



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEDICADAS A LA
VENTA DE SUMINISTROS DE CÓMPUTO, GALERÍAS
SHOPPING CENTER, DISTRITO DE CHIMBOTE, AÑO
2013.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Br. ADELE CRISTI PAREDES VILLANUEVA

ASESOR:

Dr. REINERIO ZACARÍA CENTURIÓN MEDINA

CHIMBOTE –PERU

2016

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Dr. Santos Felipe Llenque Tume
Presidente

Mgtr. Carlos Enaldo Rebaza Alfaro
Secretario

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez
Miembros del Jurado

Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina
Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme sabiduría para continuar los retos que me propuse, por brindarme salud y las fuerzas necesarias para llevar acabo mi trabajo de investigación.

A mi madre, por darme su apoyo moral y económico en todo momento, gracias le doy por incentivar me a continuar este propósito de culminar mi formación profesional y por cultivar en mí los más grandes valores que me han hecho una persona con los cimientos fuertes.

A mi asesor **Mgtr. Reinerio Centurión Medina** por brindarme su disponibilidad de tiempo para instruirme en la elaboración de este trabajo de investigación y por su aporte de conocimientos en mi desarrollo profesional.

DEDICATORIA

Con mucho amor a mis padres y hermana a los cuales considero mucho, por su gran esfuerzo en ayudarme a cumplir mis objetivos, metas y anhelos.

A mi gran amigo que me dio su apoyo incondicional cuando fue necesario para cumplir con este trabajo.

A mis compañeros que siempre nos brindamos ayuda en todo momento para cumplir con nuestros objetivos planificados.

A los nuevos estudiantes cuyo propósito sea investigar, mi tesis será una fuente de investigación para sus antecedentes, así mismo una herramienta de trabajo.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas (MyPES) dedicadas a la venta de suministros de cómputo, galería Shopping Center, distrito de Chimbote, año 2013, se utilizó el diseño no experimental-transversal-descriptivo, se trabajó con una muestra de 9 Micro y Pequeñas Empresas a quienes se le aplicó un cuestionario de 14 preguntas cerradas mediante la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: EL 66,7% de los representantes encuestados tienen de 31 a 50 años de edad. El 55.6% son de género masculino. El 55.6% tienen estudios universitarios. El 66.7% tienen otras profesiones. El 66.7% son gerentes. El 55.6% de las micro y pequeñas empresas tienen de 9 años a más en el mercado. El 55.6% en su mayoría tiene de 1 a 3 colaboradores permanentes. El 77.8% tiene como objetivo principal obtener ganancias. El 100% conoce el término capacitación. El 100% se han capacitado. El 100% han capacitado a su personal. El 100% considera que la capacitación es una inversión. El 33.3% desea capacitar y capacitarse en temas de ventas. El 100% considera que la capacitación influye en su competitividad.

Se concluye que la mayoría de Micro y Pequeñas Empresas (MyPES) dedicadas a la venta minorista de suministros de cómputo, galerías Shopping Center, distrito de Chimbote, 2013. Conocen el término capacitación y sí ejecutan, aun así quieren capacitarse en temas necesarios para su desarrollo en el mercado.

Palabras claves: Micro y Pequeñas Empresas, Representante y Capacitación.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determinate the main characteristics of training in micro and small enterprises (MSEs) engaged in the sale of supplies computing gallery Shopping Center, District of Chimbote, 2013, the non-experimental-crossover-descriptive design was used, I worked with a sample of 9 Micro and Small Enterprises and applied a questionnaire of 14 questions closed by the survey technique. The following results: 66.7% of respondents have representatives from 31 to 50 years old. 55.6% are male. 55.6% have university studies. 66.7% have other professions. 66.7% are managers. 55.6% of micro and small businesses have over 9 years in the market. 55.6% mostly 1 to 3 has permanent collaborators. 77.8% main objective is profit. 100% know the term training. 100% have been trained. 100% have trained their staff. 100% believe that training is an investment. 33.3% want training and sales training in topics. 100% believe that training influences their competitiveness. It is concluded that most of Micro and Small Enterprises (MSEs) dedicated to retail supplies computer, galleries Shopping Center, District of Chimbote, 2013. They know the term training and other running, still they want training in topics necessary for market development.

Keywords: Micro and Small Enterprises, Representative and Training.

Contenido

AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
Contenido.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
2.1. Antecedentes.	5
2.2. Bases Teóricas.....	7
2.3. Marco Conceptual.	10
III. METODOLOGÍA.	12
3.1. Diseño De La Investigación.	12
3.2. Población Y Muestra.....	12
3.3. Determinar Y Operacionalización De Las Variables E Indicadores.	13
3.4. Técnicas E Instrumentos De Redacción.....	15
3.5. Plan De Análisis.....	15
3.6. Matriz De Consistencia.	16
.....	16
3.7. Principios Éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
4.1. Resultados	20
4.2. Análisis De Los Resultados.	23
V. CONCLUSIONES.	27
Referencias bibliográficas.....	28

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas:	Pag.
Tabla N° 1: Características de los representantes de las micros y pequeñas empresas.....	20
Tabla N° 2: Respecto A Los Datos Generales De Las Micro Y Pequeñas Empresas.....	21
Tabla N° 3: Respecto A La Capacitación En Las Micro Y Pequeñas Empresas	22
Figuras (Anexos):	
Figura N° 1: Edad del representante.....	33
Figura N° 2: Género del representante	33
Figura N° 3: Nivel de instrucción del representante.	34
Figura N° 4: Profesión del representante.....	34
Figura N° 5: Cargo que desempeña el representante.....	35
Figura N° 6: Años que tiene la MyPE en el mercado.....	35
Figura N° 7: N° de colaboradores permanentes.	36
Figura N° 8: Objetivo principal de la empresa.....	36
Figura N° 9: Conocimiento del termino capacitación	37
Figura N° 10: Se ha capacitado	37
Figura N° 11: El personal de su empresa ha recibido algún tipo de capacitación....	38
Figura N° 12: Considera a la capacitación es un gasto o una inversión.....	38
Figura N° 13: En que desearía capacitarse y capacitar a sus empleados.....	39
Figura N° 14: La capacitación es un gasto o una inversión	39
Figura N° 15: Considera que la capacitación influye en la competitividad de su empresa.	40

I. INTRODUCCIÓN

Constantemente el mundo empresarial es cambiante, globalizado y competitivo para esto es importante obtener conocimientos que brinden preparación para mejorar la calidad en el manejo de estas empresas. En el distrito de Chimbote las micro y pequeñas empresas (MyPE) dedicadas a la venta de suministros de computo han surgido por la necesidad de familias con el deseo de auto emplearse, dar puestos de trabajo y generar ganancias, pero también deben lograr mantenerse competitivas en el mercado por lo cual es fundamental que los que conducen y colaboradores adquieran diferentes tipos de capacitación, pues así se obtendrá mejores resultados en los puestos que desempeñan, en la atención y en el servicio que se da al cliente. Sin duda la atención al cliente debe ser brindada con la mejor información que este requiera de lo contrario podríamos ocasionar que por falta de conocimiento en los productos que se ofrecen o en el mal trato al cliente no resulte ser una atención adecuada y este no se sienta convencido del servicio, para eso las micro y pequeñas empresas deben estar constantemente preparadas mediante capacitaciones que permitan el desarrollo de sus actividades empresariales que conlleve a una mejora continua. Por lo tanto, el propósito de este estudio es determinar las características de la capacitación en las MyPES dedicadas a la venta de suministros de cómputo mediante la contribución al conocimiento a la misma vez promover su desarrollo y permanencia. En los países nórdicos (Suecia, Noruega, Finlandia) le dan una importancia apreciable a la capacitación, al punto que la mitad de las personas en este rango etario reciben capacitación. En los países de la Europa septentrional, Gran Bretaña y EEUU aproximadamente un tercio de la población participa anualmente en acciones formativas. **(Colina; Giordano & Mitchell, 2011)**. Sin embargo, en América del Sur como en Argentina el sistema de formación y capacitación para el trabajo está poco sistematizado. No se han desarrollado sistemas de información que capten datos apropiados sobre las instituciones públicas y privadas que imparten los cursos y no se realizan encuestas periódicas que indaguen sobre la cantidad de micro empresas y la cobertura de trabajadores que acceden a estas modalidades formativas. Mucho menos hay evaluaciones de impactos que midan con objetividad los resultados derivados de las acciones de capacitación que se promueven. **(Colina; Giordano & Mitchell, 2011)**. Cabe destacar que más del 80% de las micro y

pequeñas empresas peruanas desarrollan su actividad de modo intuitivo y carecen de los elementos necesarios para ser competitivas en un mercado globalizado como el que enfrenta el país, señala COFIDE. El empresario peruano tiene uno de los niveles de emprendimiento más altos en el mundo, pero el acceso a capacitación en el segmento micro y pequeñas empresas (MYPEs) es muy bajo, entre el 15% y 20%. Esto genera una gran brecha porque, actualmente, por lo que el mundo paga más es por productos con un factor de innovación y el peruano promedio de la micro y pequeña empresa no ha llegado a conceptualizar cómo calzar esos elementos dentro de su modelo de negocio. **(Huaruco, 2014)**. No obstante Cofide, el Banco de Desarrollo del Perú, en su Programa de Capacitación Empresarial “Tabla de Negocios MYPE”, dirigido a personas con negocio que afronten un proceso de crecimiento de sus operaciones. Los resultados de la Tabla de Negocios MYPE muestran que, en el corto plazo, el programa impulsa a los participantes a preparar o mejorar sus planes de negocios y utilizar consejos de especialistas con más asiduidad. Además, la capacitación permite mejorar las expectativas de ingreso mensual futuro por el desempeño del negocio. Otros resultados indican que se aumenta la probabilidad de realizar estudios de mercado, organizar un equipo de trabajo. **(La república, 2015)**. A sí mismo el ministerio de la producción busca elevar competitividad, por lo que las micro y pequeñas empresas (MyPE) están ávidas de recibir la capacitación que sea necesaria para mejorar su competitividad y, con ello, lograr una mejor participación en el mercado interno y proyectarse a nuevas plazas en el exterior. Asimismo, tienen entre sus objetivos aprovechar, en la medida de lo posible, las ventajas obtenidas de los acuerdos comerciales que suscribe el Gobierno con los más importantes mercados del mundo. Este interés explica que más de 4,800 empresarios de las en las micro y pequeñas empresas (MyPE) hayan participado, a la fecha en los talleres, organizados por la dirección Mi Empresa del Ministerio de la Producción (Produce). En las regiones de Tacna, Puno, La Libertad, Lambayeque, Piura, Ancash, Ayacucho, Moquegua, Junín, Cusco, Ica, Apurímac, Arequipa, Huánuco, Loreto y San Martín se han realizado 31 talleres de sensibilización. **(Diario Oficial El Peruano, 2010)**. En países europeos como en el caso de Suecia, Noruega y Finlandia se le da importancia apreciable a la capacitación, al punto que la mitad de las personas en este rango etario reciben

capacitación quedando claro que estos países se preocupan por la formación de los trabajadores dentro de las empresas, dando relevancia a la adquisición conocimientos que les ayude a desempeñar con eficiencia sus actividades laborales. Es así que a diferencia de Argentina el sistema de capacitación para el trabajo está poco sistematizado, no se realizan encuestas periódicas que indaguen sobre la cantidad de micro empresas y la cobertura de trabajadores que acceden a estas modalidades formativas. Mientras el Perú tiene uno de los niveles de emprendimiento más altos en el mundo, pero el acceso a capacitación en el segmento micro y pequeñas empresas (MYPEs) es muy bajo, se debe adquirir capacitación que permita mejorar las expectativas de ingreso mensual futuro por el desempeño del negocio. Por otro lado, las micro y pequeñas empresas del distrito de Chimbote dedicadas a la venta de suministros de cómputo están en constante cambio por lo que adquieren capacitaciones continuas en diferentes ramas empresariales y mejorar su competitividad para que no se mantengan en el tiempo sino que evolucionen en la comercialización de sus productos, así mismo retener a sus clientes potenciales y potenciar a su recurso humano. Es por ello que nos planteamos las siguientes preguntas: ¿Cuáles son las características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros de cómputo, galerías Shopping Center, distrito de Chimbote, año 2013? Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros de cómputo, galerías Shopping Center, distrito Chimbote, año 2013. Para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros de cómputo, galerías Shopping Center, distrito Chimbote, año 2013. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros de cómputo, galerías Shopping Center, distrito Chimbote, año 2013. Determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros de cómputo, galerías Shopping Center, distrito Chimbote, año 2013.

Finalmente, esta investigación se justifica porque permite mostrar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas (MyPES) del ámbito de estudio, dando a conocer la importancia que tiene la capacitación para el desarrollo e innovación, proporcionar información principalmente a las micro y pequeñas empresas para su competitividad, facilitando su sistema empresarial e incrementar sus conocimientos. Así mismo esta investigación sirve para futuros estudios similares con respecto a la capacitación que se realizarán en nuestro distrito, región y país.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes.

Carbajo, (2014) En su trabajo de investigación titulado “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro distribuidoras de útiles de oficina, del distrito de Chimbote, periodo 2011” llegó a los siguientes resultados: Con respecto a los representantes: El 66,67% oscilan entre 25 a 45 años de edad, el 66,67% de los representantes encuestados son del sexo femenino, el 66,67% de los representantes tiene estudios universitarios. Por otra parte, El 100% se dedican al negocio por hace más de 5 años respectivamente, El 66,67% de las MyPEs encuestas tienen de 1 a 5 trabajadores, De las MyPEs encuestadas el 66,67% se formaron con la finalidad de obtener ganancia. Con respecto a la capacitación en las MyPEs, El 50% de los microempresarios encuestados manifestaron que por lo menos se capacitaron tres veces, El 50% de los micro empresarios encuestados han recibido capacitación en Inversión del financiamiento y Administración, del 100% de los representantes de las MyPEs , el 83,33% de su personal fue capacitado en servicios y atención al cliente.

Según Rojas, (2014) “Caracterización la capacitación de las MyPES del sector comercio – rubro distribuidoras de útiles de oficina, de la ciudad de Huaral, provincia de Huaral, departamento de lima, periodo 2013 – 2014” llegó a los siguientes resultados: Con respecto a los representantes: El 85.7% son adultos, El 57.1% son del sexo femenino, El 28.6% de los representantes legales de las Mypes poseen instrucción secundaria completa, en la misma proporción Superior universitaria incompleta, al igual que superior no universitario incompleta. Con respecto a las micro y pequeñas empresas: El 100% de los encuestados tienen más de tres años, El 57.1% de las Mypes poseen de dos a siete empleados en sus negocios, El 100% de encuestados manifestaron que el personal de sus Mypes sí recibió algún tipo de capacitación, El 57.1% manifestaron que su personal participó en un curso de capacitación. Con respecto a la capacitación: El 42.9% manifestaron que participaron en dos cursos de capacitación en los dos últimos años, El 71.4% manifestaron que participaron en otros tipos de capacitación que no se mencionan en la encuesta, El 100% de los trabajadores recibieron capacitación, El 100% de los empresarios encuestados manifestaron que las capacitaciones sí son una inversión, El 100% de los

empresarios encuestados manifestaron que la capacitación sí es relevante para sus negocios, El 100% de los administradores encuestados manifestaron que las Mypes del sector comercio en el rubro de útiles de oficina se capacitaron en el tema de “Prestación de mejor servicio al cliente”, El 100% de los empresarios encuestados manifestaron que la capacitación sí mejora la rentabilidad de su empresa.

Ricser, (2013) “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra venta de computadoras, accesorios y suministros del distrito de Chimbote, período 2010 – 2011” llegó a los siguientes resultados: Respecto a los representantes: El 92% de los representantes legales o dueños son adultos, El 58% de los representantes encuestados son del sexo masculino, El 42% tienen superior no universitario completa, El 42% de los representantes son técnicos. Respecto a las micro y pequeñas empresas: El 100% se dedica al negocio por más de 03 años, El 100% de las micro y pequeñas empresas encuestadas son Formales, El 58% tiene 1 solo trabajador permanente, El 58% tienen de 2 a 4 trabajadores eventuales, El 100% se formó para obtener ganancias. Respecto a la capacitación: El 58% no recibieron capacitación para el otorgamiento del préstamo, El 58% ha recibido un curso de capacitación, El 67% considera que la capacitación como empresario sí es una inversión, El 83% considera que la capacitación del personal sí es relevante para su empresa, El 50% (6) se capacitaron en Otros –Actualización hardware.

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 llegó a los siguientes resultados: Respecto a los representantes: De las Mypes encuestadas se establece que los representantes legales sus edades oscilan entre 25 y 45 años en un 80%, El 80% de los representantes legales encuestados son del sexo masculino, El 70% de los microempresarios encuestados tienen grado de instrucción universitaria, el 70% de los microempresarios tienen sus estado civil de casados, el 40% son administradores, siendo la misma proporción en otras profesiones. En cuanto a la capacitación de las MyPEs: El 60% recibieron un curso de capacitación en los últimos años, el 30% participó el curso de administración de recursos humanos. En cuanto a la capacitación en las MyPEs: El 100% del personal ha percibido algún tipo

de capacitación, el 100% de los empresarios considera que la capacitación es una inversión.

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 llego a los siguientes resultados: Respecto a los representantes de las MyPEs: el 70% de los gerentes o propietarios son de sexo masculino, el 50% de los representantes legales tienen de 35 a 40 años de edad, el 60% de los representantes legales tiene como gradado de instrucción superior universitaria completa, el 70% de los representantes legales tiene por estado civil conviviente, Respecto a la capacitación: el 60% de los representantes durante el año 2013 no recibieron capacitaciones para el desarrollo y manejo de su empresa, el 100% de los representantes consideran a la capacitación como una inversión, el 100 % considera a la capacitación importante para la rentabilidad de sus empresa.

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 cercado de lima, provincia de lima – periodo 2013 – 2014 llego a los siguientes resultados: Respecto a los representantes: el 64% de los representantes de las mypes son de género masculino, el 60% de los representantes de las mypes tienen en 31 a 41 años, el 68% de los representantes tiene superior universitaria completa, el 68% si participo en un evento de capacitación. Respecto a la capacitación: el 52% no recibió algún tipo de capacitación, el 41% recibió capacitación en gestión empresarial, el 100% considera a la capacitación como una inversión, el 50% considera que la capacitación a mejorado su competitividad un poco.

2.2 Bases Teóricas

Las micro y pequeñas empresas (MyPE).

Según el **MINTRA, (2014)**. Las Micro y Pequeña Empresas son 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.

Características de las micro y pequeña empresa (MyPE):

Según el **Ministerio de trabajo, (2014)**. Las Micro y Pequeñas Empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

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

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

Capacitación en las micro y pequeñas empresas (MyPE).

La nueva ola de transformaciones económicas ha hecho que la formación sea a la vez más importante y más difícil de calibrar con respecto a los nuevos y más exigentes requisitos del mundo del trabajo. Las empresas que funcionan en la vanguardia del cambio tecnológico se han vuelto insaciables generadoras y compradoras de capacitación. Las industrias tradicionales tienen que hacer frente a la amenaza de las fronteras abiertas, la internacionalización y la competencia despiadada. Sin las mejoras significativas de la fuerza laboral que requiere la modernización, corren el riesgo de ser borradas del mapa, cosa que ha ocurrido en muchos casos. Las nuevas formas de organización que les permitirían sobrevivir requieren trabajadores con niveles mucho más altos de educación y capacitación. **(Moura, 2009)**

Ventajas de capacitar en las micro y pequeña empresa (MyPE)

- Capacitarte para elevar la calidad de tus productos y servicios, incrementar tus ventas, disminuir tus costos y aumentar tu productividad.
- Desarrollar y reforzar tus conocimientos, habilidades y destrezas y contribuir al aumento de la calidad, eficiencia y productividad de tu empresa.
- Los expertos en Capacitación MyPE identificarán los problemas específicos en tu empresa y presentarán soluciones para resolverlos y acompañarte en la implementación de las mismas. **(Ministerio de producción, 2014)**

Capacitación.

La capacitación busca producir resultados de calidad, que los trabajadores den excelentes servicios a sus clientes, previniendo y solucionado anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización, en cambio el adiestramiento implica una transmisión de conocimientos que hacen apto al individuo para el manejo de elementos materiales indispensables en un nuevo empleo, es esencial cuando el trabajador ha tenido poca experiencia o se le contrata para ejecutar un trabajo que le es totalmente nuevo. **(Martínez, 2009)**

Importancia de la capacitación:

A mayor desarrollo tecnológico en la sociedad, mayor necesidad de talento, o sea, de personas competentes técnica y emocionalmente capaces de crear, innovar, crear valor, afrontar retos en los negocios, elaborar bienes y servicios de calidad y contribuyan a que la organización aprenda a mantenerse en un mercado globalizado: La tendencia es que las organizaciones se conviertan en comunidades de aprendizaje que lo generen, lo conserven y lo traduzcan en acciones de valor agregado la sobrevivencia en el mundo global y competitivo depende, en estos momentos, de la inversión que hagan las empresas en intangibles, como innovación tecnológica, organización flexible y desarrollo de capital humano.**(Cabrera, 2009)**

Tipos de capacitación:

Capacitación para el trabajo. Dirigida al empleado que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa.

Capacitación promocional. A través de ella se da la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico. Esta puede ser la mejor manera de detectar el talento y encontrar a la persona adecuada para ser promovida. No te dejes guiar sólo por la cadena de puestos, da la oportunidad de competir por el trabajo, pero hazlo con todas las reglas claras para que no se presenten problemas posteriores.

Capacitación en el trabajo. Encaminada a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Ya sea que aprendan habilidades en el terreno físico o intelectual tienes que buscar las áreas de oportunidad, permite que los empleados den retroalimentación sobre cómo pueden trabajar mejor y de ser necesario cambia los procesos. (Heredia, 2013)

2.3 Marco Conceptual.

A. Micro y pequeña empresa (MyPE).

Las Micro y Pequeñas Empresas son la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

B. Capacitación.

La capacitación es fundamental para el buen servicio al cliente, estableciendo relación y comunicación entre miembros de la empresa, ofrece calidad laboral, define los objetivos y políticas a los colaboradores, un buen proceso y funcionamiento de las empresas. La capacitación conlleva a una mejora constante cuando se adquiere conocimientos permitiendo un mejor desempeño ante cualquier problema que se presente, ya que siempre se corre el riesgo ante cualquier cambio.

Con la capacitación se adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto su organización.

C. Micro y pequeñas empresas (MyPE) dedicadas a la venta de suministros de cómputo.

Estas mypes se dedican a la comercialización de productos tecnológicos informáticos su expectativa es llegar a la mayor cantidad de clientes potenciales posibles de su mercado, ofreciendo sus servicios y su amplia gama de productos a instituciones, empresas y público en general. Dentro de su gama ofrecen PC's, laptops, impresoras, USB, y todo tipo de accesorios informáticos, equipos de cómputo, cartuchos con una variedad de marcas y precios, así como los materiales para limpieza y protección de los equipos, protectores de pantalla, reparación de

computadoras.

D. Capacitación en las micro y pequeñas empresas (MyPE) dedicadas a la venta de suministros de cómputo.

La capacitación no debe verse como un gasto más de las empresas, sino como un beneficio a corto plazo ya que es una fórmula que responde a las necesidades de la empresa para desarrollar sus recursos y mejorar la calidad en el ámbito laboral en general, el mejoramiento en su información que ellos brindan a los clientes, por último consiguiendo retener al cliente y si fuera posible fidelizarlos.

Hoy en día el uso de la tecnología hace que más personas recurran al uso de herramientas informáticas por eso la situación plantea la necesidad de contar con establecimientos dedicados a la venta, reparación y mantenimiento de computadoras siendo la capacitación necesaria para desarrollar un buen servicio y atención al cliente. Ofrecer mantenimiento que garantice el buen procesamiento de la información, la ausencia de virus en la memoria para evitar la pérdida de datos, o bien, la adecuada capacitación sobre el uso de algún hardware complementario del equipo.

I.I.I METODOLOGÍA.

3.1 Diseño de la investigación.

No experimental: Porque la variable capacitación se ha estudiado tal y cual como se presenta dentro las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros de cómputo en las galerías Shopping Center.

Transversal: Porque se llevaron a cabo del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2013.

Descriptiva: Porque solo se ha descrito las características de los representantes, la capacitación y las mypes en estudio.

Cuantitativa: Todos los instrumentos que se han utilizado son medibles mediante métodos o instrumentos estadísticos.

3.2 Población y Muestra.

Se utilizó una población muestral representada por un total de 9 micro y pequeñas empresa dedicadas a la venta de suministros de cómputo, galerías Shopping Center, distrito Chimbote, año 2013. Esta información fue obtenida mediante un sondeo realizado a los representantes de las micro y pequeñas empresas.

3.3 Determinar y operacionalización de las variables e indicadores.

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Medición
Perfil de los dueños, administradores y/o representantes de las MYPES	Son las personas que dirigen o han formado las micro y pequeñas empresas con la finalidad de tener una fuente de ingresos económicos.	Edad	a) 18-30 años b) 31-50 años c) 50 a más	Razón
		Género	a) Mujer b) Hombre	Nominal
		Grado de instrucción	a) Estudios primarios b) Estudios secundarios c) Estudios técnicos d) Universitarios e) Sin instrucción	Ordinal
		Profesión	a) Lic. Administración b) Contador Público c) Ingeniero d) Abogado e) Otros	Nominal
		Cargo que desempeña en la empresa	a) Gerente b) Dueño	Nominal
Perfil de las MYPES	Las micro y pequeñas empresas son unidades económicas conformadas por individuos	Años que lleva funcionando la Mypes	a) 1-3 años b) 4-8 años b) 9 a mas	Razón
		Nº de colaboradores permanentes en la empresa	a) 1- 3 b) 4- 6 c) 9- mas	Razón

	que deciden hacer una sociedad o de forma natural constituyen para desarrollar actividades.	Objetivo principal	a) Maximizar ganancias b) Brindar empleo a la familia c) Autoempleo	Nominal
Capacitación en las MYPES	Es la adquisición de conocimientos dirigidas a las personas que tienen la finalidad de obtener información para el desarrollo dentro la organización y mejorar la calidad laboral.	Conocimiento del término capacitación	a) Sí b) No	Nominal
		Obtención de Capacitación	a) Si b) No	Nominal
		Obtención de algún Tipo de capacitación	a) Si b) No	Nominal
		Criterio sobre la Capacitación	a) Gasto b) inversión	Nominal
		Obtención de Capacitación en áreas de la empresa	a) Ventas b) Servicio al cliente c) Marketing d) Otros	Nominal
		La capacitación influye en la competitividad de su empresa	a) Si b) No	Nominal

3.4 Técnicas e instrumentos de redacción.

En el presente trabajo de investigación se aplicó una encuesta (técnica), mediante un cuestionario (instrumento) estructurado por 14 preguntas relacionadas a los aspectos generales de los representantes de las Micro y Pequeña Empresa ⁽⁵⁾, Micro y Pequeña Empresa ⁽³⁾ y a las variables en estudio: capacitación. ⁽⁶⁾

3.5 Plan de análisis.

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo a través de un cuestionario aplicado a las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros de cómputo, se hizo uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos, elaboración de las tablas y figuras se utilizó como soporte el programa Excel.

3.6 Matriz de consistencia.

Problema	Objetivo	Variable	Metodología		
			Población y Muestra	Metodología y diseño de la investigación	Técnica e Instrumento
<p>Problema central:</p> <p>¿Cuáles son las características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministro de cómputo, galerías Shopping Center, distrito de Chimbote, año 2013?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros de cómputo, galerías shopping center, distrito de Chimbote, año 2013.</p>	<p>Capacitación</p> <p>Proceso continuo de enseñanza y aprendizaje en el que desarrollan las habilidades y destrezas las personas las cuales le permiten tener un mejor desempeño en sus labores habituales de la empresa.</p>	<p>Se utilizó una población muestral representada por un total de 9 micro y pequeñas empresa dedicadas a la venta de suministros de cómputo, galerías Shopping Center,</p>	<p>No experimental: Porque la variable capacitación se ha estudiado tal y cual como se presenta dentro las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros de cómputo en las galerías Shopping Center.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Plan de Análisis:</p> <p>Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo a través de un cuestionario</p>

<p>Problemas secundarios:</p> <p>¿Cuáles son las principales características de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros de cómputo, galería Shopping Center, distrito de Chimbote, año 2013?</p> <p>¿Cuáles son las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros, galerías Shopping Center, distrito de Chimbote, año 2013?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros de computo, galerías Shopping Center, distrito Chimbote, año 2013.</p> <p>Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros de computo, galerías Shopping Center, distrito</p>		<p>distrito Chimbote, año 2013. Esta información fue obtenida mediante un sondeo realizado a los representantes de las micro y pequeñas empresas.</p>	<p>Transversal: Porque se llevaron a cabo del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2013.</p> <p>Descriptiva: Porque solo se describió las características de los representantes, las micro y pequeñas empresas en estudio y la capacitación.</p> <p>Cuantitativa: Todos los instrumentos que se han utilizado son</p>	<p>aplicado a las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros de cómputo, se hizo uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos, elaboración de las tablas y figuras se utilizó como soporte el programa Excel.</p>
---	--	--	---	--	---

<p>¿Cuáles son las principales características de la capacitación de los representantes y micro pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros de computo, galerías Shopping Center, distrito de Chimbote, año 2013?</p>	<p>Chimbote, año 2013.</p> <p>Describir las características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros de computo, galerías Shopping Center, distrito Chimbote, año 2013.</p>			<p>medibles mediante métodos estadísticos.</p>	
---	--	--	--	--	--

3.7 Principios éticos.

El presente trabajo de información se ha hecho bajo los siguientes principios éticos:

- **Confiabilidad:** Se recoge y analiza la información conducente a garantizar una mayor confianza sobre las conclusiones emitidas.
- **Confidencialidad:** Garantía de que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona.
- **Respeto a la persona humana:** Respetar las diferentes ideas y libertad de expresión de los seres humanos siempre que sea con respeto.

I.V RESULTADOS.

4.1 Resultados

Tabla N° 1: Características del representante de las micros y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros de cómputo, galerías Shopping Center, distrito de Chimbote, año 2013.

Características del representante	Número de MyPEs	Porcentaje
Edad (años)		
18– 30	2	22,2
31 – 50	6	66,7
51 a más	1	11,1
Total	9	100,0
Sexo		
Masculino	5	55,6
Femenino	4	44,4
Total	9	100,0
Grado instrucción		
E. primarios	0	0,0
E. secundarios	0	0,0
E. técnicos	4	44,4
Universitarios	5	55,6
Sin instrucción	0	0,0
Total	9	100,0
Profesión		
Administrador	1	11,1
Contador	1	11,1
Ingeniero	1	11,1
Otros	6	66,7
Total	9	100,0
Cargo		
Gerente	6	66,7
Dueño	3	33,3
Total	9	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros de computo, galerías Shopping Center, distrito de Chimbote, año 2013.

Tabla N° 2: Características de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros de cómputo, galerías Shopping Center, distrito de Chimbote, año 2013.

De la empresa	Número de la MyPE	Porcentaje
Años de la MyPE		
1- 3	0	0,0%
4 – 8	4	34.4%
9 a más	5	55,6%
Total	9	100.0%
N° Colaboradores		
1- 3	5	55.6%
4 – 6	3	33.3%
9 a más	1	11.1%
Total	9	100.0%
Objetivo principal de la empresa		
Obtener ganancias	7	77.8%
Brindar empleo	1	11.1%
Auto empleo	1	11.1%
Total	9	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros de computo, galerías Shopping Center, distrito de Chimbote, año 2013.

Tabla N° 3: Características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros de cómputo, galerías Shopping Center, distrito de Chimbote, año 2013.

Características de la capacitación	N° de MyPE	Porcentaje
Término capacitación		
Si	9	100,0%
No	0	0,0%
Total	9	100,0%
Se capacitó		
Si	9	100,0%
No	0	0,0%
Total	9	100,0%
Recibió algún tipo de capacitación		
Si	9	100,0%
No	0	0,0%
Total	9	100,0%
Considera la capacitación:		
Gasto	0	0,0%
Inversión	9	100,0%
Total	9	100,0%
Desearía capacitar y capacitarse:		
Ventas	3	33,3%
Servicio al cliente	3	33,3%
Marketing	3	33,3%
Otro	0	0,0%
Total	9	100,0%
La capacitación influye en la competitividad		
Si	9	100,0%
No	0	0,0%
Total	9	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a la capacitación de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros de computo, galerías Shopping Center, distrito de Chimbote, año 2013.

4.2 Análisis de los resultados.

Tabla 01:

Características generales de los representantes de las micros y pequeñas empresas.

Con respecto a la edad el 66.7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros de cómputo tienen entre 31 a 50 años este resultado coincide con lo obtenido por **Carbajo, (2014)** donde el 66,67% oscilan entre 25 a 45 años de edad. Esto demuestra que actualmente las micro y pequeñas empresas están siendo dirigidas por personas adultas.

Con respecto al género el 55.6% de los representantes de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros de cómputo son de género masculino este resultado coincide con lo obtenido por **Torres, (2015)** donde muestra que el 80% de los representantes legales encuestados son del sexo masculino asimismo coincide con **Ricser, (2013)** muestra que el 58% son del sexo masculino y también coincide con **Peláez, (2014)** donde el 70% de los gerentes o propietarios son de sexo masculino. Esto demuestra que en su mayoría los que dirigen las micro y pequeñas empresas son del sexo masculino.

Con respecto al grado de instrucción el 55.6% tienen estudios universitarios y el 44.4% tienen estudios técnicos este resultado coincide con lo obtenido por **Carbajo, (2014)** donde el 66,67% tienen estudios universitarios, asimismo **Ricser (2013)** donde muestra que el 42% de los representantes son técnicos. Esto demuestra que en la actualidad las micro y pequeñas empresas están siendo dirigidas por personas con estudios superior universitario y técnico.

Con respecto a la profesión de los representantes de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministro de cómputo el 66.7% tienen otras profesiones esto contrasta con lo obtenido por **Torres, (2015)** donde el 40% son administradores. Esto demuestra que en la actualidad los que dirigen las micro y pequeñas empresas están son mayormente profesionales de otras carreras y minoritariamente son de la profesionales de administración.

Tabla 02:

Características de las micro y pequeñas empresas

Con respecto a los años de funcionamiento de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros de cómputo el 55.6% respondieron que llevan funcionando de 9 a más años mientras que el 34,4% llevan funcionando de 4 a 8 años esto contrasta con lo obtenido por **Carbajo, (2014)** donde el 100% vienen funcionando de 5 a más años respectivamente, así mismo contrasta con los datos encontrados por **Rojas, (2014)** donde el 100% de los encuestados tienen más de tres años funcionando por otra parte contrasta con **Ricsar, (2013)** donde el 100% tiene por más de 03 años funcionando. Esto demuestra que actualmente las micro y pequeñas empresas están desarrollando sus actividades hace varios años.

Con respecto a los colaboradores permanentes de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros de cómputo el 55.6% cuentan de 1 a 3 colaboradores permanentes esto coincide con lo obtenido por **Carbajo, (2014)** donde el 66,67% de tienen de 1 a 5 trabajadores. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas para poder cumplir con sus procesos solo necesitan a un mínimo de personal permanente.

Con respecto al objetivo principal de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros de cómputo el 77.8% tiene por objetivo principal obtener ganancias, esto coincide con lo obtenido por **Carbajo (2014)**, donde el 66,67% se formaron con la finalidad de obtener ganancia, así mismo coincide con lo obtenido por **Ricsar (2013)** donde el 100% se formó para obtener ganancias. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen por objetivo principal obtener ganancias, como la razón de ser de toda empresa.

Tabla 03:

Características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas

Con respecto a capacitación el 100% respondió que sí tienen conocimiento de este término, esto demuestra que la mayoría de representantes legales de las micro y pequeñas empresas conocen y no son ajenos al término “capacitación”.

Con respecto a si se capacitaron 100% de los representantes respondió que se ha capacitado esto coincide con lo obtenido por **Carbajo, (2014)** donde el 100% de los gerentes y/o administradores de las micro y pequeñas en estudio si reciben capacitación. Esto demuestra que están preparados para ser más competitivos dentro de su segmento de mercado.

Con respecto al tipo de capacitación el 100% de los representantes de las micro y pequeñas respondió que sí recibió algún tipo de capacitación, estos resultados coinciden con lo obtenido por **Carbajo (2014)**, donde el 50% de los microempresarios encuestados manifestaron que por lo menos se capacitaron tres veces, así mismo **Rojas (2014)** obtuvo el 42.9% donde manifestaron que participaron en dos cursos de capacitación en los dos últimos años y también coincide con **Ricsler (2013)** donde el 58% ha recibido un curso de capacitación , por otro lado contrasta con lo obtenido por **Matos (2014)** el 52% no recibió algún tipo de capacitación, esto demuestra que en su totalidad las micro y pequeñas empresas no están adquiriendo un mayor nivel de preparación.

Con respecto a si consideran la capacitación como una inversión o un gasto, el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros computo respondió que considera a la capacitación como una inversión esto es semejante a lo obtenido por **Peláez, (2014)** donde el 100% de los representantes consideran a la capacitación como una inversión, así mismo son semejantes a lo obtenido por **Matos (2014)** donde el 100% de los representantes consideran a la capacitación como una inversión, por otro lado coincide con lo obtenido por **Ricsler (2013)** donde el 67% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas encuestadas dijeron que la capacitación es una inversión. Esto demuestra que actualmente los empresarios están tomando la capacitación como

parte del desempeño laboral y necesaria para el desarrollo de las micro y pequeñas empresas.

Con respecto a si desearía capacitar a sus colaboradores y capacitarse, el 33.3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de suministros de computo respondió que desearía capacitarse y capacitar a sus empleados en ventas siendo la misma proporción los temas de servicio al cliente y marketing esto contrasta con lo obtenido por **Carbajo, (2014)** donde el 50% de los micro empresarios encuestados han recibido capacitación en temas diferentes como son la Inversión del financiamiento y Administración, así mismo contrasta con **Rojas, (2014)** donde el 71.4% manifestaron que participaron en otros tipos de capacitación, a igual que lo obtenido por **Ricsar, (2013)** donde el 50% se capacitaron en Otros temas y Actualización de hardware. Esto demuestra que en la actualidad las micro y pequeñas empresas están tomando distintos tipos de capacitación.

Con respecto a cómo la capacitación influye en la competitividad, el 100% respondió que la capacitación si influye en la competitividad de su empresa esto contrasta con lo obtenido por **Matos, (2014)** donde el 50% considera que la capacitación a mejorado su competitividad un poco. Esto demuestra que actualmente los representantes de las micro y pequeñas empresas están considerando la capacitación como un medio de preparación para llegar a ser más competitivos.

V. CONCLUSIONES

Del presente estudio realizado se concluye que la mayoría de los representantes son mayores de edad promedio entre 31-50 años (66.7%), del sexo masculino (55.6%), con estudios superiores universitarios (55,6%), otras profesiones no relacionadas a administración (66.7%) y están manejadas por su propio gerente (66.7%).

Del presente estudio realizado se concluye que la mayoría de MyPE's se encuentran desarrollando sus actividades de 9 a más años (55,6%), contando con un aproximado de 1-3 colaboradores permanentes (55.6%) y su objetivo principal es obtener ganancias (77.8%).

Del presente estudio realizado se concluye que la mayoría de representantes de las MyPE's el (100%) conocen el término capacitación, el (100%) se capacitó, el (100%) recibió algún tipo de capacitación, el (100%) considera a la capacitación como una inversión, el (33.3%) desearía capacitarse y capacitar a sus trabajadores en ventas, servicio al cliente y marketing, el (100%) considera que la capacitación sí influye en la competitividad.

Referencias bibliográficas.

Cabrera Rodríguez, J. A. (2009). *¿Por qué es importante la capacitación?* (E. C. reserved., Editor) Extraído el 13 de noviembre del 2015 Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10327669>

carrillo, m. j. (diciembre de 2009). *Adiestramiento y capacitación*. Extraído el 13 de noviembre del 2015 Obtenido de <http://nolycarrillo.jimdo.com/unidad-1/concepto-de-capacitaci%C3%B3n/>

Castro, M. (2009). *Estrategias de capacitación para el BID*. (O. I. Trabajo, Editor) Extraído el 13 de noviembre del 2015 Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10327669>

Flores, A. R. (2013). Caracterización Del Financiamiento, La Capacitación Y La Rentabilidad De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio, Rubro Compra Venta De Computadoras, Accesorios Y Suministros Del Distrito De Chimbote, Período 2010 – 2011. Extraído el 5 de octubre del 2015 Obtenido de "<http://erp.uladech.edu>.

Gonzales, L. H. (2014). ARTICULO WEB GESTION. Obtenido de Menos del 20% de mypes acceden a capacitación: Cofide. Extraído el 5 de octubre del 2015 <http://gestion.pe/empresas/menos-20-mypes-acceden-capacitacion-segun-cofide-2111038>

Heredía, F. (2013). *pymempresario*. Obtenido de Tipos de capacitación ¿cuál debes aplicar?: Extraído el 13 de noviembre del 2015 <http://www.pymempresario.com/2013/07/tipos-de-capacitacion-cual-debes-aplicar/>

Keith Jonathan, T. M. (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*. Extraído el 30 de setiembre del 2016 Obtenidode<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000027731>

MARIBEL, P. A. (2014). *“CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO, CAPACITACIÓN Y LA RENTABILIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO – RUBRO ACCESORIOS DE COMPUTO DEL DISTRITO DE TRUJILLO- AÑO 2013. Extraído el 30 de setiembre del 2016. Obtenidode*<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000027731>

Mitchell, S. I. (Setiembre de 2011). SERIE Informes de la Economía Real EMPLEO Y DESARROLLO SOCIAL. Extraído el 5 de octubre del 2015 Obtenido de http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo81/files/Boletin_Empleo_-32_Septiembre_2011.pdf

MINTRA. (13 de octubre de 2014). Extraído el 13 de noviembre del 2015 Obtenido de <http://www.mintra.gob.pe/mostrarContenido.php?id=541>

Peruano., D. O. (2010). MYPE's serán capacitadas para mejorar gestión empresarial. Recuperado el Extraído el 18 julio del 2014, de Obtenido de <http://asesorempresarial.com/web/novedad.php?id=4329>

Producción, m. d. (s.f.). *Crece mype*. Obtenido de Extraído el 13 de noviembre del 2015 <http://www.crecemype.pe/portal/index.php/servicio-de-desarrollo-empresarial/capitacion-mype>

RAMOS, G. M. (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 CERCADO DE LIMA, PROVINCIA DE LIMA – PERIODO 2013 – 2014. Estraído el 30 de setiembre del 2016. Obtenidode*<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000027731>

REPUBLICA, L. (26 de mayo de 2015). Programa empresarial para MYPE. Obtenido de Programa empresarial para MYPE: Extraído el 5 de octubre del 2015 <http://larepublica.pe/impresia/educacion/2939-programa-empresarial-para-mype>

Rojas, A. I. (2014). Caracterización Del Financiamiento, Capacitación Y Rentabilidad De Las Mypes, Sector Comercio, Rubro Librerías, De Centro

Comercial Espinar, Chimbote – 2011. Extraído el 12 de octubre del 2015
Obtenidode<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000027731>

Santos, R. N. (2014). Caracterización La Capacitación De Las Mypes Del Sector Comercio – Rubro Distribuidoras De Útiles De Oficina, De La Ciudad De Huaral, Provincia De Huaral, Departamento De Lima, Periodo 2013 – 2014 . Extraído el 12 de octubre del 2015 Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejempla>

Vega, R. T. (2011). Caracterización Del Financiamiento, La Capacitación Y La Rentabilidad De Las Mypes Del Sector Comercio - Rubro Distribuidoras De Útiles De Oficina, Del Distrito De Chimbote. Extraído el 12 de octubre del 2015. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000027731>

ANEXO 1: CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

Katherine
Luzeta Torres
Campesinopos
del Peru FSC

Franklin Yacua
Rosa
interior 113-114-114B
Jr. Espina 429.

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA TRABAJO DE INVESTIGACION:

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas Empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado "Caracterización de la capacitación en las MYPES dedicadas a la venta de suministros de cómputo en el centro comercial Shopping Center en la ciudad de Chimbote, 2013".

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

A. DEL REPRESENTANTE LEGAL

1. Edad

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

2. Género:

- a) Femenino
- b) Masculino

3. Grado de instrucción:

- a) Estudios primaria
- b) Estudios Secundaria
- c) Estudios Técnicos
- d) Universitarios
- e) Sin instrucción

4. ¿Cuál su profesión?

- a) Lic. Administración
- b) Contador
- c) Ingeniero
- d) Otros

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

- a) Gerente
- b) Dueño


MBA Lic. Adm. Felipe Lienque Tume
Reg. Único de Colegación N° 0480
C.R.L.P. - Colegio de Registradores del Perú

B. DE LAS MYPES

6. ¿Cuántos años lleva funcionando la empresa?
- a) 1-3 años
 - b) 4-8 años
 - c) 9- más años
7. ¿Con cuántos colaboradores permanentes cuenta su empresa?
- a) 1-3
 - b) 4-6
 - c) 9- mas
8. ¿Cuál es el objetivo principal de su empresa?
- a) Obtención de ganancias
 - b) Brindar empleo a su familia
 - c) Autoempleo

C. DE LA CAPACITACION

9. ¿Conoce el término capacitación?
- a) Si
 - b) No
10. ¿Usted Alguna vez, se ha capacitado?
- a) Si
 - b) No
11. El personal de su empresa ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?
- a) Si
 - b) No
12. Considera la capacitación como:
- a) Gasto
 - b) inversión
13. ¿En qué desearía capacitarse y capacitar a sus empleados?
- a) Ventas
 - b) Servicio al cliente
 - c) Marketing
 - d) Otros
14. ¿Usted considera que la capacitación influye en la competitividad de su empresa?
- a) Si
 - b) No


ELABORADO POR:
Adèle Paredes Villanueva


VALIDADO POR:
Mg. Felipe Llenque Tume


MRA Lic. Adm. Felipe Llenque Tume
CORLAD Reg. Único de Colegiación N° 0460

ANEXO 02: FIGURAS

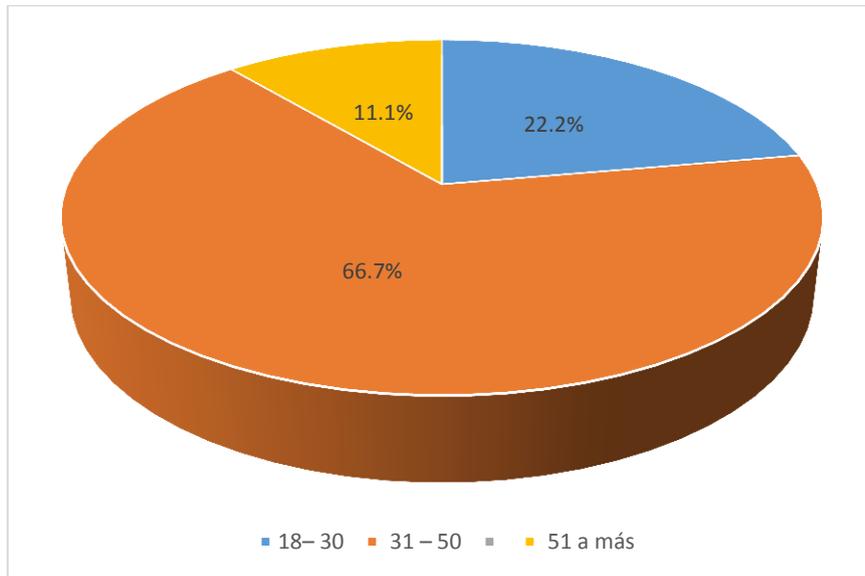


Figura N° 1: Edad del representante

Tabla: Tabla 1

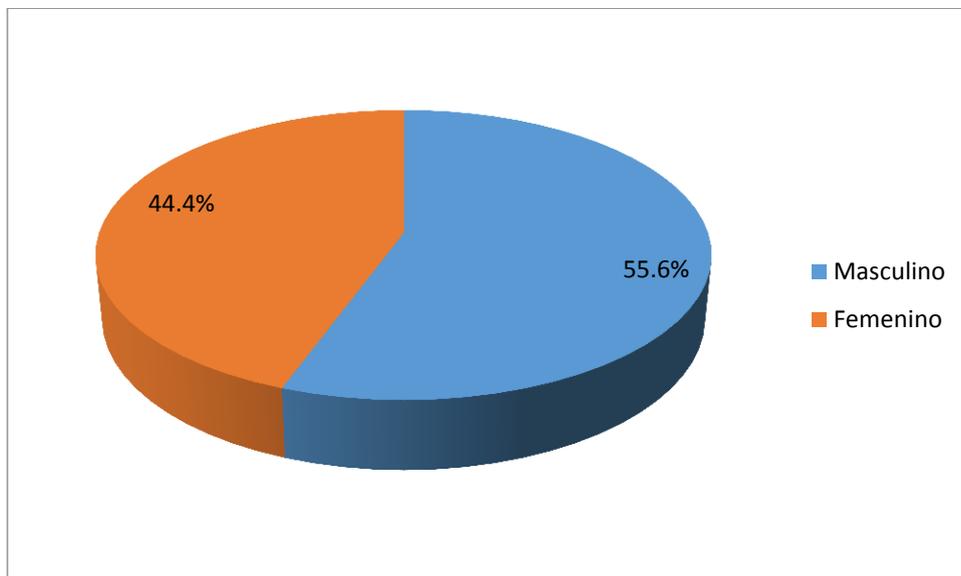


Figura N° 2: Género del representante

Fuente: Tabla 1

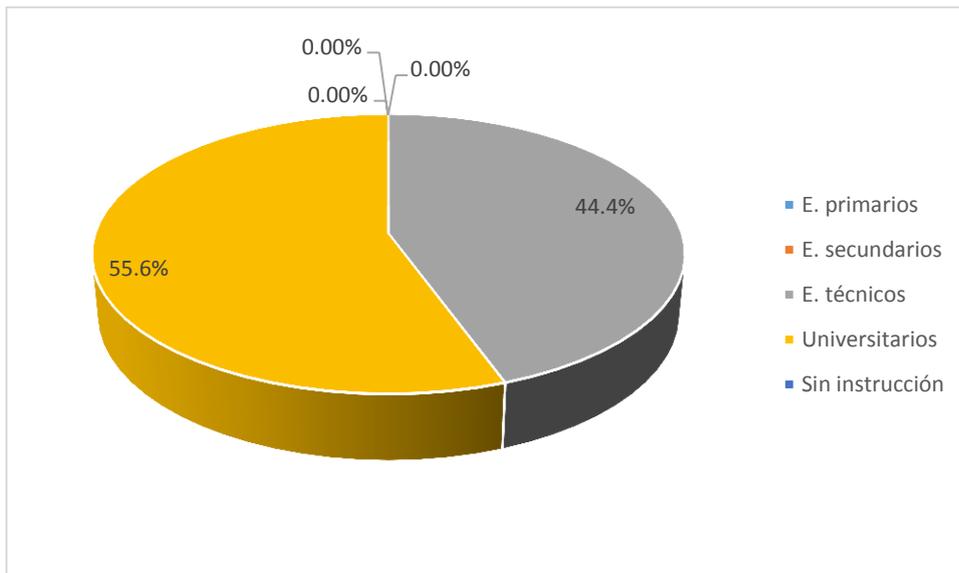


Figura N° 3: Nivel de instrucción del representante.

Fuente: Tabla 1

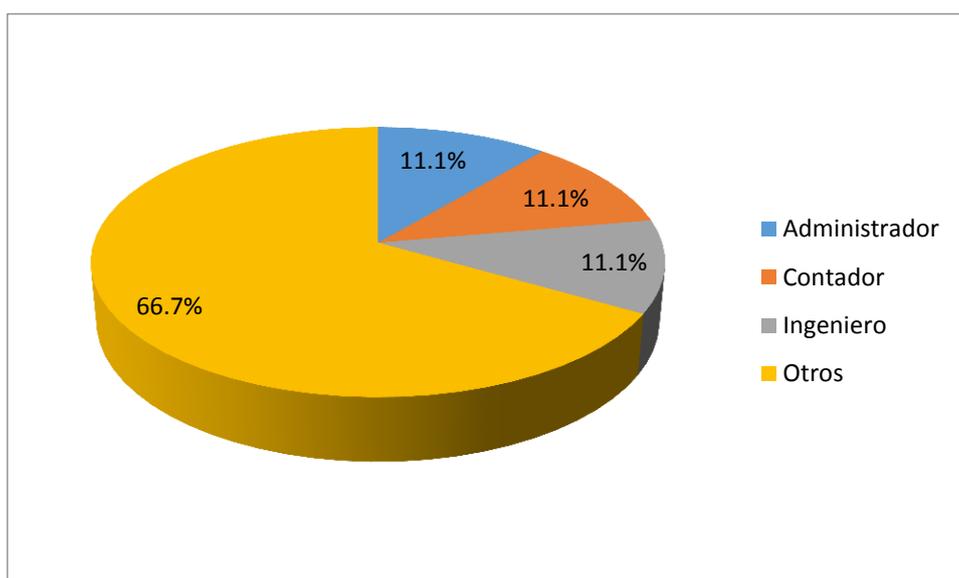


Figura N° 4: Profesión del representante.

Fuente: Tabla 1

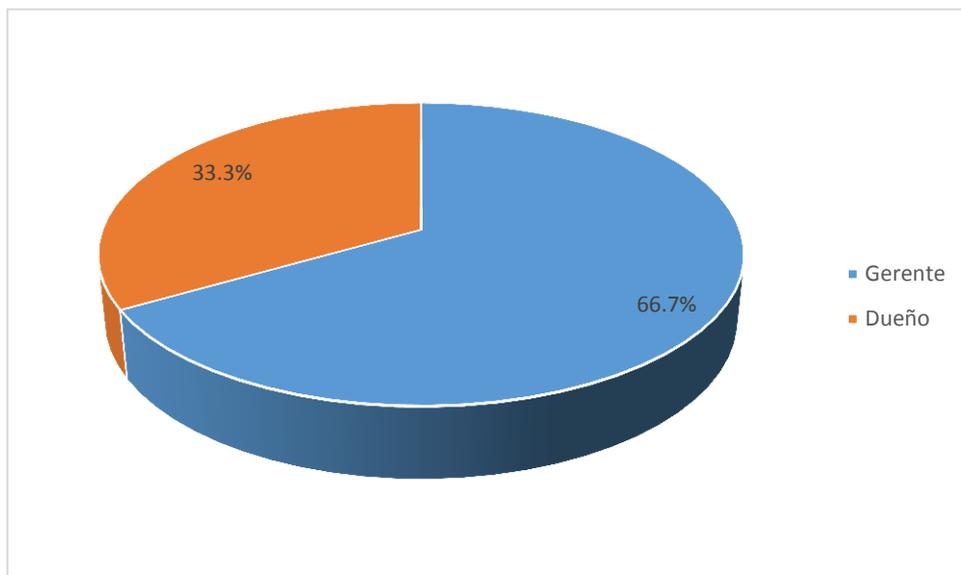


Figura N° 5: Cargo que desempeña el representante.

Fuente: Tabla 1

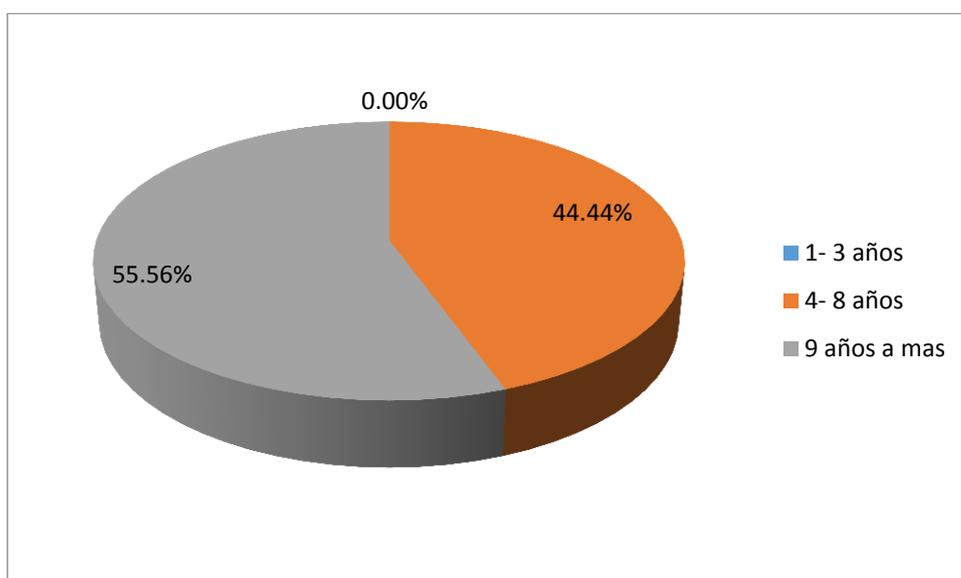


Figura N° 6: Años que tiene la MyPE en el mercado.

Fuente: Tabla 2

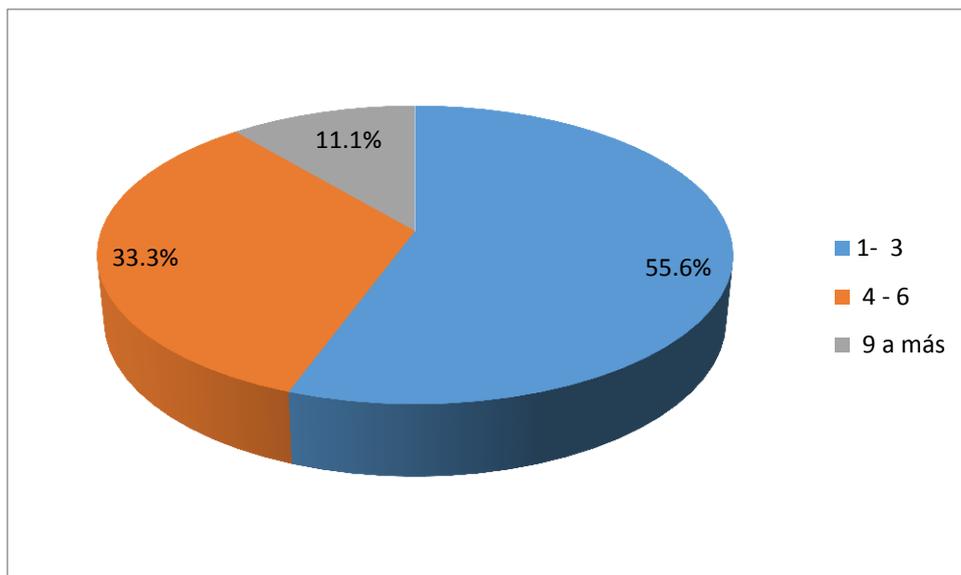


Figura N° 7: N° de colaboradores permanentes.

Fuente: Tabla 2

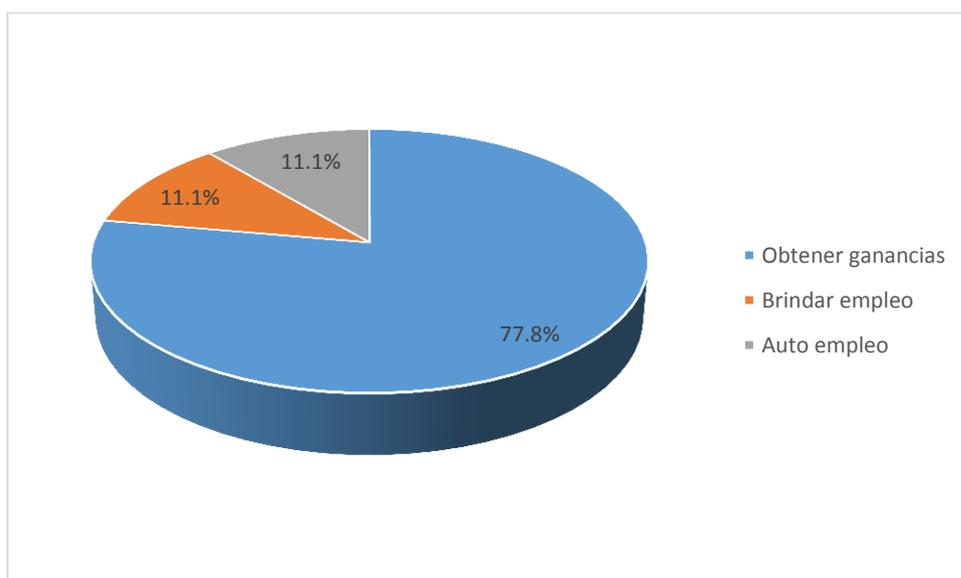


Figura N° 8: Objetivo principal de la empresa

Fuente: Tabla 2

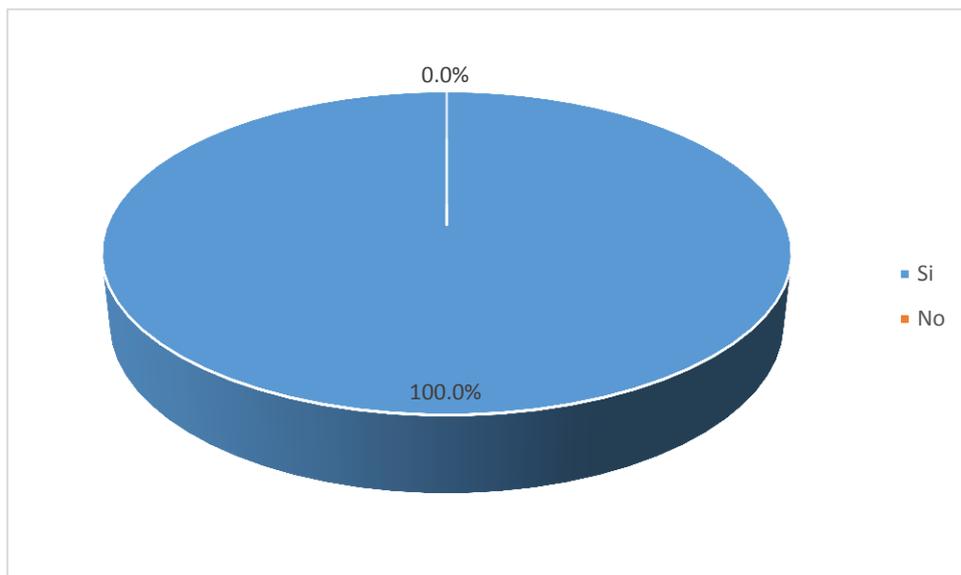


Figura N° 9: Conocimiento del termino capacitación

Fuente: Tabla 3

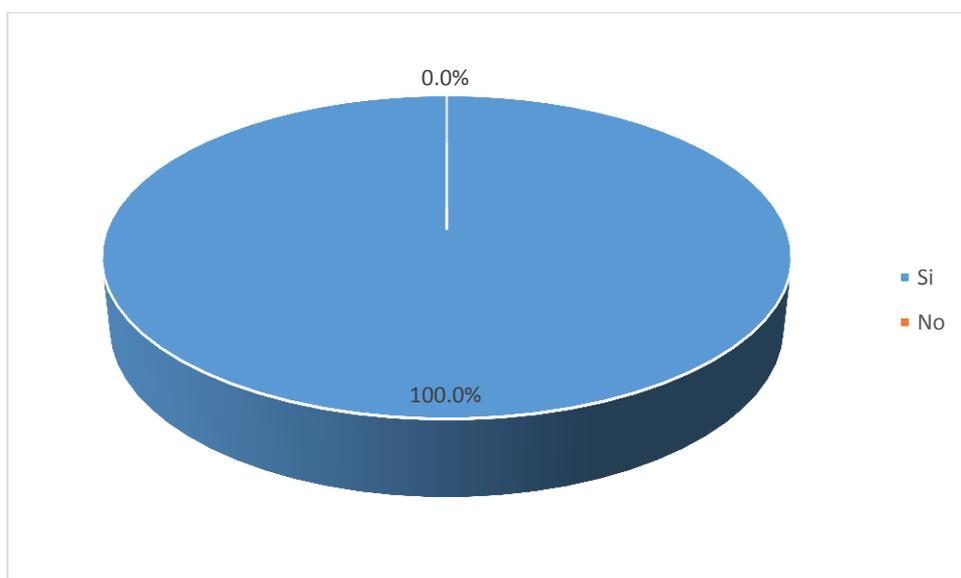


Figura N° 10: Se ha capacitado

Fuente: Tabla 3

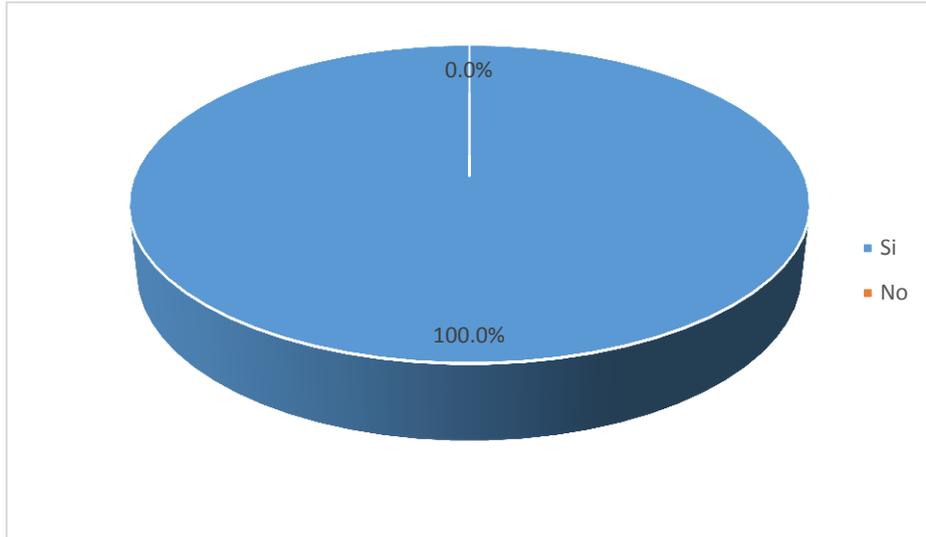


Figura N° 11: El personal de su empresa ha recibido algún tipo de capacitación

Fuente: Tabla 3

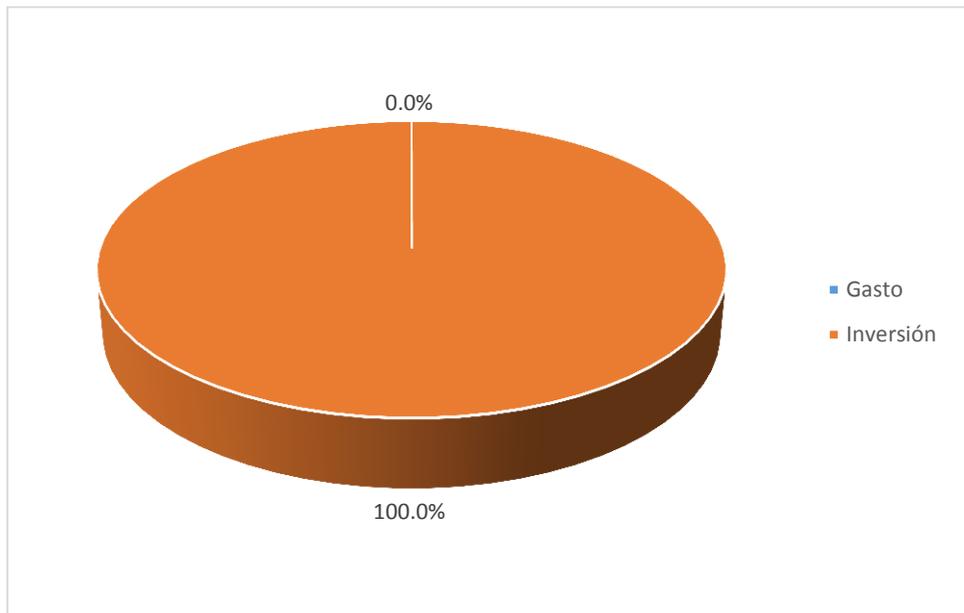


Figura N° 12: Considera a la capacitación es un gasto o una inversión

Fuente: Tabla 3

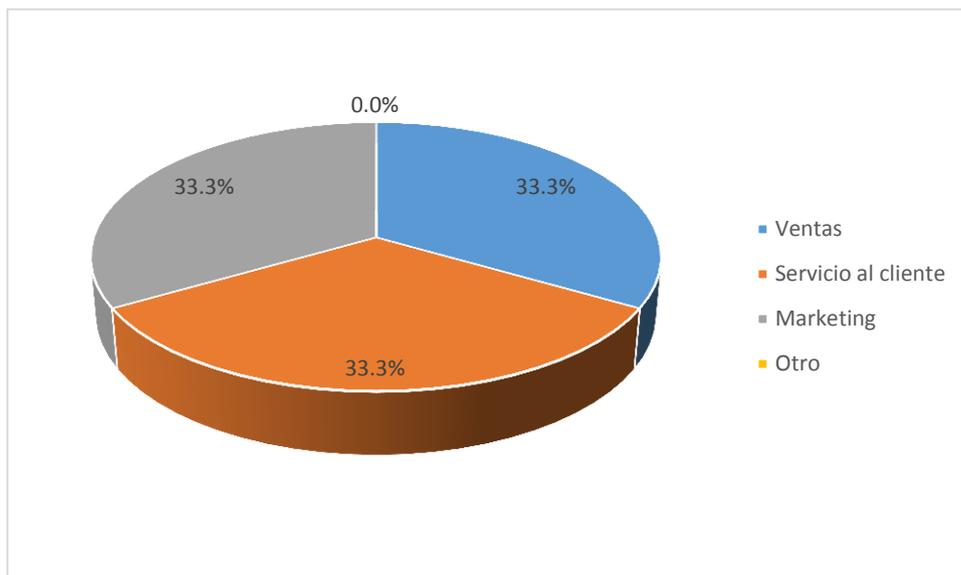


Figura N° 13: En que desearía capacitarse y capacitar a sus empleados.

Fuente: Tabla 3

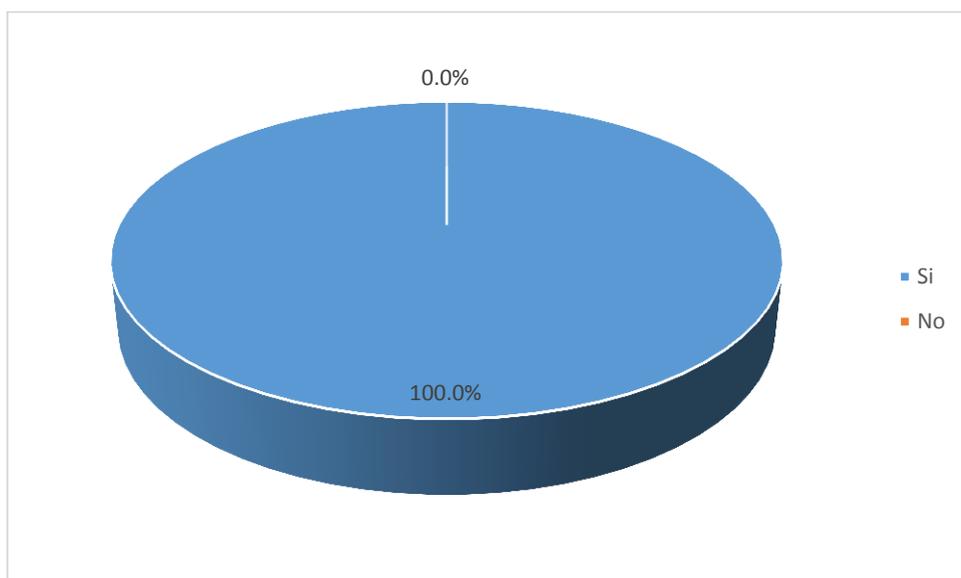


Figura N° 14: La capacitación es un gasto o una inversión

Fuente: Tabla 3

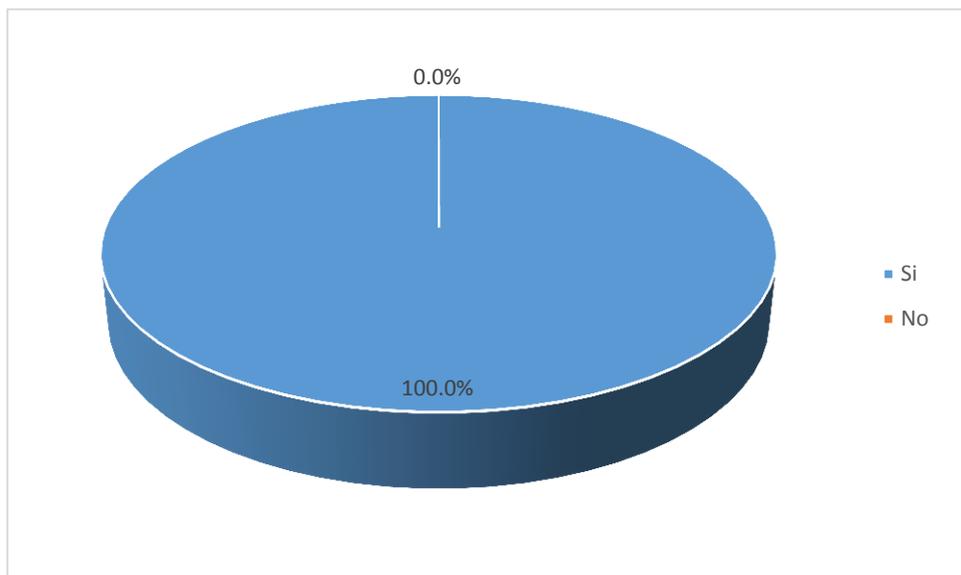


Figura N° 15: Considera que la capacitación influye en la competitividad de su empresa.

Fuente: Tabla 3

ANEXO 03: CUADRO DE SONDEO

N°	Nombre	Representante	Dirección	Interior Numero
1	INFONORTE GLOBAL BUSSINES	Sujegui Márquez Iman	Jr. Ladislao Espinar # 429 Centro Comercial Shopping Center	106
2	JARTEC	Alfredo Yopán Antúnez	Jr. Ladislao Espinar # 429 Centro Comercial Shopping Center	110
3	COMPUMAS SERVICIOS INTERNACIONAL S.A.C	David Urbina Romero	Jr. Ladislao Espinar # 429 Centro Comercial Shopping Center	204
4	SYSTEMET INFORMATICO S.A.C	Daniel Acuña Villanueva	Jr. Ladislao Espinar # 429 Centro Comercial Shopping Center	102
5	COMPUNEGOCIOS	Franklin García Rosas.	Jr. Ladislao Espinar # 429 Centro Comercial Shopping Center	113- 114-114 B
6	TECHNOCAGICAL WORLD S.R.L	Gonzalo Baltodano	Jr. Ladislao Espinar # 429 Centro Comercial Shopping Center	101 – A
7	COMPUMARKET SERVICE	Esther Del Pilar García Rosas	Jr. Ladislao Espinar #429 Centro Comercial Shopping Center	112
8	COMPUMARKET REGIONAL	Carmen Rita García Rosas	Jr. Ladislao Espinar # 429 Centro Comercial Shopping Center	108
9	MICROTECH SERVICE	Lili Salinas Capa	Jr. Ladislao Espina # 429 Centro Comercial Shopping Center	429 – B

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	AGOSTO				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Línea de investigación y planeamiento del tema de investigación	X											
Planteamiento del problema.		X										
Determinación de los objetivos y justificación de la investigación			X									
Revisión de la literatura					X	X	X					
Marco teórico y conceptual-redacción de antecedentes								X	X			
Marco teórico y conceptual-redacción de las bases teóricas.										X	X	
Redacción de la Metodología de investigación												X
Redacción de las Referencias bibliográficas												

Presupuesto:

a. Materiales:

Detalle	Cantidad	Precio unitario	Precio total
Lapiceros	5	1.00	5.00
Hojas	500	0.10	50.00
Cuaderno	2	4.00	8.00
Folder	3	4.00	8.00
Resaltador	2	1.50	3.00
Total			74.00

b. Bienes y servicios

Detalle	Cantidad	Precio unitario	Precio total
Bienes			
USB 8Gb	1	30.00	30.00
Impresiones	300	0.25	75.00
Copias	150	0.10	15.00
Servicios			
Horas Internet	60 Hrs.	1.00	60.00
Movilidad	30	5.00	150.00
Biblioteca	15 Hrs		0.00
Total			330.00

FINANCIAMIENTO: Autofinanciado por el estudiante.