



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**LA CAPACITACION DEL RECURSO  
HUMANO EN LAS MICROS Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS, RUBRO MINIMARKETS, DEL  
DISTRITO DE BARRANCA, 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**AUTOR:**

**MAURO LUCIO VIVES VEREAO**

**ASESOR:**

**Dr. REINERIO ZACARIAS CENTURION MEDINA**

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2016**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

LA CAPACITACION DEL RECURSO HUMANO EN  
LAS MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO  
MINIMARKETS, DEL DISTRITO DE BARRANCA,  
2015.

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**AUTOR:**

MAURO LUCIO VIVES VEREAO

**ASESOR:**

Dr. REINERIO ZACARIAS CENTURION MEDINA

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2016**

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

**MBA. Santos Felipe Llenque Tume**

**Presidente**

**Mgtr. Carlos Enaldo Rebaza Alfaro**

**Secretario**

**Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez**

**Miembro**

**Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina**

**Asesor**

## AGRADECIMIENTO

**A Dios**, que es el devino creador del Universo, por darme la oportunidad venir a este mundo terrenal y darme un cuerpo físico, inteligencia y sabiduría, por el albedrío para poder elegir la libertad.

**A mi señora esposa**, por brindarle el apoyo y darme ánimo, entusiasmo para seguir estudiando y obtener el título en la Carrera Profesional de Administración de Empresas, que era mi anhelo y sueño.

**Al Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina**, por darme su orientación, apoyo y paciencia al disipar mis dudas, y por ser el profesional que es. Muchas Gracias.

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico al creador del Universo a mi Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se me presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

Para mi familia y amigos, por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos

## RESUMEN

La investigación, tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la capacitación de los recursos humanos en las micros y pequeñas empresas, rubro minimarket, del distrito de Barranca 2015. La Investigación se realizó utilizando el tipo investigación, aplicada y cuantitativa. Se utilizó un diseño de investigación no experimental transaccional descriptiva.

La población de la investigación estuvo conformada por 4 (Cuatro) micros y pequeñas empresas. La muestra dirigida a 4 micros y pequeñas empresas, que representan el 100% de la población. Utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: El 100,0%, de los representantes tienen una edad entre 30 a 50 años, y el 75% son de género masculino, el 100% tienen estudios superior universitario y no universitario que el 75% del recurso humano no recibieron capacitación. Y 75% considera a la capacitación como una inversión

Concluyendo: Las micro y pequeñas empresas están siendo dirigidas por personas adultas, de género masculino y la mayoría de su recurso humano no recibe capacitación, algunos solo una vez durante el año 2015, en diferentes temas y no en atención al cliente pero consideran a la capacitación como una inversión.

Palabras clave: Capacitación, y Micro y Pequeñas Empresas.

## ABSTRACT

Research, overall objective was to determine the main characteristics of the human resources training in Micro and Small Business category Mini market, district of Barranca 2015. The research was conducted using the type research, applied research and quantitative. transactional descriptive design was used non-experimental research.

The research population consisted of four (4) micro and small enterprises. The exhibition aimed to 4 micro and small businesses, which represent 100% of the population. Using the technique of the survey, with the following results: The 100.0%, representatives are aged between 30 to 50 years, and 75% are male, 100% have university and non-university higher studies that 75% of human resources received no training. And 75% consider training as an investment

In conclusion: The micro and small businesses are being targeted by adults, male, and most of its human resources not receive training, some only once during 2015, on different topics and not customer but consider the training as an investment.

Keywords: Training, and Micro and Small Enterprises.

## CONTENIDO (ÍNDICE)

1. Título de la tesis. (Caratula).....	i
2. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
3. Hoja de Agradecimiento.....	iv
4. Dedicatoria.....	v
5. Resumen.....	vi
6. Abstract. ....	vii
7. Contenido (índice).....	viii
8. Índice de tablas, cuadros y figuras.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	4
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Diseño de la Investigación .....	19
3.2. Población y muestra.....	19
3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Plan de análisis.....	21
3.6 Matriz de consistencia.....	22
3.7 Principios éticos.....	23
IV. RESULTADOS .....	24
4.1. Resultados.....	24
4.2. Análisis de resultados.....	27
V. CONCLUSIONES.....	29
Referencias bibliográficas.....	30
Anexos.....	32



## Indicé de tablas, cuadros y figuras

### Tablas de Resultados de las micro y pequeñas empresas rubro minimarket.

Tabla N° 1. Características del representante de la MYPES del rubro minimarket del distrito de Barranca. 2015.....	24
Tabla N° 2. Características de las MYPES rubro minimarket del distrito de Barranca. Periodo 2015.....	25
Tabla N° 3. Características de la capacitación del RR. HH. de las MYPES, rubro Minimarket del distrito de Barranca. 2015.....	26

### Figuras:..... 31

#### Tabla 01. Características del representante de la MYPES del rubro minimarket del distrito de Barranca 2015.

Figura 1, Edad .....	32
Figura 2, Genero .....	32
Figura 3, Grado de instrucción .....	33
Figura 4, Cargo .....	33
Figura 5, Tiempo en el cargo.....	34

#### Tabla 02. Características de las MYPES rubro minimarket del distrito de Barranca, 2015.

Figura 6, Tiempo de permanencia el rubro.....	34
Figura 7, Formalidad de las MYPES. ....	35
Figura 8, Para que se constituyó las MYPES.....	35

#### Tabla N° 3. Características de la capacitación del RR. HH., de las MYPES, rubro minimarket del distrito de Barranca. 2015.

Figura 9, Capacitación al RR. HH.....	36
Figura 10, Cuantas veces se ha capacitado .....	36
Figura 11, Para Ud. la capacitaciones es....	37
Figura 12, Tipo o tema de capacitación.....	37

## I. INTRODUCCIÓN.

En la actualidad las técnicas de selección del personal tiene que ser más subjetivas y más afinadas, determinando los requerimientos de los recursos humanos, acrecentando las fuentes más efectivas que permitan allegarse a los candidatos idóneos, evaluando la potencialidad física y mental de los solicitantes, así como su aptitud para el trabajo, utilizando para ello una serie de técnicas, como la entrevista, las pruebas psicosométricas y los exámenes médicos.

El problema de la mala atención al público en los minimarket, se genera por falta de conocimiento y capacitación en atención a los representantes y a los recursos humanos de estas micros y pequeñas empresas, en el rubro de minimarket. Esta mala atención se debe porque el responsable o administrador de estas micro y pequeña empresa, no tienen conocimiento sobre la selección o evaluación sobre recursos humanos o trabajadores que a realizan la atención al público.

Esta mala atención ocasionara la falta y pérdida de clientes en la micro y pequeña empresa, y a la vez no tengan ventas, no tendrán ingresos económicos para poder seguir operando o dando servicio, por lo que el minimarket tendrá que cerrar, y esto a la vez ocasionaría, que los trabajadores no tengan trabajo y la falta de ingreso económico para la alimentación de su familia. Que los clientes no tengan donde hacer sus compras, a la vez ocasionara la falta de un lugar donde los habitantes de ese lugar no tendrían donde comprar o adquirir los productos que requieran.

Que para poder dar solución a este problema de la mala atención al público en los minimarket, se planteara y realizara un estudio de Investigación para poder determinar las características de la capacitación en los micros y pequeñas empresas para lograr se dé una buena atención a los clientes o público.

A lo largo de este trabajo se realizó una investigación que permio distinguir y precisar la características y la importancia de la función de la educación que imparten las organizaciones a su personal, conocida como "capacitación", enfocándose particularmente en el personal que interactúa con los clientes de una micro y pequeña empresa del rubro minimarket.

Se realizó un estudio descriptivo del proceso de capacitación en las micros y pequeñas empresas, un estudio que determinó la capacitación, cómo se manifiesta, qué características tiene, y todo aquello relacionado con la misma.

Se ha observado que muchas micros y pequeñas empresas que capacitan a su gente y trabajadores no saben por qué ni para qué lo hacen y simplemente lo hacen porque así lo indican las normas de la empresa, por modas, caprichos o por copiar a sus competidores.

La capacitación tuvo un análisis previo para evaluar en qué parte de la organización es necesario mejorar o resolver este problema, o simplemente actualizar la información de todos los días. Esto lo debe analizar la persona encargada de diseñar o seleccionar un programa de capacitación.

Por otro lado, resulta necesario expresar que el programa de capacitación se realizó a medida, de acuerdo a las necesidades de los micros y pequeñas empresas, ya que no son los micros y pequeñas empresas quienes tienen que adaptarse a estos.

Si partimos de la base de que no todo lo que se enseña se aprende, y que no todos los participantes en una misma situación de aprendizaje aprenderán lo mismo, me ocuparé más del aprendizaje que de la enseñanza.

Primero cabe destacar que es necesario asegurarse que lo que se enseñó sea realmente una necesidad de la organización, luego que lo que se enseña sea aprendido, que lo aprendido sea trasladado a la tarea y finalmente que lo trasladado a la tarea se sostenga en el tiempo. La única forma de asegurarnos que todo esto suceda es a través de una buena evaluación, estudio y análisis antes, durante y después de la implementación de cualquier programa de capacitación en los micros y pequeñas empresas.

En la ciudad de Barranca donde se desarrolló el presente estudio, existen micros y pequeñas empresas del rubro minimarket, donde sus recursos humanos no brinda una atención adecuada a los usuarios, debido a la falta de conocimiento sobre la importancia de la capacitación, esto permitirá que se plantee como interrogante de investigación:

¿Cuáles son las principales características de la capacitación de los recursos humanos de las micros y pequeñas empresas, rubro de minimarket del distrito de Barranca 2015? Esta pregunta permite establecer el siguiente objetivo general:

**“Determinar las principales características de la capacitación de los recursos humanos de las micros y pequeñas empresas, rubro minimarket, del distrito de Barranca 2015”**

Así mismo en la investigación se ha determinado tres (3) objetivos específicos, y son los siguientes:

- Determinar las características de los representantes de la micro y pequeña empresa, rubro de minimarket del distrito de Barranca del 2015.
- Determinar las características de las micros y pequeñas empresas del rubro minimarket, del distrito de Barranca, 2015
- Determinar las características de la capacitación del recurso humano de la micro y pequeñas empresas en el rubro de minimarket, del distrito de Barranca 2015.

El estudio realizado se justifica porque: Permitted, tener conocimientos sobre las características de los representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro minimarket; también sirvió para poder capacitar a los representantes responsable de la micro y pequeñas empresa, en el rubro de minimarket en el problema de manejo y administración de personal o recursos humanos.

A si mismo se utilizará para capacitar al recurso humano en el buen trato y atención al público dándole capacidad de trato y amabilidad; por lo consiguiente a la vez para dar un buen servicio y buena atención al público, y a la comunidad, que permita la lealtad del cliente, y por consiguiente se justifica porque: servirá como modelo para el estudio de otras investigaciones similares, empleando instrumentos de medición tales como cuestionarios de encuestas, preguntas, entrevistas; con la finalidad de obtener información. Ya sea para conocer acerca de cuantas de las micro y pequeñas empresas están operando con este problema de la mala atención al público; así mismo como están siendo gestionadas las micros y pequeñas empresas en el rubro de minimarket, que se dedican a la venta de productos de primera necesidad en el distrito de Barranca.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA.

### 2.1 Antecedentes:

Ludeña (2013) en su investigación titulada “Caracterización del financiamiento y la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de ropa del centro comercial Los Ferroles, Chimbote, año 2011”, cuyo objetivo general fue describir las características del financiamiento y la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de ropa del centro comercial Los Ferroles, Chimbote, año 2011, concluye con los siguientes resultados:

Respecto a los representantes:

- El 42% de representantes son personas adultas dado que sus edades fluctúan entre los 36 a 64 años
- El 71%, son de sexo femenino
- El 40% de los representantes son solteros.

Respecto a las MYPES:

- El 34% de unidades empresariales en este sector tienen entre 11 a 30 años de antigüedad y un 33% entre 5 a 10 años.
- El 81% de las MYPES son formales,

Respecto a la Capacitación:

- El 90% considera que la capacitación de sus trabajadores si es relevante para su empresa
- Del 20% del recurso humano que recibió capacitación el 80% no preciso en qué tipo de cursos fue capacitado, un 10% dijo haber sido capacitado en servicio al cliente, el 7% en otros temas, sin precisar cual, y el 3% en gestión empresarial, (Ludeña, 2013), a la vez señalado por (Rodríguez 2015).

Gutiérrez (2013) en su investigación titulada “Caracterización del financiamiento y la capacitación en las MYPES del sector comercio – rubro manualidades, del distrito de Chimbote, periodo 2009-2010”, cuyo objetivo general fue describir las principales características del financiamiento y la capacitación en las MYPES del sector comercio – rubro manualidades, del distrito de Chimbote, periodo 2009-2010, y establece los siguientes resultados:

De los Representantes legales:

- La edad promedio del 60% oscila entre 35 y 40 años.
- El 100% son del sexo femenino.
- Un 80% tuvo estudios superiores no universitarios.
- El 100% ocupan el cargo de gerente general.
- El 80% vienen desempeñando el cargo de gerente general en la MYPES en un tiempo entre 1 y 15 años.
- Más del 50% tuvo como profesión administración, contabilidad y en educación inicial.

Respecto al micro y pequeña empresa (MYPE).

- El 40% de las MYPES tienen en promedio de 1-5 años de permanencia.
- Más del 50% son formales.
- El 60% de las MYPES tienen 1 RR. HH. Y el tiempo de trabajo es de tipo eventual.
- El 100% de las MYPES se formó para obtener ganancias.
- El 100% de las MYPES se formaron con el fin de generar empleo a su familia.

Respecto de la capacitación en la. MYPES

Al representante legal de la MYPES

- El 100% han recibido capacitación en el periodo 2009-2010.
- El 80% de los encuestados, tuvieron entre 1 y 2 capacitaciones en el periodo 2009-2010.
- El 100% afirman que la capacitación es inversión.
- El 60% han capacitado a su personal que trabaja en la MYPES.
- El 50% de los representantes consideran que la capacitación es relevante para su empresa.

- Más del 50% de los encuestados, han capacitado al personal de la empresa en tema de marketing y otro relacionado directamente con el rubro manualidades.
- Del 60% de encuestados que capacita al personal, confirman que sí mejoró la rentabilidad de la MYPES, cuando sus trabajadores recibieron capacitación. (Gutiérrez, 2013); a la vez señalado por (Rodríguez 2015).

Medina (2013) en su investigación titulada “Caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPES del sector comercio - rubro insumos agrícolas del distrito de Chimbo, año 2011”, cuyo objetivo general fue describir las características del financiamiento y la capacitación de las MYPES del sector comercio - rubro insumos agrícolas del distrito de Chimbo, año 2011, concluye que:

Respecto a los empresarios

- El 60 % son personas adultas.
- El 100% son del sexo masculino.
- El 80% de los representantes encuestados cuentan con estudios superiores.
- Un 20% manifiestan ser Gerentes y un 40% Ingenieros.
- El 60% se encuentran desempeñando su cargo entre 1 y 2 años.

Respecto a las MYPES.

- El 90% de MYPES encuestadas son comercializadoras.
- El 60% tienen entre 7 y 8 años de permanencia en la actividad que realizan.
- El 100% son formales.
- El 100% de MYPES tienen como finalidad la obtención de ganancia.

Respecto a la capacitación

- El 100% de MYPES han capacitado durante el último año 2011.
- El 60% de MYPES respondieron que se capacitan en la aplicación de una buena dosis del manejo de las plantaciones, insecticidas, fertilizantes, utilización de artefactos así como motobomba, azufradora etc.
- El 80% de MYPES afirman que la capacitación forma parte de una inversión dentro de la empresa.
- El 100% de MYPES han sido capacitado en el último año 2011.

- El 60% de MYPES su personal fueron capacitados en tema de aplicación de una buena dosis de insumos, manejo de las plantaciones, insecticidas, fertilizantes, utilización de artefactos así como motobomba, azufradora etc.
- El 100% del Personal de la empresa afirma que la capacitación mejora la empresa. (Medina, 2013) y recogido en su investigación por (Rodríguez 2015).

Cáceres (2010), en su investigación sobre la “Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad en el sector comercio-rubro bordados artesanales del distrito de Chivay, provincia de Caylloma-Región Arequipa (2013)”, cuyo objetivo fue describir el adiestramiento y capacitación del personal en el sector comercio, llegó a las siguientes conclusiones:

- a) El 85% de los recursos humanos de las MYPES analizadas recibieron capacitación con respecto a la función que realizan
- b) En cuanto a las veces que capacitaron a su recurso humano anualmente solo el 30% de la MYPE en estudio capacitaron 3 veces al año a su personal.
- c) El 75% de las MYPE, su recurso humano ha recibido capacitación con respecto a su necesidad específica y por último
- d) El 95% de las MYPE estudiadas indican que los representantes legales de las MYPE consideran como inversión la capacitación,

Rengifo (2011), en su investigación: “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 (2011) llegó a las siguientes conclusiones:

- a) El 86% de los representantes encuestados no recibió capacitación para el otorgamiento del préstamo.
- b) El 71% solo tuvieron un curso de capacitación al año.
- c) El 43% del recurso humano de las MYPE han recibido alguna capacitación.



- d) El 57% de los representantes concuerdan que la capacitación es una inversión.
- e) El 50% de los representantes consideran que la capacitación es relevante para su empresa.

Para las empresas la capacitación debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos, a la vez que redonda en beneficios para la empresa, pues la capacitación les permite tener una buena gestión de calidad y ser competitivos. (Rengifo 2011), este resultado recogido por (Rodríguez 2015).

Sagastegui (2010), en su estudio: “financiamiento, capacitación y rentabilidad de las MYPE del sector servicio, rubro pollerías del casco urbano de la ciudad de Chimbote 2010”, cuyo objetivo fue determinar las características de la capacitación y la rentabilidad de las MYPE, llegó a las siguientes resultados:

- a) El 66.66% no recibieron ningún tipo de capacitación al año,
- b) El 66.66% de los representantes manifiestan que recibieron capacitaciones con respecto al 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.

## 2.2. Bases teóricas de la investigación.

## 2.3. Bases teóricas de la investigación.

### **Teorías de la capacitación:**

### **Definición de capacitación:**

La capacitación o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. Concretamente, la capacitación: Busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la empresa, en un proceso estructurado con metas bien definidas. La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe

realmente, (Gonzales 2013).

### **Otras Definiciones de la Capacitación:**

Según el Diccionario de la Real Academia Española, se entiende por capacitación —acción y efecto de capacitarl 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.

**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. También 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. (Vásquez 2010), esta opinión fue recogida por (Rodríguez 2015).

### **Definición de las Micros y Pequeñas Empresas:**

Teorías de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE): Centurión (2013) menciona la ley MYPE N° 28015, en el artículo 4° de la Ley MYPE establece el concepto de micro y pequeña empresa, a la letra dice: “Artículo 4.- Definición de la micro y pequeña empresa.

*La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.*

Características de las MYPES La nueva ley MYPE, Ley N° 30056, en el artículo 5°, características de las micro, pequeñas y medianas empresas. Se ha eliminado el número máximo de trabajadores como elemento para categorizar a las empresas, quedando sólo el volumen de ventas como criterio de categorización; además, se ha creado un nuevo nivel de empresas:

- Microempresa: volumen de 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.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. Principales procesos en la MYPE industrial. (The Open Group 2009).

### **El Proceso de la Capacitación:**

Refiere Gonzales (2013) que la capacitación se refiere al conjunto de métodos empleados para conseguir que el personal de una organización desarrolle las habilidades que se requieren para ejecutar su trabajo. Ésta comprende una diversidad de cursos, los cuales pueden estar constituidos por cursos sencillos sobre terminología hasta cursos cuyo grado de complejidad es mayor. Indica que los cursos brindados se pueden clasificar en teóricos, prácticos o una mezcla de ambos. Además, señala dichos cursos tienen como objetivo que el personal comprenda el funcionamiento de un nuevo sistema.

Además el autor señala que la capacitación está constituida por un proceso que correctamente implementada permite mejorar continuamente las actividades laborales y por lo tanto implementar mejores formas de trabajo. Considera que es una actividad sistemática, planificada y permanente, cuyo propósito general es que el personal se encuentre preparado para ejecutar un proceso productivo de una forma más efectiva dado que cuenta con los conocimientos requeridos gracias a que el proceso de capacitación permite obtener nuevos conocimientos,

desarrollar habilidades y actitudes requeridas para lograr que el desempeño del personal sea más efectivo. Así se logra el perfeccionamiento técnico del trabajador y mayor eficiencia en las funciones donde es responsable. Por otro lado, señala el autor que un programa de capacitación permite producir resultados de calidad, brindar un servicio cuya característica es la excelencia, evitar la ocurrencia de problemas así como prever problemas potenciales en la organización.

Rodríguez (2015) menciona a Gonzales (2013) quien indica que el proceso de capacitación se puede realizar de dos formas. Una forma se presenta cuando la capacitación surge por iniciativa del mismo grupo de trabajo y se imparte a sus mismos integrantes. Así se presenta un intercambio de experiencias y de conocimientos donde se fomenta el aprendizaje por medio de experiencias compartidas. Indica que la capacitación de conocimientos es inherente al trabajo específico que realiza cada operario. La segunda forma en que se puede realizar la capacitación es cuando el capacitador es una persona ajena a la organización, quien es especialmente contratada para ello. Por ejemplo, facilitadores externos de empresas especializadas en el área. Se brinda capacitación al personal de una organización con el fin de mejorar el desempeño y lograr alcanzar satisfacción en su trabajo; pues si un empleado no está satisfecho con la labor que lleva a cabo no podrá efectuar un trabajo eficiente.

### **Programas de capacitación.**

Gonzales (2013), indica que un programa de capacitación debe responder a los requerimientos del personal como entes impulsores de las funciones empresariales, por ello se considera que el programa de capacitación debe responder a las expectativas y necesidades de la organización en una época específica. El autor indica que el programa debe corresponder a la realidad que se espera concretar efectivamente en un determinado plazo. Señala además que debe programarse de acuerdo a los recursos disponibles y las disponibilidades organizacionales.

El autor antes mencionado, señala que es indispensable considerar tres criterios

durante la elaboración del programa de capacitación:

1. Distribución personalizada de los recursos: En este aspecto el autor indica que un programa de capacitación debe buscar la participación de la mayor cantidad de personal, por lo tanto se debe conocer el presupuesto asignado por la Gerencia. A partir de dicho presupuesto se realiza la distribución del programa de capacitación priorizando la cobertura de las actividades aprobadas.
2. Distribución centrada en la capacitación específica: En este criterio, Rodríguez (2015) vuelve a referirse a Gonzales (2013) quien indica que durante la elaboración del programa de capacitación se debe detectar las necesidades de capacitación, de acuerdo al estudio de la brechas de competencias, las que constituyen las debilidades de la organización. Menciona el autor que, a veces, a los temas se encuentran distantes de los intereses y motivaciones de los funcionarios.
3. Distribución orientada a la capacitación específica, que también da cuenta de la capacitación general: En este criterio Rodríguez (2015) vuelve a referirse a Gonzales (2013) quien señala que el proceso de detección de necesidades es muy importante pues gracias a él se logra identificar las perspectivas y expectativas vigentes en la organización.

**Es preciso concordar que los programas de capacitación comprenden cuatro subsistemas:**

El autor señala que un programa de capacitación debe considerar los siguientes aspectos:

1. Detección de las necesidades de capacitación.
2. Diseño del programa de capacitación.
3. Ejecución de la capacitación.
4. Evaluación de los resultados de la capacitación.

Indica el autor que la detección de las necesidades de capacitación es fundamental pues se identifica exactamente el tema sobre el que se desarrollará el programa, así las actividades continuas serán efectivas. A la vez recomienda

que se debe diseñar el programa buscando atender las prioridades de la organización.

### **Principios fundamentales de la capacitación**

Rodríguez (2015) vuelve a referirse a Gonzales (2013) quien señala que un programa de capacitación genera cuatro tipos de cambios de comportamiento, a saber:

1. Transmisión de informaciones: En este principio, indica el autor que se distribuye la información sobre la materia a desarrollar como un cuerpo de conocimientos entre el personal a entrenar.
2. Desarrollo de habilidades: Se busca que el trabajador logre desarrollar destrezas y conocimientos requeridos por el trabajo que actualmente se encuentra desempeñando. Así es una capacitación que busca mejorar directamente las tareas y operaciones realizadas en el puesto que actualmente ocupa.
3. Desarrollo de actitudes: Por medio de este principio, el autor recomienda un cambio de actitudes negativas por actitudes más favorables en el personal, dado que se encuentra desmotivado o cuando se detecta insensibilidad en el personal que ocupa cargos gerenciales o de supervisión.
4. Desarrollo de conceptos: Por medio de este principio, el autor indica que la capacitación puede estar dirigida a incrementar el nivel de abstracción y conceptualización de ideas con el fin de que el personal sea capaz de aplicar los conceptos a la práctica administrativa o con el fin elevar el nivel de generalización.

### **Proceso de capacitación**

Según **Canessa (2008)** el proceso de capacitación está constituido por cinco pasos que son los siguientes:

#### **Detectar necesidades**

El autor antes mencionado indica que consiste en reunir información y evaluar las brechas existentes entre los requerimientos de la organización y las habilidades, conocimientos y/o actitudes que posee el empleado. Así, señala que se puede detectar exactamente cuáles son los problemas actuales y de los desafíos que debe enfrentar la organización.

Indicadores de calidad de los procesos

**Diseñar:**

Detectar necesidades, Diseñar, Validar, Capacitar, Evaluar

El autor antes citado señala que un programa de capacitación debe iniciarse de acuerdo a las necesidades detectadas en el personal y según los objetivos generales y específicos que la organización desea alcanzar.

**Validar**

El autor recomienda articular todos los elementos requeridos por el programa de capacitación con el fin de conseguir el éxito del programa de entrenamiento. Además señala que en la validación se deben considera los objetivos de capacitación planteados.

**Capacitar**

En ésta, el autor se refiere a que durante la ejecución de la actividad de capacitación, se deben tener en cuenta actividades que permitan fortificar el conocimiento transferido. Aquí refiere a dinámicas con las que se podría alcanzar una mayor grado de asimilación de los conceptos expuestos.

**Evaluar**

En esta actividad, indica que se debe ofrecer la retroalimentación a los entrenados. Entre los elementos que se pueden evaluar se encuentran: Satisfacción por parte de los responsables y participantes, considerando los contenidos y procesos de la actividad de capacitación, producto de la capacitación.

Rodríguez (2015) refiere a Canessa (2008) quien indica que el modelo descrito se puede ser empleado por cualquier proceso de capacitación que se efectúe en la empresa, así se logrará administrar de una forma simple, objetiva y práctica. Por otro lado señala que se constituye como el punto de partida para establecer y fortalecer la medición del impacto de la capacitación, ayuda a definir las diferentes curvas de aprendizaje y permite tener información cuantificable sobre la manera cómo se va disminuyendo la brecha entre las competencias requeridas por la empresa y las que tienen cada una de las personas según el cargo y función que desarrollan al interior de la empresa.

### **Objetivos, importancia y beneficios de la capacitación:**

**Snower (1994)**, menciona lo siguiente:

#### **Los principales objetivos de la capacitación y desarrollo humano son:**

- a) Preparar a los colaboradores para la ejecución de las diversas tareas y responsabilidades de la organización.
- b) Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal, no sólo en sus cargos actuales sino también para otras funciones para las cuales el colaborador puede ser considerado.
- c) Cambiar la actitud de los colaboradores, con varias finalidades, entre las cuales están crear un clima más propicio y armoniosos entre los colaboradores, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia, (Márquez 2001).

#### **Importancia de la Capacitación:**

Márquez (2001), nos dice que:

- a) Consolidación en la integración de los miembros de la organización.
- b) Mayor identificación con la cultura organizacional.
- c) Disposición desinteresada por el logro de la misión empresarial. Entrega total de esfuerzo por llegar a cumplir con las tareas y actividades.
- d) Mayor retorno de la inversión.



- e) Alta productividad.
- f) Promueve la creatividad, innovación y disposición para el trabajo.
- g) Mejora el desempeño de los colaboradores.
- h) Desarrollo de mejor comunicación entre los miembros de organización.
- i) Reducción de costos.
- j) Aumento de la armonía, el trabajo en equipo por ende de la cooperación y coordinación.
- k) Obtener información de fuente confiable, como son los colaboradores. Estos conceptos fueron recogidos en su tesis por Márquez (2001) fueron tomados por Rodríguez (2015).

#### **Beneficios de la capacitación:**

La capacitación no debe verse simplemente como una obligación que hay que cumplir porque lo manda la ley. La capacitación es una inversión que trae beneficios a la persona y a la empresa. Algunos de esos beneficios son los siguientes:

- a) Beneficios para la empresa: necesidades futuras de personal a todo nivel, una a la persona a solucionar problemas responsabilidad.
- b) Mejora el desempeño.
- c) Otros beneficios.

Estos conceptos son de (Márquez 2001); fue tomado por (Rodríguez 2015).

### **2.3. Marco Conceptual.**

#### **Inversión de las micros y pequeñas empresas en capacitación de los recursos humanos:**

La inversión que haga la empresa en capacitación favorecerá en el cumplimiento de sus objetivos, metas, planes, etc. Logrando mayor efectividad en el recurso humano, mayor satisfacción en el trabajo, y por lo tanto, mayor productividad en la empresa para enfrentar mejor el futuro.

Székely (1999), citado por Márquez (2001), menciona que además, el incremento de la demanda de habilidades escasas durante la última década está claramente vinculado a un aumento de los diferenciales salariales que constituye la base de la falta de mejoramiento en la distribución de los ingresos. Una creciente demanda y una oferta inadecuada de habilidades se combinan para incrementar los salarios de los trabajadores capacitados y dejar a los trabajadores con poca educación en una trampa de empleos inadecuados. El hecho de que después de una década los diferenciales salariales no hayan mostrado una tendencia decreciente indica que nuestros países no han podido incrementar la oferta de habilidades. Desde el punto de vista de la política pública, la pregunta es qué políticas se necesitan para incrementar la disponibilidad de habilidades, y en particular, qué mecanismos institucionales se requieren en el sistema de capacitación y en las políticas laborales para lograrlo. La capacitación que permite adquirir las habilidades, difiere de las otras formas de inversión en capital humano porque tanto las empresas como los trabajadores deben simultáneamente adoptar decisiones de inversión con diferentes conjuntos de preferencias, horizontes de tiempo e información. El sistema de capacitación es el conjunto de instituciones y normas involucradas en el desarrollo de habilidades de nuevos trabajadores y en la actualización de habilidades de trabajadores que ya se encuentran en la fuerza laboral.

### **Las Políticas del Desarrollo del Recurso Humano:**

Las políticas de desarrollo del capital humano constituyen un elemento esencial de una política de competitividad, y su descuido ha tenido un alto precio en la región. El desarrollo de las actividades más productivas asociadas con una economía competitiva no solo requiere acceso a financiamiento y tecnologías (las cuales pueden obtenerse en el mercado internacional), sino también acceso a una fuerza laboral capacitada que sólo puede encontrarse localmente. En las economías que están integrándose al mercado mundial, las empresas necesitan una fuerza laboral capacitada para aprovechar las oportunidades de acceso a nuevas tecnologías y financiamiento. Si no se proporcionan estas habilidades, las empresas

y los trabajadores tendrán incentivos para adoptar comportamientos que atrapan a la economía en un equilibrio de —bajas habilidades, empleos inadecuadosl (Snower, 1994, citado por Márquez, 2001).



### III.METODOLOGÍA.

#### 3.1. Diseño de la investigación.

Se utilizó un diseño de investigación no experimental transaccional descriptiva, cuantitativa

No experimental porque se realizó sin operar premeditadamente la variable Capacitación, es decir, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.

Transversal porque el estudio se realizó en el 2015.

Descriptivo, porque sólo se describió partes más relevantes de la variable capacitación.

Cuantitativa, porque se va citar cifras numéricas y cantidades

#### 3.2. La Población y Muestra.

La población de la investigación estuvo conformado por 4 (Cuatro) de las micros y pequeñas empresas en el rubro de minimarket del distrito de Barranca, las cuales están formalizadas (cuentan con RUC y licencia de funcionamiento de la municipalidad de Barranca), a sus empleados o trabajadores, y sus clientes tanto internos como externos, las que deben cumplir con el perfil contemplado en la metodología propuesta.

La muestra población fue dirigida porque solo se consideró a aquellas que brindaron información, es decir 4 micros y pequeñas empresas, que representan el 100% de la población.

### 3.3. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición de la Variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Capacitación	La capacitación o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. Concretamente, la capacitación: Busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la empresa, en un proceso estructurado con metas bien definidas. La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente.	Capacitación	Universidades Institutos Empresas Otros.	Nominal
		Personas	Representantes Administrador RR.HH.	Nominal
		Conocimiento	Capacitar Mejorar la capacidad Mejorar Atención del Cliente	Nominal.
		Rendimiento	Optimo Capacidad Destreza Rapidez	Nominal.

Fuente: Elaboración propia.

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

Se aplicó una encuesta (técnica), mediante un cuestionario (instrumento) estructurado por 10 preguntas relacionadas a los aspectos generales del encuestado, de la empresa y de la capacitación a los recursos humanos.

La Tabulación de datos y el trabajo se realizaron en una base de datos Microsoft Excel, y figuras se representó a través de imágenes circulares con incrustaciones a color y porcentuales de cada valor.

### **3.5. Plan de análisis.**

El procesamiento de los datos se realizó en el programa informático Microsoft Office Excel 2007.

Para el análisis de los datos se elaboró tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales, como sus respectivas figuras estadísticas.

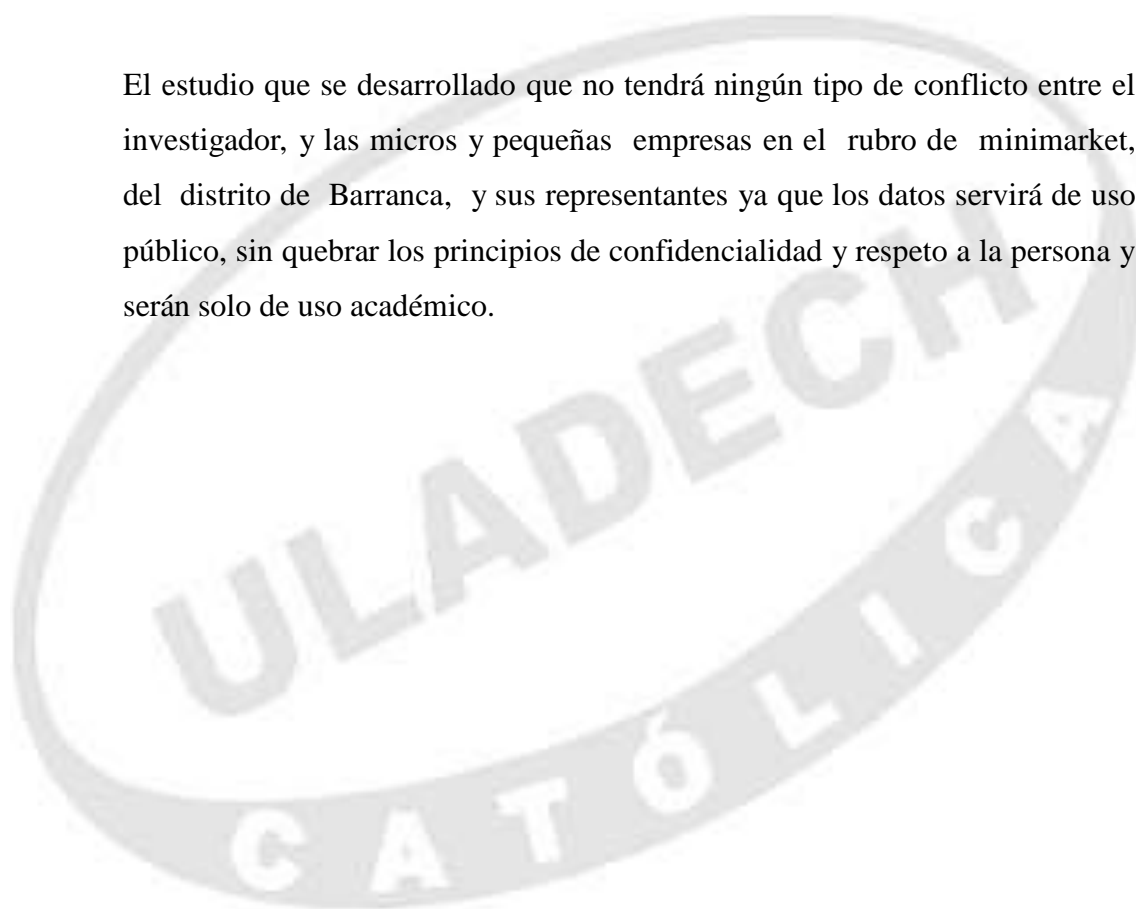
### 3.6. Matriz de consistencia.

Problema	Objetivo	Variable	Metodología		
			Población y Muestra	Métodos	Técnicas e Instrumentos
¿Cuáles son los principales características de la capacitación de los recursos humanos de las micros y pequeñas empresas en el rubro de minimarket de Barranca 2016?	<p><b>Objetivos General</b> “Determinar las principales características de la capacitación de los recursos humanos de las micros y pequeñas empresas en el rubro minimarket, de Barranca 2015”.</p> <p><b>Objetivo Específico.</b> Determinar las características de los representantes de la micro y pequeña empresa en el rubro de minimarket de la distrito de Barranca del 2015. Determinar las características de los micros y pequeñas empresas del rubro minimarket. Determinar las características de la capacitación para los trabajadores de la micro y pequeñas empresas en el rubro de minimarket</p>	Capacitación	La población de la investigación estuvo conformado por 4 (Cuatro) micros y pequeñas empresas rubro minimarket de la ciudad de Barranca, las cuales están formalizadas (cuentan con RUC y licencia de funcionamiento de la municipalidad de Barranca), a sus empleados o trabajadores, y sus clientes tanto internos como externos, las que cumplirán con el perfil contemplado en la metodología propuesta. La muestra fue dirigida porque solo se considerará a aquellas que brindará información, es decir 4 micros y pequeñas empresas, que representan el 100% de la población.	<p><b>Diseño de la Investigación</b></p> <p>No Experimental Transversal Descriptiva Cuantitativa.</p>	<p><b>Técnica.</b> Para el desarrollo de la investigación se aplicó la técnica de la Encuesta.</p> <p><b>Instrumentos.</b> Para el desarrollo de la investigación se aplicó un cuestionario estructurado de 10 preguntas</p>

### 3.7. Principios éticos.

El trabajo de investigación se ha realizado con los principios éticos que ha puesto en conocimiento la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en donde los datos que se ha tomado de los representantes de las micros y pequeñas empresas del distrito de Barranca son de suma importancia y que sirvieron para desarrollar la investigación.

El estudio que se desarrollado que no tendrá ningún tipo de conflicto entre el investigador, y las micros y pequeñas empresas en el rubro de minimarket, del distrito de Barranca, y sus representantes ya que los datos servirá de uso público, sin quebrar los principios de confidencialidad y respeto a la persona y serán solo de uso académico.





#### IV. RESULTADOS.

##### 4.1. Resultados:

Tabla 01. Características del representante de la micros y pequeñas empresas del rubro minimarket del distrito de Barranca. Periodo 2015.

<b>Datos Generales</b>	<b>Número MYPES</b>	
<b>Porcentaje</b>		
<b>Edad (años).</b>		
18 – 30	0	0,0
31 – 50	4	100,0
51 a más	0	0,0
Total.	4	100,0
<b>Sexo</b>		
Masculino	3	75,0
Femenino	1	25,0
Total	4	100,0
<b>Grado de Instrucción</b>		
Primaria	0	0,0
Secundaria.	0	0,0
Superior no universitaria	2	50,0
Superior universitaria	2	50,0
Total	4	100,0
<b>Cargo</b>		
Propietario	1	25,0
Administrador	3	75,0
Gerente.	0	0,0
Total.	4	100,0
<b>Tiempo que desempeña en el cargo(años)</b>		
1 a 3	2	50,0
4 a 6	2	50,0
7 a más	0	0,0
Total.	4	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micros y pequeñas empresas, del rubro minimarket de distrito de Barranca, año 2015.

Tabla 02. Características de las micro y pequeñas empresas rubro minimarket del distrito de Barranca. Periodo 2015.

<b>De la Empresa Porcentaje</b>	<b>Número de MYPES</b>	
<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro. (Años)</b>		
0 – 3	2	50,0
4 – 6	2	50,0
7 a más	0	0,0
Total	4	100,0
<b>La empresa es:</b>		
Formal	4	100,0
Informal	0	0,0
Total	4	100,0
<b>Su empresa se creó para:</b>		
Generar ganancia	4	100,0
Subsistencia	0	0,0
Total.	4	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, del rubro minimarket de distrito de Barranca, año 2015.

Tabla 03. Características de la capacitación del RR. HH., de las micros y pequeña empresas, rubro minimarket. Barranca 2015

De la Capacitación	Número RR. HH.	Porcentaje
<b>Capacitación al RR.HH.</b>		
Capacitaron.	0	0,0
Capacitaron a medias.	1	25,0
No Capacitaron	3	75,0
Total	4	100
<b>Cuántas veces se ha capacitado</b>		
1 a 3 veces	1	25,0
4 a 5 veces	0	0,0
6 a más veces	0	0,0
Ninguno	3	75,0
Total	4	100,0
<b>La capacitación es una</b>		
Inversión	3	75,0
Gasto	1	25,0
Total	4	100,0
<b>Tipo de Capacitación recibió el RR.HH.</b>		
Atención al Cliente	0	0,0
Competitividad y emprendimiento	1	25,0
Marketing	0	0,0
Seguridad	0	0,0
Ninguno	3	75,0
Total	4	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micros y pequeñas empresas, del rubro minimarket de distrito de Barranca, año 2015.

#### 4.2. Análisis de resultados y discusión:

##### Tabla N° 01

La edad del 100% de los representantes que dirigen las micros y pequeñas empresas tienen una edad de 31 a 50 años. En donde este resultado coinciden con lo obtenido en su investigación por (Gutiérrez, 2013); a la vez señalado por (Rodríguez 2015). Que la edad promedio del 60% oscila entre 35 y 40 años.

En el género el 75% de los representantes son del género masculino y el 25% son del género femenino. Podemos ver el contraste con el resultado obtenido por (Gutiérrez, 2013); a la vez señalado por (Rodríguez 2015). En donde el 100% son del sexo femenino. Así mismo podemos ver la coincidencia con el resultado dado por (Medina, 2013) y recogido en su investigación por (Rodríguez 2015). En donde el 100% son del sexo masculino.

El 100% de los representantes de la micro y pequeñas empresas, cuentan con estudios superiores concluidos. Este resultado se puede ver la mediana coincidencia al comparar con el resultado obtenido por (Gutiérrez, 2013); a la vez señalado por (Rodríguez 2015). Que el 80% tuvo estudios superiores no universitarios.

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas, tiene de 1 a 6 años que desempeñan el cargo. Podemos decir que los representantes de los micros y pequeñas empresas tiene más de un años de servicios en el cargo, que este resultado coinciden con de (Gutiérrez, 2013); a la vez señalado por (Rodríguez 2015) donde ha obtenido que el 60% se encuentran desempeñando su cargo entre 1 y 2 años.

##### Tabla N° 2

El 100% de las micros y pequeñas empresas se encuentra en el rubro de minimarket de 0 a 6 años; este resultado coinciden con lo manifestado en su tesis por (Gutiérrez, 2013); que el 40% de las MYPES tienen en promedio de 1-5 años de permanencia en el mercado.

El 100% de las micros y pequeñas empresas del rubro minimarket, se encuentran formalizadas. Por lo que este resultado se puede ver que coinciden con lo dado por (Ludeña, 2013), donde menciona que el 81% de las MYPES son formales.

El 100% de las micros y pequeñas empresas del rubro minimarket, se han constituido para generar ganancias. Que podemos decir que los resultados dados por, (Medina 2013) y recogido en su investigación por (Rodríguez 2015), donde se puede comparar que el 100% de MYPES tienen como finalidad la obtención de ganancia.

### **Tabla 3**

El 75 % del recurso humano de las micro y pequeñas empresas, no recibieron capacitación. Estos resultados coinciden con los resultados dados por, (Cáceres 2010), el 85% de los trabajadores de las MYPE analizadas recibieron capacitación con respecto a la función que realizan y el 15% no recibieron ningún tipo de capacitación para realizar sus funciones

El 75 % no tuvieron ningún tipo de capacitación, y el 25% se capacitaron de 1 a 3 veces; estos resultados coinciden con lo manifestado por; Gutiérrez (2013), que indica que el 80% de los encuestados, tuvieron entre 1 y 2 capacitaciones en el periodo 2009-2010.

El 75 % de los encuestados manifestaron que la capacitación es una inversión, y el 25 % que es un gasto. Por lo que este resultado coinciden con lo manifestado por. (Rengifo 2011), en donde determina que el 57% de los representantes concuerdan que la capacitación es una inversión.

El 75 % del recurso humano de las micros y pequeñas empresas, no se le capacitó en el trato al cliente. En cambio los resultados dados por (Reyna 2008), no dice que los tipos de cursos más solicitados sobre capacitación fueron: Sobre recursos humanos 66.7%, marketing 55.6%, seguridad 55.6%, manejo empresarial 44.4% e inversiones 11.1%.

## V. CONCLUSIONES.

- La Totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio tiene una edad promedio entre 31 a 50 años, la mayoría (75%) son de género masculino, el 75% son administradores, la totalidad tienen estudios superiores y están en el cargo entre 1 y 6 años.
- La Totalidad de las micro y pequeñas empresas del rubro minimarket del distrito de Barranca tienen permanencia en el mercado entre 0 y 6 años, son formales y se crearon para generar ganancias.
- La Mayoría (75 %) de las micro y pequeñas empresas rubro minimarket del distrito de Barranca no capacita a su personal, tampoco capacita a sus representantes pero considera que la capacitación es una inversión.

### Referencias bibliográficas:

- Gonzales, J. L. (2013), Caracterización de la Capacitación de las Micros y Pequeñas Empresas del Perú: caso de la Empresa Metal Mecánica Mariátegui S.A.C, de Chimbote, 2013. Universidad Católica Los ángeles de Chimbote. Tesis para optar el título profesional de Administrador de Empresas. Chimbote. Perú.
- Jiménez D. Y. (2013), Caracterización del Financiamiento, la Capacitación, y la Rentabilidad de las MYPES del Sector Comercio, Rubro Abarrotes del distrito Chimbote, Año 2013. Universidad Católica Los ángeles de Chimbote. Tesis para optar el título profesional de Administrador de Empresas. Chimbote. Perú.
- Jiménez B. (2015). Caracterización del Financiamiento la Capacitación, y la Rentabilidad de la MYPES del sector comercio, Rubro Abarrote del Distrito Chimbote Año 2013. Universidad Católica Los ángeles de Chimbote. Tesis para optar el título profesional de Administrador de Empresas. Chimbote. Perú.
- Meza, R.N. (2013), Caracterización del Financiamiento, Capacitación y Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio – Rubro Producción y Venta de Calzado del Distrito el Porvenir – Trujillo, 2013. Universidad Católica Los ángeles de Chimbote. Tesis para optar el título profesional de Administrador de Empresas. Chimbote. Perú.
- Mino A. (2006,) Organización y Dirección de Empresas. (1ra. Edición) Universidad Católica Los ángeles de Chimbote.
- Núñez R. (2006), Administración de Pequeñas Empresa. (Edición ULADECH), Chimbote Universidad Católica Los Ángeles
- Obed D. (2008), Proceso de capacitación y adiestramiento. Chimbote, Universidad Católica Los Ángeles.
- Rivera P.H. (2008), Dirección de Personal II, (1° edición) Chimbote, Universidad Católica Los Ángeles.
- Rodríguez D.Y. (2015), Caracterización del Financiamiento, la Capacitación, y la Rentabilidad de las MYPES del Sector Comercio, Rubro Abarrotes del distrito Chimbote, Año 2013.
- Trujillo J.L. (2013), Caracterización de la Capacitación en Tecnología de Información y Comunicaciones de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industrial – Rubro Metal Mecánica del Distrito de Chimbote, 2013.

WEB GRAFICAS:

- <http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias (B), Latindex, EBSCO Information Services, Redalyc, Dialnet, DOAJ, Actualidad Iberoamericana, Índice de Revistas de Educación Superior e Investigación Educativa (IRESIE) de la Universidad Autónoma de México.
- <http://www.monografia.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml>. Autor: Ruiz, G. L. Tema Capacitación de Personal.
- [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/capacitacionrecursoshumanos](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/capacitacionrecursoshumanos). El Prisma. “Proceso de Desarrollo de los Recursos Humanos”.





Anexos:

Anexo N° 1. Figuras:

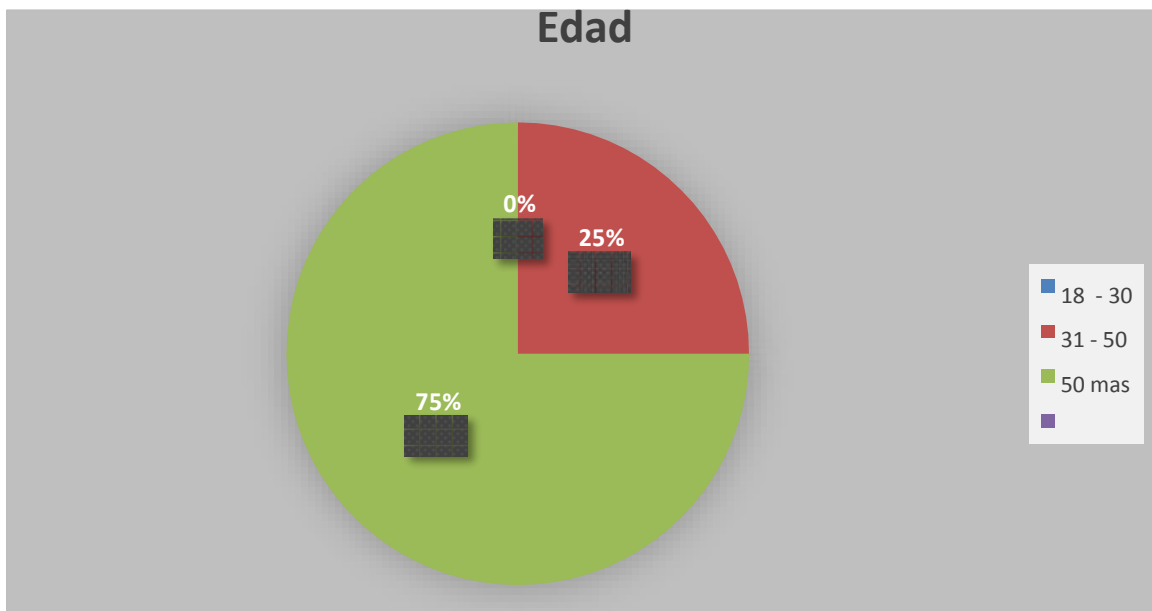


Figura 1: Edad  
Fuente: Tabla N° 1

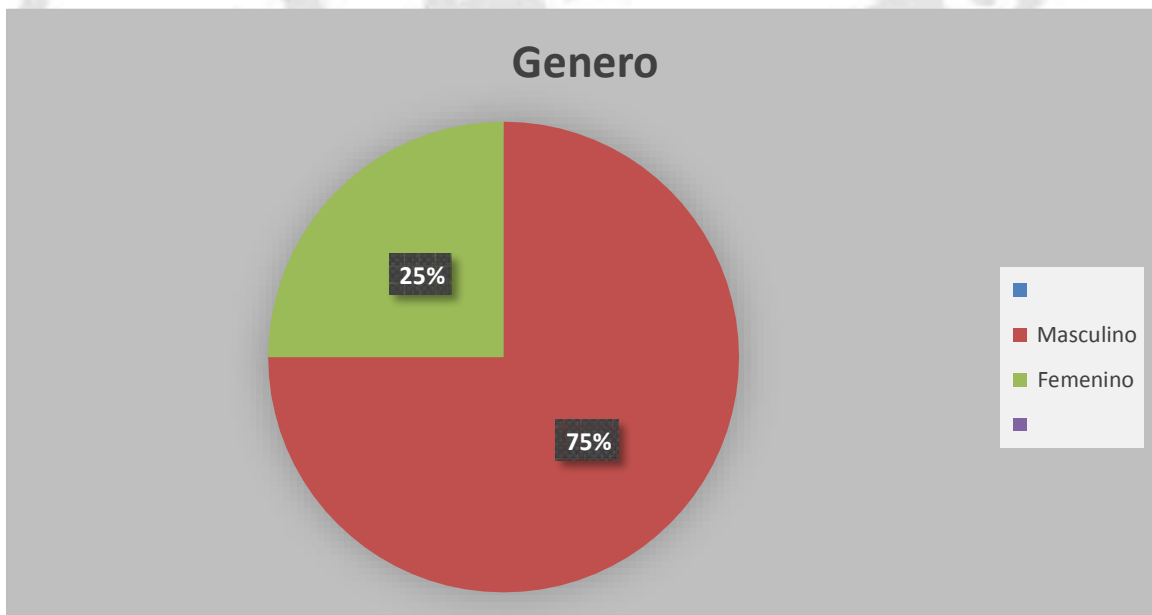


Figura 2: Género (Sexo)  
Fuente: Tabla 1.

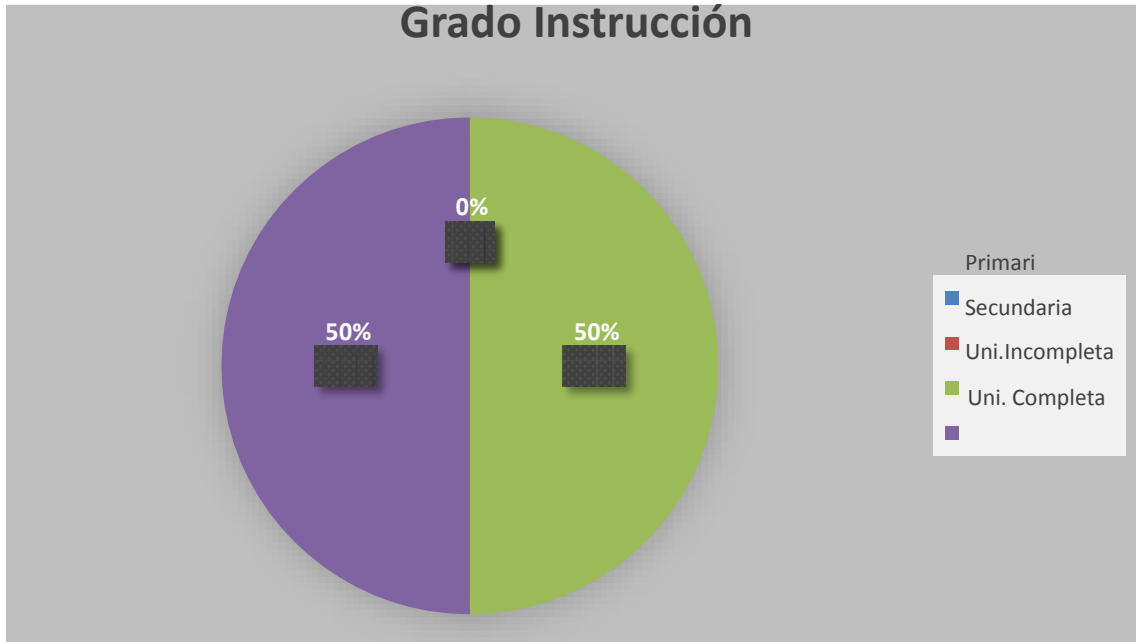


Figura 3: Grado de instrucción

Fuente: Tabla 1

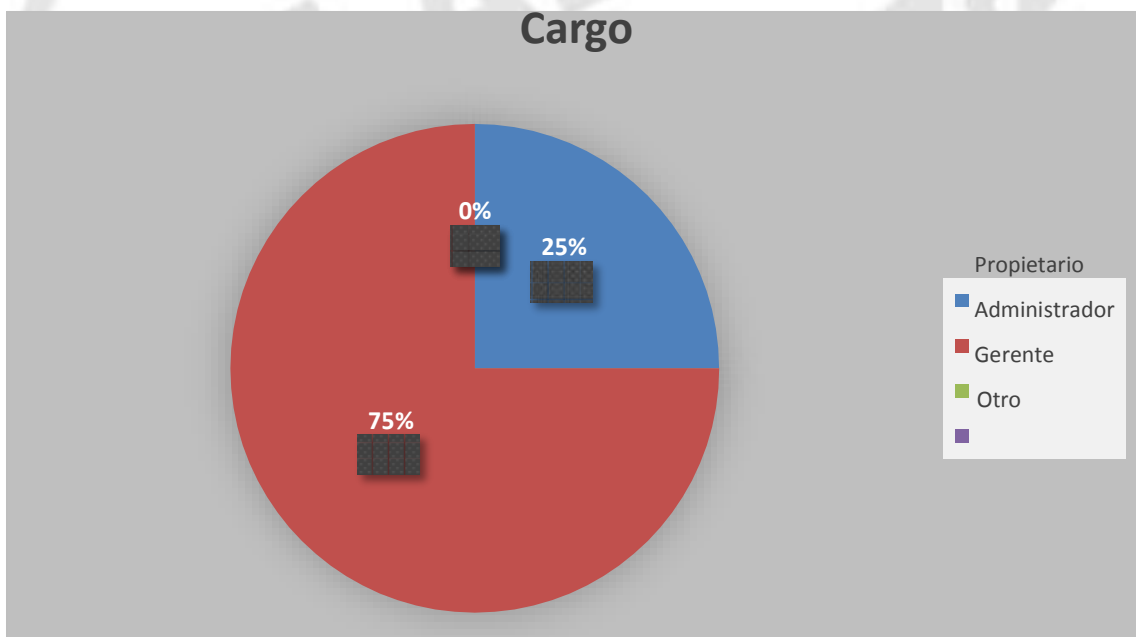


Figura 4: Cargo

Fuente: Tabla 1

### Tiempo en el Cargo

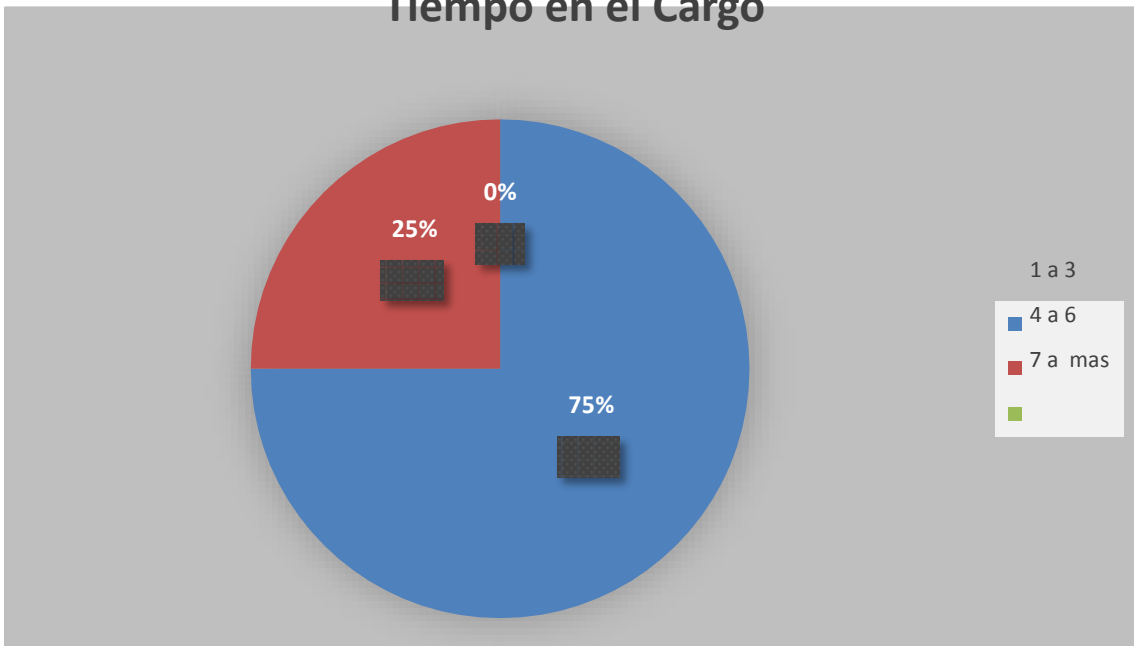


Figura 5: Tiempo en el cargo

Fuente: Tabla 1

### Tiempo de Permanencia el Rubro

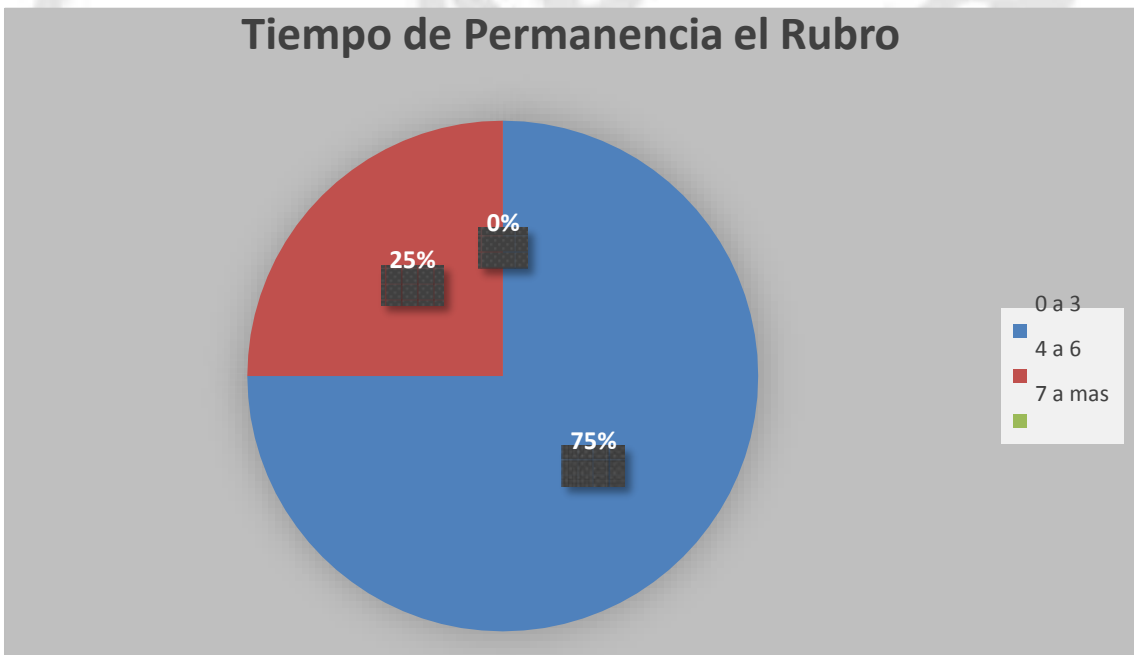


Figura 6: Tiempo de Permanencia el rubro.

Fuente: Tabla 2

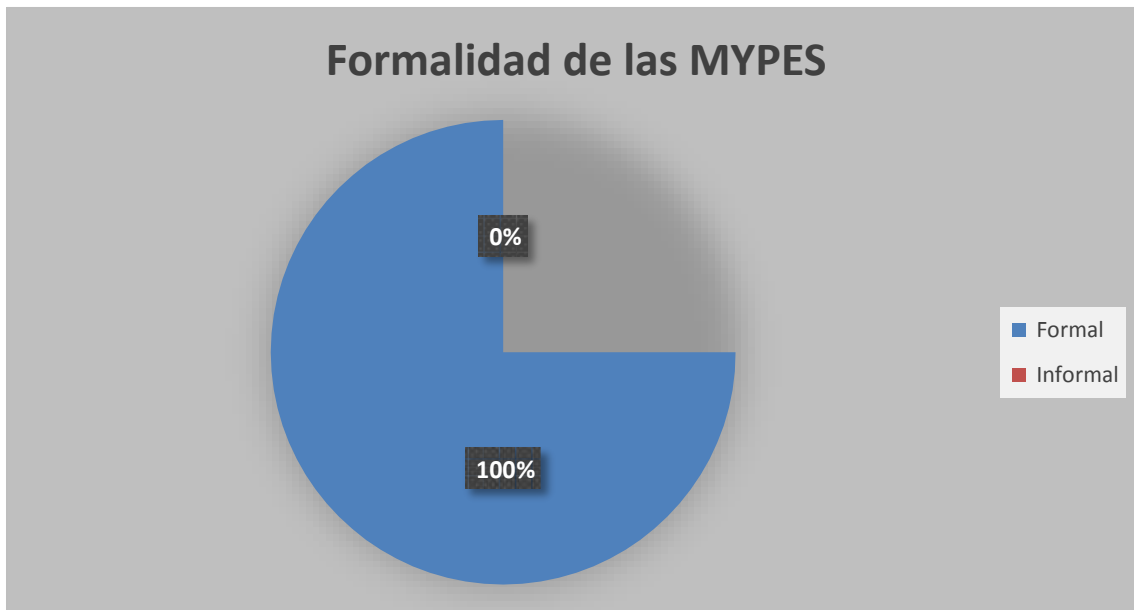


Figura 7: Formalidad de las MYPES

Fuente: Tabla 2

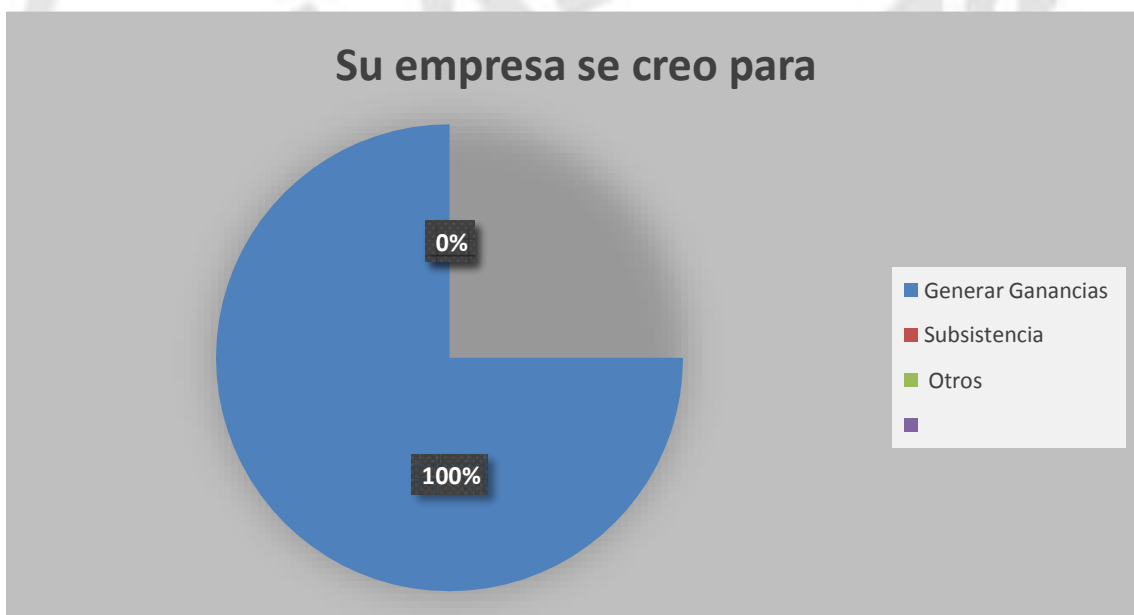


Figura 8: Su empresa se creó para

Fuente Tabla 2

### Capacitación del RR. HH.

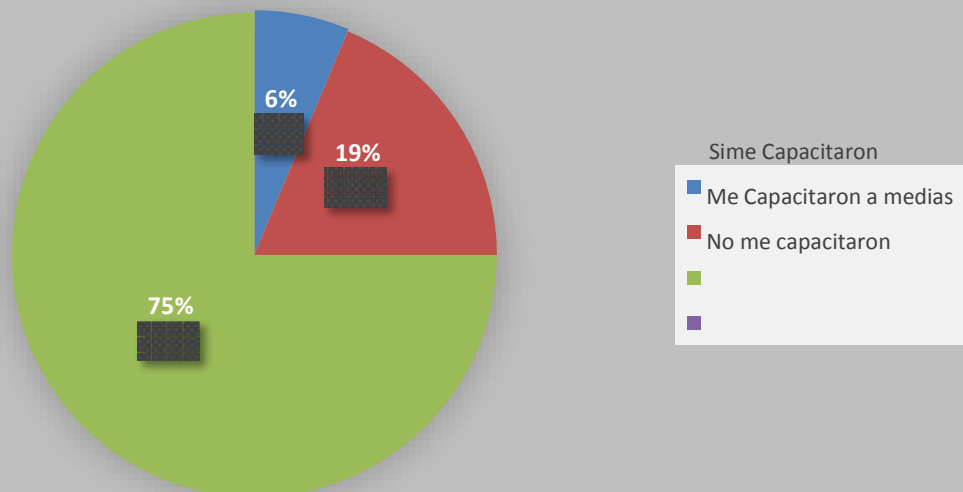


Figura 9: Capacitación del recurso humano

Fuente Tabla 3

### Cuántas veces se ha Capacitado

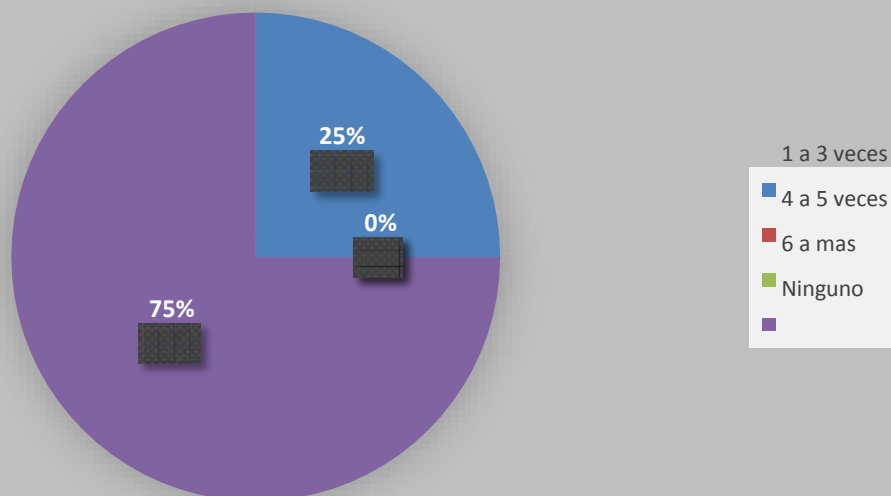


Figura 10: Cuántas veces se ha capacitado

Fuente Tabla 3

### Para Ud. La capacitacio es Una:

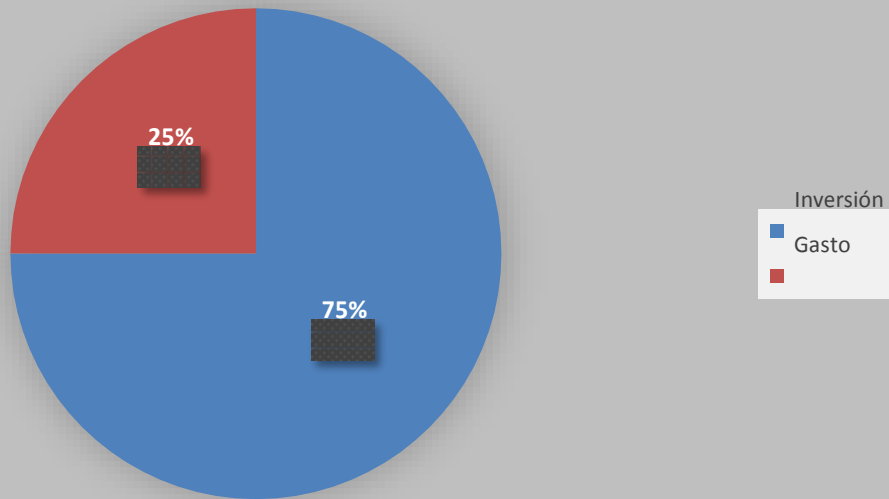


Figura 11: Para Ud. la capacitación es una  
Fuente Tabla 3

### Tipos de Capacitación del RR. HH.

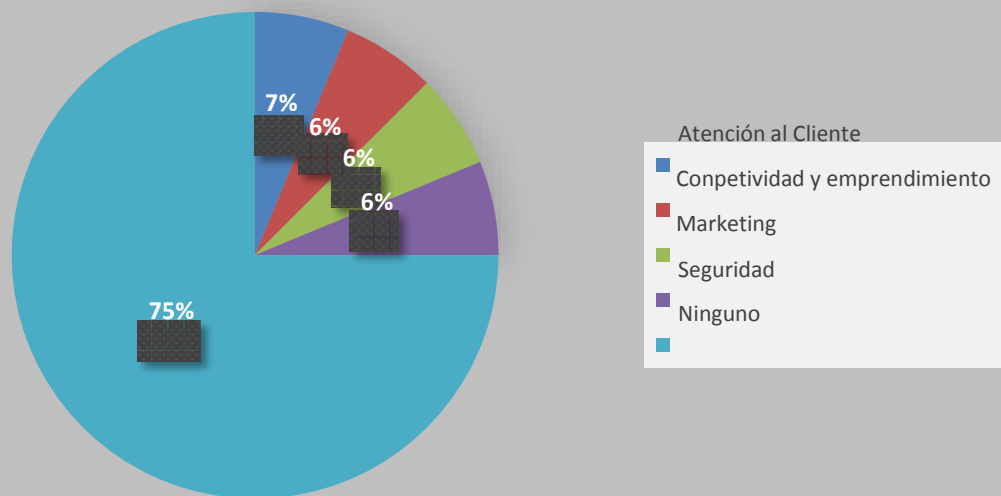


Figura 12: Tipos de capacitación del RR. HH  
Fuente Tabla 3

Anexo N° 2: Cuadro de actividades:

<b>Semana</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Actividad</b>										
Elaboración del Proyecto de Tesis	x									
Presentación y Aprobación Del Proyecto de Tesis		x								
Elaboración del trabajo de campo			x							
Presentación de trabajo de campo				x						
Elaboración del informe final de tesis					x	x				
Presentación y aprobación del informe final de tesis							x			
Taller de Sustentación del Informe								x		
Final de tesis									x	
Sustentación y aprobación del informe final de Tesis										x

**Anexo N° 3**

Registro de la micros y pequeñas empresa del rubro mimimarket del distrito de Barranca. Participaron en el estudio.

N°	Nombre o Razón Social	Numero de RUC.
1	MARKET EXPRESS	20600711262
2	PLAZA AUTOSERVICIOS	20512470352
3	AUTOSERVICIOS UNION Y PROGRESO	20530629547
4	MINIMARKET GREMYOS	10158653791



Anexo N° 4

Registro del recurso humano que laboran en las micros y pequeñas empresas del rubro minimarket del distrito de Barranca. Participaron en el estudio.

N°	RECURSO HUMANO / NOMBRES	DNI
1	CLAUDIA CRISTINA BAZALAR MEDINA	15863446
2	ROSA ANTONIETA CASTILLO JARA	15634087
3	KELVIN SALAZAR CREPO	73456495
4	LUIS ALBERTO RAMOS DIAZ	15679723
5	IRIS GAMBINI RODRIGUEZ	42949788
6	MERY FLORES ALDAVE	40101797
7	ALFREDO CATALINO RAMOS MONTORO	15620563
8	JOSE YEE DIAZ HUARO	15855693
9	YOVANA GAMBINI RODRIGUEZ	41809945
10	NERY VIOLETA AYALA HERBOZO	15854309
11	BENANCIO RETUERTO QUISPE	15861026
12	JULIANAN VERY LANDA REYES	15849427
13	LUIS ANTONIO GERVACIO RIVERA	42724681
14	CIRA LUZ NOPECO JULCA	15853066
15	IRENE AIDA HERRERA DE GARAY	25731342
16	MARIA ISABEL DUEÑAS ROMERO	15298727

Anexo N° 5

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
FICHA DE ENCUESTA A LOS REPRESENTANTES DEL MINIMARKET.**

LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - MINIMARKET: .....

Encuetado (a).

Señor (a): .....  
Nombre y Apellidos.

Fecha:.....

DATOS GENERALES.

1- Edad:

18 a 30

51 a mas

31 a 50

2- Sexo:

Mujer.

Hombre.

3- Grado de instrucción;

Primaria

Incompleto

Completo

Secundario:

Incompleto.

Completo

Sup. No Universitario:

Incompleto

Completo

Sup. Universitario:

Incompleto

Completo

Ninguna

4. Profesión:

Administración	<input type="checkbox"/>	Diseño de modas	<input type="checkbox"/>
Costura	<input type="checkbox"/>	Otros.	<input type="checkbox"/>
Ninguno	<input type="checkbox"/>		

DATOS DE LA EMPRESA.

5. Años de permanencia en el rubro o de la actividad.

0-3 años.       4-7 años.       8 a más.

6. ¿Cuál fue la finalidad u objetivo de constituir su MYPE?

Obtener ganancias       Generar empleo       T.A.

7. Números de trabajadores

0-3 Empleados.       4-8 Empleados       9 a más.

FORMALIZACION.

9. Su empresa es:       Formal.       Informal.

10. En el caso de esta afiliado a un número RUC. Bajo qué régimen de tributación está afiliado:

Régimen Único Simplificado (RUS).	<input type="checkbox"/>
Régimen Especial del Impuesto a la Renta (ERE).	<input type="checkbox"/>
Régimen General del Impuesto a la Renta (RGR).	<input type="checkbox"/>
Ninguno	<input type="checkbox"/>

## ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### FICHA DE ENCUESTA PARA EL RECURSO HUMANO DE LA MYPE - MINIMARKET.

**Encuetado**

(a):.....

Nombre y Apellidos.

**Documento de Identidad:** .....

**Fecha:**.....

#### DE LA CAPACITACIÓN:

1. Capacitación al recurso humano de la micros y pequeñas empresa:

Si me capacitaron

Me capacitaron a medias

No me capacitaron

2. Cuantas veces se ha capacitado:

1 a 3 veces

4 a 5 veces

6 a más vece

Ninguna.

3. Para Usted la capacitación es una:

Inversión

Casto.

4. Tipo de capacitación recibido:

Atención al cliente:

Competitividad y emprendimiento.

Marketing.

Seguridad.

Ninguno