )
- 15) .- ¿Considera usted como empresario que la capacitación es una inversión?  
a) Si ( )  
b) No ( )
- 16) .- ¿Recibió usted capacitación previa para la administración de su empresa?  
a) Si ( )  
b) No ( )
- 17) .- ¿Cuántas veces al año recibe usted capacitación?  
a) 1 ( )  
b) 2 ( )  
c) 3 ( )  
d) ninguna ( )
- 18) ¿Cree usted que la capacitación es importantes para su negocio?  
a) Si ( )  
b) No ( )
- 19) ¿Cree usted que la capacitación para el trabajo beneficia a usted como empresario?  
a) Si ( )  
b) No ( )
- 20) ¿El personal de su empresa ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?  
a) Si ( )  
b) No ( )
- 21) ¿Considera usted que la capacitación como empresario es relevante para su empresa?  
a) Si ( )  
b) No ( )
- 22) ¿Considera usted que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa?  
a) Si ( )  
b) No ( )

ANEXO 03 IMÁGENES



