



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS  
Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“LA CAPACITACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO-RUBRO FARMACIAS  
DE URBANIZACIÓN EL TRAPECIO, DISTRITO DE  
CHIMBOTE, 2015”

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

**AUTORA:**

Bach. SARA GUTIERREZ CASTAÑEDA

**ASESOR**

Dr. REINERIO ZACARIAS CENTURIÓN MEDINA

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2016**

## **JURADO EVALUADOR**

MBA. Santos Felipe Llenque Tume  
**Presidente**

Mgtr. Carlos Enaldo Rebaza Alfaro  
**Secretario**

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez  
**Miembro**

DR. Reinerio Centurión Medina  
**Asesor**

## AGRADECIMIENTO

**A Dios**, por darme la vida y permitirme alcanzar una de mis metas

**A mis padres**, por darme la vida y apoyarme en todo porque con su ejemplo me motivaron siempre, ,hasta dejarme la mejor herencia que son los estudios.

Al **docente**, Dr. Reinerio Z. Centurión Medina, por ser parte de mi formación profesional, por haberme guiado con sus altos conocimientos en la materia y su experiencia en la transmisión de los conocimientos obtenidos.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y bendecirme con la mejor Familia.

A mis padres y hermanos con todo mi amor ya que gracias a ellos pude cumplir con uno de mis objetivos trazados en la vida.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo por objetivo general determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector comercio- rubro farmacias de la urbanización el Trapecio distrito de Chimbote, 2015. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño No experimental/ transversal, se utilizó una población muestral de 4 Micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 13 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: **Referente al representante legal de la MYPE:** El 75% de los representantes de las MYPES, tienen la edad de 51 a más años. El 75% son de sexo femenino. El 100% tienen grado de estudios superior universitario. **Referente a la micro y pequeñas empresas.** El 100% de las MYPES está en el mercado de manera formal, El 75% tiene presencia en el mercado de 5 a más años, El 100% de las MYPES tiene de 01- 05 trabajadores, pero uno de manera permanente. El 100% tienen como objetivo de alcanzar la rentabilidad. **Referente a la capacitación:** El 100% de las MYPES consideran necesaria la capacitación empresarial .El 75% no recibió alguna capacitación en el año 2015, El 75% de los encuestados indicaron que nunca recibieron capacitación. El 100 % de los micro empresarios consideran que la capacitación es una inversión. El 100% de los empresarios de las MYPES consideran que la capacitación del personal mejora la productividad de su empresa, El 75% de las MYPES indicaron que no recibieron capacitación, en temas importantes como el Marketing, Atención al cliente, Competitividad u Otros. Finalmente como conclusión los representantes de las MYPES tienen conocimiento de la importancia de la capacitación en las MYPE, la consideran una inversión no un gasto, pero no lo incluyen dentro de sus prioridades para su crecimiento y desarrollo sostenido.

**Palabras clave:** capacitación, microempresa y representante

## ABSTRACT

The present research work, general objective was to determine the main features of the training in micro and small enterprises (SMEs) sector commerce - area pharmacies of urbanization the Trapecio district of Chimbote, 2015. The research was quantitative, descriptive level and non-experimental design / cross, we used a sample population of 4 Micro and small firms who applied a structured questionnaire of 13 questions through the technique of the survey, obtained the following results: concerning the legal representative of the MSE: 75% of representatives of SMEs they have the age of 51 and more. 75% are sex feminine. 100% have university degree of Superior studies. Referring to the micro and small enterprises. 100% of SMEs are on the market in a formal way, 75% has a presence in the market for 5 more years, 100% of the MSE has worked 01-05, but one permanently. 100% aim to achieve profitability. Regarding the training: 100% of the SMEs considered necessary business training. 75% did not receive any training in 2015, 75% of respondents indicated that they never received training. 100% of the micro entrepreneurs consider that training is an investment. 100% of SMEs entrepreneurs consider that staff training improves the productivity of your company, 75 percent of SMEs indicated that they did not receive training on important topics such as Marketing, attention to the customer, competitiveness or others. . Finally as conclusion representatives of SMEs are aware of the importance of training in SMEs, see as it an investment not an expense, but do not include it within their priorities for their growth and sustained development.

**Keywords:** training, microenterprise, and representative

## CONTENIDO

1. Título.....	i
2. Hoja de firma de jurado.....	ii
3. Agradecimiento.....	iii
4. Dedicatoria.....	iv
5. Resumen.....	v
6. Abstract.....	vi
7. Contenido.....	vii
8. Índice de cuadros y figuras.....	viii
<b>I.</b> Introducción.....	1
<b>II.</b> Revisión de la Literatura.....	4
a.    Antecedentes.....	4
b.    Bases Teóricas.....	9
c.    Marco Conceptual.....	17
<b>III.</b> Metodología.....	22
3.1.Diseño de la investigación.....	22
3.2.Población y muestra.....	22
3.3.Definición y operacionalización de variables.....	23
3.4.Técnicas e instrumentos.....	24
3.5.Plan de Análisis (Procedimientos).....	24
3.6.Matriz de consistencia.....	25
3.7.Principios éticos.....	28
<b>IV.</b> Resultados.....	29
4.1.Resultados.....	29
4.2.Análisis de resultados.....	32
<b>V.</b> Conclusiones.....	35
Referencias Bibliográficas.....	36
Anexos.....	40

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

<b>Tabla N° 01</b> Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro farmacias de urbanización .el Trapecio, distrito de Chimbote.....	29
<b>Tabla N° 02</b> Características de las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro farmacias de Urbanización. el Trapecio, distrito de Chimbote.....	30
<b>Tabla N° 03</b> Características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro farmacias de urbanización el Trapecio, distrito de Chimbote.....	31

### **Figuras (Anexo)**

Figura N° 1 Edad.....	47
Figura N° 2 Género.....	47
Figura N° 3 Grado de instrucción.....	48
Figura N° 4 Formalidad de la MYPE .....	49
Figura N° 5 Años de la MYPE.....	49
Figura N° 6 Trabajadores.....	50
Figura N° 7 Objetivo.....	50
Figura N° 8 La capacitación empresarial.....	51
Figura N° 9 Capacitaciones año 2015.....	51
Figura N° 10 Capacitaciones recibidas.....	52
Figura N° 11 La capacitación es .....	52
Figura N° 12 La capacitación mejora la productividad.....	53
Figura N°13 Capacitaciones recibidas por la empresa.....	53

## I. INTRODUCCIÓN

La microempresa tiene mucha importancia tanto en la generación de empleo como en el combate de la pobreza. Es por ello que se han llevado a cabo varios esfuerzos con el objetivo de conocer más profundamente al sector, es decir la microempresa busca generar empleo y por ello que se realizan grandes esfuerzos para que ellas puedan acceder a financiamientos para que de esta manera puedan surgir y combatir la pobreza Aguirre, (2006)

En la actualidad las micro y pequeñas empresas (MYPE) en el Perú son de vital importancia para la economía de nuestro país ya que son la principal fuente generadora de trabajo a pesar de las limitaciones que enfrentan para su crecimiento y desarrollo.

El desarrollo de la pequeña y micro empresa en el Perú ha sido un fenómeno característico de las últimas dos décadas, debido al acelerado proceso de migración y urbanización que sufrieron muchas ciudades, la aparición del autoempleo y de una gran cantidad de unidades económicas de pequeña escala según lo manifestado *por Arbulú & Otoyá, (2007)*. En la actualidad las micro y pequeñas empresas en el Perú son de vital importancia para la economía de nuestro país. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, tienen una gran significación por que aportan con un 40% al PBI, y con un 80% de la oferta laboral, sin contar con el autoempleo que genera; sin embargo, el desarrollo de dichas empresas se encuentra estancado, principalmente por la falta de financiamiento *según lo menciona Sánchez, (2014)*.

En el Perú el aporte del sector farmacéutico al PBI nacional ha ido en aumento desde unos 440 millones de nuevos soles en 1994, hasta unos 650 millones de nuevos soles en el año 2005, actualmente su aporte debe estar bordeando los mil millones. En el año 2003 las cadenas de farmacias que eran alrededor de 9, abarcaban el 35% del mercado, mientras que las farmacias pequeñas e independientes ocupaban el 34% del mercado, en tanto las farmacias del Minsa abarcaban el 5%. Las de Essalud el 12%, las clínicas privadas el 11%, actualmente las cadenas después de fusiones y adquisiciones por doquier deben estar abarcando el 70% del mercado, la mayoría de estas cadenas se halla ligada a poderosos grupos de poder como Holding Interbank (IFH Ltda Perú) este grupo, liderado por Carlos Rodríguez –Pastor, ha adquirido después de intensas negociaciones las cadena de farmacias Inkafarma, que eran propiedad de los grupos chilenos Salcobrand y Alejo Weintein, la venta incluye sus 416 locales de Lima y provincias y sus cerca de 5000 trabajadores, habiendo pagado alrededor de \$400

millones, esta cadena poseía el 30% del mercado y ocupaba en Lima más del 60% de posicionamiento de marca, en tanto en provincias este posicionamiento superaba el 90% económicamente negocian con el grupo Enfoca y su empresa Eckerd Perú (Unique) y con la cadena chilena de Boticas & Salud, con lo cual Holding sumaría más de 600 locales a nivel nacional en este momento, sin contar los millonarios planes de expansión que tienen Palacios ,(2012)

Por otro lado, haciendo mención a los clientes de las MYPE, el objetivo que deben tener es lograr su fidelización de modo que se asegure la compra repetida, permitiendo de esta manera su permanencia en el mercado. Cabe resaltar que deben recordar que los clientes son su principal activo cuando éstos pierden la confianza en su empresa de referencia y cambian de empresa desplazan sus flujos de dinero, poniendo en riesgo la estabilidad financiera e incluso la supervivencia de la empresa

Estas empresas e instituciones de distintos tamaños y giros no han entendido la importancia de tener a los clientes contentos para garantizar su retención y la compra repetida por que lamentablemente, muchas organizaciones simplemente están destinadas a quebrar por el simple hecho de que no cuidan su principal activo que es el cliente y muchas organizaciones desean en todo momento, discutir inútilmente con los clientes, tratando de justificar lo injustificable e imponer argumentos en lugar de escuchar las necesidades reales de los clientes. Hirata, (2007).

La investigación surgió ante el deseo de conocer y poder comprender la problemática que se viene desarrollando en la urbanización el Trapecio, distrito de Chimbote, con respecto al rubro comercio y en particular el rubro de las farmacias, ante la disminución de las ventas y deserción de los clientes de la zona que prefieren acudir a las cadenas de farmacias del centro de la ciudad.

En la urbanización el Trapecio, tiene una población numerosa, consta de tres etapas, constituidas por 600 a 700 viviendas aproximadamente, la gran mayoría construidas de material noble, cuenta con pistas y veredas, parques y jardines, canchas deportivas y polideportivo, mercado, varios establecimientos de comida como restaurantes, cevicherías, como también existen establecimientos que se dedican al rubro salud, como son las postas médicas, y farmacias.

En el rubro salud los establecimientos, (anexo N°2 ) se encuentran en su mayoría con años de experiencia y funcionamiento, pero se pudo apreciar la insatisfacción de los

clientes que muchas veces prefieren realizar sus compras en los establecimientos del centro de la ciudad, donde tienen más opciones, mejor atención y ofertas para adquirir sus productos., además no se sabe si las MYPES en estudio recibieron algún tipo de capacitación, cuantas veces al año, etc. Por todas estas razones y otras el enunciado del problema es el siguiente:

¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector Comercio– rubro farmacias, en la urbanización el Trapecio, distrito de Chimbote,2015?

Para poder dar respuesta al problema de la investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro farmacias en la urbanización el Trapecio, distrito de Chimbote, (2015). Para poder conseguir el objetivo general, se ha planteado los siguientes objetivos específicos: Determinar el perfil de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector comercio– rubro farmacias, en la urbanización el Trapecio, distrito de Chimbote, 2015. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio– rubro farmacias, en la urbanización el Trapecio, distrito de Chimbote, 2015. Determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio– rubro farmacias, en la urbanización el Trapecio, distrito de Chimbote, 2015. El presente trabajo de investigación se justifica porque nos permitió conocer a nivel exploratorio acerca de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro farmacias ubicadas en la urbanización el Trapecio, distrito de Chimbote, también la investigación servirá como antecedente y base para realizar otros estudios similares en este o en otros sectores. Además servirá como fuente de información para los alumnos interesados en el tema, como base para ser parte de sus conocimientos como futuros profesionales.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

**Sagastegui, M. (2010)** en su estudio en el sector servicios – rubro pollerías del distrito de Chimbote llega a las siguientes conclusiones: Respecto a los empresarios: a) La de edad promedio de los representantes legales de las MYPES encuestados es de 41.67 años b) El 66.7% de los representantes legales encuestados es del sexo femenino. c) El 33.3% de los empresarios encuestados tiene grado de instrucción superior no universitaria y universitaria respectivamente. Respecto al financiamiento: d) El 33.4% de las MYPES encuestadas recibieron créditos financieros en el año 2008; en cambio en el año 2009 sólo el 16.7% recibieron crédito. e) El 33.4 % de las MYPES encuestadas dijeron que obtuvieron crédito del sistema no bancario. f) La tasa de interés que cobró la Caja Municipal fue 8.38% mensual, no se especifica qué tasa de interés cobró Credichavín. g) El 100% de las MYPES que recibieron crédito invirtieron dicho crédito en el mejoramiento y/o ampliación de sus locales y el 50% dijeron que invirtieron en activos fijos y capital de trabajo, respectivamente. h) El 33.3% de los representantes legales de las MYPES encuestados dijeron que el microcrédito financiero sí contribuyó al mejoramiento de la rentabilidad de sus empresas y el 66.7% no respondieron. i) El 16.3% de los representantes legales de las MYPES encuestadas dijeron que la rentabilidad de sus empresas se incrementó en 5% y 15% respectivamente. Respecto a la capacitación: a) El 50% de los empresarios encuestados dijeron que sí recibieron capacitación antes del otorgamiento del crédito y el 50% dijeron que no recibieron capacitación. b) El 33.3% de los empresarios encuestados manifestaron que recibieron capacitación una vez, dos veces y más de cuatro veces, respectivamente. c) El 66.66% de los empresarios encuestados que recibieron capacitaciones, dijeron que los capacitaron en el curso de inversión del crédito financiero y el 33.33% dijeron que recibieron capacitaciones en los cursos de marketing empresarial y en atención al cliente, respectivamente. Respecto a las MYPES, los empresarios y los trabajadores: a) El 100% de los representantes legales de las MYPES encuestados dijeron tener más de 3 años en la actividad empresarial (rubro de pollerías). b) El 33.33% de los

empresarios dijeron que tienen entre 1 a 10 trabajadores, el 33.33% dijeron que tienen entre 21 a 25 trabajadores. c) El 66.7% de los representantes legales de las MYPES encuestados dijeron que sus trabajadores sí fueron capacitados d) El 50% de los representantes legales de las MYPES encuestados dijeron que sus trabajadores recibieron una capacitación y el 25% dijeron que sus trabajadores recibieron tres y más cursos de capacitación respectivamente. e) El 83% de los representantes legales de las MYPES encuestados dijeron que la capacitación si es una inversión y el 17% dijeron que no es una inversión. f) El 83% de los representantes legales de las MYPES encuestados dijeron que la capacitación si es relevante para la empresa y el 17% dijeron que no es relevante. g) El 75% de los representantes legales de las MYPES encuestados dijeron que sus trabajadores fueron capacitados en atención al cliente y el 25% dijeron que se capacitaron en aspectos sanitarios. Respecto a la rentabilidad empresarial: a) El 83% de los representantes legales de las MYPES encuestados dijeron que la capacitación sí mejoró la rentabilidad de sus empresas y el 17% dijeron que no. b) El 100% de los representantes legales de las MYPES encuestados dijeron que la rentabilidad de sus empresas sí mejoró. c) El 100% de los representantes legales de las MYPES encuestados dijeron que la rentabilidad de sus empresas no disminuyeron.

Biblioteca Virtual Uladech.Catolica (2010)

**Velásquez, R. (2012)**, realizó una investigación titulada: “Determinar las características del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las MYPES dedicadas al rubro de lavanderías en el distrito de Los Olivos durante el periodo 2012”. La investigación fue no experimental – descriptivo para ello se trabajó con una muestra de 42 MYPES que brindan el servicio de lavanderías de una población de 95 micro empresas, a los cuales se le aplicó una encuesta de 28 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: Respecto a los representantes legales de la empresa, el 98% manifestó que su edad fluctúa entre 18 y 64 años ; el 67% manifestó que género corresponde al masculino; el 50% manifestó que tiene estudios superiores de instituto completo; el 38% tiene más de 3 años en el mercado siendo evidente que la mayoría de las MYPES dedicadas al servicio de

lavanderías tiene más de 3 años de funcionamiento; el 93% respondió que posee entre 1 a 5 empleados; respecto al tipo de financiamiento, el 67% manifestó que el financiamiento es propio y el 33% restante que es ajeno habiendo un desequilibrio respecto al financiamiento de las MYPES dedicadas al servicio de lavanderías; respecto al objetivo de la empresa el 78% manifestó que era para maximizar las ganancias; en cuanto a la capacitación de los trabajadores, el 52% manifestó que sus trabajadores si se capacitaban y el 48% respondió que sus trabajadores no se capacitaban.

En tal sentido, **Velásquez, R. (2012)**, obtiene la siguiente conclusión:

En general el problema de las MYPES es el financiamiento, la capacitación y la rentabilidad y cuyas características en las MYPES de lavandería han sido descritas en el presente estudio, para lograr elevar estas restricciones o problemas se debe mejorar el tipo de financiamiento, capacitación y elevar la rentabilidad de las empresas, como una forma de solución a corto plazo, además es importante formalizar todas empresas, ya que con ello se podrá acceder a mejores créditos y financiamientos, así como a talleres y cursos de capacitación de las MYPES de lavandería en el distrito de los Olivos.

A todo ello, la recomendación que hace Velásquez, R. (2012), es:

Generar estrategias enfocadas en la capacitación para elevar la rentabilidad y financiamiento de la empresa.

**Según, Loayza, R. (2011)**, en su investigación del sector servicios – rubro actividad de impresión gráfica del distrito de Chimbote, con el objetivo de conocer las características de la capacitación en las MYPE de Chimbote, llego a las siguientes conclusiones: a) El 100% de los trabajadores de la MYPE no recibieron ninguna capacitación. b) El 62.5 % de los representantes de las MYPE consideran que la capacitación es una inversión mientras que el 37.5 dijeron que no es una inversión y si un gasto para su empresa. c) El 62.5% de los microempresarios manifiestan que la capacitación a su personal sí fue relevante para las empresas ya que ejecutaron un buen desempeño laboral y el 37.55% dijeron que no fue relevante. d) El 62.5% de los microempresarios consideran que la capacitación sí mejoró la rentabilidad y competitividad de sus empresas y el 37.5% dijeron que no mejoró. e) El 25% de los microempresarios

encuestados han recibido capacitación en el curso de manejo empresarial y el 75% han recibido capacitación en otros cursos no especificados lo cual implica que los microempresarios encuestados no valoran mucho la capacitación, o en todo caso, no tendrían los recursos financieros para realizar dicha actividad. También concluyo que la aplicación de la capacitación genera el conocimiento en las pequeñas y medianas empresas; es decir, es el único atributo del conocimiento que facilita su transferencia de enseñanza en la práctica, es decir; el personal aplica lo aprendido de la capacitación en su área de trabajo y medido a través de un monitoreo constante. Asimismo, contrastó, que al empresario de la micro y pequeña empresa le falta una adecuada orientación, tanto para los que recién quieren iniciarse en la actividad como para los que ya están en este camino empresarial, pues requieren de información y conocimiento ,a través de la capacitación, para el manejo de su negocio empresarial, como para los que ya están en este camino empresarial, pues requieren de información y conocimiento ,a través de la capacitación, para el manejo de su negocio .

En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, donde la obsolescencia también es una de las razones por la cual las empresas se preocupan por capacitar a sus colaboradores, ya que permite que los colaboradores actualicen sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan su eficiencia y eficacia (Loayza, 2011).

En ese sentido **Rengifo, J. (2010)**, en su estudio denominado “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro artesanía Shipibo-Conibo del distrito de Callería-Provincia de Coronel Portillo, periodo 2009-2010” señala que los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la capacitación de sus MYPES son:

Respecto a los representantes: Del 100% de los representantes legales de las MYPES encuestados: el 100% son adultos, el 57% es de sexo masculino y el 50% tiene secundaria completa, el 43% secundaria incompleta.

Respecto a las características de las MYPES : Las principales características

de las MYPES del ámbito de estudio son: el 100% se dedica al negocio por más de 03 años respectivamente, el 86% no tiene ningún trabajador permanente, el 71% tiene 01 trabajador eventual y el 93% se formaron por subsistencia.

Respecto a la capacitación Los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la capacitación de sus MYPES son: el 86% no recibió capacitación para el otorgamiento del préstamo, el 71% tuvieron un curso de capacitación, con respecto al personal que recibió algún tipo de capacitación el 43% ha recibido una capacitación en el año, El 57% considera que la capacitación como empresario es una inversión y el 50% considera que la capacitación como empresario es relevante para su empresa.

Conforme a lo siguiente se puede concluir:

Que existe un sentido del emprendimiento en crecimiento, donde prácticamente se encuentra equiparado el género de los microempresarios, así como una ligera mayoría en los empresarios con secundaria completa e incompleta.

La mayoría de microempresas tienen más de tres años de formadas, también se hace notoria el cambio de personal constante en sus negocios, contando de esta manera solo con trabajadores eventuales en el puesto.

Es notoria la falta de capacitación a los empleados del negocio, por lo que se pide capacitar de forma constante a los empleados para que puedan crecer en su puesto y conocer más aun sus funciones. Y así lograr el crecimiento personal como empresarial.

Para finalizar **Naranjo, F. (2011)**, recalca que un aspecto importante en el progreso de las MYPE es el tema de la capacitación ya que ésta en la empresa tiene un papel muy Importante, que permite que el trabajador no solo mejore sus habilidades sino que permite, también el fortalecimiento de la competitividad de los mismos beneficiando así no solamente a ellos sino también a la organización en general. Es la base y uno de los pilares más importantes para el sostenimiento, fortalecimiento y crecimiento de la MYPE. A los empresarios de las micro y pequeñas empresas les es indispensable la adecuada, orientación, tanto para los que inician como para

los que ya están en el camino empresarial, pues requieren de información y conocimiento a través de la capacitación para contribuir en ello al mejor manejo del negocio. Así mismo el entrenamiento ofrecido por la empresa hacia sus colaboradores hace posible un incremento de la capacidad laboral del mismo y que, por tanto, reporta también una mayor utilidad a la empresa. Es así que la capacitación del personal es uno de los desafíos más importantes que enfrentan las MYPE, pues la globalización impone un ritmo acelerado de cambios que exigen un aprendizaje continuo.

## **2.2 Bases teóricas**

**Chacaltana, (2011)**, nos presenta las teorías sobre capacitación laboral. La capacitación proporcionada por el empleador es uno de los tópicos donde ha habido más desarrollo teórico en la economía laboral durante las últimas décadas. La teoría predominante es la teoría del capital humano, la cual tiene diversas variantes, pero también existen algunos desarrollos interesantes del análisis institucionalista. En lo que sigue revisaremos los principales postulados de cada una de estas teorías.

### La teoría de las inversiones en capital humano

En lo básico, esta teoría concibe a la capacitación como una inversión para el empleador y los trabajadores: esta puede incrementar la productividad del trabajo esperada en la firma pero se tiene que incurrir en costos. Es decir, como en toda inversión las inversiones en capital humano producen tasas de retorno, los cuales tienen que ser comparados con sus costos. Estos costos pueden ser costos directos o costos de oportunidad. Los costos directos incluyen gastos en materiales educativos, tutoría, transporte, etc. Los costos de oportunidad incluyen una más baja productividad durante el periodo de entrenamiento, tiempo del capacitado y su supervisor durante el proceso de entrenamiento.

El problema principal analizado en esta teoría se refiere a los derechos de propiedad de los beneficios de la inversión en capacitación. El punto en realidad es bastante simple: si una empresa invierte en maquinaria esta puede ser vendida luego en cualquier momento de manera que parte de esta inversión puede ser recuperada. En el caso del capital humano, en cambio,

el empresario no puede “revender” el capital humano para recuperar sus inversiones. Más aun, parte de los beneficios de estas inversiones se quedan con el trabajador y en otros casos, pasan a otros empleadores futuros de esos trabajadores.

La teoría estándar: Capacitación en condiciones de competencia perfecta

El modelo básico asume que los mercados de trabajo y de bienes finales son competitivos. La idea general del modelo - en el que se comparan los beneficios con los costos de la capacitación. Aquí se grafican ingresos y costos asociados a inversiones en capital humano, a lo largo de la vida, específicamente a partir de cierta edad mínima como los 18 años. Existe un perfil de ingresos, sin capacitación, que se inicia en un nivel bajo pero que va creciendo a lo largo de la vida gracias a ganancias en experiencia.

### **Teoría de la capacitación**

En la era del conocimiento, la capacitación ha pasado a ser una cuestión fundamental para el crecimiento y competitividad de las empresas. Ya no son los recursos materiales o financieros los que determinan la capacidad competitiva, sino su capital intelectual. (Lefcovich, 2009).

Algunos autores van más allá, como Hoyler, que considera que la capacitación es una inversión de la empresa que tiene la intención de capacitar el equipo de trabajo para reducir o eliminar la diferencia entre su desempeño presente y los objetivos y logros propuestos. En otras palabras, en un sentido más amplio, la capacitación es un esfuerzo dirigido hacia el equipo con el objeto de facilitar que éste alcance, de la forma más económica posible, los objetivos de la empresa.

En este sentido. La capacitación no es un gasto, sino una inversión que produce a la organización un rendimiento que de verdad vale la pena. (Chiavenato, 2011)

El enfoque sistemático de capacitación define a la organización como una estructura autónoma, con capacidad para comprender de manera objetiva, sus interacciones y tomar las decisiones más adecuadas para la organización en su totalidad; la capacitación, es uno de los factores que contribuyen a mantener el equilibrio de la organización, mediante la solución a problemáticas del recurso humano que obstaculicen el cumplimiento de objetivos de la organización; este enfoque, permite alcanzar las metas globales de una organización desde la inducción, el desempeño eficaz de las funciones en el puesto, el desarrollo ejecutivo e inclusive de desarrollo y bienestar personal. (Ortiz, 2012).

### **Capacitación**

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollo de habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización de la tarea y del ambiente, así como el desarrollo de habilidades y competencias. Una tarea cualquiera, compleja o simple, implica estos tres aspectos. Dentro de un concepto más limitada, flippo explica que la “capacitación es el acto de aumentar el conocimiento y la pericia de un empleado para el desempeño de determinado puesto o trabajo”. (Chiavenato, 2011)

Para el sistema nacional de capacitación para la MYPE peruana (2008, p. 33). Se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa.

### **Clasificación de la capacitación:**

Ventura, (2012) considera los siguientes tipos:

#### **Por su formalidad**

La capacitación informal, está relacionada con el conjunto de orientaciones o instrucciones que se producen en la operatividad de las organizaciones, como es el caso de un superior o persona idónea que explica a otro de menor calificación de qué manera realizar una determinada tarea o bien les da las instrucciones para realizarla.

La capacitación formal, es uno de los tipos y modalidades de capacitación que programa la empresa considerando las necesidades de capacitación del personal.

La duración de este tipo de capacitaciones puede ser desde un día o de varios meses.

#### **Por su naturaleza**

La capacitación de orientación, la cual pretende familiarizar a los nuevos colaboradores de la empresa, como es el caso de que aquellos que ingresan en la organización.

La capacitación en el trabajo, es la práctica laboral que se desarrolla en el mismo ámbito laboral.

El entrenamiento de aprendices, se trata del período formal de aprendizaje de un oficio.

El entrenamiento técnico, es una capacitación específica para una determinada actividad laboral.

La capacitación de los supervisores, es donde se prepara al personal de supervisión para el desempeño de sus funciones gerenciales.

### **Por su nivel ocupacional**

Capacitación de operarios

Capacitación de obreros calificados

Capacitación de supervisores

Capacitación de jefes de línea

Capacitación de gerentes

Los planes de capacitación que lleven a cabo las organizaciones pueden tener otras modalidades según sean las necesidades que tenga la empresa. Como es el caso de la inducción, la capacitación en el puesto de trabajo, los cursos internos, los seminarios y talleres, prácticas, los cursos de actualización, entre otros.

En la etapa de inducción el objetivo es la ambientación inicial del trabajador a la empresa, la cual será ejecutada por el mismo jefe inmediato.

En la capacitación en el puesto de trabajo, es un proceso que se lleva a cabo en el mismo puesto de trabajo en donde la persona encargada de hacerlo será el jefe inmediato, siendo la instrucción individual o grupal.

Con respecto a los cursos internos, se trata de eventos de capacitación sobre determinadas técnicas o temas de interés general que se organizan y llevan cabo en la empresa.

Los seminarios, talleres, son eventos que tiene corta duración, tratándose de temas puntuales.

Los cursos de actualización, son generalmente programas realizados por las universidades o escuelas especializadas en donde se les brinda conocimientos a los colaboradores de la empresa.

### **Causas por las que a veces no se efectúa la capacitación**

- . Falta de conciencia por parte del gerente
- . Representa un gasto innecesario
- Requiere de tiempo y dedicación
- . Se prioriza intereses personales
- Falta del recurso económico

### **B) Importancia de la Capacitación**

En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo. La obsolescencia, también es una de las razones por la cual, las empresas se preocupan por capacitar a sus colaboradores, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia. Para las empresas u organizaciones, la capacitación debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redunda en beneficios para la empresa. La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización. (Reyna, 2009)

### **c) Programas de apoyo a la capacitación de la MYPE en el Perú**

En el Perú no se han generado suficientes incentivos para la capacitación de las MYPES, como sí sucede en otros países de la región. En la actualidad existe un solo programa llamado Mi Empresa, a través del cual se han centralizado los diferentes servicios que las MYPES requieren. El programa Mi Empresa ha tomado las riendas de Perú Emprendedor, el cual se constituía en el programa más importante de los gobiernos anteriores. A continuación se nombrará los diversos programas que fomentan la capacitación en las MYPES en el Perú:

- . Programa Mi Empresa
- . Programa Perú Emprendedor
- . Programa de fomento empresarial

### **Beneficios de la capacitación**

Deleria, (2011) considera que la capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

### **Cómo beneficia la capacitación a las organizaciones**

Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.

Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.

Crea mejor imagen.

Produce actitudes más positivas.

Mejora la relación jefes-subordinados.

Se promueve la comunicación a toda la organización.

Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.

Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.

Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.

Incrementa la productividad y calidad del trabajo

### **Cómo beneficia la capacitación al personal:**

- \*Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- \*Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- \*Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- \*Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- \*Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- \*Permite el logro de metas individuales.
- \*Disminuye temores de incompetencia o ignorancia.
- \*Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.

## **2.3 Marco Conceptual**

### Definición

Según ley 28015, (2003) 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 establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro pequeñas y medianas empresas (MIPYME), estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción ,incentivando la inversión privada, la producción, el acceso a los mercados internos y externos y otras políticas que impulsen y permitan la mejora de la organización empresarial

### **Características de las MYPE**

Ya no se definirá el tipo de empresa por su número de trabajadores sino solo por el tamaño de sus ventas. De este modo una microempresa podrá contratar más personas que las diez a las que antes estaba limitada.

Desde ahora será denominada:

### **Microempresa**

La que tiene ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias UIT(S/555. Mil)

### **Pequeña Empresa:**

La que vende entre 150 UIT (S/555. Mil) y 1700 UIT (S/6'290.000)

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la pequeña empresa será determinado por decreto supremo refrendado por el ministerio de economía y finanzas cada dos (2) años y no será menor a la variación porcentual acumulada del PBI nominal durante el referido período. 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.

### **Importancia de las micro y pequeñas empresas:**

Aspilcueta, (2012), las MYPE son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas la importancia de las MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a que proporcionan abundantes puestos de trabajo, reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso, incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población, son la principal fuente de desarrollo del sector privado, mejoran la distribución del ingreso y contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

### **El producto bruto interno: ( PBI )**

Es una medida del valor de la actividad económica de un país. Básicamente calcula cual fue la producción en bienes y servicios que se hizo en un periodo de tiempo específico, generalmente en un trimestre o en un año, en las fronteras de un país

### **Farmacias:**

Según Sánchez, R. (2008)

La farmacia, es la ciencia y práctica de la preparación y dispensación de fármacos; también el lugar donde se preparan los productos medicinales y el lugar donde se dispensan, pero éste es llamado oficina de farmacia (antiguamente llamado botica) para distinguir el concepto de ciencia con el concepto de lugar. La farmacia es un área de la materia médica, rama de las ciencias de la salud, que estudia la procedencia, naturaleza, propiedades, y preparación de medicamentos.

Los farmacéuticos comparten con los químicos y los médicos la responsabilidad de sintetizar compuestos orgánicos con valor terapéutico. Además, cada vez con más frecuencia se solicita consejo a la comunidad de farmacéuticos en materia de salud e higiene. La farmacia incluye, además de los conocimientos sobre fármacos y medicamentos, conocimientos sobre los efectos que pueden tener éstos sobre cuerpo humano y las propiedades químicas y biológicas del cuerpo donde actúa con ayuda de disciplinas de la misma farmacia o de otros campos afines como son la farmacología, farmacocinética, farmacodinamia, fisicoquímica, toxicología, farmacotécnica y química farmacéutica.

### **Oficina de Farmacia:**

Según Cedeño, (2010)

La oficina de farmacia es el lugar o establecimiento donde un farmacéutico ejerce la farmacia, o sea, proporciona servicio de salud a un paciente ofreciéndole consejo, dispensándole medicamentos fruto de este consejo o por receta del médico y otros productos de parafarmacia como productos de cosmética, alimentos especiales, productos de higiene personal, ortopedia, etc. Popularmente a la oficina de farmacia se le suele llamar simplemente farmacia y tradicionalmente se le llama botica. Una oficina de farmacia puede albergar un laboratorio de análisis clínicos o uno de elaboración de

productos medicinales mediante las fórmulas magistrales o preparadas oficinales.

Personal de oficina de farmacia

La farmacia es el lugar donde el farmacéutico desenvuelve su labor profesional. Puede ser una farmacia comunitaria, abierta al público o una farmacia hospitalaria al servicio de esta institución. En una farmacia siempre ha de haber un farmacéutico en todo momento, pero también se encuentra personal auxiliar, que ayudan al farmacéutico en la dispensación y recepción de pedidos, poco a poco se van introduciendo los técnicos en farmacia.

### **Definiciones de capacitación:**

Según el Diccionario de la Real Academia Española, se entiende por capacitación acción y efecto de capacitar y la misma referencia dice que capacitar es hacer a alguien apto, habilitarlo para algo; en otras palabras, podríamos decir que es un proceso formal en el cual una persona aprende conocimientos o habilidades. Esto ayuda a los miembros de una organización a desempeñarse de acuerdo a los estándares requeridos.

Una de las grandes preocupaciones de los gerentes de capacitación y especialmente de los responsables de recursos humanos en las organizaciones es precisamente el poder ofrecer programas de capacitación que garanticen el mejoramiento del desempeño y la productividad en la organización.

Estas intenciones suelen verse frustradas en muchas ocasiones cuando al terminar los procesos de formación y entrenamiento del personal los resultados no son los esperados en términos de mejoramiento personal y desarrollo de las competencias identificadas como claves para el éxito personal, laboral y de la empresa a la cual pertenece la persona capacitada (Canessa, 2008).

Por su parte, Vásquez, (2010), menciona que 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.

Se puede definir a la capacitación como un complemento en la educación académica de las personas y prepararlos para emprender trabajos de más responsabilidad. Así también otras teorías manifiestan que la capacitación es el conjunto de conocimientos sobre el puesto que se debe desempeñar de manera eficiente y eficaz.

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 .

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 (Ibáñez, 2008, citado por Vásquez ,2012)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño de investigación**

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

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

Fue transversal porque el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin.

Fue descriptivo porque solo se describió las principales características de la variable en estudio, que fue la Capacitación.

Fue cuantitativa, porque en la recolección de datos y la presentación de los resultados se utilizaron instrumentos de evaluación.

#### **3.2 Población y muestra**

La población estuvo conformada por 4 micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro farmacias de la urbanización El Trapecio, distrito de Chimbote 2015, según el portal de consultas web: Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas DIGEMID. Se tomó muestra de las 4 micro y pequeñas empresas que representa el 100% de la población en estudio.

### 3.3 Definición y operacionalización de la variables

Variable	Definición variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
<b>Capacitación</b>	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	Capacitación Empresarial, antes del inicio del negocio.	a) Sí b) No	Nominal
		Capacitación en el año 2015	a) Si b) No	Nominal
		Capacitaciones recibidas	a) Uno b) Dos c) Tres d) Ninguna	Ordinal
		Capacitación	a) Inversión b) Gasto	Nominal
		Mejora la productividad dela empresa	a) Si b) No	Nominal
		Cursos de Capacitación	a) Marketing b) Atención al cliente c) Competitividad d) Otros e) Ninguna	Nominal

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

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

El instrumento, que se utilizó para registrar la información fue: El cuestionario, estructurado con 13 preguntas, preparadas cuidadosamente, relacionadas con los aspectos generales del empresario y de la variable en estudio que interesaban para la investigación.

### **3.5 Plan de análisis**

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo para la tabulación de los datos se utilizó : como soporte el programa excel ,registro de la información en la base de los formatos establecidos para el desarrollo del informe de investigación, de tablas de frecuencia absoluta y porcentual y la elaboración de los gráficos circulares que acompañan a los cuadros para la descripción de las variables según las categorías que fueron objeto de análisis.

### 3.6 Matriz de consistencia:

Problema	Objetivos	Variable	Universo y población	Métodos	Instrumentos
<p><b>Central:</b></p> <p>¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro farmacias, de la Urbanización El Trapecio, distrito de Chimbote, 2015?</p> <p><b>Secundarios:</b></p> <p>¿Cuál es el perfil de los</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar cuáles son las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro farmacias, de la rbanización el Trapecio, distrito de Chimbote, 2015.</p> <p><b>Objetivos secundarios:</b></p> <p>Determinar el perfil de</p>	<p><b>Capacitación:</b> 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</p>	<p>Se utilizó una universo de 4 micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro farmacias de la urbanización el Trapecio, distrito de Chimbote 2015.</p> <p>Se utilizó la totalidad de la población de las micro y pequeñas</p>	<p>Diseño:</p> <p><b>Fue cuantitativa,</b> porque en la recolección de datos y la presentación de los resultados se utilizaron instrumentos de evaluación.</p> <p><b>Fue descriptivo</b> porque solo se describió las principales características de la variable en estudio, que fue la Capacitación.</p>	<p><b>Técnica:</b> La encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

<p>representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro farmacias, de la Urbanización el Trapecio, distrito de Chimbote, 2015?</p>	<p>los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro farmacias, de la Urbanización el Trapecio, distrito de Chimbote, 2015.</p>		<p>empresas del sector comercio rubro farmacias de la urbanización el trapecio. distrito de Chimbote 2015.</p>	<p><b>Fue no experimental</b> porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.</p>	
<p>¿Cuáles son las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio– rubro farmacias, de la urbanización el Trapecio, distrito de Chimbote, 2015?</p>	<p>Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – farmacias, de la Urbanización el Trapecio, distrito de Chimbote, 2015?</p>			<p><b>Fue transversal</b> por qué el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin.</p>	

<p>¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro farmacias, de la urbanización el Trapecio, distrito de Chimbote 2015?</p>	<p>Determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro farmacias, de la urbanización el Trapecio, distrito de Chimbote, 2015?</p>				
--	--	--	--	--	--

### **3.7 Principios éticos**

El estudio de las micro y pequeñas empresas, no se comprometió los intereses de los empresarios, como tampoco generó ningún conflicto ya que con anterioridad se coordinó con los propietarios o encargados de las MYPES para recibir la información para luego procesarla como resultados.

Los datos son reales y proporcionados por los mismos dueños y no se violó la confidencialidad de los mismos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados

Tabla N°1: Características generales de los representantes legales de las microempresas del sector comercio rubro farmacias, en distrito de Chimbote, urbanización el Trapecio 2015

Datos generales	Número de MYPES	Porcentaje
<b>Edad</b>		
a) 18- 30 años	0	0,0
b) 31-50 años	1	25,0
c) 51 a más	3	75,0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>
<b>sexo</b>		
a) Masculino	1	25,0
b) Femenino	3	75,0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>
<b>Grado de instrucción</b>		
a) Sin instrucción	0	0,0
b) Educación Básica	0	0,0
c) Superior no universitario	0	0,0
d) Superior universitario	4	100,0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las microempresas del sector comercio, rubro farmacias, en urbanización el Trapecio distrito de Chimbote 2015

Tabla N° 02: Características de las microempresas del sector comercio, rubro farmacias, en urbanización el Trapecio distrito de Chimbote 2015

<b>Datos generales</b>	<b>Número de MYPES</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Respecto a la MYPE es</b>		
a) <b>formal</b>	4	100,0
b) <b>Informal</b>	0	0,0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>
<b>Años de la MYPE</b>		
a) <b>0-2 años</b>	1	25,0
b) <b>2-5 años</b>	0	0,0
c) <b>5 a más años</b>	3	75,0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>
<b>Trabajadores</b>		
a) <b>01-05 trabajadores</b>	4	100,0
b) <b>06-10 trabajadores</b>	0	0,0
c) <b>10 a más trabajadores</b>	0	0,0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>
<b>Objetivo de la MYPE</b>		
a) <b>Rentabilidad</b>	4	100,0
b) <b>Subsistencia</b>	0	0,0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las microempresas del sector comercio, rubro farmacias, en urbanización el Trapecio distrito de Chimbote 2015

Tabla N° 03: Capacitación de las microempresas del sector comercio, rubro farmacias.

<b>Datos generales</b>	<b>Número de MYPES</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Es necesario la Capacitación Empresarial</b>		
a) Si	4	100,0
b) No	0	0,0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>
<b>Recibió alguna Capacitación en el año 2015</b>		
a) Si	1	25,0
b) No	3	75,0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>
<b>Capacitaciones recibidas</b>		
a) 1	0	0,0
b) 2	1	25,0
c) 3	0	0,0
d) Ninguna	3	75,0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>
<b>La Capacitación es una Inversión o un Gasto</b>		
a) Inversión	4	100,0
b) Gasto	0	0,0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>
<b>La Capacitación mejora la Productividad</b>		
a) Si	4	100,0
b) No	0	0,0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>
<b>Capacitaciones recibidas por la empresa</b>		
a) Marketing	0	0,0
b) Atención al Cliente	0	0,0
c) Competitividad	0	0,0
d) Otros	1	25,0
e) Ninguna	3	75,0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las microempresas del sector comercio, rubro farmacias en la Urbanización el Trapecio distrito de Chimbote 2015

## 4.2 Análisis de los Resultados

Discusión

### Respecto a los Representantes legales de las MYPE (Tabla N° 01)

- a) Edad el 75% de los representantes legales, son personas adultas, ya que sus edades oscilan entre 51 a más, lo que concuerda con los resultados encontrados por (Rengifo, J. 2010) el cual menciona que los representantes legales son adultos y se contrasta con (Sagastegui, M. 2010) el cual menciona que la edad promedio de los representantes legales de las MYPES encuestados es de 41 a 67 años.

Esto demuestra que la mayoría de las MYPES del sector comercio rubro farmacias de la urbanización el Trapecio, distrito de Chimbote, 2015, están dirigidas por personas adultas.

Sexo: El 75% son de sexo femenino estos resultados se coincide con los resultados encontrados por (Sagastegui, M. 2010) el cual determina que el mayor porcentaje fueron del sexo femenino y contrasta con (Velásquez, R, 2012) que manifestó que el mayor porcentaje es de sexo masculino.

Grado de instrucción el 100% tienen grado de instrucción superior estos resultados se contrastan con (Rengifo, J, 2010) que manifestó que el 50% tienen secundaria completa y los resultados encontrados por (Velásquez, R. 2012) manifiesta que el 50% tiene estudios superiores.

### Respecto a las características de las MYPE (Tabla N° 02)

- a) **Años de la MYPE en el mercado:** El 100% de los microempresarios encuestados se dedican al rubro farmacia de 5 años a más. Estos resultados estarían implicando que las microempresas en estudio tienen la suficiente antigüedad para ser estables. Asimismo estos resultados coinciden a los encontrados por (Rengifo, J. 2010), (Sagastegui, M. 2010) y (Velásquez, R. 2012).

**Trabajadores:** El 100% de las microempresas encuestadas tienen de a 1 a 5 trabajadores pero un trabajador permanente. Estos resultados estarían

implicando que desde el punto de vista del número de trabajadores que contratan las MYPES en estudio son microempresas más o menos coincide con (Velásquez, R.2012) que manifiesta que el 93% posee de 1 a 5 trabajadores y contrasta con los resultados obtenidos con (Sagastegui,M.2010) que tiene un 33.33% que tiene de 1 a 10 trabajadores y el 33.33% tienen de 21 a 25 trabajadores.

**Objetivo de la MYPE:** El 100% de las microempresas respondieron que su MYPE su objetivo es la Rentabilidad. Esto demuestra que la mayoría de las MYPES del sector comercio rubro farmacias, fueron creadas con el objetivo de ser Rentables.

### **Respecto a la Capacitación (tabla N°03)**

- a) El 100% de gerentes y/o administradores de las MYPES en estudio consideran que la capacitación empresarial es necesaria para mejorar la atención al cliente y productividad de sus MYPES

El 75% de los microempresarios encuestados manifiestan que en el año 2015 no recibieron ninguna capacitación en el año 2015 estos datos contrastan con los resultados obtenidos por (Sagastegui, M. 2010) que manifiesta que el 75% de sus representantes legales recibieron capacitación en atención al cliente y el 25% capacitación en otros aspectos, (Velasquez, R.2012) manifiesta que el 52% de sus trabajadores si se capacitan y el 48% respondieron que no se capacitaron.

El 75% de los microempresarios encuestados manifiestan que no recibieron ninguna capacitación coincide con (Loayza, R.2011) donde manifiesta que el 100% de trabajadores no recibieron ninguna capacitación y contrasta con los resultados de (Sagastegui, M.2010) donde manifiesta que el 50% recibieron al menos una capacitación y el 25% recibieron de 3 a más capacitaciones.

El 100 % de los microempresarios manifiestan que la capacitación es una inversión estos resultados son parecidos con (Rengifo, J.2010) que manifiesta que el 57% es una inversión para el empresario y (Sagastegui, M.2010) que indica que el 83% de los representantes legales de las MYPES encuestados dijeron que la capacitación si es una inversión y el 17% dijeron que no.

El 100 % de los microempresarios encuestados respondieron que la capacitación mejora la productividad de sus MYPES

El 75% de los encuestados manifiestan que no recibieron ninguna capacitación en marketing , atención al cliente, competitividad u otros curso, solo el 25 % tuvo capacitación en otros cursos, esto contrasta con (Loayza ,R. 2012) que indica que el 25% de microempresarios recibió capacitación en manejo empresarial y el 75% recibió capacitación en otros cursos no especificados y (Sagastegui,M.2010) que manifiesta que 75% de los representantes legales de las MYPES, dijeron que sus trabajadores fueron capacitados en atención al cliente y el 25% fueron capacitados en aspectos sanitarios.

## **V. CONCLUSIONES.**

La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro farmacias de la urbanización el trapecio del distrito de Chimbote, 2015, están dirigidas por personas adultas del sexo femenino y con grado de instrucción superior.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro farmacias de la urbanización el trapecio distrito de Chimbote, 2015 son establecimiento formales con más de 5 años en el mercado y su mayoría tienen de 1 a 5 trabajadores, pero uno permanente, la totalidad de MYPES fueron creadas con el objetivo de alcanzar de ser rentables.

El objetivo principal de esta investigación fue determinar las principales características de la capacitación en las MYPES, sector comercio, rubro farmacias, en respuesta a este objetivo, los resultados nos muestran que la totalidad de gerentes y o administradores de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro farmacias de la urbanización el trapecio de Chimbote, 2015, consideran que la capacitación empresarial es importante para mejorar la atención al cliente y su productividad, pero el 75% de microempresarios indicaron que no recibieron alguna capacitación en el año 2015, también indicaron que la capacitación es una inversión que mejoraría la productividad de sus MYPES. Se conoce de la importancia de la capacitación en las MYPES pero sin embargo no lo aplican.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguirre,P. (2006) MYPE (Micro y pequeña empresa ) Peru. Tomado de : <http://www.monografias.com/trabajos39/micro-empresas/micro-empresas.shtml>

Arbulú, J, & Otoya. J. (Setiembre, 2007). La PYME en el Perú. Extraído el 20 de Diciembre del 2013, de <http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/arbulu.pdf>

Santos, J. (2001-2008). Las MYPES en los países emergentes y su incidencia en el desarrollo empresarial nacional. Disponible desde: <http://www.congreso.gob.pe/congresista/2001/sjaimes/documentos/audiencias/conasan/PEQUE NAEMPRESA-2.pdf>

Sánchez, (11 de Marzo de 2014). MYPES en Perú. su importancia y propuesta tributaria. Extraído el 20 de Diciembre del 2014, de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/viewFile/5433/4665>

Gilberto, J. (2009). Análisis y propuestas para la formalización de las micro y pequeñas empresas. Disponible desde: <http://www.monografias.com/trabajos41/formalizacion-pymes/formalizacion-pymes2.shtml>

Bernilla, M. (2006). Manual práctica para formar MYPES. Editorial Edigraber. Lima.

Echavarría, A. & Morales, J. & Varela, L. (2007). Alternativas del financiamiento para las pequeñas empresas y medianas empresas (PYMES) mexicanas. Observatorio de la Economía Latinoamericana(N°80). Recuperado el 20 de Noviembre de 20014, de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2007/aes.htm>

Loayza, R. (2011) “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro, actividad de impresión grafica del distrito de Chimbote periodo 2010-2011”.. Tesis para titulación, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 10 de abril del 2016 desde: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000024842>.

Naranjo, F. (18 de abril de 2011). *Capacitación para el crecimiento*. Obtenido de Google: <http://elempresario.mx/actualidad/capacitacion-base-exito-PYME>

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>.

Hirata, R. (2007). *Un mal servicio garantiza menores ventas*. Obtenido de <http://www.keisen.com/portal/wp-content/uploads/2009/12/Mal-servicio-pocas-ventas.pdf>

Lefcovich, M. L. (12 de 02 de 2009). La capacitación de la empresa: aspectos a tener en cuenta. Argentina: El Cid Editor. Recuperado el 12 de 02 de 2015, de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10312386>

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos Humanos: El capital humano de las Organizaciones (Novena ed.). México D.F.: McGraw-Hill/Inter Americana Editores. Recuperado el 12 de 02 de 15

Ortiz, T. (2012). ENFOQUE SISTEMÁTICO DE LA CAPACITACIÓN. Recuperado el 25 de Enero del 2015, de <http://tonatiuh-ortiz.blogspot.com/2012/02/enfoque-sistemico-de-la-capacitacion.html>

Reyna, N. V. (16 de 11 de 2009). Mundo MYPES: Importancia de la capacitación para las MYPES. Recuperado el 12 de 02 de 2015, de <http://www.mundoMYPES.com/pages/articulo.php?id=167>

Rengifo, J.(2010) Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas sector comercio - rubro artesanía shipibo – conibo del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, período 2009 – 2010 Recuperado 21

de abril 2016 <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000025225>

Sanchez, B. (2006). LAS MYPES EN EL PERU. SU IMPORTANCIA Y PROPUESTA TRIBUTARIA. 13(25), 127-131.

Sagastegui, M. (2010) “Caracterización del Financiamiento, La Capacitación y Rentabilidad de la micro y pequeñas empresas del sector comercio –Rubro pollerías, del casco urbano, de la ciudad de Chimbote periodo 2008-2009” Tesis para Titulación, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Escuela de contabilidad, Chimbote .Recuperado el 20 de abril del 2016 de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000019344>

**Palacios, M. (2012)** El Negocio de las Cadenas de Farmacias en el Perú Tomado de: <http://chulucanasnoticias.blogspot.com/2012/03/el-negocio-de-las-cadenas-de-farmacias.html>

Deleria, (24 de junio de 2011). *Capacitación Beneficios para el Personal y la Empresa*. Obtenido de Google: <http://psicologiayempresa.com/capacitacion-beneficiospara-el-personal-y-la-empresa.html>

Ventura, S. (20 de Mayo de 2012). *Tipos y modalidades de capacitación*. Obtenido de Google: <http://www.gestion.org/recursos-humanos/2896/tipos-y-modalidades-decapacitacion/>

**Velásquez, R. (2012)**, realizó una investigación titulada: “Determinar las características del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las MYPES dedicadas al rubro de lavanderías en el distrito de Los Olivos durante el periodo 2012” Recuperado el 15 de abril del 2016 de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000027850>

([TEXTO UNICO ORDENADO](#)), de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Dec. Leg. N° 1086)

Leer más: <http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml#ixzz45uykJntW>

Según Aspilcueta en :<http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>

SUNAT, (2014). *Condiciones para ser Micro Y Pequeña Empresa*. Obtenido de Google:<http://www.guiatributaria.sunat.gob.pe/index.php/contribuyentes/empresas-ynegocios/mypes>

Ley N°30057 (2013, Martes 02 de Julio). [En línea]. Ley Que Modifica Diversas Leyes Para Facilitar La Inversión, Impulsar El Desarrollo Productivo y El Crecimiento Empresarial. El Peruano. Recuperado el 12 de FEBRERO de 2015, de <http://www.elperuano.com.pe/PublicacionNLB/normaslegales/wfrmNormasLista.aspx>

Portal de consultas web: Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas DIGEMID. <http://www.digemid.minsa.gob.pe/>

**Anexos.**

**Anexo N°1**

**Actividades para la elaboración del informe de tesis**

ACTIVIDADES	SEMANA																																																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45										
Elaboración del Proyecto	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x																																											
Presentación y Aprobación del Proyecto														x	x																																								
Trabajo de Campo																x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x																									
Elaboración de los cuadros y graficos																																																							
Elaboración del informe de Tesis																																																							
Introducción																																																							
Revisión de la literatura																																																							
Metodología																																																							
Resultados																																																							
Conclusiones																																																							
Referencias Bibliográficas																																																							
Anexos																																																							
Presentación del Informe																																																							
Aprobación del Informe																																																							

**PRESUPUESTO**

CONCEPTO	VALOR
Bienes de consumo (lapicero, papel ,bon, usb, cuadernillo , folder y faster)	60.00
Servicios ( Internet , pasajes, copias)	150.00
Impresión del proyecto	25.00
<b>TOTAL</b>	<b>235.00</b>

**Financiamiento:** será autofinanciado

## Anexo N°2

### DIRECTORIO DE FARMACIAS EN URBANIZACION EL TRAPECIO DISTRITO DE CHIMBOTE

Cuadro de Sondeo

<b>Nombre de las Empresas</b>	<b>Dirección</b>
Farmacia San Felipe	NRO. 0' INT. 1 URB. EL TRAPECIO (2DA ETAPA)ANCASH - SANTA - CHIMBOTE
Farmacia Metropolitana	MZA. C2 LOTE. 25 URB. EL TRAPECIO III ETAPA (CERCA AL CHIFA HUGOS)ANCASH - SANTA - CHIMBOTE
Farmacia Kathiafarma	AV. IQUITOS MZA. K LOTE. 3 URB. EL TRAPECIO I ETAPA (PASANDO EL PARQUE)ANCASH - SANTA - CHIMBOTE
Botica El Trapecio	Mza MZA M-15 URB EL TRAPECIO I ETAPA- CHIMBOTE

Fuente: Portal consultas web: Dirección Regional de Medicamentos Insumos y Drogas DIGEMID



Establecimiento Farmacéutico

Registro:	0073037	Situación:	ACTIVO
Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH	Fecha Inicio:	03/07/2008
Código:	10328272046	Categoría:	FARMACIA
Comercial:	FARMACIA METROPOLITANA		
Societario:	VALLEJOS ADRIANZEN JORGE LUIS		
Dirección:	EL TRAPECIO MZ. C2 LT. 25 URB. URB. EL TRAPECIO III ETAPA		
Municipio:	ANCASH	Provincia:	SANTA
		Distrito:	CHIMBOTE
Horario de Atención:	LUN A VIE: 08:00 A 21:00; SAB: 08:00 A 21:00		

Representante Legal	Cargo	Doc. Identidad
VALLEJOS ADRIANZEN JORGE LUIS	PROPIETARIO	DNI-32827204

Personal del Establecimiento	Cargo	Horario
VALLEJOS ADRIANZEN JORGE LUIS	REGENTE	LUN A VIE: 08:00 A 21:00; SAB: 08:00 A 21:00; DOM: 08:00 A 21:00



PERÚ

Ministerio  
de SaludDirección General  
de Medicamentos, Insumos y Drogas

## Establecimiento Farmacéutico

Nº Registro:	0018873	Situación:	ACTIVO
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH	Fecha Inicio:	27/11/1987
Nro RUC:	10328093311	Categoría:	FARMACIA
Nombre Comercial:	FARMACIA SAN FELIPE		
Razón Social:	CASTAÑEDA DE GUTIERREZ SARA OLGA		
Dirección:	EL TRAPECIO MZ. O LOTE 1 URB. TRAPÉCIO		
Departamento:	ANCASH	Provincia:	SANTA
		Distrito:	CHIMBOTE
Horario de Funcionamiento:	LUN A VIE: 09:30 A 21:00; SAB: 09:30 A 21:00		

Representante Legal	Cargo	Doc. Identidad
CASTAÑEDA LA MADRID SARA	PROPIETARIO	DNI-POR REG

Personal del Establecimiento	Cargo	Horario
CASTAÑEDA LA MADRID SARA OLGA	REGENTE	LUN A VIE: 09:30 A 12:30; DE 17:00 A 21:00; SAB: 09:30 A 12:30; DE 17:00 A 21:00

**CONSULTA RUC: 10329249731 - NOVOA CARRANZA KATHIA DEL ROCIO**

**o de RUC:** 10329249731 - NOVOA CARRANZA KATHIA DEL ROCIO  
**Contribuyente:** PERSONA NATURAL CON NEGOCIO  
**DNI:** DNI 32924973 - NOVOA CARRANZA, KATHIA DEL ROCIO  
**Comercial:** KATHIAFARMA **Afecto al Nuevo RUS:** SI  
**de ción:** 21/03/1996 **Fecha Inicio de Actividades:** 21/03/1996  
**del uyente:** ACTIVO  
**ión del uyente:** HABIDO  
**ón del lio Fiscal:** AV. IQUITOS MZA. K LOTE, 3 URB. EL TRAPECIO I ETAPA (PASANDO EL PARQUE)ANCASH - SANTA - CHIMBOTE  
**a de Emisión iprobante:** MANUAL **Actividad de Comercio Exterior:** SIN ACTIVIDAD  
**a de ilidad:** MANUAL **Profesión u Oficio:** FARMACEUTICO  
**ad(es) nica(s):** Principal - 4772 - VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y MÉDICOS, COSMÉTICOS Y ARTÍCULOS DE TOCADOR EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS  
Secundaria 1 - 52391 - OTROS TIPOS DE VENTA AL POR MENOR.  
Secundaria 2 - 74996 - OTRAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES NCP.  
**mbantes de /aut. de ón (F. 806 u** RECIBO POR HONORARIOS  
BOLETA DE VENTA  
**a de Emisión nica:** -  
**al PLE** -  
**es :** NINGUNO



## Establecimiento Farmacéutico

Registro:	0073184	Situación:	ACTIVO
Dir de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH	Fecha Inicio:	23/03/2011
RUC:	10091009183	Categoría:	BOTICA
Nombre Comercial:	BOTICA EL TRAPECIO		
Razón Social:	PAREDES FERNANDEZ WILDER CARLOS		
Dirección:	EL TRAPECIO MZ M LOT 18 URB. EL TRAPECIO		
Departamento:	ANCASH	Provincia:	SANTA
		Distrito:	CHIMBOTE
Horario de Funcionamiento:	LUN A VIE: 09:00 A 13:00; DE 16:00 A 22:00; SAB: 09:00 A 13:00; DE 16:00 A 22:00		

Representante Legal	Cargo	Doc. Identidad
PAREDES FERNANDEZ CARLOS	GERENTE LEGAL	DNI-091009183

Personal del Establecimiento	Cargo	Horario
PAREDES FERNANDEZ FABIOLA AMALIA	DIRECTOR TÉCNICO	LUN A VIE: 09:00 A 13:00; DE 16:00 A 22:00; SAB: 09:00 A 13:00; DE 16:00 A 22:00



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado: “La capacitación en las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio-Rubro Farmacias de la urbanización el Trapecio de la Ciudad de Chimbote.

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

**1. GENERALIZACIÓN**

**1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LA MYPE**

**1. ¿La edad del representante legal de la MYPE?**

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

**2. ¿Sexo del representante legal de la MYPE?**

- a) Masculino
- b) Femenino

**3. ¿Cuál es el grado de instrucción del representante legal de la MYPE?**

- a) Sin instrucción
- b) Educación Básica
- c) Superior no universitario
- d) Superior universitario

## **II. RESPECTO A LAS MYPES**

**4. ¿ La MYPE es ?**

- a) Formal ( )
- b) Informal. ( )

**5. ¿Cuántos años tiene la MYPE en el mercado?**

- a) 0-2 años
- b) 2- 5 años
- c) 5 a más años

**6. ¿Cuántos trabajadores tiene la MYPE?**

- a) 01-05trabajadores
- b) 06-10 trabajadores
- c) 10 a mas trabajadores

**7. ¿Cuál es el objetivo que desea alcanzar la MYPE?**

- a) Rentabilidad
- b) Subsistencia

### **III. DE LA CAPACITACION DE LAS MYPES:**

**8. ¿Cree necesario la capacitación empresarial?**

- a) Si
- b) No

**9. ¿Recibió alguna capacitación en el año 2015?**

- a) Si
- b) No

**10. ¿Número de capacitaciones recibidas?**

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) Ninguna

**11. ¿La capacitación en una Inversión o un Gasto?**

- a) Inversión
- b) Gasto

**12. ¿La capacitación del personal mejora la productividad de su empresa?**

- a) Si
- b) No

**13. ¿Capacitaciones recibidas por la empresa?**

- a) Marketing
- b) Atención al Cliente
- c) Competitividad
- d) Otros

Muchas Gracias por su colaboración

Anexo N°4

Hoja de Tabulación

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	TABULACION N	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUEN CIA RELATIVA
<b>Edad</b>	a) 18 – 30 años		0	0%
	b) 31 – 50 años	<b>I</b>	1	25%
	c) 51 a más	<b>III</b>	3	75%
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>Sexo</b>	a) Masculino	<b>I</b>	1	25%
	b) Femenino	<b>III</b>	3	75%
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>Grado de instrucción</b>	a) Sin instrucción		0	
	b) Educación básica		0	0%
	c) Superior no universitaria		0	0%
	d) Superior universitaria	<b>III</b>	4	100%
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>Años de la MYPE</b>	a) 0 -2 años		0	<b>100%</b>
	b) 2 -5 años	<b>I</b>	1	<b>25%</b>
	c) 5 a más años	<b>III</b>	3	<b>75%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>Trabajadores</b>	a) 01 a 05	<b>III</b>	4	100%
	b) 06 a 10		0	0%
	c) 10 a más		0	0%
	<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>Objetivo de la MYPE</b>	a) Rentabilidad	<b>III</b>	4	100%
	b) Subsistencia		0	0%
	<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>Es necesario la Capacitación</b>	a) Si	<b>III</b>	4	100%
	b) No		0	0%
	<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>Recibió alguna Capacitación en el año 2015</b>	a) Si	<b>I</b>	1	25%
	b) No	<b>III</b>	3	75%
	<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>Numero de Capacitaciones recibidas</b>	a) 1		0	100%
	b) 2	<b>I</b>	1	25%
	c) 3		0	0%
	d) Ninguna	<b>III</b>	3	75%
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

<b>La Capacitación es una inversión o gasto</b>	a) Inversión	III	4	100%
	b) Gasto		0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>La Capacitación del personal mejora la productividad de la empresa</b>	a) Si	III	4	100%
	b) No		0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>Capacitaciones recibidas por la empresa</b>	a) Marketing		0	0%
	b) Atención al cliente		0	0%
	c) Competitividad		0	0%
	d) Otros	I	1	25%
	e) Ninguna	III	3	75%
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Anexo N° 5

Figuras

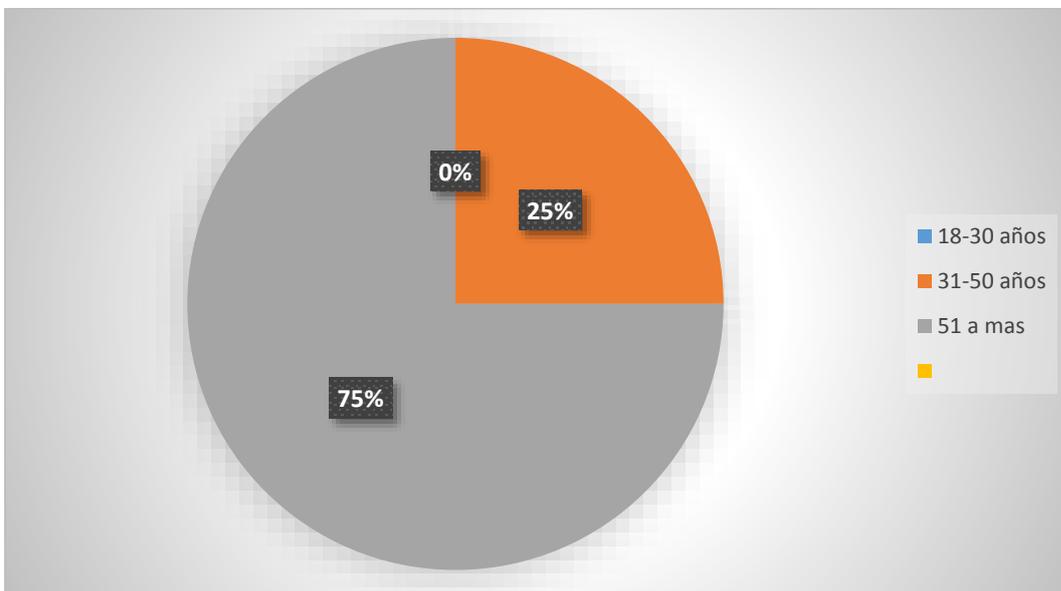


Figura N°1. Edad de los Representantes legales de las MYPES.

Fuente: Tabla N°1

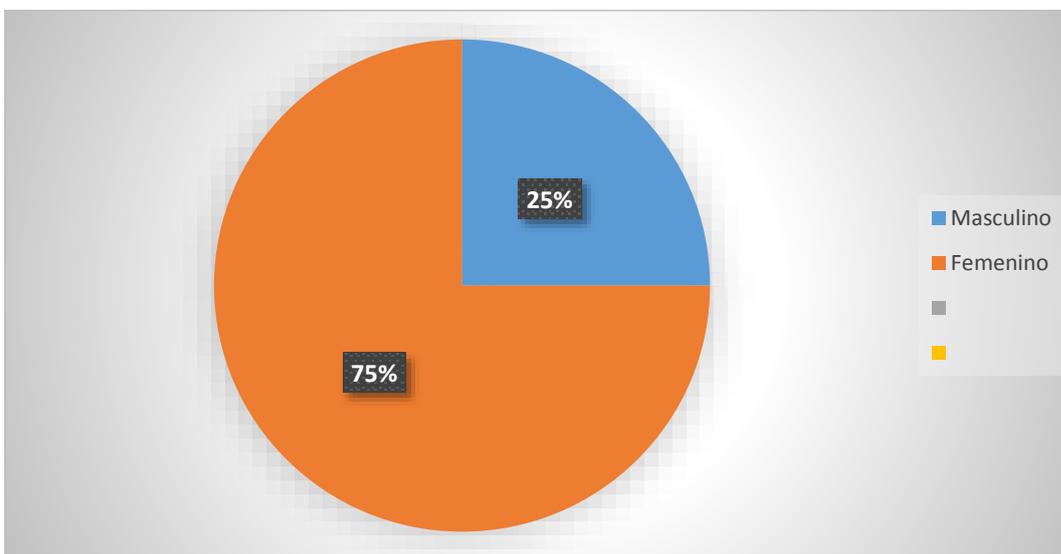


Figura N°2. Sexo de los Representantes legales de las MYPES.

Fuente: Tabla N°1

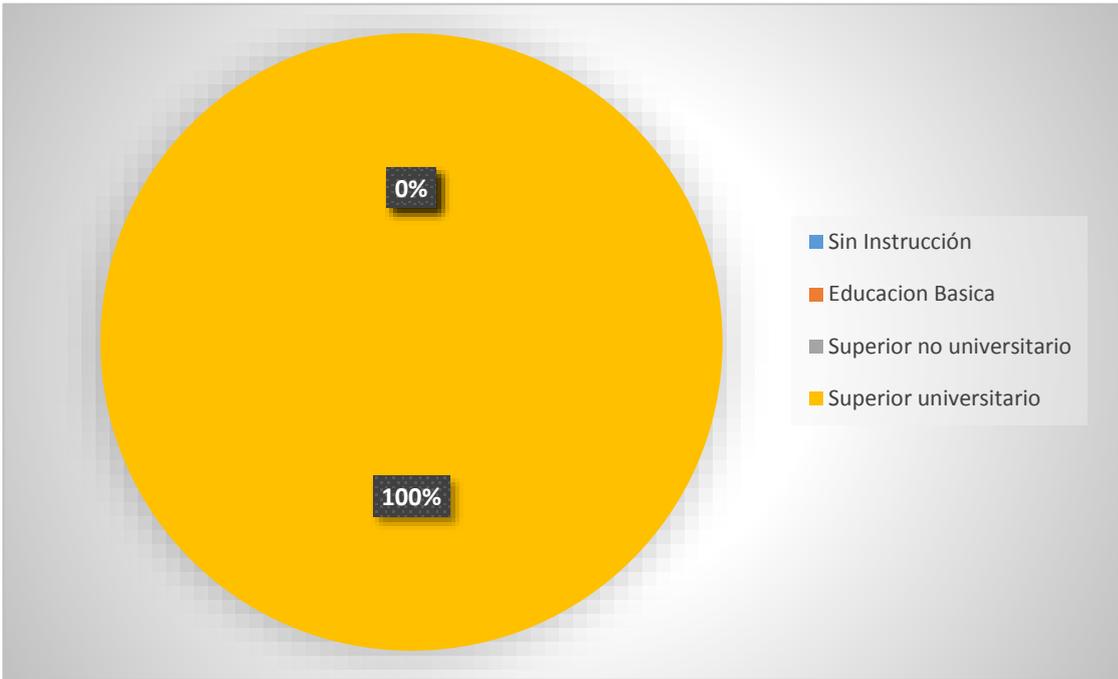


Figura N°3. Grado de Instrucción de los Representantes legales de las MYPES.

Fuente: Tabla N°1

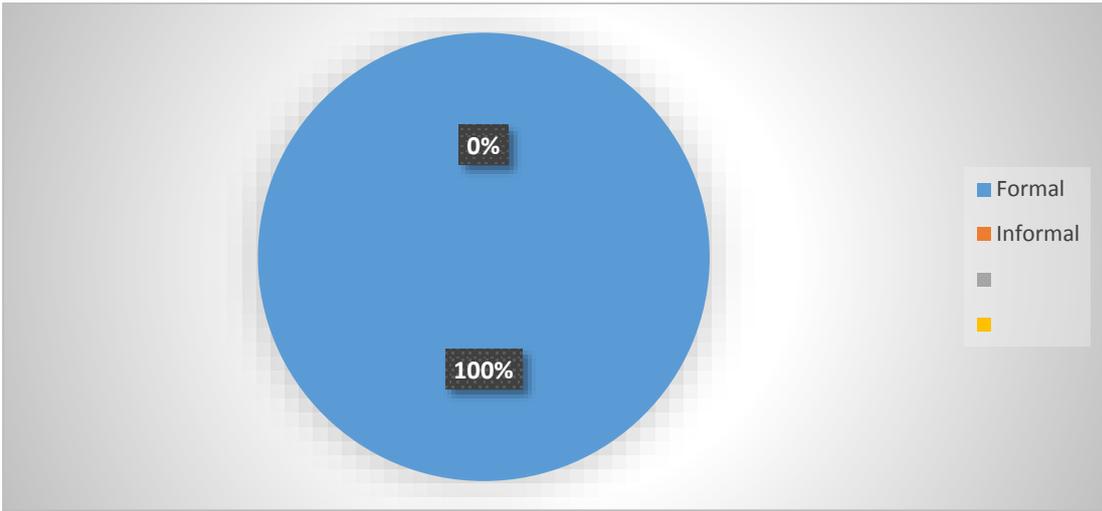


Figura N°4. Las MYPE es Formal o Informal

Fuente: Tabla N°2

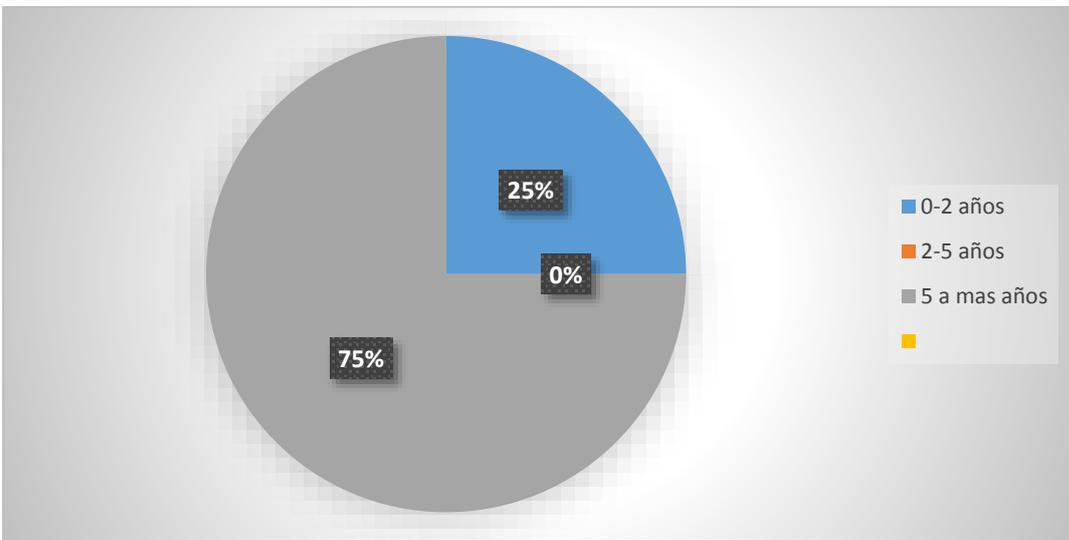


Figura N°5. Años de las MYPES

Fuente: Tabla N°2

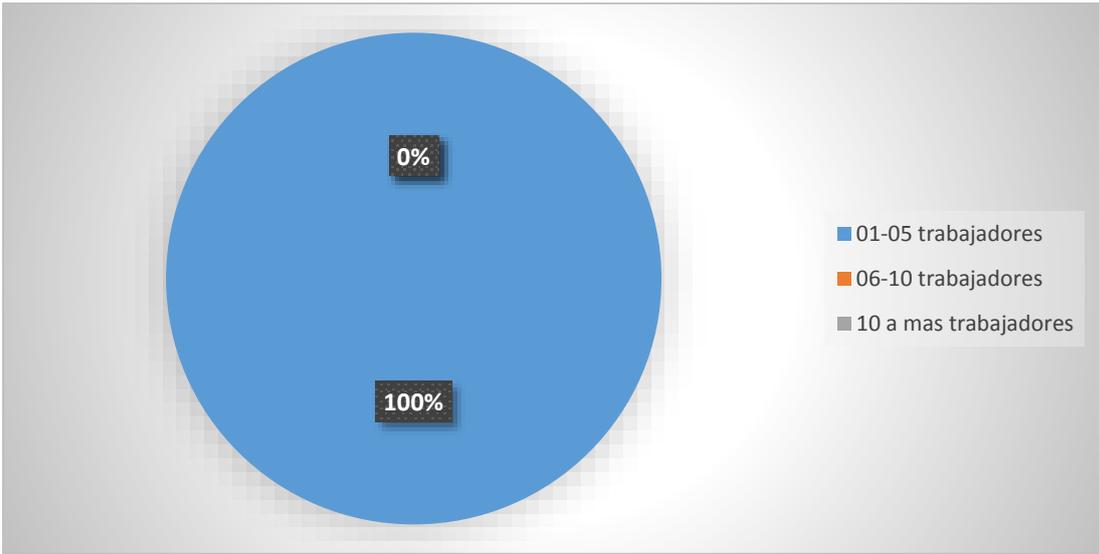


Figura N°6. Cuantos Trabajadores en las MYPES

Fuente: Tabla N°2

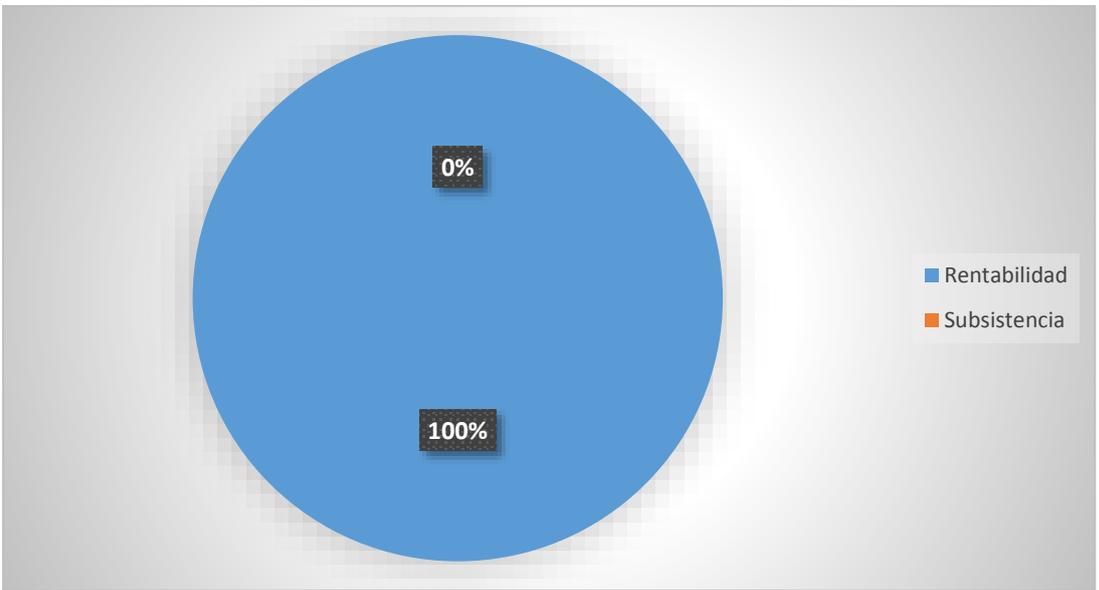


Figura N°7. Objetivo que desea alcanzar MYPES

Fuente: Tabla N°2

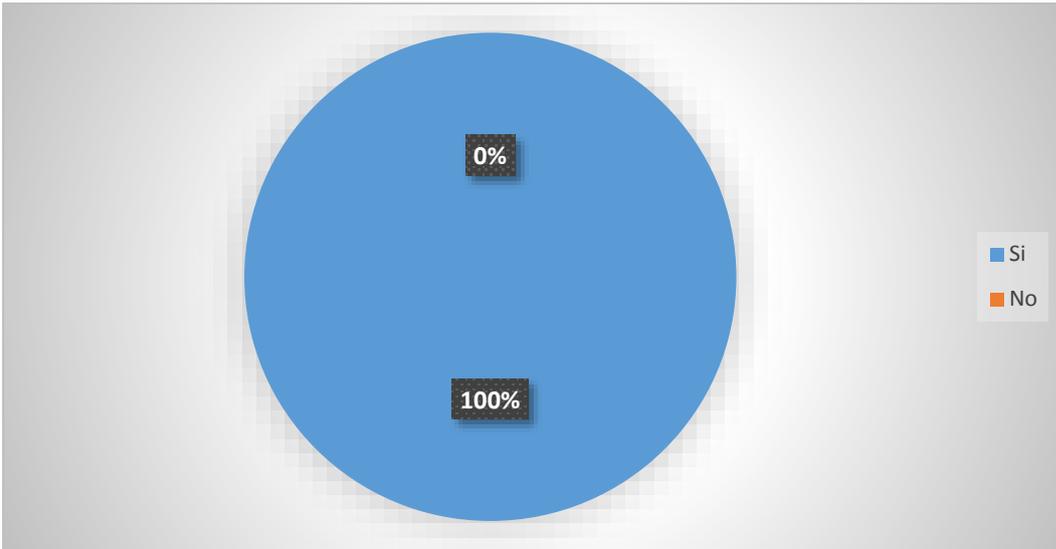


Figura N°8. Es necesario la Capacitación Empresarial

Fuente: Tabla N°3

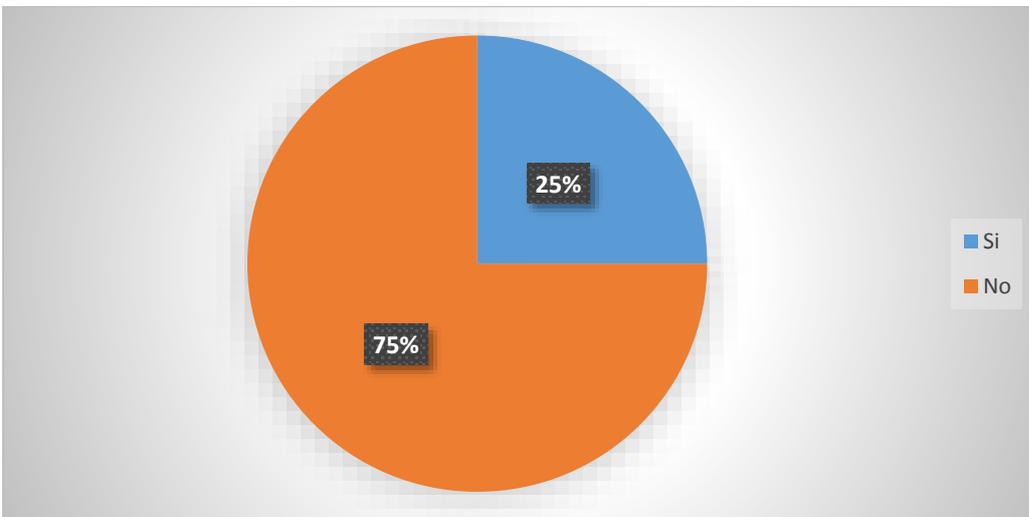


Figura N°9. Recibió alguna Capacitación en el año 2015

Fuente: Tabla N°3

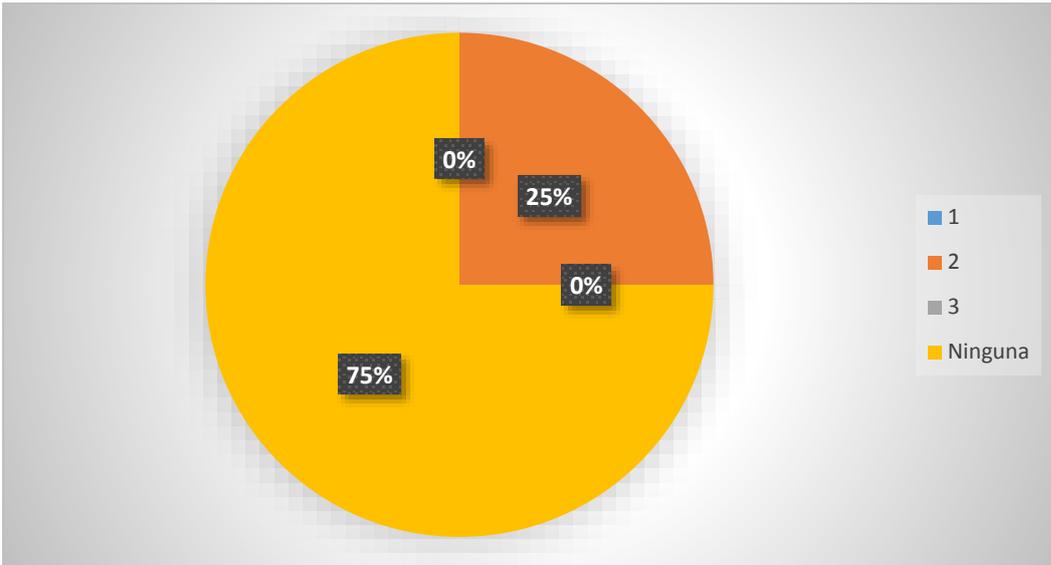


Figura N°10. Numero de Capacitaciones recibidas

Fuente: Tabla N°3

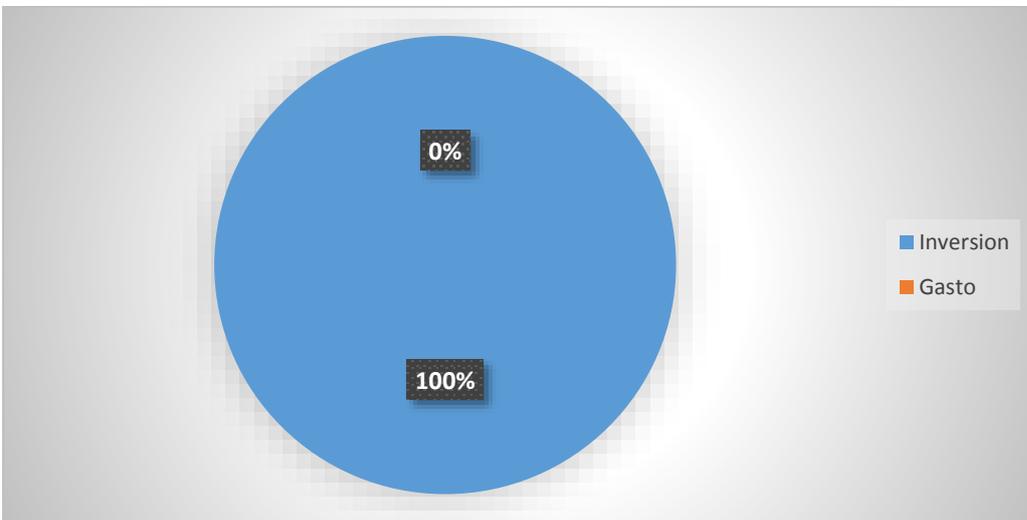


Figura N°11. La Capacitación es Inversión o gasto

Fuente: Tabla N°3

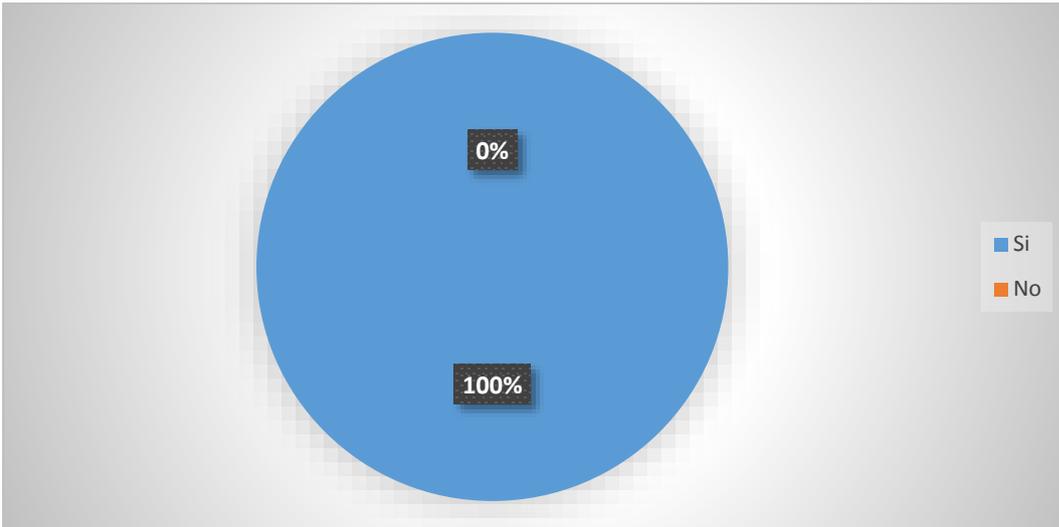


Figura N°12 La Capacitación del personal mejora la productividad  
 Fuente: Tabla N°3

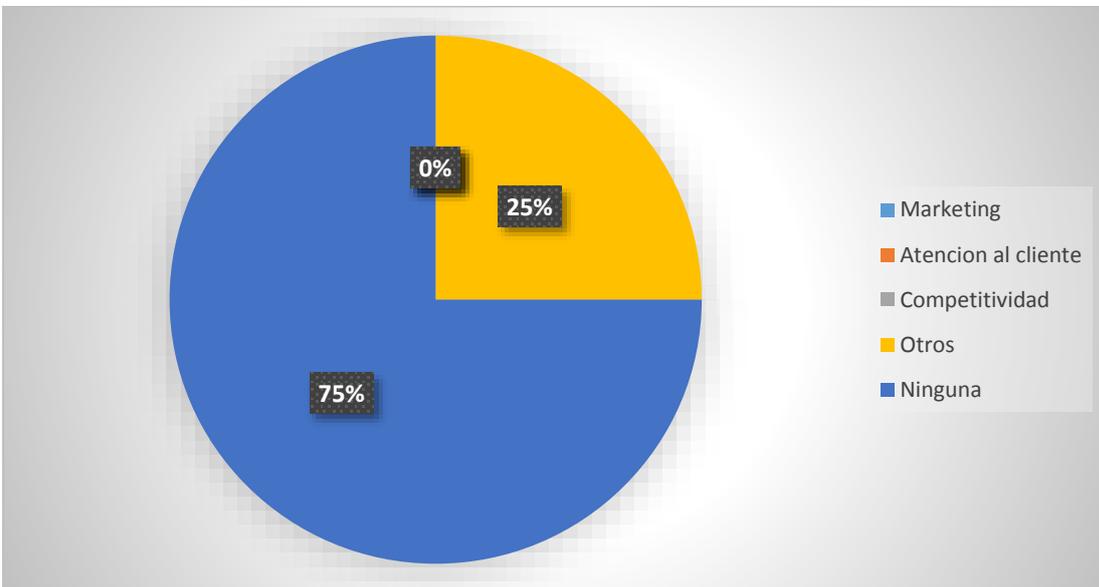


Figura N°13.Capacitaciones recibidas por la empresa  
 Fuente: Tabla N°3