



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
COMERCIO – RUBRO VENTA DE ROPA PARA DAMAS  
DEL DISTRITO DE CHIMBOTE, AÑO 2014**

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

**AUTOR:**

**SILVA SILVA FIORELA STEFANY**

**ASESOR:**

**MGTR. REINERIO CENTURIÓN MEDINA**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2015**

## 2.-HOJA DE FIRMA DEL JURADO:

---

**MBA. Santos Felipe Llenque Tume**

Presidente del Jurado

---

**Lic. Adm. Carlos Enaldo Rebaza Alfaro**

Secretario del Jurado

---

**Dr. Wilberto Fernando Rubio Cabrera**

Miembro del Jurado

## DEDICATORIA

El presente informe de investigación lo dedico a Dios, por enseñarme a seguir el camino de bien, por brindarme su bendición en cada paso de mi vida.

A la memoria de mi abuelito Martin Silva, por el amor que me brindo y porque fue un motor importante en mi vida, por sus enseñanzas para cumplir mis metas.

A mis padres, Teresa y Pedro Silva, a mi hermano, a mi enamorado, por el apoyo incondicional, por la confianza, el esfuerzo y el impulso que me brindaron para cumplir mis objetivos día a día.

## AGRADECIMIENTO

A mi familia por la confianza, el apoyo incondicional brindados en todo momento.

A todas las personas que de alguna manera me ayudaron en la realización de esta investigación.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir las principales características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de ropa para damas, del distrito de Chimbote, año 2014.

El tipo de investigación fue cuantitativo, el nivel de la investigación fue descriptivo, el diseño fue: No Experimental – transversal - Descriptivo, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 20 Mypes de una población de 98, a quienes se les aplicó un cuestionario de 10 preguntas basándose en los siguientes resultados.

Referente a la capacitación. El 90% de los representantes de las Mypes no recibieron capacitación antes de formar su empresa, el 90% considera la capacitación como una inversión, el 100% piensan que la capacitación tiene sus ventajas, el 85% no capacita a sus trabajadores y el 15% si capacita en temas de atención al cliente.

Concluyendo que: la mayoría de los representantes de las Mypes consideran la capacitación como una inversión para obtener ventajas, sin embargo en su mayoría no capacitan a sus trabajadores.

Palabras claves: capacitación, trabajadores, Mypes

## ABSTRACT

Research had as its general objective: to identify and describe the main features of training of micro and small enterprises in the trade sector – category sales of clothing for women in Chimbote district 2014.

Type of Research was quantitative, level of research was descriptive, the design was Non experimental- Cross -descriptive for the picking of information selected a sample of 20 Mypes of a population of 98, who answered a questionnaire of 10 questions based on the following results as directed.

Concerning the capacity. 90% of the representatives of the Mypes did not receive training before forming their business, 90 % consider training as an investment, 100 % think that training has its advantages , 85 % does not train their entry workers and 15% if the trained in customer service.

Concluding that most of the representatives of Mypes consider training as an investment for advantage, however most do not train their workers.

Keywords : training, workers, Mypes.

## CONTENIDO

<b>1. TÍTULO DE TESIS.....</b>	<b>i</b>
<b>2. HOJA DE FIRMA DEL JURADO .....</b>	<b>ii</b>
<b>3. DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iii</b>
<b>4. RESUMEN/ABSTRAC.....</b>	<b>v</b>
<b>5. CONTENIDO .....</b>	<b>vii</b>
<b>6. ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....</b>	<b>viii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....</b>	<b>4</b>
2.1 Antecedentes.....	4
2.2 Bases teóricas.....	7
2.3 Marco conceptual.....	11
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>14</b>
3.1 Diseño de la investigación.....	14
3.2 Población y muestra .....	14
3.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores..	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Plan de análisis.....	16
3.6 Matriz de consistencia lógica.....	16
3.7 Principios éticos.....	19
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>20</b>
<b>4.1 Resultados</b>	<b>20</b>
<b>4.2 Análisis de resultados</b>	<b>23</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>25</b>
<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>26</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>30</b>

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### ÍNDICE DE TABLAS

#### Tabla N° 1 :

Principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de ropa para damas, del distrito de Chimbote, año 2014.....	20
--	----

#### Tabla N° 2

Principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de ropa para damas del distrito de Chimbote, año 2014.....	21
---	----

#### Tabla N° 3

Principales características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de ropa para damas del distrito de Chimbote, año 2014.....	22
--	----

## ÍNDICE DE FIGURAS:

	N°1	Edad de los representantes de las Mypes.....	30
<b>FIGURA:</b>	N°2	Sexo de los representantes.....	30
	N°3	Grado de instrucción.....	31
	N°4	Tiempo de existencia de la Mype.....	31
<b>FIGURA:</b>	N°5	Finalidad de fundación de la Mype.....	32
	N°6	Recibió capacitación antes de formar su empresa.....	32
	N°7	Considera la capacitación como una inversión.....	33
<b>FIGURA:</b>	N°8	Ventajas de la capacitación.....	33
	N°9	Capacita a sus trabajadores o funcionarios.....	34
	N°10	Tipos de cursos de capacitación.....	34

## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo las micro y pequeñas empresas se han identificado como un potencial muy amplio para poder confrontar algunos problemas relacionados con la creación de empleos, el crecimiento económico y el mejoramiento de la distribución del ingreso en los países para ello, se requiere de personas mejor capacitadas, para enfrentar los cambios que demandan las organizaciones, cambios con un enfoque de desarrollo integral, considerando que los modelos tradicionales y actuales de la administración, se encuentran en una etapa crítica, al no resolver los problemas y cubrir o satisfacer las necesidades que demanda la sociedad actual.

Para dar lugar al desarrollo de programas, políticas, con la finalidad de fortalecer su permanencia y apoyar su crecimiento en forma ordenada, de las micro y pequeñas empresas se manifestó experiencias más conocidas como la del continente Europeo y los países de América Latina.

En Europa, se acordaron y establecieron políticas y programas de apoyo a las Mypes como: Capacitaciones, de tal manera que estas entidades generadoras de ingreso tengan las facilidades necesarias para que desarrollen sus ideas.

Actualmente en los países europeos como Italia, Inglaterra y otros de la comunidad europea, obtienen el 98.2 % de sus ingresos de estas pequeñas empresas, y el 1,8% de sus ingresos provienen de las medianas y grandes empresas. Demostrando de esta manera que, tomando adecuadas decisiones se puede engrandecer a los países. Por lo que la capacitación de estas pequeñas empresas fueron vitales, para generar un desarrollo óptimo y en crecimiento de las economías de los países. (Flores, 2004).

En América Latina hay algunas experiencias interesantes sobre políticas que nacen de los gobiernos a favor de las Mypes.

Sin embargo, en los últimos tiempos a pesar que existen programas de capacitación para las Mypes, estas enfrentan una insuficiente capacidad administrativa.

La capacitación del personal de cualquier empresa, es uno de los desafíos más importantes que enfrentan las Mypes, pues existe la necesidad constante de que éstas se adapten al cambio, así mismo, se supone que puede generar potencialmente mayor productividad. La globalización de la economía ha creado muchas oportunidades para las Mypes, pero también ha creado un sin número de retos, especialmente para las empresas que envían a sus trabajadores a asignaciones, para poder comunicarse y comerciar.

Las Mypes en el Perú son empresas que constituyen una parte sustancial de la economía, debido a que durante los años recesivos han demostrado la capacidad de supervivencia, tratando de aumentar la producción generando empleo; de ahí el rol positivo que juegan dentro de la economía nacional.

Sin embargo el problema que afrontan las Mypes; es la capacitación tanto a la gerencia como al personal, a pesar del gran aporte que realizan las Mypes para solucionar el empleo en el país, no alcanzan la eficacia y la efectividad laboral en los puestos que desempeñan, lo cual se ve reflejado a lo largo de la historia, la falta de capacitación solo les permite cumplir con sus obligaciones y subsistir; hay muchas Mypes que no cuentan con la misma suerte; alcanzando la declinación laboral. (Castillo, 2012)

Al empresario de las Mypes le falta una adecuada orientación, pues requieren de información y conocimiento a través de la capacitación, para el mejor manejo de su negocio.

Para ello es necesario poner en práctica programas específicos de acuerdo a la determinación de las áreas críticas de capacitación en cada empresa.

Tantas L (2010). Actualmente las Mypes de la región Ancash presentan una deficiente organización a nivel empresarial que involucra aspectos económicos, financieros y administrativos, que impide el desarrollo de experiencias asociativas de tipo gremial y empresarial. Así mismo, la escasa capacitación de la Mypes, no les permite tener capacidad competitiva frente a sus competidores, estas limitantes en la mayoría de los

casos es porque los mismos microempresarios tienen poca valoración a la capacitación y desarrollo empresarial.

Por otra parte, en el distrito de Chimbote donde se desarrolló el estudio, existen varios establecimientos de negocios conocidos como micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta y distribución de ropa para damas, sin embargo se desconoce si estas Mypes tienen el conocimiento de la capacitación y si capacitan a sus trabajadores, por todo ello, entre otros aspectos, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de ropa para damas, del distrito de Chimbote, año 2014?. Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó un objetivo general.

Determinar y describir las principales características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de ropa para damas, del distrito de Chimbote, año 2014. Para poder conseguir el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos:

Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de ropa para damas, del distrito de Chimbote, año 2014.

Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de ropa para damas del distrito de Chimbote, año 2014.

Describir las principales características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de ropa para damas del distrito de Chimbote, año 2014.

Finalmente este estudio se justifica, porque permitió describir las principales características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del distrito de Chimbote, la investigación permitirá tener ideas mucho más concretas de cómo opera la capacitación en las micro empresas.

Asimismo la investigación servirá de base para realizar otros estudios similares en diferentes sectores y ámbitos geográficos.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

**Herrera (2006)**, en su tesis titulada “la creación de un programa de capacitación para el hotel boutique "La Quinta Luna", ubicado en la ciudad de Cholula, Puebla- México, con el fin de conocer la preparación, entrenamiento y adiestramiento con la que cuentan los empleados para poder desempeñar satisfactoriamente su trabajo. En el análisis sus resultados detalló: aprendizaje, adiestramiento, capacitación, tipos de errores en la capacitación, proceso de capacitación, entre otros, que le permitió al investigador observar cuáles son los puntos de vista de cada uno de los empleados entrevistados, llevando a cabo un análisis de cada una de las entrevistas.

Concluye que es importante que los empleados reciban capacitación en cuanto a la creación de un folleto de ventas, entre otros puntos importantes. Quedando como propuesta de un programa de capacitación para el hotel boutique "La Quinta Luna", que da pautas para que la empresa implemente y desarrolle dicha propuesta.

**Godoy (2007)**, en su tesis titulada “Diagnóstico de Necesidades de Capacitación para el personal del Hotel Posada de Don Rodrigo de Antigua Guatemala”, obtuvo como resultado que la empresa no cuenta con programas de capacitación para mejorar el desempeño y desarrollar las habilidades del personal; únicamente se limita a capacitar algunos temas y que dentro de la empresa no se dispone de un departamento de recursos humanos.

Concluye y recomienda que los programas de capacitación deben realizarse con el fin de mejorar el desempeño del personal y hacer hincapié en la importancia y cuidado de la salud y primeros auxilios, prevención de accidentes; dicho proceso contribuirá a mejorar en la seguridad del personal y de los usuarios del hotel.

**Reyna (2008)**, en su tesis titulada “la incidencia de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio estaciones de servicio de combustible”, llegó a los siguientes resultados: a) La edad promedio de los conductores de las micro y pequeñas empresas fue de 50 años. b) En cuanto al sexo del representante legal, el 100% está representado por el sexo masculino. c) En cuanto al grado de instrucción, el 66.7% tienen estudios secundarios, y el 33.3% tienen estudios superiores. En lo que se refiere a la capacitación, el 66,7% sí recibió capacitación y el 33,3% no.

Finalmente concluye los tipos de cursos de capacitación fueron: recursos humanos 66,7%, marketing 55,6% y seguridad 55,6%.

**Por su parte, Vásquez (2008)**, en un estudio en el sector turismo rubro restaurantes, hoteles y agencias de viaje distrito de Chimbote, llegó a los siguientes resultados: a) La edad promedio de los representantes legales de las Mypes encuestadas fue de 42 años y el 54 % fueron del sexo masculino. b) En la muestra estudiada predomina la instrucción superior universitaria. c) El 72% de los Mypes del sector turismo estudiadas tienen más de 3 años de antigüedad, en cuanto a la capacitación: el 68% de las Mypes estudiadas indica que las capacitaciones recibidas por su personal ha sido considerada como una inversión. El 60% de las Mypes del sector en estudio considera que las capacitaciones a su personal son relevantes, con 89,5%; el 54% de la muestra analizada han recibido capacitación en prestaciones de mejor servicio al cliente. El 60% de los gerentes considera que las principales causas de la demanda de su servicio son la publicidad y el precio.

En conclusión la tendencia de la capacitación en la muestra de las Mypes estudiadas fue creciente, destacando el rubro de hoteles.

**Trujillo (2010)**, en un estudio del sector industrial-rubro confecciones de ropa deportiva de la provincia de Arequipa, llegó a los siguientes resultados: La edad de los representantes legales de las Mypes encuestadas que más predomina es la que fluctúa en el rango de 45 a 64 años con un 55 %. b) El 65% de los representantes legales

encuestados son de sexo masculino. c) El 40% de los empresarios encuestados tienen el grado de instrucción Técnica Superior y la universitaria respectivamente.

Respecto a la capacitación: d) El 70% de los empresarios encuestados que recibieron capacitación, lo hicieron en cursos de marketing empresarial y 30% en manejo empresarial. e) El 85% de los representantes legales de las Mypes encuestados dijeron que sus trabajadores no recibieron ningún curso de capacitación. f) El 15% de los representantes legales de las Mypes encuestados dijeron que sus trabajadores recibieron dos cursos de capacitación en el año 2009. g) El 60% de los representantes legales de las Mypes encuestados dijeron que consideran que la capacitación de su personal es relevante para su empresa y el 40% dijeron que no es relevante. h) El 15% de los representantes legales de las Mypes encuestados que dijeron que sus trabajadores fueron capacitados lo hicieron, el 5% en prestación de mejor servicio al cliente y el 10% en otros servicios afines al negocio

En conclusión el 90% de los representantes legales considera que la capacitación sí mejora la rentabilidad de sus empresas y el 10% dijeron que no.

**Sagastegui (2010)**, en un estudio en el sector servicios-rubro pollerías del distrito de Chimbote, llega a los siguientes resultados: 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 a la capacitación: a) El 33.3% recibieron capacitación una vez, dos veces y más de cuatro veces, respectivamente. b) 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: c) El 100% de los representantes legales de las Mypes encuestados dijeron tener más de 3 años en la actividad empresarial. d) El 66.7% dijeron que sus trabajadores sí fueron capacitados. e)

El 50% dijeron que sus trabajadores recibieron una capacitación y el 25% recibieron tres y más cursos de capacitación, respectivamente. f) El 83% dijeron que la capacitación si es una inversión y el 17% dijeron que no es una inversión, g) El 83% dijeron que la capacitación si es relevante para la empresa y el 17% dijeron que no es relevante. h) El 75% dijeron que sus trabajadores fueron capacitados en atención al cliente y el 25% en aspectos sanitarios.

Concluye que la capacitación de los trabajadores es importante para el desarrollo personal y empresarial.

**Argueta (2011)**, a través de la tesis “Diagnóstico de necesidades de capacitación para el personal administrativo de los hoteles tres y cuatro estrellas en la cabecera departamental de Huehuetenango”.

Obtiene como resultado que las principales necesidades de capacitación detectadas en los trabajadores del área administrativa en los hoteles tres y cuatro estrellas de la cabecera departamental de Huehuetenango son: servicio al cliente, relaciones humanas, desarrollo de destrezas y habilidades, motivación en el puesto de trabajo, trabajo en equipo y manejo de conflictos.

En conclusión se recomienda la realización de un programa de capacitación, es necesaria la detección de necesidades de capacitación, que presenten los colaboradores en las distintas áreas en las que se desenvuelven.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **Teorías de la capacitación**

Según Peter Drucker en el trabajo que realizo nos dice: El trabajo de estudio teórico e investigación que realicé me permite describir observaciones obtenidas mediante el análisis de las teorías y técnicas correspondientes a la disciplina administrativa y las observaciones de la práctica empresarial. Seguidamente enunciaré las mismas un elemento que se puede observar es la participación del cliente como parte integral de la

evaluación. El nivel de exigencia de medición de resultados para los servicios internos, como lo es la capacitación, es sustancialmente menor de lo que lo es para los procesos productivos o centrales de la organización.

"Estamos entrando en la sociedad del conocimiento. El recurso económico básico ya no es el capital, ni los recursos naturales, ni el trabajo, sino que es y seguirá siendo el conocimiento. En esta sociedad el trabajador del conocimiento tendrá un papel protagónico

La teoría de las inversiones en capital humano

La teoría dominante en cuanto a inversiones en capacitación de la mano de obra es la teoría del capital humano planteada por Becker (1964). Esta teoría ha evolucionado en el tiempo, pues fue concebida inicialmente para explicar aspectos del ciclo de vida de las personas, pero recientemente tiende a enfocarse en decisiones estratégicas entre empleadores y empleados al interior de las firmas.

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. 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. Este fenómeno, apropiabilidad de los retornos, configura que el problema central de estas inversiones no sólo sea su nivel – que tiene que ver con la eficiencia de la inversión – sino también con los derechos de propiedad.

La teoría estándar: Capacitación en condiciones de competencia perfecta.

El modelo estándar sobre inversiones en capacitación de la mano de obra, fue propuesto en uno de los trabajos pioneros de Becker. 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. Este perfil es comparado con otro perfil, el cual tiene un periodo de capacitación, durante el cual los ingresos son negativos. (Leuven, 2001)

(Desler 2001), describe los diferentes tipos de capacitación:

Capacitación en la práctica: La persona aprende se su trabajo mientras lo desempeña.

Capacitación de aprendizaje: Es un proceso estructurado, mediante el cual las personas se convierten en trabajadores capacitados gracias a una combinación de instrucciones y una capacitación en práctica.

Capacitación para enseñar el trabajo: Es una lista de tareas básicas de cada puesto, así como los puntos clave necesarios para ofrecer a los trabajadores una capacitación que avance pasó por paso. Los pasos muestran que debe hacer, mientras que los punto claves muestra cómo se debe hacer y por qué.

Capacitación por clases: Es una forma rápida y sencilla para proporcionar conocimientos grupos grandes, se puede usar libros manuales.

Aprendizaje programado: Método sistemático para enseñar habilidades laborales que implica presentar preguntas o hechos, dejar que el educando conteste e informarle en seguida si sus respuestas han sido correctas.

Las bases teóricas presentadas fortalecen la importancia de la inducción y capacitación del personal, por lo tanto su preparación es indispensable, de manera que a través de esta preparación se puede incrementar la productividad laboral.

Rodríguez (2001), expresa que los métodos de capacitación se entienden como un conjunto de estrategias y procedimientos, dirigidos a proporcionarle al empleado, los conocimientos, habilidades y destrezas requeridos para el desempeño eficiente de su cargo presente y futuro, previa detección de las necesidades de las mismas.

Ayala (2003) dice que, la capacitación y desarrollo de los recursos humanos representa una de las herramientas más importantes con que cuenta la gerencia moderna, por cuanto constituye el mecanismo a través del cual se puede obtener personal calificado y productivo, que resultan indispensable para garantizar el éxito de una organización dentro del mercado competitivo y globalizado que caracteriza el entorno empresarial actual. Asimismo, los cambios tecnológicos y gerenciales que envuelven a la administración contemporánea, exige de una constante renovación en los conocimientos, habilidades y destrezas de los operadores de los sistemas que sirven de soporte a la actividad administrativa, lo cual es posible alcanzar mediante efectivos programas de capacitación y desarrollo de personal. Para las empresas u organizaciones modernas, la capacitación y desarrollo de recursos humanos viene a ser una de las ventajas competitivas donde se soporta su acción. En términos concretos, la capacitación brinda a las organizaciones beneficios.

Plantea que el proceso de capacitación de personal debe generar los siguientes resultados: Transmisión de Información: dirigido a la distribución de información entre los entrenados con un contenido diseñado para el logro de objetivos claramente definidos en un programa formal. La información que se transmite es genérica y debe estar referida al trabajo: Información acerca de la empresa, sus productos, sus servicios, su organización, sus políticas y reglamentos, entre otras. Debe cubrir también la transferencia de nuevos conocimientos. Desarrollo de Habilidades: que comprende generar y perfeccionar artes, pericias, así como también conocimientos relacionados con

el desempeño del cargo actual o de posibles ocupaciones futuras. Es un entrenamiento orientado 20 de manera directa a las tareas y operaciones que van a ejecutarse. Desarrollo o Modificación de Actitudes en General: Se refiere al cambio de conductas que permite reforzar valores positivos en el trabajador, aumentando la motivación, desarrollo de la sensibilidad y el compromiso para con la institución.

## 2.3 Marco Conceptual

### 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.

Algunos especialistas destacan la importancia del volumen de ventas, el capital social, el número de personas ocupadas, el valor de la producción o el de los activos para definirla. Otros toman como referencia el criterio económico – tecnológico (Pequeña Empresa precaria de Subsistencia, Pequeña Empresa Productiva más consolidada y orientada hacia el mercado formal o la pequeña unidad productiva con alta tecnología).

Por otro lado, también existe el criterio de utilizar la densidad de capital para definir los diferentes tamaños de la Micro y Pequeña empresa. La densidad de capital relaciona el valor de los activos fijos con el número de trabajadores del establecimiento. Mucho se recurre a este indicador para calcular la inversión necesaria para crear puestos de trabajo en la Pequeña Empresa.

### Definiciones de la capacitación

La capacitación es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. (Chiavenato 2007)

También se puede definir que la capacitación es un suplemento de conocimientos teóricos y prácticos con el fin de aumentar la versatilidad y movilidad ocupacional del trabajador o mejorar su desempeño en su puesto laboral.

La Capacitación es un proceso destinado a promover, facilitar, fomentar y desarrollar, las aptitudes, habilidades o grado de conocimiento de los trabajadores, con el fin de permitirles mejores oportunidades y condiciones de vida ,de trabajo y de incrementar la productividad, procurando la necesaria adaptación de los trabajadores a los procesos tecnológicos y a las modificaciones estructurales de la economía. La capacitación puede ser vista como sinónimo de formación continua”.

Este conjunto de acciones de preparación que desarrollan las entidades laborales dirigidas a mejorar las competencias, calificaciones y recalificaciones para cumplir con calidad las funciones del puesto de trabajo y alcanzar los máximos resultados productivos o de servicio.

La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas.

### **Características de las Mypes**

#### **a) Ventas Anuales**

**Microempresa:** Ventas anuales hasta 150 UIT

**Pequeña empresa:** Ventas anuales superiores a 150 y hasta 1700 UIT

**Mediana empresa:** Ventas anuales superiores a 1700 hasta 2300 UIT

### **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 redundan en beneficios para la empresa.

### **Beneficios de la capacitación**

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:**

- a) Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- b) Crea mejor imagen.
- c) Mejora la relación jefes-subordinados.
- d) Se promueve la comunicación a toda la organización.
- e) Reduce la tensión.
- f) Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- g) Contribuye a la formación de líderes y trabajadores.

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

- a. Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- b. Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- c. Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- d. Eleva el nivel de satisfacción con las actividades encomendadas.
- e. Permite el logro de las metas individuales.

- f. Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- g. Elimina los temores a la incompetencia individual.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño de la investigación**

El diseño que se utilizó en esta investigación fue: No Experimental – transversal - Descriptivo.

No experimental: Porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable, observando el fenómeno tal como se muestra dentro de su contexto.

Transversal: Porque el estudio se realizó en un tiempo definido, es decir en el año 2014.

Descriptivo: Se describió las características de la capacitación.

#### **3.2 Población y muestra**

##### **a) Población.**

La población de nuestro estudio estuvo integrada por 98 Mypes de la población, en el sector comercio rubro venta de ropa para damas del distrito de Chimbote de la Provincia del Santa, año 2014.

##### **b) Muestra.**

La muestra dirigida fue de 20 Mypes, se obtuvo de los representantes que estuvieron dispuestos a brindar la información.

### 3.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escala de medición
Representantes de las Mypes	Un representante comercial es quien representa a la empresa o entidad frente a los posibles compradores o vendedores y es por esto que siempre debe tener una clara noción de lo que la empresa busca o de lo que quiere colocar en el mercado.	Edad:	Ordinal : 18-30 31-50 51- mas
		Sexo:	Nominal Masculino Femenino
		Grado de instrucción:	Nominal Especifique

Variable	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escala de medición
De la Mype	La micro y pequeña empresa es la unidad económica que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	¿Tiempo de existencia de la Mype?	Ordinal: 1 año 2 años 3 años Más de 3 años
		¿Con que finalidad se fundó la empresa?	Nominal Especifique

Variable	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escala de medición
CAPACITACIÓN	La capacitación definida como un proceso continuo de enseñanza y aprendizaje en el que se desarrollan habilidades y destrezas de las personas, de las cuales les permiten un mejor desempeño a sus labores habituales.	¿Recibió capacitación antes formar su empresa?	Nominal Sí No
		¿Considera la capacitación como una inversión?	Nominal Sí No
		¿Ud. Piensa que la capacitación tiene sus ventajas?	Nominal Sí No
		¿Capacita a sus trabajadores o funcionarios?	Nominal Sí No
		¿Cursos en los cuales se capacita el personal de la empresa?	Nominal Especifique

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### a) Técnicas

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta.

#### b) Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario estructurado de 10 preguntas.

### 3.5 Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se usó de la estadística descriptiva; los resultados se presentan en tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales.

### 3.6 Matriz de consistencia lógica

Problema	Objetivo	Variable	Metodología	Instrumentos	Población y muestra
<p>¿Cuáles son las principales características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de ropa para damas, del distrito de Chimbote, año 2014?</p> <p>Cuáles son las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de ropa para damas, del distrito de Chimbote, año 2014?</p> <p>Cuáles son las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de ropa para damas, del distrito de Chimbote, año 2014?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar y describir las principales características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de ropa para damas, del distrito de Chimbote, año 2014</p> <p><b>Objetivos específico</b></p> <p>Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de ropa para damas, del distrito de Chimbote,</p>	<p>Capacitación</p>	<p><b>Tipo de la investigación</b></p> <p>El tipo de investigación fue cuantitativo, porque en la recolección de datos y en la presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.</p> <p><b>Nivel de Investigación</b></p> <p>El nivel de la investigación fue descriptivo, debido a que sólo se limitó a describir las principales características de la capacitación.</p> <p><b>Diseño de la investigación</b></p> <p>El diseño que se utilizó en esta investigación fue: No Experimental – transversal -</p>	<p>Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta.</p> <p>Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario estructurado de 10 preguntas.</p>	<p><b>Población</b></p> <p>La población estuvo integrada por 98 Mypes de la población, en el sector comercio rubro venta de ropa para damas del distrito de Chimbote de la Provincia del Santa, año 2014.</p> <p><b>Muestra.</b></p> <p>La muestra dirigida fue de</p>

<p>comercio -rubro venta de ropa para damas del distrito de Chimbote, año 2014.</p>	<p>año 2014.</p>		<p>Descriptivo. No experimental: Porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observando el fenómeno tal como se muestra dentro de su contexto. Transversal: Porque qué el estudio se realizó en un tiempo definido, es decir en el año 2014. Descriptivo: Se describió las características de la capacitación.</p>		<p>20 Mypes, se obtuvo de los representantes que estuvieron dispuestos a brindar la información.</p>
<p>Cuáles son las principales características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro venta de ropa para damas del distrito de Chimbote, año 2014.</p>	<p>Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro venta de ropa para damas del distrito de Chimbote, año 2014.</p>				
	<p>Describir las principales características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro venta de ropa para damas del distrito de Chimbote, año 2014.</p>				

### 3.7 Principios éticos

**Justicia:** La presente investigación respeta el derecho de equidad, a la privacidad, anonimato y confidencialidad, a la distribución de los bienes sociales, que la investigación genere.

**Confidencialidad:** El estudio realizado no contraviene con ninguna entidad pública o privada, es un estudio que utilizara los datos obtenidos de los mismos propietarios de la Mype de libre uso, no tiene problema de confidencialidad, los datos son para uso público sin perjudicar a las entidades.

**Beneficencia:** Con la presente investigación se vislumbra el bien obtenido derivado de la participación y los riesgos a los que se somete en relación con el beneficio social, que es el potencial de la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados

**Tabla N° 1:** Principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de ropa para damas, del distrito de Chimbote, año 2014.

Pregunta / respuesta	Número de representantes Mypes	Porcentaje
<b>Edad (años)</b>		
18 – 30	9	45%
31 – 50	7	35%
51 – más	4	20%
Total	20	100%
<b>Sexo</b>		
Masculino	6	30%
Femenino	14	70%
Total	20	100%
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	0	0%
Primaria	0	0%
Secundaria	15	75%
Técnico	3	15%
Superior	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las Mypes.

Interpretación:

Del 100% de la muestra, el 45% tienen entre 18-30 años, el 35% entre 31-50 años y el 20% de 51 años a más. El 70% son mujeres y el 30% son hombres.

Respecto al grado de instrucción el 75% tienen secundaria, el 15% grado de instrucción técnico y el 10% grado de instrucción superior.

**Tabla N° 2:** Principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro venta de ropa para damas del distrito de Chimbote, año 2014.

<b>Pregunta / respuesta</b>	<b>Número de representantes Mypes</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Tiempo de existencia</b>		
1 año	2	10%
2 años	4	20%
3 años	5	25%
Más de 3 años	9	45%
Total	20	100%
<b>Finalidad de fundación de la empresa</b>		
Generar utilidades	19	95%
Subsistencia	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las Mypes.

**Interpretación:**

Del 100% de la muestra, el 45% tienen más de 3 años de existencia, el 25% 3 años de existencia, el 20% 2 años y el 10% 1 año. Respecto a la finalidad de la MYPES el 95% de la muestra en estudio tuvo la finalidad de generar utilidades y el 5% subsistencia.

**Tabla N° 3:** Principales características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de ropa para damas del distrito de Chimbote, año 2014.

Pregunta / respuesta	Número de representantes Mypes	Porcentaje
<b>Recibió capacitación</b>		
<b>antes de formar su empresa</b>		
Si	2	10%
No	18	90%
Total	20	100%
<b>Considera la capacitación</b>		
<b>como una inversión</b>		
Si	18	90%
No	2	10%
Total	20	100%
<b>Piensa que la capacitación</b>		
<b>tiene ventajas</b>		
Si	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%
<b>Capacita a sus trabajadores o funcionarios</b>		
Si	3	15%
No	17	85%
Total	20	100%
<b>Cursos en los cuales se</b>		
<b>capacita el personal de la empresa</b>		
Marketing	0	0%
Atención al cliente	3	15%
Logística	0	0%
Ninguno	17	85%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las Mypes.

### **Interpretación:**

Del 100% de la muestra, el 90% no recibió capacitación, el 10% sí. El 90% considera la capacitación como una inversión y el 10% no.

En su totalidad el 100% los empresarios piensas que la capacitación tiene ventajas.

De la muestra en estudio el 85% no brinda capacitación a su personal y el 15% sí. El 15% que si capacita a su personal lo realiza en temas de atención al cliente.

## **4.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

### **Respecto a los representantes de las Mypes.**

Los representantes de las Mypes con un 45% se encuentran en la edad de 18-30 y en su minoría con un 20% bordean los 51 años a más, lo que contraste con Trujillo (2010), “La edad de los representantes legales de las Mypes encuestadas que más predomina es la que fluctúa en el rango de 45 a 64”.

Actualmente las Mypes en su mayoría son representadas por personas más jóvenes.

Los representantes de las Mypes con un 70% son mujeres, lo que contraste con Reyna (2008), “En cuanto al sexo del representante legal, el 100% está representado por el sexo masculino”.

En la actualidad los Mypes son representados en su mayoría por las mujeres.

Los representantes de las Mypes con un 75% tienen un grado de instrucción secundaria, lo que coincide con Reyna (2008), “el 66.7% tienen estudios secundarios,”

En la actualidad los representantes de las Mypes cuentan con un porcentaje similar respecto al grado de instrucción.

### **Respecto a las Mypes.**

En cuanto al tiempo de existencia de las Mypes se obtuvo que el 45% tiene más de 3 años en el mercado, el 25% y 20% entre los 2-3 años.

La finalidad de la fundación de la empresa en su mayoría con un 95% fue para generar utilidades.

### **Respecto a la capacitación**

En su mayoría los representantes de las Mypes no recibieron capacitación antes de formar su empresa.

Con un 90% los representantes de las Mypes considera la capacitación como una inversión, lo que coincide con Sagastegui (2010), donde menciona que el 83% de los representantes de las Mypes dijeron que la capacitación si es una inversión”.

La mayoría de los representantes de las Mypes consideran la capacitación como una inversión.

En su totalidad los representantes de las Mypes piensas que la capacitación tiene ventajas.

Con un 85% los empresarios no capacitan a sus trabajadores, lo que coincide con Trujillo (2010), menciona que “El 85% de los representantes legales de las Mypes encuestados dijeron que sus trabajadores no recibieron ningún curso de capacitación”

Actualmente el índice de representantes que no capacitan a sus trabajadores es igual al año 2010.

Los representantes de las Mypes con un 15 % solo capacita en atención al cliente, lo que contraste con Sagastegui ( 2010) , menciona que un porcentaje del 75% de los trabajadores fueron capacitados en atención al cliente.

Actualmente las Mypes han disminuido la calidad de atención al cliente.

## V. CONCLUSIONES

### **Características de los representantes de las Mypes**

La mayoría de los representantes de las Mypes en la actualidad son mujeres y tiene un grado de instrucción de secundaria y en su minoría tienen un grado de instrucción superior.

### **Características de las Mypes**

En su mayoría las Mypes tienen una existencia de más de tres años en el mercado, la crearon con la finalidad de generar utilidades y en su minoría para subsistencia.

### **Características de la capacitación de las Mypes**

En su mayoría los empresarios consideran la capacitación como una inversión que trae consigo ventajas y en su minoría capacita a sus funcionarios obteniendo con un porcentaje mínimo el curso de atención al cliente.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Flores J ( 2005) . Caracterización general de las pymes e importancia de la capacitación.

Disponible en:

[http://www.uaeh.edu.mx/investigacion/estl/LI\\_AdminEst/Ivette\\_Flores/caracterizacion\\_gral\\_pymes.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/investigacion/estl/LI_AdminEst/Ivette_Flores/caracterizacion_gral_pymes.pdf)

Gutiérrez N (2007). Necesidades de inducción y capacitación del personal administrativo de los centros locales de la universidad nacional abierta. Disponible en:

<http://biblo.una.edu.ve/docu.7/bases/marc/texto/t1966.pdf>

Martínez V. (2005). Modelo de Capacitación Basado en Competencias para las PYMES del Sector Hotelero de la CD. Disponible en:

[http://jupiter.utm.mx/~tesis\\_dig/9561.pdf](http://jupiter.utm.mx/~tesis_dig/9561.pdf)

Castillo (2012). Mypes rubro librerías. Disponible en:

<http://es.scribd.com/doc/86830227/mypes-rubro-librerias#>

Medina L. (2010). Incidencia-del-financiamiento-y-capacitacion-rentabilidad-mypes.

Disponible en:

[https://docs.google.com/document/d/1lQQt5p2NhJBVJUHVo\\_gfKLiHZarieccCjn84dKLibg4/edit?pli=1](https://docs.google.com/document/d/1lQQt5p2NhJBVJUHVo_gfKLiHZarieccCjn84dKLibg4/edit?pli=1)

Millatureo & Puentes (2002). Impacto de la capacitación en las mypes del sector Metalmeccánico de la Comuna de Valdivia: Percepción de empresarios y trabajadores.

Disponible en:

<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2002/fem645i/doc/fem645i.pdf>

Herrera, (2006). Propuesta de un programa de capacitación para el hotel boutique la quinta luna, en Cholula, Puebla. Tesis universidad de las Américas Puebla Fac. Administración. Disponible en :

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/ramirez\\_g\\_sg/capitulo\\_3.html](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/ramirez_g_sg/capitulo_3.html)

Godoy (2007). “Diagnóstico de Necesidades de Capacitación para el personal del Hotel Posada de Don Rodrigo de Antigua Guatemala”. Disponible en:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Lopez-Lorena.pdf>

Vásquez, F (2008). Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector Turismo en los rubros de restaurants, hoteles y agencias de viaje del distrito de Chimbote”. Disponible en:

<http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2012/01/03/162855/16285520140702071520.pdf>

Trujillo, M. (2010). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las mypes del sector industrial-rubro confecciones de ropa deportiva del distrito de Cercado de la provincia de Arequipa, periodo 2008-2009. Tesis. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Disponible en:

<http://es.scribd.com/doc/149063361/UNIVERSIDAD-CATOLICA-LOS-ANGELES-DE-CHIMBOTE#scribd>

Sagastegui, M. (2010). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las mypes del sector comercio- rubro pollerías del distrito de Chimbote, periodo 2008-2009. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Disponible en :

<http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2012/01/03/162855/16285520140702071545.pdf>

Serna J (2007). La capacitación en las Pequeñas y Medianas Empresas (pymes) de México. Disponible en: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/mx/2007/shdr.htm>

Sutton C (2001). Capacitación del personal. Disponible en:

<http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml>

Tantas L(2010). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio - rubro distribuidoras de útiles de oficina del distrito de Chimbote, periodo 2008-2009. Disponible en:

[http://revistas.concytec.gob.pe/scielo.php?pid=S2222-30612010000200003&script=sci\\_arttext](http://revistas.concytec.gob.pe/scielo.php?pid=S2222-30612010000200003&script=sci_arttext)

Argueta (2011). Diagnóstico de Necesidades de Capacitación para el Personal Administrativo de los Hoteles Tres y Cuatro Estrellas en la Cabecera Departamental de Huehuetenango. Disponible en:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Rodriguez-Cinthya.pdf>

Leuven (2001). La teoría de las inversiones en capital humano. Disponible en:

<http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2012/01/03/162855/16285520140702071545.pdf>

Desler (2001). Tipos de capacitación. Disponible en:

[https://books.google.com.pe/books?id=00dKezzNE-AC&pg=PA257&lpg=PA257&dq=capacitaci%C3%B3n+en+la+practica+,+en+el+aprendizaje+capacitaci%C3%B3n+por+las+clases+desler&source=bl&ots=3KiC\\_iR09A&sig=HNEjYHTDGDsVbdrhykOBC6dJ48&hl=es&sa=X&ei=vccAVdCkOYvRggSE34FA&ved=0CDMQ6AEwBA#v=onepage&q=capacitaci%C3%B3n%20en%20la%20practica%20%2C%20en%20el%20aprendizaje%20capacitaci%C3%B3n%20por%20las%20clases%20desler&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=00dKezzNE-AC&pg=PA257&lpg=PA257&dq=capacitaci%C3%B3n+en+la+practica+,+en+el+aprendizaje+capacitaci%C3%B3n+por+las+clases+desler&source=bl&ots=3KiC_iR09A&sig=HNEjYHTDGDsVbdrhykOBC6dJ48&hl=es&sa=X&ei=vccAVdCkOYvRggSE34FA&ved=0CDMQ6AEwBA#v=onepage&q=capacitaci%C3%B3n%20en%20la%20practica%20%2C%20en%20el%20aprendizaje%20capacitaci%C3%B3n%20por%20las%20clases%20desler&f=false)

Rodríguez (2001). Capacitación. Disponible en:

[http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4090/1/TESIS\\_CLBC.pdf](http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4090/1/TESIS_CLBC.pdf)

Ayala (2003). Importancia de la capacitación. Disponible en:

[http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4090/1/TESIS\\_CLBC.pdf](http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4090/1/TESIS_CLBC.pdf)

Chiavenato (2007). Definición de la capacitación. Disponible en:  
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0093827/cap02.pdf>

Serrano (2013). Régimen mype ahora mipyme ley n° 30056. Disponible en:  
<http://blog.pucp.edu.pe/item/177208/cambio-en-el-regimen-mype-ahora-mipyme-ley-n-30056>

ANEXOS

ANEXO 01. FIGURAS

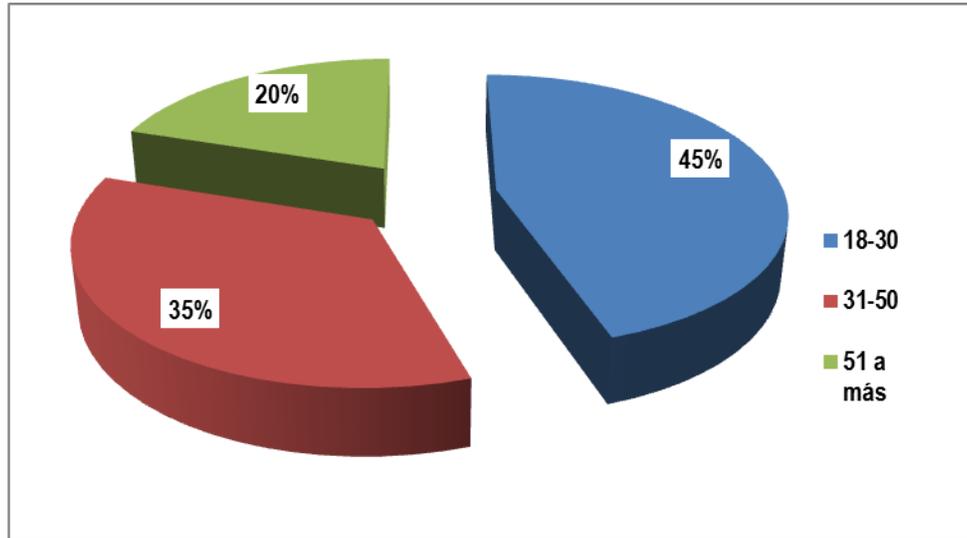


Figura N° 1: Edad (años) de los representantes de las Mypes.  
Fuente Tabla N° 1.

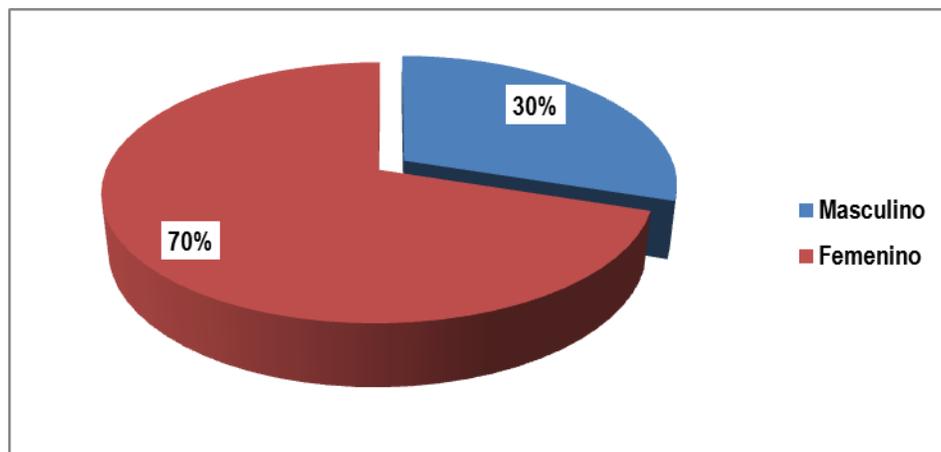
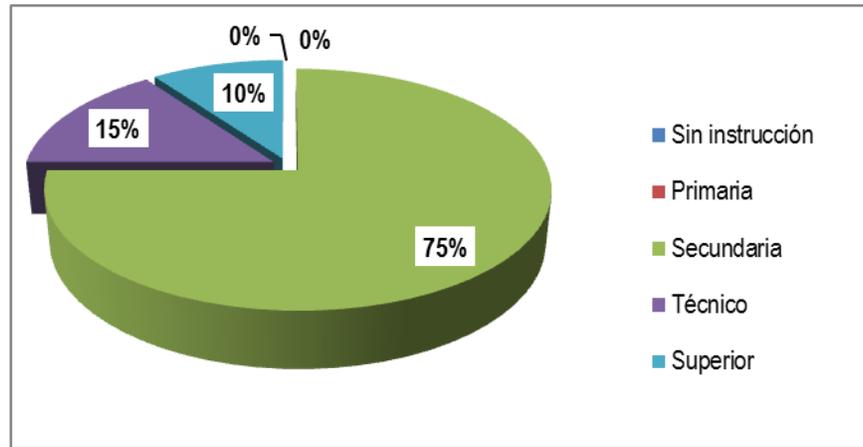
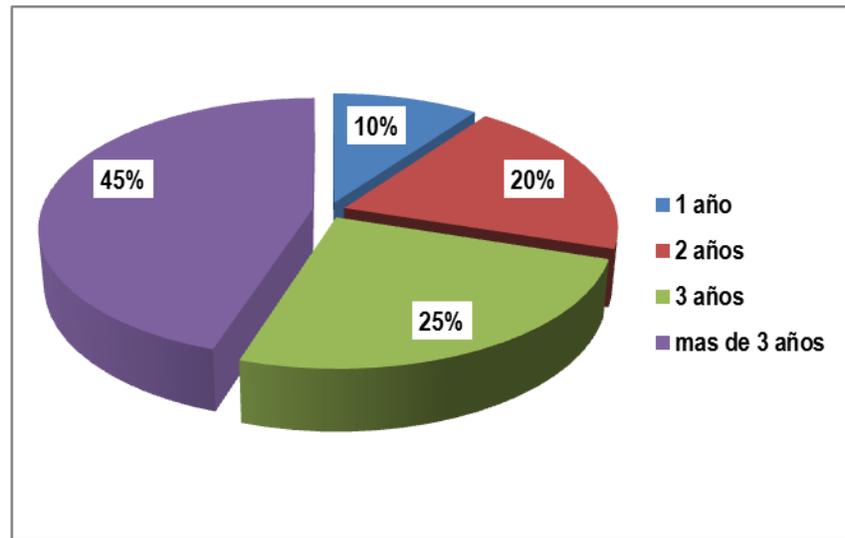


Figura N° 2: Sexo de los representantes de la Mype. Fuente: Tabla N° 1.



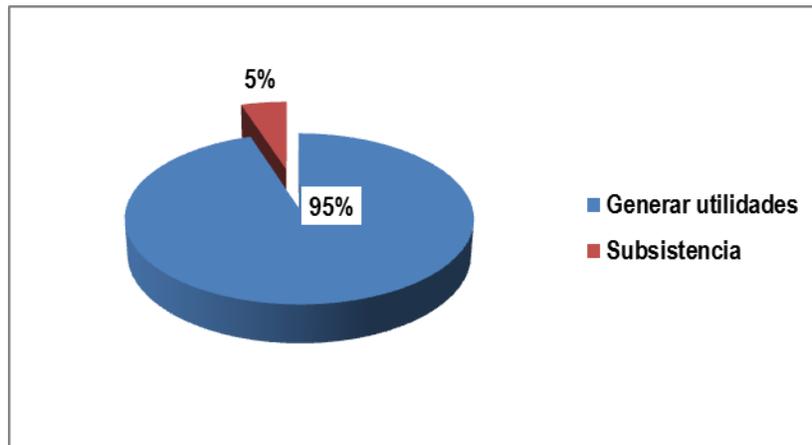
**Figura N° 3: Grado de instrucción de los representantes de las Mype.**

**Fuente: Tabla N° 1.**



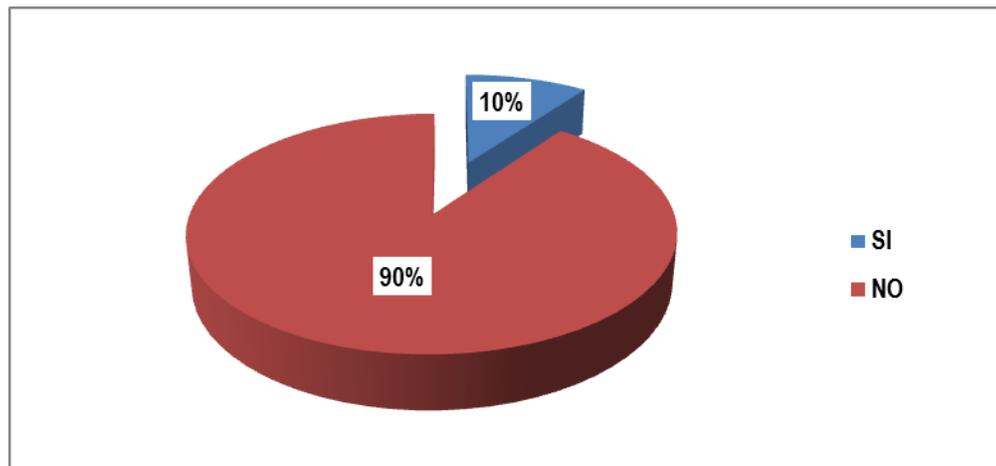
**Figura N° 4: Tiempo de existencia de la Mype.**

**Fuente: Tabla N° 2**



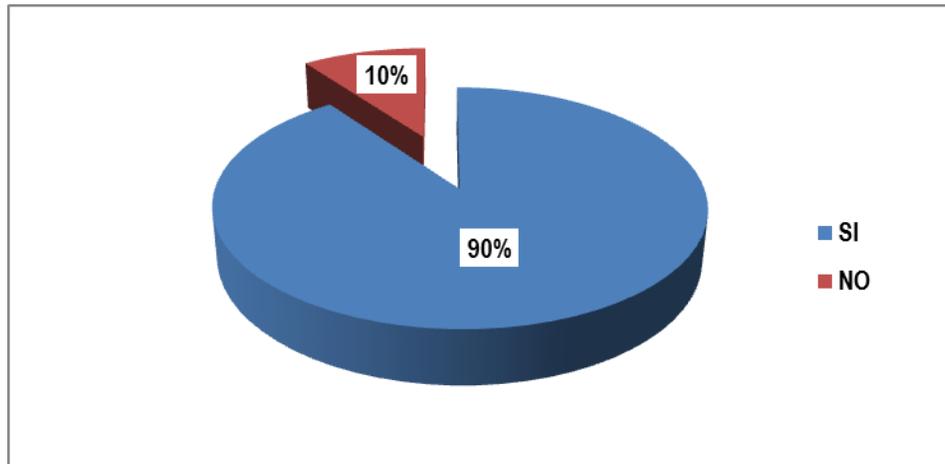
**Figura N° 5: Finalidad de fundación de la empresa**

Fuente: Tabla N° 2.



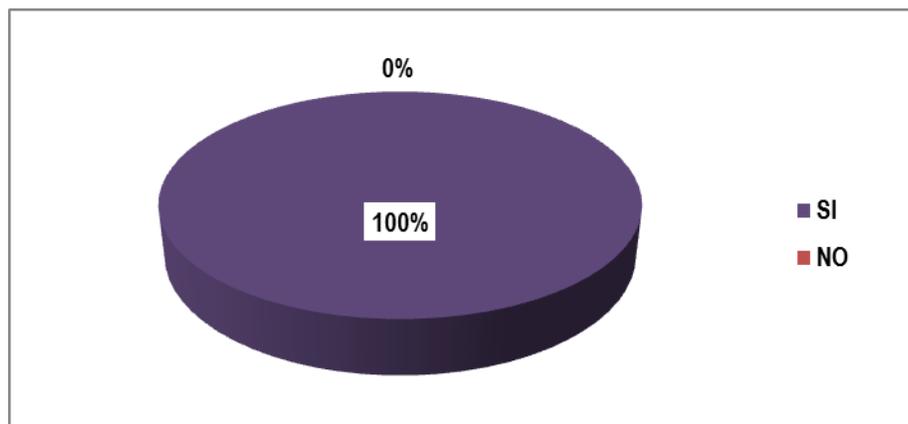
**Figura N° 6: Recibió Capacitación antes de formar la empresa**

Fuente: Tabla N° 3.



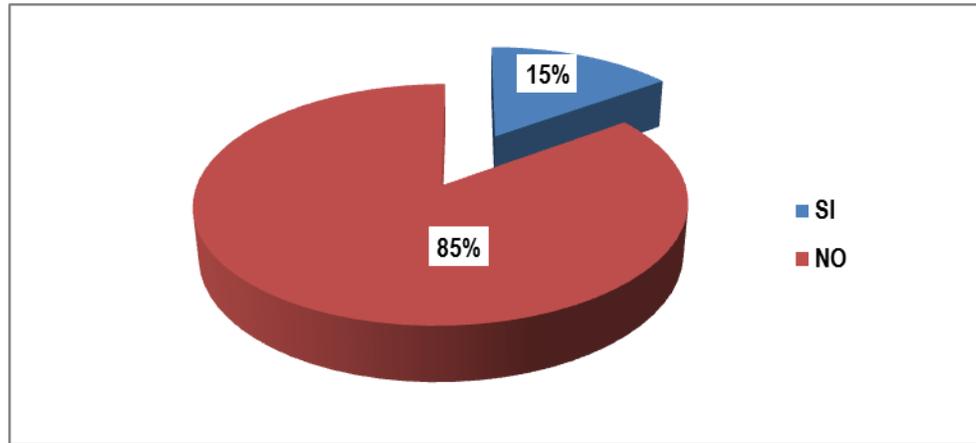
**Figura N° 7: Considera la capacitación como una inversión.**

**Fuente: Tabla N° 3**

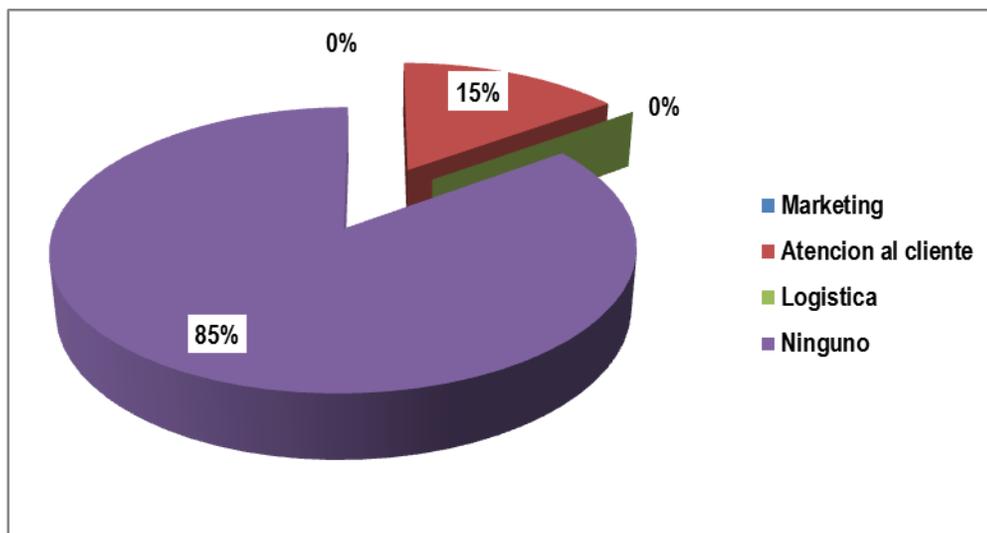


**Figura N° 8: Ventajas de la capacitación.**

**Fuente: Tabla N° 3.**



**Figura N° 9: Capacitación a trabajadores y funcionarios. Fuente: Tabla N° 3.**



**Figura N° 10: Tipos de cursos de capacitación Fuente: Tabla N° 3**

ANEXO 02.

A) Cronogramas de actividades:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mejoramiento del proyecto	X									
Aprobación del proyecto		X								
Actualización y mejoramiento del informe			X	X						
Presentación del informe					X					
Referencias bibliográficas						X				
Revisión estadístico y corrector de estilo							X			
Aprobación del informe de tesis								X		
Elaboración del artículo científico – envió Pre-Banca									X	
Sustentación										X

### B. CUADRO DE PRESUPUESTO

	Valor	Cantidad	Valor Total
Asesoramiento	S/ 1 650	1	S/ 1 650
Internet	S/ 60.0	1	S/ 60.0
Pasaje	S/ 60.0	1	S/ 60.0
Impresiones	S/ 25.0	1	S/ 25.0
Anillado	S/ 10.0	1	S/ 10.0
Empastado	S/ 25.0	3	S/ 75.0

### C.FINANCIAMIENTO

Para el desarrollo y elaboración el presente trabajo de investigación, así como

También al gasto incurrido, fue autofinanciado.

**Lista de empresa encuestada:**

<b>NOMBRE DE LA EMPRESA</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
Chicas ok	Jr. Ladislao Espinar 612 int 1
Tiendas ultimodas	Jr. Leoncio Padro #701
Jake moda	Jr. Ladislao Espinar 663
Glam2 Boutique	Jr. Enrique Palacios 468 segundo piso
MYA Moda	Esq. de Jr. E. Palacios y Av. Pardo 301
Xiomi Wong	C.C. Las Flores (Av. J. Gálvez 577) stand 34
Taina boutique	Jr. Manuel Ruiz 631 . Chic Galerías
BOUTIQUE ENVIDIAME	Galerias Chic's puesto 35 "ex favisa"
La bonita boutique	Jr. Manuel Ruiz 585 TDA 5A
Xina's boutique	Jr. Manuel Ruiz 663
Lula boutique	Jr. Manuel Ruiz 631 - Galerias Chic Stand 50
Ariana boutique	GALERIAS CHIC
Alessia careci	Jr. Elias aguirre N°305
Tiendas takury	Jr. Manuel Ruiz interior 408
Boutique christel	Galvez y ruiz comercial "las flores"
Peru Qarachay	Av. José Galvez 377 Int. 13
Glamour Galerías	Jr. Ladislao Espinar 636
Kiara	Jr. Ladislao Espinar
Nicole	Jr. Manuel Ruiz
Camila boutique	Jr. Manuel Ruiz – Int c.c -La Alameda

### Anexo 3



UNIVERSIDAD LOS ANGELES  
DE CHIMBOTE

#### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de las Mypes del ámbito de estudio.

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las Mypes para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Caracterización de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de ropa para damas del distrito de Chimbote, año 2014.

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.

**Encuestador (a):** .....

**Fecha:** .....

#### I. DATOS GENERALES

1.1 Edad:

- a) 18- 30
- b) 31- 50
- c) 51 - más

1.2 Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

1.3 Grado de instrucción:

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Técnico
- e) Superior

## II. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LAS MYPES

### 2.1 Tiempo de existencia de la Mype:

- a) 1 año b) 2 años c) 3 años d) más de 3 años

### 2.2 ¿ Con que finalidad fundó su empresa?

- a) Generar utilidades
- b) Subsistencia

## III). CAPACITACIÓN

### 3.1 ¿Recibió capacitación antes de formar su empresa?

SI  NO

### 3.2 ¿Considera la capacitación como una inversión?

SI  NO

### 3.3 ¿Ud. Piensa que la capacitación tiene sus ventajas?

SI  NO

### 3.4 ¿Capacita a sus trabajadores o funcionarios?

SI  NO

### 3.5 cursos en los cuales se capacita el personal de la empresa

- a) Marketing b) Atención al cliente c) Logística d) Ninguno