



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO-RUBRO VENTA MINORISTA DE ARTÍCULOS
ELECTRODOMÉSTICOS EN LA 5TA CUADRA DE LA AV.
MANUEL RUIZ, EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE EN EL
AÑO 2013”**

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

AUTOR: JUAN CARLOS CHUNGA MORALES

ASESOR:

DR. REINEIRO CENTURION MEDINA

CHIMBOTE, PERÚ

2015



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO-RUBRO VENTA MINORISTA DE ARTÍCULOS
ELECTRODOMÉSTICOS EN LA 5TA CUADRA DE LA AV.
MANUEL RUIZ, EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE EN EL
AÑO 2013”**

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

AUTOR: JUAN CARLOS CHUNGA MORALES

ASESOR:

DR. REINEIRO CENTURION MEDINA

CHIMBOTE, PERÚ

2015

JURADO EVALUADOR

MBA. SANTOS FELIPE LLENQUE TUME

PRESIDENTE

MGTR. CARLOS ENALDO REBAZA ALFARO

SECRETARIO

DR. WILBERTO FERNANDO RUBIO CABRERA

MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fuerza
necesaria para poder
culminar
satisfactoriamente mi
trabajo de investigación.

Al Doctor Reineiro
Centurión Medina y a los
docentes por la confianza y
el apoyo que me brindaron
para culminar mi trabajo de
investigación.

DEDICATORIA

Con mucho cariño, a mis padres y demás familiares quienes con su apoyo incondicional, confianza y esfuerzo me apoyaron a cumplir mi meta.

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

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características de la capacitación de las Mype del sector comercio-rubro venta minorista de artículos electrodomésticos en la 5ta cuadra de la Av. Manuel Ruiz, en el distrito de Chimbote en el año 2013. La investigación fue descriptiva- no experimental-transversal, se escogió en forma dirigida una muestra de 7 Mype de una población de 7 Mype, a quienes se les aplico un cuestionario de 17 preguntas, Obteniéndose los siguientes resultados: **Respecto a los representantes** se determinó que la mayoría de los representantes de las Mype son adultos entre 31 y 50 años de edad, con estudios técnicos profesionales, de género femenino, con cargo de administradoras y con experiencia entre 11 a más años en el sector. Por otro lado **respecto a las Mype** se determinó que el número de trabajadores dentro de ellas oscila entre dos a 4 trabajadores por Mype, dichas Mype tienen como objetivo principal la generación de ingresos y puestos de trabajo y la mayoría de ellas con un tiempo en el mercado entre 11 a más años. Finalmente con **respecto a la capacitación** Se determinó que los trabajadores en su mayoría, no han recibido capacitación alguna, sin embargo que consideran que la capacitación ayuda al desarrollo de conocimientos y habilidades y mejora el desarrollo de las actividades, tiene mucha relevancia en la organización, pero que debe ser por parte de los trabajadores y no de la empresa.

PALABRAS CLAVE: Capacitación, Mype

ABSTRACT

The investigation took as a general target to determine the main characteristics of the training of the Mype of the sector commerce title retail sale of articles domestic appliances in 5ta block of the Av. Manuel Ruiz, in the Chimbote district in the year 2013. The investigation was descriptive – not experimental - transverse, a sample of 7 was chosen in guided form Mype between a population of 7 Mype, to whom is applied a questionnaire of 17 questions, the following results being obtained: **with regard to the representants** one determined that most of the representatives of the Mype are adult between 31 and 50 years of age, with professional technical studies, of feminine gender, with charge of administratrices and with experience between 11 to more years in the sector. On the other hand **with regard to the Mype** one determined that the number of work people inside them ranges between two to 4 workers for Mype, the abovementioned Mype takes as a main target the generation of income and jobs most of them with a time on the market between 11 to more years. Finally with **with regard to the training** one determined that the work people mostly, they have not received any training, without embargo that think that the training development aid of knowledge and skills and progress the development of the activities, relevancy has great in the organization, but that it must be on the part of the work people and the company.

KEY WORDS: Training, Mype

CONTENIDO

1. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
2. Agradecimiento	iv
3. Dedicatoria	v
4. Resumen	vi
5. Abstract	vii
6. Contenido	viii
7. Índice de tablas y figuras	ix

I. INTRODUCCIÓN	1
------------------------	---

II. REVISIÓN DE LITERATURA	5
-----------------------------------	---

2.1 Antecedentes	5
------------------	---

2.2 Bases Teóricas	9
--------------------	---

2.3 Marco conceptual	14
----------------------	----

III. METODOLOGÍA	27
-------------------------	----

3.1 Diseño de la Investigación	27
--------------------------------	----

3.2 Población y Muestra	27
-------------------------	----

3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores	28
--	----

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	30
---	----

3.5 Plan de Análisis	30
----------------------	----

3.6 Matriz de consistencia	31
----------------------------	----

3.7 Principios éticos	33
-----------------------	----

IV. RESULTADOS	35
-----------------------	----

4.1 Resultados	35
----------------	----

4.2 Análisis de resultados	38
----------------------------	----

V. CONCLUSIONES	43
------------------------	----

Referencias bibliográficas	44
----------------------------	----

Anexos	47
--------	----

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla N° 01. Características generales de los representantes de las Mype del sector comercio rubro venta de artículos electrodomésticos en la 5ta cuadra de la Av. Manuel Ruiz en el distrito de Chimbote en el año 2013.....	PAG. 35
Figura N°1: Edad del representante.....	PAG. 54
Figura N° 2: Grado de instrucción.....	PAG. 54
Figura N° 3: Género.....	PAG.55
Figura N° 4: Cargo.....	PAG. 55
Figura N° 5: Años de experiencia en el sector.....	PAG. 56
Tabla N° 02. Características generales de las Mype del sector comercio rubro venta de artículos electrodomésticos en la 5ta cuadra de la Av. Manuel Ruiz en el distrito de Chimbote en el año 2013.....	PAG. 36
Figura N° 6: Número de trabajadores.....	PAG. 57
Figura N° 7: Objetivos de la organización.....	PAG. 57
Figura N° 8: Tiempo de la Mype en el mercado.....	PAG. 58
Tabla N° 03. Características de la capacitación en las Mype del sector comercio rubro venta de artículos electrodomésticos en la 5ta cuadra de la Av. Manuel Ruiz en el distrito de Chimbote en el año 2013.....	PAG. 37
Figura N° 9: Recibieron capacitación los trabajadores.....	PAG. 58

Figura N° 10: La Capacitación, gasto o inversión.....	PAG. 59
Figura N° 11: Ayuda al desarrollo de conocimientos y habilidades.....	PAG. 59
Figura N° 12: Mejora el desarrollo de actividades.....	PAG. 60
Figura N° 13: La capacitación es relevante para la organización.....	PAG. 60
.	
Figura N°14: La capacitación debe ser por parte de la organización o por parte del trabajador.....	PAG. 61
Figura N° 15: Temas en los que les gustaría que se capaciten sus trabajadores.....	PAG.61
Figura N° 16: Recibió algún tipo capacitación.....	PAG. 62
Figura N° 17: Temas de capacitación.....	PAG.62

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, las Micro y pequeñas empresas (Mype) representan más del 95% del total de empresas, cumpliendo un papel importante en la economía de todos los países, teniendo una participación en generar empleo y contribución del producto interno bruto de un país.

Dicha situación plantea grandes retos a los países y a las Mype en cuanto a formas de capacitación adecuada, financiamiento, rentabilidad y desarrollo de la competitividad, variables importantes al momento de la toma de decisiones para el desarrollo de la Mype. En este trabajo de investigación se analizó a las Mype y la capacitación.

Zarazúa (2008). En estados unidos la capacitación puede ser considerada como una obligación para el empresario pero también como un derecho para los trabajadores. En realidad es una necesidad que no sólo beneficia a estas dos partes, sino a toda una sociedad en general. **Madrigal (2008)**. Por otro lado en México hay una alta deficiencia en la capacitación de recursos humanos dentro de las empresas, ya que los industriales consideran esto un gasto, no una inversión. La capacitación para el empresario mexicano hasta el momento solo la ha considerado como el tener que cumplir con una obligación legal y ha minimizado su valor como un elemento importante de sus estrategias empresariales que le permitirá ser competitivo. **Castro (2010)**. Mientras tanto en los países latinos, como chile, el sistema de capacitación está regulado por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), la capacitación se lleva a cabo en empresas productivas utilizando sus equipos y maquinaria, las herramientas y los equipos utilizados están actualizados y no representan un costo para el sistema de capacitación.

(Medina & Núñez 2008). Y en Colombia consideraron que una mayor educación incrementa la probabilidad de que los individuos provenientes de todos los grupos demográficos reciban capacitación en cualquier tema ya que ayuda y contribuye al desarrollo personal, profesional y económico.

En el Perú estos resultados se han visto reflejados en los últimos años, la economía peruana ha tenido mejoras significativas; muchas de sus cifras alentadoras se deben a la gran participación que han tenido las Mype, pero sin embargo solo un porcentaje de las organizaciones tiene un personal capacitado, esto debido al desconocimiento de los beneficios e importancia de la capacitación. Este desarrollo peruano se debe al desarrollo económico regional y local, que debe ser la preocupación de todas las autoridades regionales, provinciales y distritales. Y debemos ser conscientes que la fortaleza económica en nuestras ciudades son los micro y pequeños empresarios, no estando lejos de esta realidad en el distrito de "Nuevo Chimbote" existe un 96% de Micro y pequeños empresarios, que son fuente generadora de empleo en el presente y para el futuro.

Y en el distrito de Chimbote en la gran mayoría de las Mype chimbotanas existe personal que no desempeña correctamente sus funciones debido en gran parte a que no están siendo capacitados. Si las empresas realizaran un análisis acerca de las veces que se equivocan sus empleados al realizar sus actividades y cuánto le cuesta esta serie de torpezas, seguramente verían de otro modo a la capacitación, muchas veces se cree solucionar el problema con un curso de capacitación “relámpago” sin una planeación, ni elaboración adecuada, orientado sólo a cierto número o grupo de trabajadores, sin embargo, esto resuelve el problema momentáneamente pero no forma en el empleado la necesidad de continuar preparándose, ni mucho menos, desarrollarse en una organización que “improvisa”.

Se observa que las Mype chimbotanas del sector comercio dedicadas a la venta minorista de artículos electrodomésticos desconocen las características de la capacitación para su personal, originando mala atención y la insatisfacción de los clientes, lo que a su vez le ocasiona pocos ingresos y la reducción de sus ventas, es por ello que se planteó la siguiente pregunta de investigación. **¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las Mype del sector comercio-rubro venta minorista de artículos electrodomésticos en la 5ta cuadra de la av. Manuel Ruiz, en el distrito de Chimbote en el año 2013?** Al ver observado este

problema se planteó como objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación de las Mype del sector comercio-rubro venta minorista de artículos electrodomésticos en la 5ta cuadra de la Av. Manuel Ruiz, en el distrito de Chimbote en el año 2013 y para lograr dicho objetivo general se plantearon tres objetivos específicos: Determinar las características de los representantes de las Mype del sector comercio-rubro venta minorista de artículos electrodomésticos en la 5ta cuadra de la Av. Manuel Ruiz, en el distrito de Chimbote en el año 2013, determinar las características de las Mype del sector comercio-rubro venta minorista de artículos electrodomésticos en la 5ta cuadra de la Av. Manuel Ruiz, en el distrito de Chimbote en el año 2013, como último objetivo específico se planteó determinar las principales características de la capacitación de las Mype del sector comercio-rubro venta minorista de artículos electrodomésticos en la 5ta cuadra de la Av. Manuel Ruiz, en el distrito de Chimbote en el año 2013.

El presente estudio se justificó porque permitió tener conocimiento de las características de la capacitación en las Mype del sector comercio rubro venta minorista de electrodomésticos, con la finalidad de que el gerente conozca y aplique programa de capacitación en su empresa para que mejore y que los trabajadores estén preparados para cumplir con las expectativas del cliente, además porque puede servir como una herramienta para los estudiantes que buscan información acerca de la capacitación en las Mype.

Podemos mencionar que el estudio permitirá a los empresarios conocer acerca de la capacitación no como una obligación sino como necesidad que no sólo beneficia a dos partes, en primer lugar al empresario, permitiéndole implantar estrategias empresariales para ser competitivo, y al trabajador permitiéndole desarrollar capacidades y habilidades para ser más eficientes y eficaces en su trabajo, sino también a toda una sociedad en general. Particularmente la universidad católica los Ángeles de Chimbote nos permite a nosotros los estudiantes realizar varios trabajos con comunidades e interactuar con ellos para tratar de sensibilizar a

las personas a través de una charla de capacitación sobre algunos temas de interés local, ya que nuestra universidad no solo se preocupa por formar líderes profesionales y capacitados, sino también se preocupa por la formación de capital humano con responsabilidad social y valores.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Matos, G. 2014 Tesis *“Incidencia del financiamiento y la capacitación en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de equipos y suministros informáticos del cercado de lima, provincia de lima – periodo 2013 – 2014”*. En su trabajo presentado para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Matos analiza tres variables de investigación: Financiamiento, capacitación, y competitividad, pero en este caso solo se tomará en cuenta lo competente a la capacitación, respecto a esta variable Matos obtuvo los siguientes resultados:

La mayoría de las Mype están dirigidas por representantes que tienen entre 31 y 40 años. En su mayoría son del sexo masculino con instrucción superior no universitaria completa.

Todas las Mype de la muestra consideran a la capacitación como una inversión. Sin embargo la mayoría no se capacitó por falta de tiempo. La minoría de las Mype que recibieron capacitación, lo hicieron principalmente en temas relacionados a gestión empresarial y temas técnicos del rubro.

De las Mype que recibieron capacitación, la mayoría considera que la capacitación ha mejorado un poco la competitividad de su empresa; y una minoría considera que la capacitación que obtuvieron no ha mejorado la competitividad de su empresa pero si les ayuda a mejorar algunos procesos.

Peláez, M. 2014 en su trabajo de investigación para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote titulado: *“Caracterización del financiamiento, capacitación y la rentabilidad de las mypes del sector comercio – rubro accesorios de computo del distrito de Trujillo- año 2013”*, la misma que tuvo como objetivo general: Describir las principales características del financiamiento, capacitación y la rentabilidad que involucre las mejoras de las Mypes del sector comercio, rubro accesorios de computo del distrito de Trujillo, año 2013, analizo como variables de estudio a el financiamiento, la capacitación y la rentabilidad, obteniendo como resultados, **respecto al perfil de los gerentes**, el 70% son varones y el 30% son mujeres. Predominando el sexo masculino, esto debido muchas veces a la cultura aun machista de la sociedad y tienen una edad promedio entre 35 y 44 años de edad, **respecto a la capacitación de las Mypes** se ve que los empresarios aún no tienen la cultura de capacitación ya que solo el 40% accedió a alguna clase de capacitación, y el 100% de su manifestación consideran que una capacitación es una inversión a mediano plazo.

Torres, J. 2015 Tesis: *“Caracterización del financiamiento y la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro suministros de computo del distrito de Chimbote, 2013”*. Trabajo presentado para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en este caso el autor analiza dos variables dentro de su trabajo de investigación, pero como en el caso anterior solo tomaremos en cuenta los resultados correspondientes a las características de los representantes, características de las micro y pequeñas empresas y de la capacitación para el análisis respectivo.

Respecto a las características de los representantes obtuvo que:

- ✓ El 57% es masculino.
- ✓ El 50% tiene secundaria completa.

Así mismo, las principales características de las Micro y pequeñas empresas del ámbito de estudio son:

- ✓ El 100% afirman que tienen más de 03 años en la actividad empresarial.
- ✓ El 71% tienen trabajadores eventuales.

Respecto a la capacitación: Los empresarios encuestados manifestaron que:

- ✓ El 86% no recibió capacitación antes del otorgamiento de préstamos.
- ✓ El 7% si recibió capacitación.
- ✓ El 71% recibió un sólo curso de capacitación.
- ✓ El 100% considera a la capacitación como una inversión

Finalmente en su estudio el autor concluyo lo siguiente, respecto al representante de la Mype: La mayoría de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro suministros de cómputo de la ciudad de Chimbote, 2013, están siendo dirigidas por personas adultas entre 25 y 45 años, son del sexo masculino, tienen grado de instrucción universitario, de estado civil casado y profesión administrador.

Respecto a la capacitación: La mayoría de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro suministros de cómputo de la ciudad de Chimbote, 2013, ha recibido capacitación para el otorgamiento del crédito

financiero, el personal recibió alguna capacitación y considera la capacitación como una inversión.

(GAONA, 2013) El siguiente trabajo de investigación titulado: *“Caracterización del Financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad de las MYPES del Sector Comercio Rubro Librerías de la Ciudad de Paita, Período 2012”*, ha tenido por objetivo describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mype del sector comercio en el rubro librerías de la ciudad de Paita, periodo 2012.

Gaona en su trabajo de investigación obtuvo los siguientes resultados: Respecto las características de las mype: Obtuvo que el 57.10% de los encuestados tienen entre 4 a 10 trabajadores laborando en su MYPE, el 100% de los empresarios tienen como el objetivo de la empresa la obtención de ganancia para así satisfacer sus necesidades.

Respecto a la capacitación: Mostro como resultados que el 66.67% de los trabajadores la capacitación es por cuenta de la empresa y el 33.33% es por cuenta del mismo trabajador. Asimismo el 50% del personal de las Mype participaron en un curso de capacitación y el 100% de los empresarios encuestados dicen que la capacitación sí mejora el rendimiento de sus trabajadores y la competitividad.

2.2. BASES TEÓRICAS

La Empresa: Aspectos Generales

(Cillóniz, S.) Una empresa es una entidad creada con la finalidad de obtener bienes o prestar servicios a partir de la utilización de distintos factores de producción (como materias primas, maquinaria, mano de obra, capital).

Constituye la base de la generación de la riqueza de un país.

Sin empresas no habría producción ni puestos de trabajo.

- Dirigir el trabajo previamente planificado.
- Motivar a sus empleados para la ejecución de la tarea.
- Controlar la ejecución del trabajo.

Las principales razones por las que una persona crea su propia empresa son:

1. Factores externos: Se ve obligada a emprender un negocio porque no encuentra un empleo o porque perdió el que tenía.
2. Factor interno: La persona sueña con tener su propia empresa. Es un proyecto personal, una fuerza interior que la hace desear tener un negocio. Sea cual fuere el motivo, antes de iniciar la aventura se presentará la intranquilidad, el temor al riesgo, pues muchas veces el cambio o un emprendimiento generan inseguridad.

Micro Y Pequeñas Empresas (Mype)

Definición de la Micro y Pequeña Empresa

T.U.O de la ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial Ley 30056 (2013). 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.

Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y pequeñas empresas.

Características de la microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

- Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

- Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

-El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas.

-Producción cada dos (2) años.

Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

El estado promueve, a través del CODEMYPE y de sus programas y proyectos, la oferta y demanda de servicios y acciones de capacitación y asistencia técnica en las materias de prioridad establecidas en el plan y programas estratégicos de promoción y formalización para la competitividad y desarrollo de las Mype, así como los mecanismos para atenderlos.

Los programas de capacitación y de asistencia técnica están orientados prioritariamente a:

- a) La creación de empresas.
- b) La organización y asociatividad empresarial.
- c) La gestión empresarial.

- d) La producción y productividad.
- e) La comercialización y mercadotecnia.
- f) El financiamiento.
- g) Las actividades económicas estratégicas.
- h) Los aspectos legales y tributarios.

Los programas de capacitación y asistencia técnica deberán estar referidos a indicadores aprobados por el CODEMYPE que incluyan niveles mínimos de cobertura, periodicidad, contenido, calidad e impacto en la productividad.

Teorías de capacitación:

Chacaltana y Sulmont. Definición: “La capacitación laboral constituye una fórmula educativa, extra escolar, diferenciada de la educación regular, mediante la cual los individuos tienen la posibilidad de adquirir determinadas habilidades, conocimientos, destrezas y competencias laborales o empresariales. Mientras la educación regular ofrece una formación básica general dirigida a personas que aún no se encuentran en la condición de económicamente activas; la capacitación laboral imparte un entrenamiento a jóvenes y adultos que ya forman parte de la fuerza laboral”.

Ibáñez, Chiavenato, (2008). La capacitación se considera como un proceso a corto plazo, en que se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimientos, habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto que desempeña, y por lo tanto posibilita su desarrollo personal, así como la eficacia, eficiencia y efectividad empresarial a la cual sirve.

Gaxiola, (2008). Así mismo, es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a 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. Por lo contrario, la capacitación no debe confundirse con el adiestramiento, este último que implica una transmisión de conocimientos que hacen apto al individuo ya sea para un equipo o maquinaria.

La capacitación

Mendivil (2006). La capacitación es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo. Es decir, es la preparación teórica que se les da al personal (nivel administrativo) con el objeto de que cuente con los conocimientos adecuados para cubrir el puesto con toda la eficiencia.

Objetivos de la capacitación:

- Contribuir a la modernización de la administración pública a través de la instrumentación de programas de actualización profesional.
- Optimizar el capital humano de la administración pública.
- Brindar la preparación necesaria al trabajo para el desarrollo de competencias en la institución.
- Desarrollar una cultura laboral más fortalecida en la administración pública.

Transmisión de Conocimientos

Billikopf (2006).La capacitación propiamente tal consiste en: explicar y demostrar la forma correcta de realizar la tarea; ayudar al personal a desempeñarse primero bajo supervisión; luego permitir que el personal se desempeñe solo; evaluar el desempeño laboral y capacitar a los trabajadores según los resultados de la evaluación. Es posible que haya que repetir estos pasos varias veces antes de que un trabajador capte correctamente lo que debe hacer. Cuando el trabajador ha asimilado el material, este puede afianzar sus conocimientos capacitando a otra persona.

Hay una gran diferencia entre explicarles a los trabajadores cómo se hace una tarea y transmitir conocimientos teóricos y prácticos con éxito.

Aun después de una demostración, algunos conceptos son difíciles de aprender; otros exigen mucha práctica.

Durante la capacitación del personal, es necesario: evaluar constantemente el nivel de comprensión; adecuar el nivel de capacitación a los participantes.

Teoría procbat

Garay (2007). El Proceso de Capacitación en base a teorías (PROCBAT), fue ideado, diseñado y aplicado en base a un trabajo experimental con más de 200 productores agrícolas de los departamentos de Cusco y Apurímac en el Perú.

El proceso de capacitación en base a teorías (PROCBAT) se caracteriza por el uso de teorías o conocimientos comprobados que son comunicados a los oyentes en charlas amistosas. Esta etapa del PROCABT, tiene por objetivo el dar luz al entendimiento de las teorías aplicadas. Debido, a que estas son, muchas veces, de difícil comprensión se deben utilizar gráficos, esquemas, imágenes, ejemplos y palabras que ilustren de mejor forma el conocimiento impartido a los participantes.

2.3. Marco conceptual

Concepto de Mype

Lo anteriormente mencionado por la ley Mype ha establecido que las Mype son las unidades económicamente constituidas por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

La SUNAT establece que las Mype constituyen uno de los pilares de la economía nacional porque además de generar el autoempleo, promueven la competitividad y formalización de la economía, redundando en el crecimiento y desarrollo del país; de ahí el interés del estado de promover a estas pequeñas unidades económicas con capitales pequeños dedicadas a la extracción, transformación, producción o comercialización para que se desarrollen.

Muchas de las microempresas son formadas por personas emprendedoras, generando empleo para más personas, contribuyendo así a una economía estable en el Perú.

Capacitación

La capacitación es una herramienta que el empresario puede utilizar para generar resultados alentadores en los trabajadores de todos los niveles, si se emplea correctamente y existen factores favorables en la organización se puede tener la plena certeza que será una inversión que contribuye al mejoramiento de la organización y sus integrantes.

Puede considerarse como un proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos

definidos. La capacitación implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

Según PEDRO GUGLIELMETTI La capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema. Lo anterior significa que la administración y el desarrollo del personal debe entenderse como un todo, en que las distintas funciones -incluida la capacitación- interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización.

Existe un conjunto de herramientas básicas que se emplean en la administración y el desarrollo del personal de las organizaciones modernas, las cuales también pueden ser provechosamente utilizadas para la gestión de la capacitación; entre ellas, las principales son:

- a) Las descripciones y especificaciones de los cargos.
- b) Las especificaciones de los itinerarios de carrera interna.
- c) Los manuales de organización, procedimientos y métodos de trabajo.
- d) El sistema de evaluación del desempeño.
- e) Los expedientes del personal.

La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, la capacitación está hecha como una herramienta que busca la mejora continua, no se trata de un gasto innecesario, sino de una inversión mucho más productiva, se obtiene resultados positivos y con mayor beneficios en lo económico, calidad, en la organización y en lo propio con el trabajador.

Características de la capacitación

La capacitación tiene como características como desarrollar habilidades, destrezas, competencias laborales.

Y además promueve el aprendizaje práctico, dinámico y creativo.

Existen beneficios de la capacitación en los empleados por ejemplo: Conduce a rentabilidad más alta y actitudes positivas, mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles, eleva la moral a las fuerzas de trabajo, crea una mejor imagen y mejora la relación entre jefes y subordinados.

La capacitación como inversión

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

Otra forma importante en que la organización protege su inversión en recursos humanos es por medio del planeamiento de carrera. Estimula las posibilidades de crecimiento personal de cada colaborador, y permite contar con cuadros de reemplazo.

La capacitación en la actualidad representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que y deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan.

Si bien es cierto que la capacitación no es el único camino por medio del cual se garantiza el correcto cumplimiento de tareas y actividades, si se manifiesta como un instrumento que enseña, desarrolla sistemáticamente y coloca en

circunstancias de competencia a cualquier persona. Bajo este marco, la capacitación busca básicamente:

- Promover el desarrollo integral del personal, y como consecuencia el desarrollo de la organización.
- Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales.

Con la finalidad de que los centros de trabajo identifiquen y apliquen los aspectos mínimos necesarios que deben ser considerados para emprender un proceso de capacitación organizado, que involucre como actividad natural del mismo el dar cumplimiento a las disposiciones legales que se establecen en la materia, las fases sugeridas son las siguientes:

Beneficios de la capacitación para las organizaciones.

Entre los beneficios que tiene la empresa con la capacitación se pueden enumerar los siguientes:

- Crear mejor imagen de la empresa.
- Mejora la relación jefe subordinado.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Incrementa la productividad y la calidad en el trabajo.

Beneficios de la capacitación para los trabajadores.

Entre los beneficios que obtienen los colaboradores con la capacitación están:

- Elimina los temores de incompetencia.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Desarrolla un sentido de progreso.

La capacitación permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados.

También permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado. Disminuye la tasa de rotación de personal, y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente.

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

Una vez que se ha determinado, visto y estudiado todos los puntos anteriores es importante que se realice un plan de análisis de la situación organizacional o conocido también como: **Análisis situacional de la organización**, al ser las organizaciones laborales entidades económicas destinadas a ofrecer al público usuario productos o bienes, y a obtener en algunos casos beneficio de ello, requieren para su correcto funcionamiento contar con una capacidad efectiva que les permita aprovechar los recursos de que disponen.

El éxito de todo centro de trabajo depende en gran parte de la correcta administración de los elementos y recursos con que cuentan.

De manera interna se integra por personas, recursos materiales, financieros, tecnológicos, etc., en donde cada uno de ellos desempeña una función específica, pero a la vez contribuyen a las funciones generales de la unidad atendiendo a un objetivo común; hacia afuera existen factores que afectan su quehacer, éstos se

refieren a las condiciones sociales, económicas, culturales, educativas y físicas del contexto.

De acuerdo a lo anterior este análisis puede ser en base a:

- Misión, objetivos y metas laborales.
- Proceso productivo.
- Estructura organizacional.
- Funciones y líneas de autoridad.
- Recursos disponibles.
- Clientes y proveedores.
- Fuerzas y debilidades.

Factores que provocan necesidades de capacitación

- Expansión de la empresa o ingreso de nuevo empleados.
- Trabajadores transferidos o ascendidos.
- Implantación o modificación de métodos y procesos de trabajo.
- Actualización de tecnología, equipos, instalaciones y materiales de la empresa.
- Producción y comercialización de nuevos productos o servicios.

Los cambios que efectúe la empresa provocarán futuras necesidades de capacitación, a ésta se le reconoce como capacitación proactiva, ya que se adelanta a los problemas y trata de prever resultados que fortalecerán a la organización.

Ahora que tenemos ya un análisis de la situación de la organización y cuales son factores que provocan dicha necesidad de capacitación, debemos elaborar un **Programa o plan de capacitación.**

¿Cómo elaborar de un plan y programas de capacitación?

Se procede a la estructuración del plan y programas de capacitación con base en los resultados obtenidos del diagnóstico de necesidades. Constituyen en si el conjunto de acciones sistematizadas para orientar el proceso capacitador en un centro laboral o conjunto de ellos.

El plan permite tener una visión general acerca de lo que se desea realizar, por lo que considera:

- Datos generales de la organización, nombre, dirección, registro ante el IMSS y RFC, etc.
- Puestos de trabajo que involucra.
- Número de trabajadores que serán capacitados.
- Perlado de tiempo en que será desarrollado.
- Prioridades de atención.
- Eventos a realizar.

Los programas como parte sustancial del plan son la descripción detallada de un conjunto de actividades de instrucción - aprendizaje tendientes a satisfacer las necesidades de capacitación de los trabajadores y que pueden estar constituidos por temas, subtemas y/o módulos.

Elementos de un programa

- Relación de eventos a impartir por puesto de trabajo.
- Objetivos terminales e intermedios que especifiquen el cambio de conductas a modificar en los trabajadores.
- Contenido temático del evento.
- Técnicas grupales e institucionales que facilitarán el proceso instrucción - aprendizaje.
- Los recursos didácticos que apoyarán y facilitarán la asimilación de conocimientos a los participantes.

- Recursos financieros y materiales requeridos para efectuar las acciones.
- Duración total en horas de cada uno de los eventos que se programen.

Modalidades para impartir capacitación

Elaborados el plan y programas de capacitación, el siguiente paso es llevarlos a la práctica; es decir, operar las acciones de capacitación. Para ello se deben prever algunos aspectos antes, durante y después de la realización de los eventos.

a) Seleccionar la modalidad de capacitación más adecuada:

1. Curso

- ✓ Evento de capacitación formal.
- ✓ Desarrolla la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes.
- ✓ Puede combinar la teoría y la práctica.
- ✓ Su duración depende del tiempo disponible y contenidos, en promedio 20 horas.
- ✓ Se emplea cuando se desea involucrar al trabajador en actividades más teóricas.

2. Taller

- ✓ Evento de capacitación que desarrolla temas vinculados a la práctica.
- ✓ Es de corta duración (menor de 12 horas)

3. Seminario

- ✓ Tiene como objetivo la investigación o estudio de temas.
- ✓ Los participantes funcionan como investigadores.
- ✓ Se conforman por grupos de discusión y análisis de temas.

- ✓ Su duración es corta (2 a 4 horas diarias aproximadamente).
- ✓ Se utiliza para tener un conocimiento más profundo de determinados temas y/o situaciones.

4. Conferencia

- ✓ Su finalidad es proporcionar información, datos, temas, etc.
- ✓ El ponente debe ser un experto que explique, ilustre, etc.
- ✓ Su duración es relativa, depende de la prolongación de las sesiones.
- ✓ Se lleva a cabo principalmente para capacitar a personal de nivel directivo y cuando se dispone de poco tiempo para el desarrollo de un grupo de ellos.

b) Los requisitos para su conformación son:

Revisar el programa de capacitación a fin de determinar con claridad los objetivos generales, particulares y específicos.

Análisis del contenido

- Se revisan los temas y subtemas para establecer el manejo, orientación y metodología de instrucción.
- Selección, ordenamiento de actividades y técnicas de instrucción
- Asignación de tiempos (del instructor y participantes).
- Selección de recursos y materiales didácticos a emplear por evento.

Tipos de recursos didácticos:

a. Audible - Grabación (disco y cintas)

b. Video - No proyectable: Pizarrón, carteles, rotafolio, franelógrafo, modelos, libros, maquinaria y equipo. Y proyectable: Transparencias, acetatos, proyección de cuerpos opacos.

c. Audiovisual- Películas en cine y videotape, televisión, transparencias unidas a un guion grabado.

Evaluación del proceso de capacitación

Proceso que permite estimar el logro de los objetivos propuestos y retroalimentar el proceso.

Evaluación de las acciones

Concluida la fase de operación y con el propósito de tener conocimiento preciso de los resultados logrados en relación a lo planeado, es necesario llevar a cabo un trabajo de evaluación para obtener información útil para analizar los cambios de conducta logrados en los capacitados, su desempeño en el área de trabajo, juzgar alternativas y tomar decisiones acerca de los diferentes elementos que intervinieron en el proceso.

Para obtener datos objetivos y completos de esta etapa, es conveniente que se realice en tres momentos:

Evaluación diagnóstica:

Se efectúa al inicio del proceso y parte de los resultados que arroja el diagnóstico de necesidades, de las propuestas establecidas en el plan y programas, ejecución de las acciones, así como de los conocimientos y habilidades que posee el capacitando y los que requiere. Esta evaluación permite analizar la situación actual de la organización, los fines que busca lograr y sobre todo de los compromisos y responsabilidades que competen a la función de capacitación con referencia al que hacer global del centro de trabajo.

Evaluación intermedia:

Se realiza durante el proceso con el objeto de localizar deficiencias cuando aún se está en posibilidad de subsanarlas, intenta poner de manifiesto los puntos débiles y errores cometidos de tal forma que sean corregidos, aclarados o resueltos.

Evaluación sumaria

Se enfoca a los logros obtenidos como resultado de las actividades efectuadas a fin de establecer parámetros que coadyuven a retroalimentar y reiniciar el ciclo. En este momento es cuando se analiza la efectividad y funcionalidad de las acciones emprendidas a fin de reprogramar nuevas tareas.

Mype del sector comercio rubro ventas de artículos electrodomésticos:

Un órgano vital de la demanda interna sin duda es el comercio. Y este parece estar más jovial que nunca. De acuerdo a la asociación de centros comerciales del Perú (Accep), a diferencia de lo que pasó con el rubro cuando despertó hace unos años, el crecimiento a futuro será más intenso.

El sostenido crecimiento que viene registrando la economía peruana y la consecuente mejora en la capacidad adquisitiva de los hogares, gracias al aumento del empleo y el mayor acceso a los canales financieros, ha permitido que el sector comercio experimente una notable expansión en la última década, tanto en los principales conos de la capital como también en provincias.

Las Mype comerciales son aquellas empresas intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra/venta de productos terminados, en el caso de las Mype comerciales del rubro venta de productos electrodomésticos son empresas dedicadas a la compra y venta de productos electrodomésticos terminados.

Estas Mype son empresas privadas que promueven el empleo de nuevos puestos de trabajo o la renovación de otros.

Se puede observar que en la mayoría de las Mype comerciales de la cuadra 5 de la avenida Manuel Ruiz, que se dedican a la venta de electrodomésticos no existe una adecuada capacitación para su personal, es por ello que vemos que existen jóvenes trabajadores que pierden muy rápido su trabajo por no recibir capacitación sobre lo que deben hacer, es decir cuáles serán sus funciones, además de no recibir información con la que los trabajadores se sientan identificados.

Esto trae consecuencias negativas para la Mype pues al no tener un personal preparado y capacitado entonces no cubren con las expectativas de sus clientes, los cuales se quejan de una mala atención por parte de los empleados de la Mype, y por ende disminuyen sus ventas, sabemos que "En cualquier institución importante, sea empresa, organismo estatal o cualquier otra, la capacitación y desarrollo del potencial humano es una tarea a la cual los mejores dirigentes han de dedicar enorme tiempo y atención". Pero no todas las empresas la realizan pues creen que es un gasto innecesario.

“La idea es que capacitando al personal, expandiendo y creando conocimiento, la empresa no sólo aumenta su competitividad, sino que además eleva los niveles de motivación de sus empleados y se mantiene dinámica, en un entorno necesitado de estructuras flexibles capaces de dar respuestas rápidas”.

Capacitar a su personal, es una inversión que siempre paga su mejor rédito, y su costo monetario, gracias a instituciones como INSAFORP, CONAMYPE, FUNDAPYME, FEPADE y otras similares, es insignificante, comparado con el beneficio que recibe al aumentar el conocimiento de su activo más valioso que es el talento humano.

Por último se puede decir como una definición propia de capacitación que la capacitación es un proceso sistemático, planificado y técnico cuyo objetivo es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo de la organización, y utilizada como una herramienta para obtener mejores resultados tanto para la organización como para los trabajadores y así alcanzar la mejora continua.

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la Investigación

El diseño que se ha utilizado en esta investigación fue no experimental - descriptivo.

No experimental, la investigación fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto.

La investigación fue descriptiva porque se limitó a describir las variables en estudio.

3.2 Universo y/o Población y Muestra:

La población estuvo constituida por 7 Mype que representan a todas las micro y pequeñas empresas del sector comercio dedicadas a la venta de productos electrodomésticos en la 5ta cuadra de la Av. Manuel Ruiz en el distrito de Chimbote en el año 2013, esta información fue obtenida a través de la técnica de observación, se realizó un sondeo para determinar dicha población (se adjunta la relación de las Mype en el anexo N° 2). Se tomó el 100% de la población para el estudio.

3.3. Definición y operacionalización de las variables

Operacionalización de la variable

VARIABLES	CONCEPTO O DEFINICIÓN	INDICADORES	DIMENSIÓN	MEDICIÓN
Perfil de los representantes de las Micro y pequeñas empresas.	Son las características de los representantes legales y/o propietarios de las Micro y pequeñas empresas.	Edad.	✓ Objetivas- individuales	Razón: años
		Grado de instrucción.		Nominal: Básicos Técnicos Universitarios Post grado Sin instrucción
		Género.		Nominal: Hombre Mujer
		Cargo.		Nominal: Administrador Dueño Vendedor
		Años de experiencia en el sector.		Razón : 1 a 5 6 a 10 11 a más
Perfil de las Micro y pequeñas empresas	Son las características de las micro y pequeñas empresas	Número de trabajadores.	✓ Objetivas	Razón 2 a 4 4 a 10 Más de 10
		Objetivos de la empresa.		Razón Obtener ganancias Generar empleo Ambos

Aspectos de la capacitación en las micro y pequeñas empresas.	Son algunas de las características relacionadas con la capacitación en las micro y pequeñas empresas.	¿Han recibido capacitación sus trabajadores?	✓ Objetivas	Nominal Si No
		¿La capacitación es un gasto o una inversión?		Nominal: Gasto Inversión
		¿La capacitación ayuda al desarrollo de conocimientos y habilidades?		Nominal: Si No
		¿La capacitación mejora el desarrollo de la empresa?		Nominal: Si No
		¿La capacitación es relevante en las organizaciones?		Nominal: Si No
		¿la capacitación por parte de quien debe ser?		Nominal: Trabajador Empresa
		¿En qué tema le gustaría capacitarse?		Nominal: Gestión empresarial Financiamiento Capacitación Atención al cliente Otros.
		¿Ha recibido capacitación?		Nominal: Si No
		¿En qué tema se capacito?		Nominal: Inversión del crédito Manejo empresarial Administración de R.R.H.H, otros

3.4. Técnicas e instrumentos.

En el presente trabajo de investigación se aplicó la técnica de la encuesta, y como instrumento un cuestionario estructurado por 17 preguntas relacionadas con los aspectos generales de la empresa, empresario y la variable en estudio: Capacitación.

3.5. Plan de Análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se utilizó la estadística descriptiva; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales y gráficos estadísticos de las variables en estudio.

El procesamiento de los datos se realizó en el programa Microsoft Excel.

3.6. Matriz de consistencia lógica del proyecto.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	MÉTODOS Y DISEÑO	INSTRUMENTOS Y PROCESAMIENTO
<p>PROBLEMA CENTRAL:</p> <p>¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las Mype del sector comercio- rubro venta minorista de artículos Electrodomésticos en la 5ta cuadra de la Av. Manuel Ruiz, en el Distrito de Chimbote en el año 2013?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar las principales características de la capacitación de las Mype del sector comercio- rubro venta minorista de artículos Electrodomésticos en la 5ta cuadra de la Av. Manuel Ruiz, en el Distrito de Chimbote en el año 2013.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar las principales características de la capacitación de las Mype del sector comercio- rubro venta minorista de artículos</p>	<p>Capacitación</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>La población estuvo constituida por 7 Mype del sector comercio- rubro venta minorista de artículos electrodomésticos en la 5ta cuadra de la Av. Manuel Ruiz en el distrito de Chimbote en el año 2013.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>La muestra estuvo constituida por el total de la población, (muestra poblacional) de las</p>	<p>TIPO:</p> <p>La investigación fue cuantitativa, porque en la recolección de datos y la presentación de los resultados que se utilizaron a través de procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.</p> <p>NIVEL:</p> <p>El nivel de investigación fue descriptivo, debido a que el trabajo sólo se limitó a describir las principales características de las variables en estudio.</p>	<p>TÉCNICA</p> <p>La técnica utilizada fue la encuesta.</p> <p>INSTRUMENTOS:</p> <p>El instrumento que se utilizo fue el cuestionario.</p> <p>PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS</p> <p>Se utilizó en la para el análisis de los datos recolectados en la investigación se utilizó la estadística descriptiva; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales y</p>

	<p>electrodomésticos en la 5ta cuadra de la Av. Manuel Ruiz, en el distrito de Chimbote en el año 2013.</p> <p>Determinar las características de la Mype del sector comercio-rubro venta minorista de artículos electrodomésticos en la 5ta cuadra de la Av. Manuel Ruiz, en el distrito de Chimbote en el año 2013.</p> <p>Determinar las características de los representantes de las Mype del sector comercio-rubro venta de artículos electrodomésticos en la 5ta cuadra de la Av. Manuel Ruiz, en el distrito de Chimbote en el año 2013.</p>		<p>Mype del sector comercio rubro venta minorista de artículos electrodomésticos en la 5ta cuadra de la Av. Manuel Ruiz en el distrito de Chimbote en el año 2013</p>	<p>DISEÑO:</p> <p>El diseño que se ha utilizado en esta investigación fue no experimental - descriptivo. No experimental, la investigación fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto en estudio.</p>	<p>gráficos estadísticos de las variables en estudio. El procesamiento de los datos se realizó en el programa Microsoft Excel.</p>
--	--	--	---	--	--

3.7. Principios éticos

El trabajo de investigación se elaborara en base a los principios éticos que posteriormente mencionaremos, es importante encontrar criterios de carácter general a los que podamos apelar no sólo en las situaciones de conflicto, sino que ofrezcan una orientación al proyecto global de nuestras vidas. Los principios pueden parecer casi evidentes; pero son de extraordinaria importancia por sus consecuencias prácticas y por sus conclusiones.

Se pueden aplicar principios éticos generales tanto individualmente como a nivel comunitario. En el plano individual la ética rige la forma en que una persona debe relacionarse con otra y las reivindicaciones morales de cada miembro de una comunidad. A nivel comunitario, la ética se aplica a cómo una comunidad se relaciona con otra, y a cómo una comunidad trata a cada uno de sus miembros y a los miembros de otros grupos con valores culturales diferentes .Los procedimientos que no son éticos a un nivel no pueden justificarse simplemente porque se los considere éticamente aceptables al otro nivel.

En el presente trabajo trabajamos con:

Principio de confidencialidad: Este principio se trata de una propiedad de la información que pretende garantizar el acceso sólo a las personas autorizadas, es decir solo tomar la información con un solo fin, en este caso netamente con fines educativos y de estudios, realizar un acuerdo de confidencialidad nace para que cada parte esté al tanto de los intereses de la otra y los respete, para que acepte sus tiempos sin excepción y ambas puedan beneficiarse. Es correcto que la persona a la que se solicitara la información conozca que las respuestas o información que nos pueda proporcionar solo va a ser conocida a manera de estudio por algunos de los docentes universitarios y con el único fin educativo.

Principio de Objetividad: Este principio se aplica especialmente cuando se trata de certificar, dictaminar u opinar sobre algún aspecto dentro de cualquier entidad y está ligado íntimamente con el principio de independencia, la objetividad representa la capacidad para mantener una actitud imparcial, libre de todo sesgo, para tratar todos los asuntos que queden bajo su análisis y estudio. Este principio ético implica que de alguna manera subordinará su criterio a la opinión objetiva, este trabajo será objetivo porque como en el anterior principio solo tiene un fin educativo.

Toda investigación en que participen seres humanos debe realizarse de acuerdo principios éticos básicos en los que se debe incluir también el respeto por las personas.

El respeto por las personas que se sustenta esencialmente en el respeto de la capacidad que tienen las personas para su autodeterminación en relación con las determinadas opciones individuales de que disponen e incorpora al menos otros dos principios éticos fundamentales, a saber: La autonomía, que exige que a las personas que estén en condiciones de deliberar acerca de sus metas personales se les respete su capacidad de autodeterminación, y la protección de las personas cuya autonomía está menoscabada o disminuida, lo que requiere que a quienes sean dependientes o vulnerables se los proteja contra daños o abuso.

IV. RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

4.1.1.DATOS GENERALES

Tabla N° 01. Características generales de los representantes de las Mype del sector comercio rubro venta de artículos electrodomésticos en la 5ta cuadra de la Av. Manuel Ruiz en el distrito de Chimbote en el año 2013.

Datos Generales	Número de Mype	Porcentajes
Edad (años)		
18-30	1	14,29%
31-50	6	85,71%
51 a más	0	0,00%
Total	7	100,0%
Grado de instrucción		
Básicos	3	42,86%
Técnicos	2	28,57%
Universitarios	2	28,57%
Post Grado	0	0,00%
Sin Instrucción	0	0,00%
Total	7	100,00%
Género		
Masculino	3	42,86%
Femenino	4	57,14%
Total	7	100,00%
Cargo		
Administrador	3	42,86%
Dueño	2	28,57%
Vendedor	2	28,57%
Total	7	100,00%
Años de experiencia		
1 a 5	2	28,57%
6 a 10	2	28,57%
11 a más	3	42,86%
Total	7	100,00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mype de la Av. Manuel Ruiz en el Distrito de Chimbote.

Tabla N° 02. Características generales de las Mype del sector comercio rubro venta de artículos electrodomésticos en la 5ta cuadra de la Av. Manuel Ruiz en el distrito de Chimbote en el año 2013.

De la empresa	Número de Mype	Porcentajes
Número de trabajadores		
2 a 4	7	100,00%
5 a 10	0	0,00%
más de 10	0	0,00%
Total	7	100,00%
Objetivo de la empresa		
Obtener ganancias	0	0,00%
Generar empleo	2	28,57%
Ambos	5	71,43%
Total	7	100,00%
Años en el rubro		
1 a 5	0	0,00%
6 a 10	2	28,57%
11 a más	5	71,43%
Total	7	100,00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mype de la Av. Manuel Ruiz en el Distrito de Chimbote.

Tabla N° 03. Características de la capacitación en las Mype del sector comercio rubro venta de artículos electrodomésticos en la 5ta cuadra de la Av. Manuel Ruiz en el distrito de Chimbote en el año 2013.

Capacitación	Número de Mype	Porcentajes
Recibieron algún tipo de capacitación sus colaboradores		
Si	3	42,86%
No	4	57,14%
Total	7	100,00%
La capacitación es...		
Gasto	0	0,00%
Inversión	7	100,00%
Total	7	100,00%
Ayuda al desarrollo de capacidades y habilidades		
Si	7	100,00%
No	0	0,00%
Total	7	100,00%
Mejora el desarrollo de actividades		
Si	6	85,71%
No	1	14,29%
Total	7	100,00%
La Capacitación es relevante en la organización		
Si	4	57,14%
No	3	42,86%
Total	7	100,00%
La Capacitación debe ser:		
Por parte del trabajador	4	57,14%
Por parte de la empresa	3	42,86%
Total	7	100,00%

Continúa...

Tabla N° 03. Características de la capacitación en las Mype del sector comercio rubro venta de artículos electrodomésticos en la 5ta cuadra de la Av. Manuel Ruiz en el distrito de Chimbote en el año 2013.

Capacitación	Número de Mype	Conclusión
		Porcentajes
Temas de capacitación para los colaboradores		
Gestión empresarial	3	42,86%
Financiamiento	0	0,00%
Servicio al Cliente	4	57,14%
Otros	0	0,00%
Total	7	100,00%
Recibió Ud. Capacitación		
Si	4	57,14%
No	3	42,86%
Total	7	100,00%
Temas de capacitación		
Inversión del crédito	1	25,00%
Manejo empresarial	2	50,00%
Administración de RR.HH	0	0,00%
Marketing empresarial	1	25,00%
Otros	0	0,00%
Total	4	100,00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mype de la Av. Manuel Ruiz en el Distrito de Chimbote.

4.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.2.1. DE LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPE (Tabla N° 01)

El 86% de los representantes de las Mype tiene una edad promedio entre 31 y 50 años, lo que se asemeja con los resultados de Peláez quien determinó en su estudio que la mayoría de los representantes de las Mype tienen una edad promedio entre 35- 44 años, esto quiere decir que son mayormente personas adultas las que trabajan o incursionan en este rubro comercial.

El 57% de los representantes de las Mype son técnicos profesionales, resultados similares obtuvo Matos quien determinó que la mayoría de los representantes de las Mype tienen un grado superior no universitario completo, implica que cada vez más los estudiantes ponen en práctica los conocimientos que se les enseñan e inculca en los institutos y universidades.

El 57% de los empresarios encuestados son de género femenino demostrando así que el emprendimiento generalmente es por parte de las mujeres, lo que contrasta con la investigación de Torres quien obtuvo que el 80% de los representantes fueran del sexo masculino. Esto demuestra que actualmente las mujeres son más emprendedoras que los varones.

El 43% de los encuestados desempeñan el cargo de administrador, el 29% son dueños de las Mype y el 28% son solo representantes y/o vendedores.

El 43% de los microempresarios tiene de 11 a más años de experiencia en el sector, esto demuestra que los representantes de las Mype conocen bien el sector comercial en el que trabajan.

4.2.2 RESPECTO A LA MYPE (Tabla N° 02)

El 100% de los representantes de la Mype manifestaron que en su microempresa trabajan de 2 a 4 colaboradores, contrastando con Gaona quien estableció que el 57.10% de las Mype cuenta con 4 a más trabajadores, como se observa el número de trabajadores es de menor proporción en relación con otros rubros.

El 71% de las Mype fueron creadas con la finalidad de generar empleo y obtener ganancias, resultados similares obtuvo Gaona quien determino que el 100% de los empresarios tienen como objetivo de la empresa la obtención de ganancia para así satisfacer sus necesidades, pero también se encontró que fueron creadas por otros factores además de estos, por ejemplo, ser independientes, no encontrar oportunidades de trabajo, etc.

Del 100% de la población encuestada, el 71% de las Mype lleva laborando entre 11 a más años en el mercado, esto contrasta con Torres quien determino que el 100% de las Mype solo tienen 3 años en el sector comercio, lo que demuestra que las Mype dedicadas al sector comercio rubro venta minorista de artículos electrodomésticos llevan más tiempo laborando a comparación de otros rubros y/o sectores.

4.2.3 RESPECTO A LA CAPACITACIÓN (Tabla N° 03)

El 57% de los colaboradores de las Mype del sector comercio rubro venta minorista de artículos electrodomésticos, no han recibido ningún tipo de capacitación, esto estaría contrastando como los de resultados de Torres quien obtuvo que el 100% de los colaboradores de sus empresa SÍ han recibido una

capacitación. Lo que demuestra que en la actualidad los microempresarios han descuidado y desatendido el tema de capacitación para sus colaboradores.

Los microempresarios del sector comercio encuestados en su totalidad consideran a la capacitación como una inversión más no como un gasto. Esto coincide con los resultados de Torres y Peláez quienes determinaron en su estudio que en su totalidad los representantes legales de las Mype encuestadas consideran a la capacitación como una inversión.

El 100% de los encuestados considera que la capacitación SÍ ayuda al desarrollo de los conocimientos y habilidades en su totalidad, ya que con ella los colaboradores tendrán mayor grado de conocimiento en un tema determinado y serían más eficientes.

Del 100% de los encuestados el 86% considera que la capacitación SÍ mejora el desarrollo de actividades, esto demuestra que los empresarios ven a la capacitación como una mejora, sin embargo no la implementan dentro de sus organizaciones por diferentes motivos, resultado semejante al de Matos quien determino que en la mayoría de Mype SÍ se considera que la capacitación ayuda al desarrollo de procesos.

Del 100% de los microempresario encuestados el 71% considera como relevante a la capacitación para la organización, lo que demuestra que la mayoría de los representantes tienen la noción de la importancia de la capacitación.

El 57% de los encuestados considera que la capacitación debe ser por parte del trabajador, más no por parte de la empresa, esto debido a que el empresario no quiere invertir en dicha capacitación ya que cuentan con un personal poco estable en el rubro.

De 100% de los encuestados el 57% considero que se debe capacitar a sus trabajadores en la mejor prestación de servicio, mientras que el 43% considera necesario capacitarse en gestión empresarial, demostrando que los empresarios

consideran que para ser más eficientes deben capacitarse en la mejor prestación de servicios, es decir atención al cliente y relaciones interpersonales. Lo cual contrasta con los resultados de Torres quien determino que el 60% fue capacitado en lo que compete al financiamiento de un crédito.

Del 100% de los representantes el 57% de ellos si ha sido capacitado esto contrasta con los resultados de Peláez quien determino que el 60% no ha recibido capacitación, demostrando que hoy en día las microempresas son dirigidas por personas capacitadas.

Del 100% de los representantes que se capacitaron, el 50% de ellos se capacitaron en manejo empresarial, el 25% se capacito en inversión de crédito, y el otro 25% en marketing, resultados semejantes obtuvo Torres, en los que el autor determino que el 30% de los empresarios encuestados que recibieron capacitaciones, dijeron que los capacitaron en un curso de administración.

IV. CONCLUSIÓN

- Se determinó que la mayoría de los representantes de las Mype son adultos entre 31 y 50 años de edad, con estudios técnicos profesionales y de género femenino y con cargo de administrador en las Mype del sector comercio rubro venta de artículos electrodomésticos, con experiencia entre 11 a más años en el sector.

- En cuanto a las características de las Mype se determinó que el número de trabajadores dentro de ellas se encuentran entre dos a 4 trabajadores por Mype, dichas Mype tienen el objetivo principal la generación de ingresos y puestos de trabajo. La mayoría de ellas con un tiempo en el mercado entre 11 a más años de experiencia.

- Finalmente, se determinó que los trabajadores en su mayoría, no han recibido capacitación alguna, sin embargo consideran que la capacitación no es un gasto sino una inversión, y ayuda al desarrollo de conocimientos y habilidades, mejora el desarrollo de las actividades. Así mismo los microempresarios consideran que la capacitación tiene mucha relevancia en la organización, sin embargo que debe ser por parte de los trabajadores y no de la empresa. Considerando como tema de capacitación a la prestación de mejor servicio al cliente. Los microempresarios en su mayoría si recibieron capacitación y el tema predominante fue el manejo empresarial.

Bibliografía

- ✚ Werther, W & Keith, D (1995), Administración de personal y recursos humanos, México.[citada 2010 octubre 23].
- ✚ Marques G, 2001 capacitación de la fuerza laboral en américa latina: ¿Qué debe hacerse?, panamá.
- ✚ Billikopf G . Capacitación al personal 2006. [Julio del 20 06].Disponible en:
<http://www.cnr.berkeley.edu/ucce50/agrolaboral/7libro/05s.htm>
- ✚ *rr-hh.web.com*. (2006). Recuperado el 23 de 04 de 2014, de <http://www.rrhh-web.com/capacitacion.html>
- ✚ Definicion de la capacitacion . (2007). Recuperado el 08 de 09 de 2015, de Definicion :
<http://www.definicionabc.com/general/capacitacion.php>
- ✚ Frigo. (2007). *Foro De Seguridad*. Recuperado el 21 de 04 de 2015, de <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>
- ✚ VIZCARRA N. Importancia de la Capacitación para las Mypes. [Articulo en Internet] [citada 2009 Noviembre 25]. Disponible desde:
<http://www.mundomype.com/articulos/44recursoshumanos/167-importanciade-la-capacitacion-para-las-mype.htm>.
- ✚ Sistema nacional de capacitación para la Mype Peruana. [citado el 11 de enero 2010]; Disponible en:
<http://www.esan.edu.pe/paginas/publicaciones/libros/gerenciades arrollo/capacitacion-mype/introduccion.pdf>
- ✚ Cillóniz, F. (s.f.). Obtenido de Entrevista. pro inversión, Gerenciando una Mype:

<http://www.proinversión.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/JER/HERRAMIENTASPA>

- # Chacaltana J. Capacitación laboral proporcionada por las empresas: El caso peruano. 2005. [citada 2011 Oct. 12]. Disponible en: <http://www.consortio.org/CIES/html/pdfs/pm0324.pdf>.
- # Garay C.(2010) Proceso de Capacitación en base teorías (PROCBAT).
- # La capacitación y adiestramiento en México: [citada 2011 Oct. 14]. Disponible en: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/revlads/cont/5/art/art9.pdf>.
- # Gaona, J. (2013). “caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las mypes del sector comercio – rubro librerías de la ciudad de paíta, provincia de piura –periodo 2012- 2013. Chimbote : Uladech
- # La Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial - Texto Único Ordenado aprobado mediante el D.S. 013-2013-PRODUCE publicado el 28.12.2013 - regula las condiciones y beneficios relativos a las MIPYME (Micro Empresas, Pequeñas Empresas y Medianas Empresas).
- # Carrillo J, & cárdenas L (2014) Universia Noticias, disponible en noticias <http://noticias.universia.net.mx/ciencia-ntt/noticia/2008/01/16/26143/poca-capacitacion-recursos-humanos-empresas-mexicanas.html>
- # La Capacitación y desarrollo del Personal. [citada 2011 Oct. 14]. Disponible en: http://www.wikilearning.com/apuntes/capacitacion_y_desarrollo_del_personal-concepto_de_capacitacion/19921-2.Madrigal. Las

PYMES en México y su Participación en la Economía, México 2007; [citado Noviembre 13].

- ✚ Matos. (2014). *Incidencia del financiamiento y la capacitación en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de equipos y suministros informáticos del mercado de Lima, provincia de Lima – periodo 2013 – 2014*. Lima : Uladech .
- ✚ Peláez. (2014). “*Caracterización del financiamiento, capacitación y la rentabilidad de las mypes del sector comercio – rubro accesorios de computo del distrito de Trujillo- año 2013*”. Trujillo : Uladech .
- ✚ Torres. (2015). *Caracterización del financiamiento y la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro suministros de cómputo del distrito de Chimbote, 2013*. Chimbote : Uladech .

ANEXOS

Anexo N° 1

Cronogramas de actividades

2014														
Actividades programadas	Setiembre			Octubre				Noviembre				Diciembre		
	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1. Redacción la introducción de la investigación.														
2. Revisión de la literatura.														
2.1. Antecedentes.														
2.2. Bases teóricas.														
2.3. Marco conceptual.														
3. Redacción de la metodología.														
3.1. Diseño.														
3.2. Población y muestra.														
4. Resultados.														
4.1. Resultados.														
5. Análisis de los resultados.														
5.1. Discusión.														
6. Redacción de las conclusiones.														
7. Envío del informe de tesis.														
8. Aprobación del informe para envío final.														

Anexo N° 2

MYPES ENCUESTADAS

RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
Comercial "ANAHI.SAC"	Jr. Manuel Ruiz #506
Comercial OBREGON. SAC	Jr. Manuel Ruiz #510
Comercial "REY"	Jr. Manuel Ruiz #504
Comercial "MARONI. SAC"	Jr. Manuel Ruiz #530
Comercial "ALEJOS. SAC"	Jr. Manuel Ruiz #545
Comercial "SANCHEZ.SAC"	Jr. Manuel Ruiz #508
Comercial "SAMY.SAC"	Jr. Manuel Ruiz #523

Anexo N°3 PRESUPUESTO

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL (S./)
Recursos materiales				
Papelería	1	Ciento	12.00	12.00
Lapiceros	2	Unidad	3.50	7.00
Resaltador	2	Unidad	2.50	5.00
Memoria USB	1	Unidad	22.00	22.00
Sub total				46.00
Recursos logísticos				
Internet	130	Horas	1.00	130.00
Sub total				130.00
Otros gastos				
Pasajes	15	Días	10	150.00
Sub total				150.00
Total				326.00

Anexo N° 4



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CUESTIONARIO APLICADO A MYPES DEL SECTOR COMERCIO-
RUBRO VENTAS DE ARTÍCULOS ELECTRODOMÉSTICOS EN LA
5TA CUADRA DE LA AV. MANUEL RUIZ, EN EL DISTRITO DE
CHIMBOTE EN EL AÑO 2013.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado "Caracterización de la capacitación en las Mypes sector comercio-rubro ventas de artículos electrodomésticos en la 5ta cuadra de la av. Manuel Ruiz, en el distrito de Chimbote en el año 2013"

La información que usted proporciona será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

Instrucciones:

Mucho le agradeceré se sirva completar las siguientes preguntas relacionadas a su empresa, la información que Usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece anticipadamente.

CUESTIONARIO

A. REFERENTE AL REPRESENTANTE DE LA MYPE

1. Edad..... Años

2. Genero..... Hombre () Mujer ()

3. Grado de instrucción

Estudios básicos

Estudios técnicos

Estudios universitarios

Estudios de posgrado

Sin instrucción

4. ¿Cuál es el cargo que desempeña dentro de la Mype?

Administrador () Dueño () Vendedor ()

5. ¿Cuántos años de experiencia tiene en el sector?

1 a 5 () 6 a 10 () 11 a más ()

B. REFERENTE A LA MYPE

6. ¿Cuántos trabajadores tiene en su empresa?

2 a 4 () 4 a 10 () Más de 10 ()

7. ¿cuál es el objetivo de su empresa?

() Obtener más ganancias () Generar empleo () Ambos

8. ¿Cuánto tiempo lleva su empresa en el mercado?

1 a 5 () 6 a 10 () 11 a más ()

C. REFERENTE A LA CAPACITACIÓN

9. ¿Han recibido algún tipo de capacitación sus colaboradores?

SI () NO ()

10. ¿Considera usted a la capacitación como un gasto o una inversión?

Gasto () Inversión ()

11. ¿Cree usted que la capacitación ayuda desarrollar conocimientos y habilidades?

SI () NO ()

12. ¿Cree usted que la capacitación mejora el desarrollo de las actividades?

SI () NO ()

13. ¿Considera Ud. que la capacitación de su personal es relevante para su empresa?

SI () NO ()

14. La capacitación de sus trabajadores es por :

Cuenta de la empresa. () Por cuenta del mismo trabajador. ()

15. ¿En qué temas le gustaría que se capacitaran sus trabajadores?

- a) Gestión Empresarial
- b) Financiamiento
- c) Prestación de mejor servicio al cliente....
- d) Otros: especificar

16. ¿Ha recibido usted algún tipo de capacitación?

SI ()

NO ()

17. Si tuvo capacitación: ¿En qué tipo de cursos participó Ud.?

- a) Inversión del crédito financiero
- b) Manejo empresarial
- c) Administración de recursos humanos
- d) Marketing Empresarial
- e) Otro: Especificar:

Elaborado por: Juan Chunga Morales

Validado por: _____

Lic. Adm. María Isabel Mino Asencio

Chimbote,.....2014

Anexo N° 5

HOJA DE TABULACIÓN

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	PUNTAJE	FREC. ABS	FREC. RELATIVA
1	Edad	18-30	I	1	14%
		31- 50	IIII	6	86%
		50 a más	0	0	0%
		Total	7	7	100%
2	Grado de instrucción	Básicos	III	3	43%
		Técnicos	II	2	29%
		Universitarios	II	2	28%
		Post grado	0	0	0%
		Sin instrucción	0	0	0%
		Total	7	7	100%
3	Género	Hombre	III	3	43%
		Mujer	IIII	4	57%
		Total	7	7	100%
4	Cargo	Administrador	III	3	43%
		Dueño	II	2	29%
		Vendedor	II	2	28%
		Total	7	7	100%
5	Años de experiencia	1 a 5	II	2	29%
		6 a 10	II	2	28%
		11 a más	III	3	43%
		Total	7	7	100%
6	N° de trabajadores	2 a 4	IIIIII	7	100%
		4 a 10	0	0	0%
		Más de 10	0	0	0%
		Total	7	7	100%
7	Objetivo de la Empresa	Obtener ganancias	0	0	0%
		Generar empleo	II	2	29%
		Ambos	IIII	5	71%
		Total	7	7	100%
8	Tiempo en el mercado	1 a 5	0	0	0%
		6 a 10	II	2	29%
		11 a más	IIII	5	71%

		Total	7	7	100%
9	Han recibido capacitación	Si	III	3	43%
		No	III	4	57%
		Total	7	7	100%
10	Gasto o inversión	Inversión	IIIIII	7	100%
		Gasto	0	0	0%
		Total	7	7	100%
11	Ayuda al desarrollo de capacidades y habilidades	Si	IIIIII	7	100%
		No	0	0	0%
		Total	7	7	100%
12	Mejora el desarrollo	Si	IIIII	6	86%
		No	I	1	14%
		Total	7	7	100%
13	La capacitación es relevante	Si	IIIII	5	71%
		No	II	2	29%
		Total	7	7	100%
14	La capacitación debe ser	Por parte del trabajador	III	4	57%
		Por parte de la empresa	III	3	43%
		Total	7	7	100%
15	En que le gustaría capacitarse	Gestión empresarial	III	3	43%
		Financiamiento	0	0	0%
		Servicio al cliente	IIII	4	57%
		otros	0	0	0%
		Total	7	7	100%
16	Ha recibido Ud capacitación	Si	IIII	4	57%
		No	III	3	43%
		Total	7	7	100%
17	¿En que se capacitó?	Inversión del crédito	I	1	25%
		Manejo empresarial	II	2	50%
		Administración de R.H	0	0	0%
		Marketing Empresarial	I	1	25%
		otros	0	0	0%
		Total	4	4	100%

Anexo 6

Datos Generales:

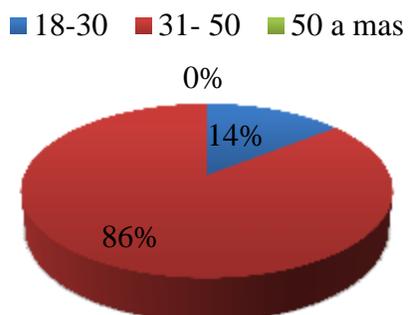


Figura 1: Edad del representante

Fuente: Tabla 1

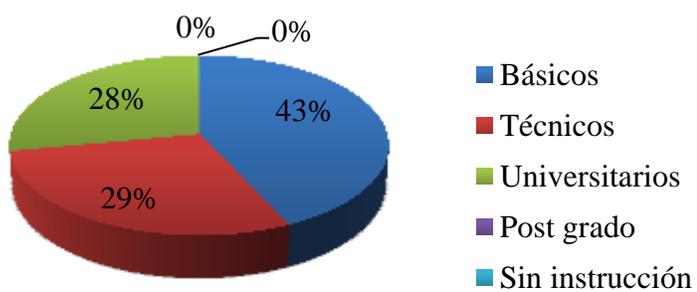


Figura 2: Grado de instrucción

Fuente: Tabla 1

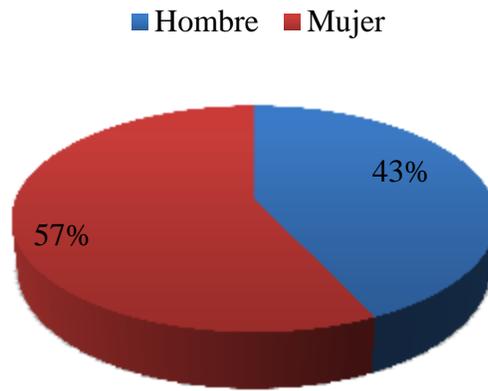


Figura 3: Género del representante

Fuente: Tabla 1

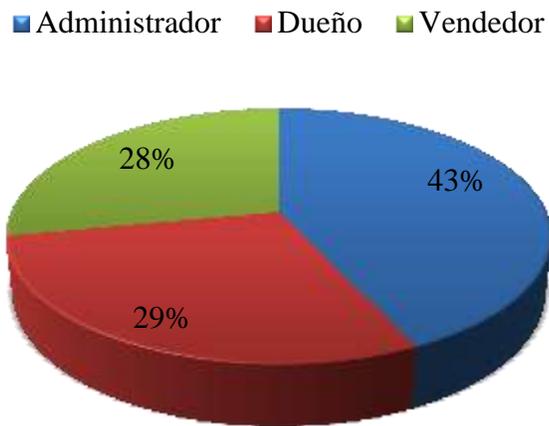


Figura 4: Cargo de los encuestados

Fuente: Tabla 1

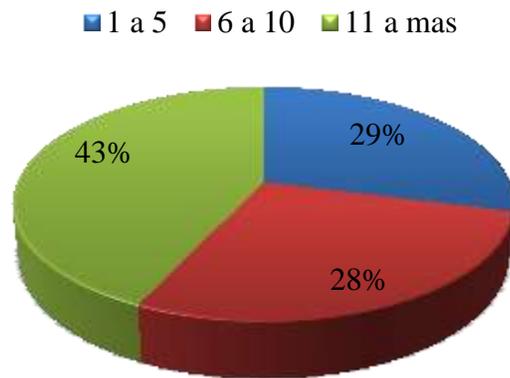


Figura 5: Años de experiencia en el sector

Fuente: Tabla 1

Datos de la empresa

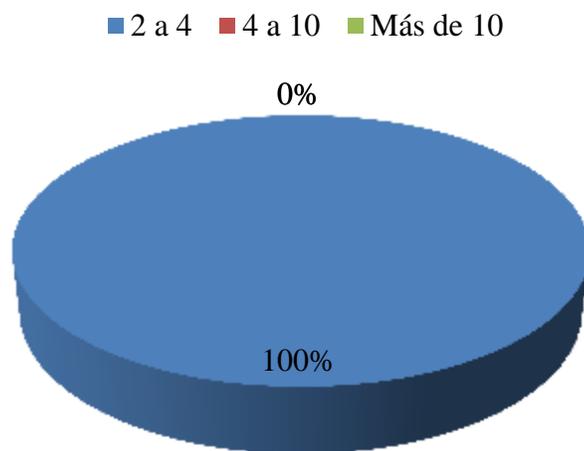


Figura 6: Número de trabajadores

Fuente: Tabla 2



Figura 7: Objetivos de la Mype

Fuente: Tabla 2

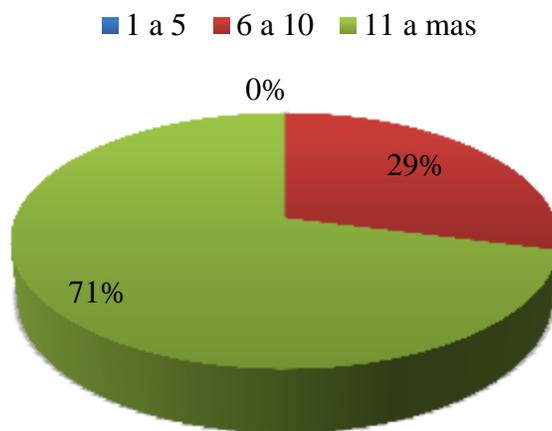


Figura 8: Tiempo de la Mype en el mercado

Fuente: Tabla 2

Datos acerca de la capacitación

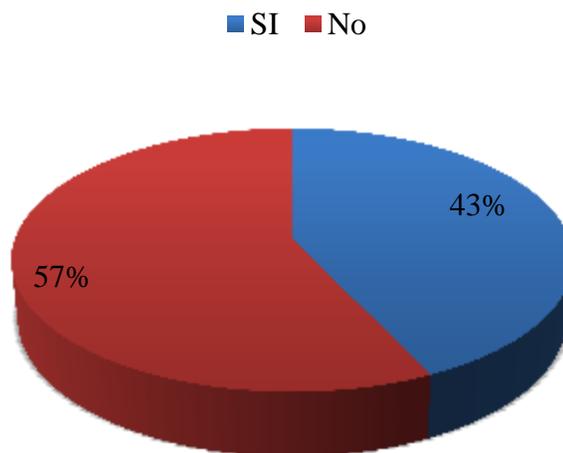


Figura 9: Recibieron capacitación sus colaboradores

Fuente: Tabla 3

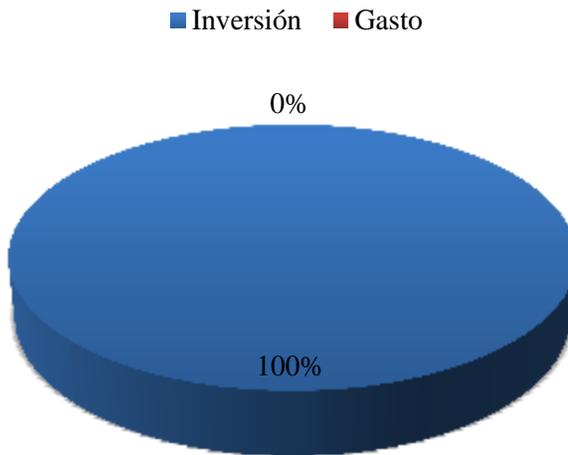


Figura 10: La Capacitación, un gasto o inversión

Fuente: Tabla 3

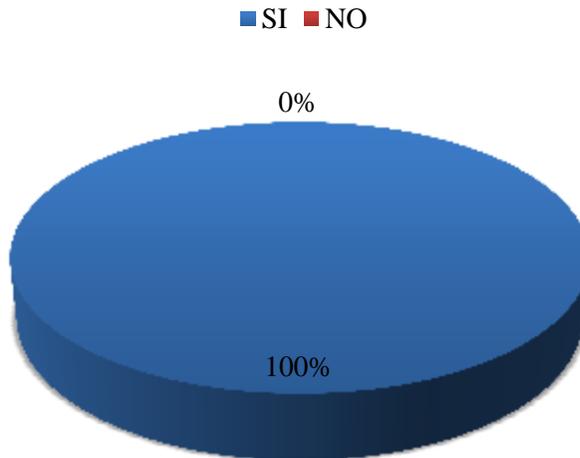


Figura 11: La capacitación ayuda al desarrollo de conocimientos y habilidades

Fuente: Tabla 3

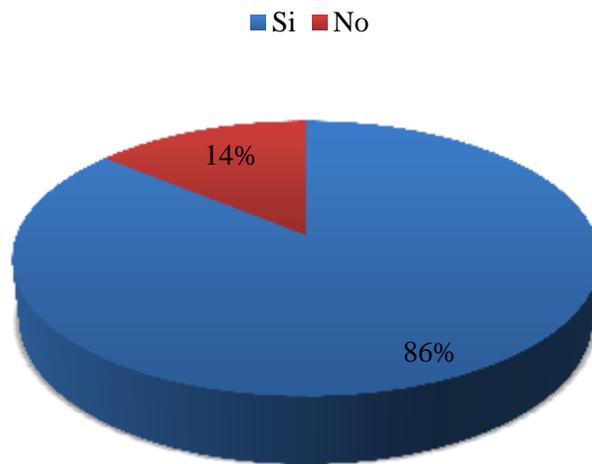
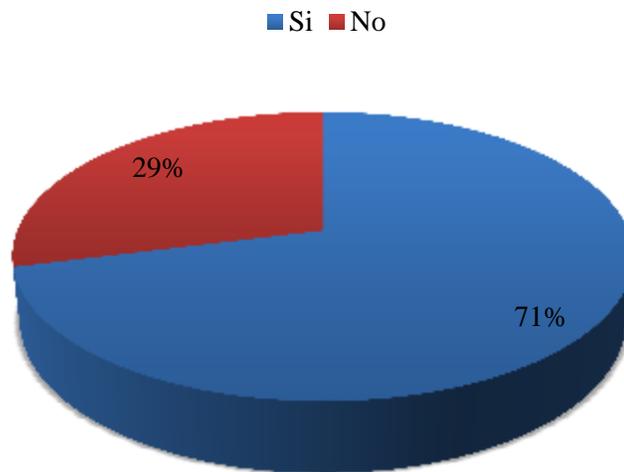


Figura 12: La capacitación mejora el desarrollo de actividades

Fuente: Tabla 3



Figuro 13: Relevancia de la capacitación

Fuente: Tabla 3

■ Por parte del trabajador ■ Por parte de la empresa

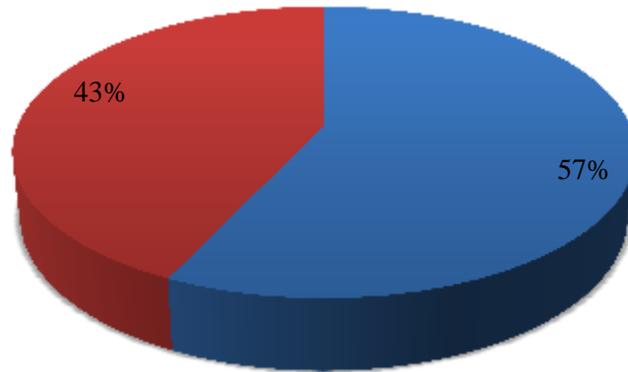


Figura 14: La capacitación debe ser por parte del trabajador o por parte del empresario

Fuente: Tabla 3

■ Gestión empresarial ■ Financiamiento ■ Servicio al cliente ■ otros

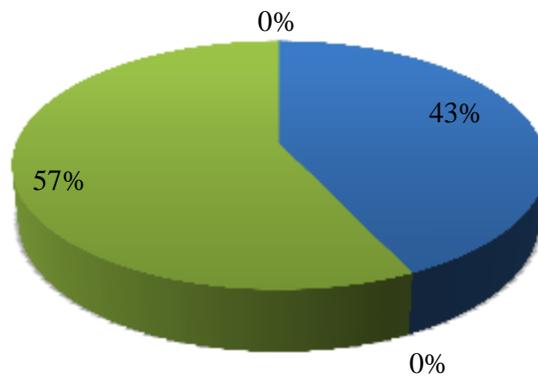


Figura 15: Temas de capacitación para colaboradores

Fuente: Tabla 3

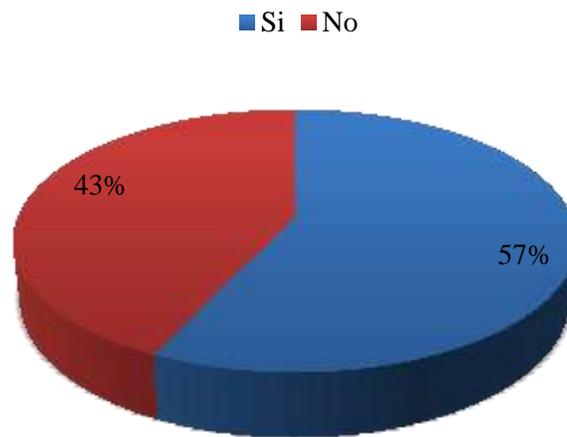


Figura 16: UD ha recibido capacitación

Fuente: Tabla 3



Figura 17: Temas de capacitación

Fuente: Tabla 3