



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO - RUBRO VENTA DE
MUEBLES EN LA Av. GÁLVEZ DEL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2014**

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

AUTOR:

Br. MANUEL JESÚS PALACIOS CRÚZ

ASESOR

Dr. REINERIO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA

CHIMBOTE – PERÚ

2016

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Dr. Santos Felipe Llenque Tume.

Presidente

Mgtr. Carlos Enaldo Rebaza Alfaro.

Secretario

Mgtr. Miguel Angel Limo Vásquez.

Miembro

Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina.

Asesor

AGRADECIMIENTO

En especial a Dios, por darme la fuerza necesaria para culminar satisfactoriamente mi trabajo de investigación, por derramar sus bendiciones e iluminarme en mi arduo camino como estudiante.

Luego mis padres quienes me acompañaron de la mano todo este tiempo en la etapa de mi formación profesional y por enseñarme a acostumbrarme a la rutina diaria en mis tareas, para poder ser un mejor profesional cada día.

Al amor de mi vida yomira , que siempre a sido un apoyo incondicional, moral y espiritual en mi vida, por ser el soporte y motor que impulsa a diario mi caminar , por su confianza y amor que me brinda diariamente.

DEDICATORIA

A mis Familiares:

Dedicado a mis sobrinos, Brayan Moreno Castañeda, Joshua Acosta Mauricio, Juan Sebastian Rivas Paredes, Romina Acosta Mauricio y Juan Jesus Samillan Castañeda ya que son mi pequeños pilares en esta vida y a mis padres Maria y Manuel que por sobre todas las cosa anhelan mi bienestar a mis hermanas, Meyboll, Lizeth, Lourdes, Yadira. A mi angelito Cinthya y demás familiares.

A la memoria de mi abuelo Dante Tremolada Bardelli y pancho Cruz y chelita, a mi abuela Amanda Ricardina Gonzales y a todos mis seres queridos en el cielo mis ángeles de cada día me protegen del cielo y a mi institución y al grupo de apoyo de Investigación de la escuela de ciencias financieras y Administrativas, a nuestro asesor de tesis, DR. Renerio Centurión Medina por su paciencia en el transcurso del trabajo de Investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo por objetivo determinar las principales características de la capacitación de micro y pequeña empresa del sector comercio - rubro venta de muebles en la Av. Gálvez, del distrito Chimbote, 2014. La investigación fue tipo cuantitativo, nivel Descriptivo y de diseño No experimental/ transversal, se utilizó una muestra dirigida de 15 Mypes a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 20 preguntas a través de la técnica de la encuesta y se obtuvo los siguientes resultados: Referente al representante Legal, el 60.0% tienen entre 20 y 30 años y son lideradas por mujeres, el 40.0% son convivientes y el 60.0% tiene grado de instrucción secundaria. Referente a la Mype: El 60.0% tiene menos de un año en el mercado. El 100% dice que la mype se encuentra formalizada. Referente a la capacitación: El 100% aduce que sí están capacitados. En el estudio se concluye que en su totalidad las MYPES del sector comercio rubro venta de muebles en la Av Gálvez del distrito de Chimbote, el 87.0 % recibieron capacitación durante estos dos últimos años y el 60.0% aseguraron que están siendo capacitados en cada área en la que laboran, sobre capacitaciones en ventas, la mayoría afirmaron que solo son capacitados cuando reciben crédito, ya que causa una cierta satisfacción por la capacitación que recibieron, sin embargo consideran que es relevante para su empresa ya que invierten en la capacitación de su personal, mejorando y ofreciendo sus productos a buen precio, esto permite dar una rápida solución a las necesidades de los clientes ya que desconocen si sus clientes recomiendan sus productos y servicios. Finalmente resumido la capacitación que recibieron es de mucha utilidad para sus empresas.

Palabra clave: Capacitación, MYPES.

ABSTRACT

This research work aimed to determine the main characteristics of the training of micro and small enterprises in the trade sector. - Furniture category for sale in Av Galvez, district of Chimbote, 2014. The research was quantitative, descriptive level design No experimental / cross, a targeted sample of 15 Mypes who were applied a structured set of 20 questions through the survey technique and the following results were obtained questionnaire was used: Concerning the Legal representative, 60.0% have between 20 and 30 years and are led by women, 40.0% are cohabiting and 60.0% have secondary education degree. Regarding the Mype: 60.0% have less than a year on the market. 100% said the MSEs is formalized. Regarding training: 100% argues that if they are trained. The study concluded that fully MSEs in the commercial sector category furniture for sale in Av Galvez district of Chimbote, 87.0% were trained during the last two years and 60.0% said they are being trained in each area they work for, on sales skills, most said they are only trained when they receive credit because it causes some satisfaction with the training they received, however they consider it relevant to your business and investing in staff training improving and offering their products at a good price, this allows for a rapid solution to the needs of customers and they do not know if your customers recommend your products and services. Finally summarized the training received is very useful for their companies.

Keyword: Training MSEs.RESUMEN

INDICE

1. TITULO	1
2. JURADO EVALUADOR Y ASESOR	2
3. AGRADECIMIENTO	3
4, DEDICATORIA	4
5. RESUMEN	5
6. ABSTRACT	6
7. CONTENIDO	7
8. INDICE DE TABLAS FIGURAS	8
I.INTRODUCCION	10
II.REVISION DE LA LITERATURA	14
2.1 Antecedentes.....	14
2.2 Base Teóricas	17
2.3 Marco Conceptual.....	36
III. METODOLOGIA	39
3.1 Diseño de la Investigación.....	39
3.2 Poblacion y Muestra	39
3.3 Definicion y operazonalizacion de variables e indicadores.....	40
3.4 Plan de Analizis	46
3.5 Tecnicas e instrumentos	43
3.6 Matriz de consistencia	44
3.7 Principios éticos	45
IV.RESULTADOS	46
4.1 Resultados.....	46
4.2 Analisis y Resultados.....	50
V. CONCLUSIONES	53
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	54
VII. ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

Indice de tablas:	Pag
Tabla 01. Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector Comercio – rubro ventas de muebles en la Av. Galvez del distrito de Chimbote 2014.....	46
Tabla 02. Características de las Micro y pequeñas empresas Del sector comercio Rubro venta de muebles en la Av. Galvez del distrito de Chimbote 2014	47
Tabla 03. Características de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas Del sector Comercio – rubro venta de muebles en la Av. Galvez del distrito de Chimbote.....	48
Indice de Figuras:	
Figura N°01: Edad de los Representantes.....	64
Figura N° 02: Genero de los Representantes.....	64
Figura N° 03: Estado civil de los representantes.....	65
Figura N° 04: Grado de instrucción de los representantes.....	65
Figura N° 05: ¿Cuál es el tiempo de permanencia desarrollo de la actividad del rubro.....	66
Figura N° 06: ¿La Empresa se encuentra formalizada	66
Figura N° 07: ¿Cree que el precio de sus productos son adecuados para sus clientes.....	67
Figura N° 08: ¿El servicio da respuesta rápida a las necesidades y los problemas de los usuarios.....	67
Figura N° 09: ¿Tiene conocimientos si sus clientes recomiendan los productos y el Servicio a sus colegas dentro del sector.....	68
Figura N° 10: ¿Recibe capacitación.....	68
Figura N° 11: ¿Recibe capacitación cuando recibe Crédito.....	69
Figura N° 12: ¿Recibió capacitación en estos dos últimos años.....	69
Figura N° 13: ¿Cuántos cursos de capacitación recibe al año	70
Figura N° 14: ¿Tipo de capacitación.....	70
Figura N° 15: ¿Usted cree que la capacitación recibida mejora el desempeño en el trabajo.....	71
Figura N° 16: ¿La empresa lo ha capacitado en el área donde trabaja	71

Figura N° 17: Considera que la capacitación es relevante para su empresa	72
Figura N° 018: La capacitación que recibió fue útil para su trabajo.....	72
Figura N° 19 : Esta satisfecho con la capacitación que recibió	73
Figura N° 20 : Consideras que la capacitaciones una inversión para la empresa.....	73

I. INTRODUCCIÓN

“Las grandes empresas de hoy empezaron como pequeñas empresas ayer. La gran industria no hubiera existido sin la empresa familiar, micro empresa o pequeña empresa”. Según, *Santos J (2008)*. Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) surgen de la necesidad que no ha podido ser satisfecha por el Estado, tampoco por las grandes empresas nacionales, ni las inversiones de las grandes empresas internacionales en la generación de puestos de trabajo, y por lo tanto, estas personas guiadas por esa necesidad buscan la manera de poder generar sus propias fuentes de ingresos y para ello, recurren de diferentes medios para conseguirlo, creando sus propios negocios a través de pequeñas empresas, con el fin de auto-emplearse y emplear a sus familiares. Según *Gilberto (2009)*. “En América latina y el caribe, las MYPE son los motores del crecimiento económico, por ello, es preocupación de los gobiernos de turno y de la sociedad civil en general, generar los instrumentos adecuados para apoyarlas. Estos instrumentos son fundamentalmente el financiamiento (créditos) y la capacitación empresarial”. Según *Bermilla (2010)*. “Siempre se menciona que en la economía peruana las MYPE son las mayores generadoras de empleo, además de contribuir con un alto porcentaje del PBI. Sin embargo, también es uno de los sectores con menos apoyo concreto y decidido por parte del gobierno” (Rengifo, 2011). “Así lo establece este autor al identificar que prácticamente no existe un sistema nacional de capacitación dirigido a la mejora de la capacitación de la micro y pequeña empresa en el mediano plazo, como sí, lo tienen otros países latinoamericanos - Chile, Brasil y México, de cuyas experiencias se ha podido identificar que, básicamente, se debe contar con cuatro subsistemas: Regulatorio de representación, apoyo y promoción de proveedores de servicios de capacitación o desarrollo empresarial” (Bermilla, 2010). “Con esta pauta, a través del análisis legal y funcional de las instituciones relacionadas con la MYPE y entrevistas a expertos de estas instituciones, los autores diagnostican el estado en que se encuentra el aparato institucional y las políticas de promoción y apoyo a la MYPE peruana. Para resolver estas limitaciones, proponen un sistema nacional de capacitación - mediante un modelo de acciones y estrategias— que articule eficientemente a todos los actores involucrados con la MYPE, en el que exista un organismo regulador que establezca las bases, marque la pauta y fije las normas para que

la oferta de capacitación llegue adecuadamente a los demandantes, los micro y pequeños empresarios” (Rengifo, 2011). Según *Lourffat (2009)*. “En el Perú el número de micro y pequeñas empresas es del **98.35%** del total de empresas pero como se puede apreciar, la realidad generadora de estas micro y pequeñas empresas es limitada, porque no están en competencia internacional. Ante estos problemas el gobierno ha creado un programa especial de apoyo financiero para la micro y pequeñas empresas, el cuál contará inicialmente con 200 millones de recursos en el banco de la nación, pero esto no es suficiente porque sólo van a favorecer a 100 mil micro y pequeñas empresas del Perú”. El sustento teórico del estado del bienestar que caracterizó la segunda pos-guerra y el comienzo de los 70, determinó un modelo de industrialización basado en la producción masiva de bienes, poco o nada diferenciados con una organización rígida de la cadena productiva, aprovechando las economías internas de escala y las demandas insatisfechas. En este contexto la mayoría de las MYPE conservaban para sí la tarea de preservar el equilibrio socioeconómico en su rol de generadoras de mano de obra con una tendencia declinante de su participación en la empresa.

Las MYPES en la actualidad están constituidas por familias que inicia de una idea de negocio y la lleva a cabo, lo cuál es muy importante saber sobre el tema de “modelo de desarrollo”: ningún país se ha desarrollado a partir de las MYPES como motor de crecimiento. La razón es simple: De un lado, a ese nivel la productividad es baja y de otro, las MYPES no pueden “jalar” al conjunto de la economía, rol que le corresponde a la gran y mediana empresa, en un marco de políticas ligadas a un plan de diversificación productiva, con aglomeraciones sectoriales y regionales. Por lo tanto, las MYPES deben ser apoyadas. Pero no hay que creernos el cuento neoliberal que nos dice que “solo los emprendedores salvarán al Perú”, o sea los individuos dejados a su libre albedrío podrán siempre “solos” a triunfar y salir adelante. Pero eso es lo que quieren que creamos. Y en algunos casos lo están logrando, tema que debemos revertir. En lo que respecta al sector comercio rubro venta de muebles en la Av. Gálvez del distrito de Chimbote, 2014, “en donde hemos llevado a cabo la investigación, debido a que no hay estadísticas oficiales a nivel nacional, regional y local, en todo caso las pocas estadísticas que existen son muy desfasadas. Tampoco se ha podido mencionar trabajos publicados sobre las características de la

capacitación de las MYPES del sector comercio- rubro venta de muebles en la Av. Gálvez del distrito de chimbote en el ámbito de estudio” (Rengifo, 2011).

“Sin embargo, desconocemos las principales características de la capacitación de dichas micro y pequeñas empresas, por ejemplo, si las mayorías de las MYPES reciben capacitación cuando se les otorga algún préstamo financiero, si se capacitan o no sus trabajadores, entre otros aspectos” (Rengifo, 2011). Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de capacitación de micro y pequeña empresa del sector comercio - rubro venta de muebles en la Av. Gálvez del distrito de Chimbote, 2014? Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de capacitación de micro y pequeña empresa del sector comercio - rubro muebles en Av. Gálvez del distrito de Chimbote,

2014. Para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos: Determinar las principales características de los gerentes y/o representantes de las MYPES, sector comercio - rubro muebles en la Av. Gálvez del distrito de Chimbote, 2014, para poder conseguir el objetivo general se planteo los siguientes objetivos: Determinar las principales características de las mypes del sector comercio – rubro venta de muebles en la Av. Gálvez del distrito de Chimbote, 2014. Determinar las principales características de la capacitación de las MYPES del sector comercio - rubro venta de muebles en la Av. Gálvez del distrito de Chimbote, 2014.

El presente Trabajo de investigación, se justificó porque permitió conocer las principales características de la capacitación en las MYPES, permitiendo conocer los términos de la capacitación, objetivos, tipos y beneficios de la capacitación para el trabajo y para la empresa y cuales son los tipos de capacitación que debe recibir una Microempresa para competir con las demás empresas y poder desplazar a su competencia.

Además se justifica que sirve como fuente de información para : Los empresarios los cuales van a conocer las características de la capacitación en las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) , Para tomar decisiones y para la sociedad sirve como fuente de información para que el futuro puedan seguir nuevos

emprendedores de negocios innovadores, que ayuden a incrementar la economía del País sirve como fuente de información para los alumnos interesados en el tema de capacitación, como un aporte para la adquisición de sus conocimientos como fuentes profesionales. Finalmente la investigación se justifica porque servirá como base de información para la sociedad. “Por otro lado, el estudio nos servirá de base para realizar otros estudios similares en otros sectores productivos y de servicios del distrito Chimbote y otros ámbitos geográficos conexos” (Rengifo, 2011).

Por otra parte, en Chimbote, donde se desarrolló el estudio de investigación, existen Micro y Pequeñas empresas (MYPES) dedicadas a las mueblerías.

II. REVISIÓN DE A LITERATURA

2.1 Antecedentes

Loyaga (V, 2013) Se encontró que los representantes de las MYPE, indican que el 80.0 % de ellos tienen de 26 a 60 años de edad, el 87.0% de ellos son masculinos, el 73.0 % manifestaron haber culminado estudios secundarios y el 100% tienen más de 3 años trabajando en el sector, el 67.0% tienen 2 trabajadores eventuales, el 73.0% no recibieron capacitación antes del otorgamiento financiero lo cual solo el 67.0% no recibieron capacitación, el 93.0% indican que no recibieron ningún tipo de capacitación. Además aseguran la mayoría que el 87.0% consideran que la capacitación es una inversión, por otro lado afirmaron 87.0% de encuestados afirmaron que la capacitación no mejora la rentabilidad.

De la información obtenida se incluye que:

Los representantes de las MYPE, micro y pequeñas empresas del distrito de Chimbote son personas adultas en el sector de mueblerías, en su mayoría son hombres ya que se tiene cierta tendencia a que los hombres son los que dirigen el negocio como cabeza de familia, sólo tienen como grado de instrucción secundaria completa, por lo que quizás se vieron en la necesidad de formar un negocio para poder tener ingresos.

Los representantes de las micro y pequeñas Empresas del distrito de Chimbote, la gran mayoría no recibieron ninguna capacitación para el otorgamiento de los créditos, lo cual ninguno de los trabajadores no reciben capacitación y la mayoría concluye que la capacitación recibidas por su personal no es considerada una inversión.

Sin embargo (*Huaman, 2014*) En su investigación “La competitividad y la capacitación en las MYPE comerciales rubro mueblerías (Piura) en el Año 2013, el 45.0% de los trabajadores recibe seminarios para poder desarrollar de manera productiva y eficiente las labores que realizan, el 40.0% considera que es importante asistir al congreso para adquirir nuevos conocimientos lo cual el 75.0 % considera que la capacitación contribuye al fortalecimiento de sus habilidades y el 100% afirmaron que el trabajo en equipo ayuda a fortalecer sus destrezas para ser competentes en el Mercado.

De la informacion obtenida se concluye que:

Las micro y pequeña empresa, la capacitación beneficia a las MYPE. Dado que ayuda a que cada colaborador se sienta motivado e inspirado en las labores que estan realizando, contribuyendo a que estos puedan asumir nuevos cargos, que permitan un buen liderazgo dentro de la MYPE.

Delgado, (2014) En su Investigación “ propuesta e un modelo de capacitación para los trabajadores de las MYPES , asociadas dedicados a la fabricación de muebles de madera de Villa el Salvador bajo un esquema de EFQM, encontró que el representastes de las micro y pequeñas empresas el 23.0 % realizan capacitación mensuales, el 50.0 % de las MYPES realizan capacitaciones internas a través del personal que ya conocen acerca del proceso y lo comparte con los demás trabajadores, el 46.0% considera también que la capacitación es muy importante ya que mejoraría el nivel de desempeño laboral del trabajador y por ende aumentaría la productividad de la empresa, el 73.0 % las áreas mas importantes, que deben capacitar es de acabado de productos, el 86.0 % considera que no fueron capacitados de citemadera por diversos factores

De la informacion obtenida se concluye que:

Respecto a la capacitación en la Micro y pequeña “Villa el Salvador es la baja capacitación en las MYPES, debido a su poca frecuencia o número de personal capacitado. La capacitación es un recurso clave en el desarrollo capacidades en los trabajadores. Estos conocimientos y capacidades adquiridos no solo traen beneficios al trabajador, sino también a la empresa ya que mejora en la productividad de sus trabajadores y calidad de sus productos.

Respecto a los resultados encontrados en la investigacion, es que la capacitación se considera el Segundo problema mas importante para las MYPES de Villa el Salvador, el 44.0% de las MYPES considera que debido a la bajo o nula capacitación sus productos no son de calidad y trabajan solo para la subsistencia.

Respecto a la capacitación la mayoría realizada de forma mensual o semestral sin embargo, no llevan un control o un cronograma escrito, para que generalmente no se cumple con los factores establecidos.

Sin embargo (*Cifuentes,2011*). En su investigación “ caracterización del financiamiento la capacitación la competitividad y la rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro – boticas, del distrito de Manantay periodo 2009- 2010, se encontró que los representante de las Micro y pequeñas Empresas indican que el 70.0% fluctuan de entre los 26 a 60 años de edad, el 80.0 % de ellos son mujeres, el 90.0 % tienen grado de instrucción superior Universitaria completa y el 90.0 % no recibieron capacitación al otorgamiento del crédito lo cuál los últimos dos años el 30.0% no precisan cursos de capacitación sobre manejo empresarial lo cuál afirman que el 50.0% manifestaron que su personal si han recibido capacitaciones y el 60 % recibieron mas capacitaciones en el 2010, el 80.0 % declararon que la capacitación es una inversión por lo tanto el 90.0% declararon que sí consideran que la capacitación es relevante para sus empresas.

Tacas, (2011) En su investigación “ caracterización del financiamiento, la capacitacin y la rentabilidad de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de Muebles de estilo de madera de la ciudad de Pucallpa periodo 2009 – 2010” se encontro que los Representantes de las MYPES indican que el 100% de ellos tienen de 26 a 60 años de edad , el 100 % de ellos son masculinos, el 40.0 % manifestaron haber culminado estudios Secundarios y el estado civil de los representantes de la micro y pequeña empresa el 60.0 % manifestaron ser convivientes , el 80.0 % manifestaron ser formales , el 60.0 % poseen dos trabajadores permanentes y 1 trabajador eventual en la MYPES.

Respecto a la capacitación el 40.0 % manifestaron que no recibieron ninguna capacitación estos dos ultimos años , el 100% afirmaron haber participado en otros tipos de capacitaciones, el 20.0 % aseguran haber participado en otros tipos de capacitaciones y el 20 % aseguraron haber participado en una capacitación en el años 2009, el 100% considera que la capacitación como empresarios son una inversión y suele ser relevante para una empresa, para finalizar el 40.0 % manifestaron haber sido capacitados en temas sobre prestación de servicios al cliente entre otros.

Ramirez, (2011). En su investigación del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Micro y Pequeñas empresas sector comercio Rubro mueblería del distrito de Manatay periodo 2009- 2010. Se encontró que los representantes de las MYPES indican que el 50.0% de ellos tienen de 18 a 29 años de edad. el 60.0 % de ellos son mujeres, el 50.0% tienen grado de instrucción superior universitaria, respecto a la capacitación el 70.0 % no recibió capacitación previa para la administración del microcrédito financiero, el 20.0 % afirman haber participado en cursos de marketing empresarial, el 50.0 % aseguran que se dedican hace un año a la actividad empresarial, el 80% indican que de 2 a 7 trabajadores laboran en la empresa y el 60% afirman no haber recibido ningún tipo de capacitación, el 66.70 afirmaron solo haber recibido 2 cursos de capacitación , el 20.0% manifestaron haber recibido más capacitaciones en el año 2009 el 20.0% aseguraron haber sido capacitados sobre temas de prestación de mejor servicio al cliente el 70.0 % manifestaron que la capacitación si es relevante para la empresa y por último el 100% los representantes legales encuestados manifestaron que la capacitación.

2.2 Bases teóricas

Según **Ley 28015,(2013)**. Es una unidad económica, constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Enfocado a la capacitación.

Las ofertas de servicios de capacitación y asistencia técnica El Estado promueve, a través de la CODEMYPE y de sus Programas y Proyectos, la oferta y demanda de servicios y acciones de capacitación y asistencia técnica en las materias de prioridad establecidas en el Plan y Programas Estratégicos .

Características de la Micro y Pequeña Empresa.

Según la Ley 30056, (2013). Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en algunas de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- **Micro Empresa:** Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).
- **Pequeña Empresa:** Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- **Mediana Empresa:** Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto .

Importancia de la capacitación:

Según Aspilcueta, (2011). Las MYPE son un segmento importante en la generación de empleo, más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas la importancia de las MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de Actividades de generación de ingreso.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

La Capacitación.

La capacitación es un proceso, que consiste en proporcionar a los empleados los conocimientos necesarios para que desarrollen las habilidades y técnicas que les permitan desempeñar su trabajo; permite transmitir a los nuevos empleados el conocimiento básico sobre el funcionamiento de la

empresa para que puedan adaptarse y crecer profesionalmente dentro de la empresa; asimismo, los empleados que tienen mayor tiempo trabajando en su empresa, necesitan de la capacitación para realizar su trabajo, perfeccionarlo y garantizar un buen desempeño laboral (*Zamora, 2013*)

Objetivos de la capacitación

El objetivo general de la capacitación es lograr la adaptación de personal para el ejercicio de determinada función o ejecución de una tarea específica, en una organización.

Entre los objetivos principales de la Capacitación se encuentran los siguientes:

- Incrementar la productividad
- Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo
- Facilitar la supervisión del personal
- Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para el eficiente desempeño del trabajador.
- Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.
- Lograr que se perfeccionen los ejecutivos y empleados en el desempeño de sus puestos tanto actuales como futuros.
- Mantener a los ejecutivos y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología.
- Lograr cambios en el comportamiento del empleado con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa, logrando condiciones de trabajo más satisfactorias. (*Carrillo, 2011*).

Importancia de la capacitación.

La importancia de capacitar a los empleados radica en que de ellos dependerá la productividad y calidad de los productos o servicios que se producen y se venden. Normalmente la capacitación tiene poca duración, se utilizan métodos planeados, sistemáticos y organizados, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de los conocimientos, habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto que se desempeña.

En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas de contar con un **personal** calificado y productivo. Con la capacitación, no solo se contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos; sino que también, redundan en beneficios para la empresa. La capacitación es sin duda una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización. (*Zamora, 2013*).

Función de la Capacitación.

Vizacarra, (2009). La función de capacitación es una técnica de formación, que se le brinda a una persona o individuo para que desarrolle sus conocimientos, habilidades y actitudes, de manera más eficaz a fin de mejorar su rendimiento presente o futuro. Un programa de capacitación implica brindar conocimientos, que luego permitan al empresario en la medida necesaria desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño, de manera sistemática y organizada en función de objetivos definidos.

Esta repercute en el individuo de diferentes maneras:

- ❖ Eleva su nivel de vida: La manera directa de conseguir esto es a través del mejoramiento de sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario.

Teoría de la capacitación

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

La capacitación en la empresa

En la era del conocimiento huelga decir, que más que nunca con anterioridad la capacitación ha pasado a ser una cuestión fundamental para el crecimiento y competitividad de las empresas. Ya no son los recursos materiales o financieros los que determinan la capacidad competitiva, sino su Capital Intelectual.

La capacitación es sin lugar a dudas un gran negocio. Sólo en 1980, las organizaciones públicas y privadas de los Estados Unidos gastaron más de 30.000 millones de dólares para la capacitación de empleados –aproximadamente la mitad de la cantidad gastada en toda la educación superior excluyendo los salarios de los capacitados. Sólo la empresa AT&T gastó la friolera de 1.700 millones de dólares. Todo ello a pesar de que en Estados Unidos las empresas proporcionan a su personal alrededor de un día de capacitación al año, comparado con las compañías japonesas las cuales normalmente le proporcionan a cada trabajador Veinte días completos de capacitación al año. La capacitación se asocia a tres propósitos que son: El desarrollo de habilidades, impartir conocimientos e influir en las actitudes. Es importante no perder de vista que la capacitación debe ser desarrollada y ejecutada como un sistema progresivo, un proceso que consta de tres fases: diagnóstico, impartición y evaluación

La capacitación se asocia a tres propósitos que son:

El desarrollo de habilidades, impartir conocimientos e influir en las actitudes. Es importante no perder de vista que la capacitación debe ser desarrollada y ejecutada como un sistema progresivo, un proceso que consta de tres fases: diagnóstico, impartición y evaluación. Primero, debe realizarse un diagnóstico o evaluación de las necesidades en tres niveles: la organización (¿En dónde se necesita la capacitación y cuándo?), la actividad laboral (¿Qué tipos de capacitación se necesitan?), y el individuo (¿Quién necesita la capacitación?).

Ello implica que antes de proceder a poner en práctica las acciones de capacitación debe determinarse de manera certera si la organización está fallando en cumplir con las metas y objetivos y si así es, si esto es resultado de deficiencias de conocimiento, actitud, o habilidad; qué clase de tareas necesitan realizarse y qué contenido en la instrucción es necesario para generar las conductas requeridas; si existe en la actualidad o en el futuro se prevé escasez de habilidades particulares, y de darse ello qué individuos en particular necesitan qué tipos específicos de capacitación.

En segundo lugar tenemos la impartición de la capacitación. Al respecto existen “La tercera fase del proceso de capacitación implica evaluar la capacitación en términos de algún criterio derivados de la primera fase (evaluación de necesidades)”.

“La capacitación no debe ser evaluada sólo en términos de cambios en Materia de Conocimientos, habilidades y actitudes; también y por sobre todas las cosas debe medirse el éxito en materia de incremento en los niveles de productividad y calidad laboral. De una serie de estudios e investigaciones realizadas tanto en los Estados Unidos como en diversos países Europeos surgen una serie de conclusiones en cuanto a las formas o métodos más productivos en materia de capacitación” (Rengifo, 2011). “Así tenemos en primer lugar que los programas de capacitación para un trabajo específico son generalmente más efectivos que los programas educacionales de tipo general. Algunos capacitadores razonan que si una teoría es buena, diez teorías deben ser diez veces mejor, llevando ello a un programa de capacitación que proporciona –una probadita de los que todas las teorías de administración tienen que ofrecerle En lugar de ello se ha probado ser más efectivo

proporcionar capacitación para el trabajo específico, o sea instrucción y entrenamiento en las conductas de trabajo que se requieren para un desempeño laboral exitoso” (Rengifo, 2011).

“Los programas de capacitación largos son generalmente más exitosos que los programas cortos de capacitación. Los programas más exitosos comprendían entrenamientos de entre 104 y 220 horas. En tanto que aquellos caratulados de –instrucción brevel o capacitación a corto plazol fueron considerados como poco exitosos” (Rengifo, 2011).

“Los programas que comprenden prácticas y participación activa tienden a ser más efectivos que los que comprenden sólo un aprendizaje pasivo (ej... conferencias o películas). Los programas de éxito usan con frecuencia técnicas tales como ejercicios de representación de papeles, simulaciones experimentales, asesoramiento en el trabajo y la imitación de modelos efectivos. De ello se deriva que los programas largos de capacitación sean superiores a los cortos; la superioridad proviene en gran parte de la mayor oportunidad que tienen los individuos para practicar nuevas conductas” (Rengifo, 2011).

“Los programas que proporcionan retroalimentación junto con la capacitación tienen a tener más éxito que los que proporcionan capacitación sin retroalimentación. –Que la Práctica haga al maestro es equivocada, pero la práctica con retroalimentación, revisión, análisis y cambio, sí lo logra. Los programas que proporcionan ejemplos visuales de rendimiento efectivo en el trabajo tienden a ser más exitosos que los que no lo hacen” (Rengifo, 2011).

León, (2009) “El apoyo de la administración para la capacitación es particularmente importante para que un programa de capacitación salga adelante. Es fundamental que todos los niveles de la administración apoyen los procesos de capacitación de otra manera los programas de capacitación pueden venirse abajo”.

Planificación general de la capacitación.

En esta esta etapa es donde necesario se van evaluar a el seleccionar conjunto elaborar el presupuesto general de capacitación. De las acciones de propuestas capacitación apropiadas para atender cada necesidad. Según (*Guglielmetti, 1998*) de más plantea que en capacitación y seleccionar aquellas

que serán incluidas en el Plan General de Capacitación, así como También (*Sutton, 2001*) plantea, para que sea satisfactorio, esta etapa tiene que tener en cuenta que el programa planificado debe elaborarse de tal manera que, al descubrir nuevas necesidades, los cambios que se realicen en el programa no sean violentos ya que esto podría ocasionar un desestímulo en el entrenado y un cambio de actitud hacia la capacitación. Y además este diseño debe enfocarse al menos en cuatro cuestiones relacionadas:

Beneficios de la Capacitación de los empleados

Según *Rodríguez, (2009)*. “Los beneficios para la organización son”:

- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- Es un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Ayuda a mantener bajos los costos.
- Elimina los costos de recurrir a consultores externos.

“Los Beneficios para el trabajador que repercuten favorablemente en la organización son” (*Rodríguez, 2009*):

- Ayuda a la persona en la solución de problemas y en la toma de decisiones.
- Aumenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

Pasos del proceso de Capacitación

a) Determinación de necesidades de capacitación:

“Detectar las necesidades de capacitación permite que la empresa no corra el riesgo de equivocarse al ofrecer una capacitación inadecuada, lo cual redundaría en gastos innecesarios. La actividad de capacitación debe estar fuertemente alineada con los intereses del negocio para ser justificada.

Deben realizarse tres tipos de análisis; estos son” (*Sandoval, 2016*):

- “Análisis Organizacional: Es aquél que examina a toda la compañía para determinar en qué área, sección o departamento, se debe llevar a cabo la capacitación. Se debe tomar en cuenta las metas y los planes estratégicos de la organización, así como los resultados de la planeación en recursos humanos” (Sandoval, 2016).
- “ Análisis de Tareas: Se analiza la importancia y rendimiento de las tareas del personal que va a incorporarse en las capacitaciones” (Sandoval, 2016).
- “Análisis de la Persona: Dirigida a los empleados en forma individual. En este análisis se debe comparar el desempeño del empleado con las normas establecidas en la empresa y esta información es obtenida a través de una encuesta”. (*Rodríguez, 2009*).

Medios para determinar la necesidad de Capacitación

Los principales medios utilizados para la determinación de necesidades de capacitación son:

- a) Evaluación de desempeño: Mediante la evaluación de desempeño es posible descubrir no sólo a los empleados que vienen efectuando sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, sino también averiguar qué sectores de la empresa reclaman una atención inmediata de los responsables del entrenamiento.
- b) “Cuestionarios: Investigaciones mediante cuestionarios y listas de verificación proporcionan evidencias sobre las necesidades de entrenamiento” (Sandoval, 2016).
- c) “Observación: Debe ser realizada en el sitio de trabajo y permite verificar donde hay evidencia de trabajo ineficiente, tales como excesivo daño de equipos, atraso con relación al cronograma, pérdida excesiva de materia prima, número acentuado de problemas disciplinarios, alto índice de ausentismo, entre otros” (Sandoval, 2016).
- d) Solicitud de supervisores y gerente: Cuando la necesidad de entrenamiento apunta a un nivel muy alto, los propios gerentes y supervisores se hacen propensos a solicitar entrenamiento para su personal.

- e) Entrevistas con supervisores y gerentes: Contacto directo con supervisores y gerentes, con respecto a posibles problemas solucionables mediante entrenamiento, por lo general se descubren en las entrevistas con los responsables.
- f) Reuniones interdepartamentales: Discusiones entre los diferentes departamentos acerca de asuntos concernientes a objetivos empresariales, problemas operacionales, planes para determinados objetivos y otros asuntos administrativos.
- g) Examen de empleados: Prueba de conocimiento del trabajo de los empleados que ejecutan determinadas funciones o tareas.
- h) Modificación de trabajo: Siempre que se introduzcan modificaciones totales o parciales de la rutina de trabajo, se hace necesario el entrenamiento previo de los empleados en los nuevos métodos y procesos de trabajo.
- i) Entrevista de salida: Cuando el empleado va a retirarse de la empresa es el momento más apropiado para conocer su opinión acerca de la empresa y las razones que motivaron su salida. Es posible que salgan a relucir varias diferencias de la organización, susceptibles de correcciones. *(Rodríguez, 2009)*.

Tipo de Capacitación

Los tipos de capacitación son muy variados y se clasifican con criterios diversos:

- ✓ Capacitación informal. Está relacionado con el conjunto de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa, por ejemplo un contador indica a un colaborador de esa área la utilización correcta de los archivos contables o enseña cómo llevar un registro de ventas o ingresos.
- ✓ Capacitación formal. Son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc. *(Galván, 2011)*.

Por su naturaleza

- ✓ Capacitación de Orientación: Para familiarizar a nuevos colaboradores de la organización, por ejemplo en caso de los colaboradores ingresantes.
- ✓ Capacitación Vestibular: Es un sistema simulado, en el trabajo mismo.
- ✓ Capacitación en el Trabajo: Práctica en el trabajo
- ✓ Entrenamiento de Aprendices: Período formal de aprendizaje de un oficio.
- ✓ Entrenamiento Técnico: Es un tipo especial de preparación técnica del trabajo
- ✓ Capacitación de Supervisores: Aquí se prepara al personal de supervisión para el desempeño de funciones gerenciales
- ✓ Otros Tipos: Cualquier situación poco usual no incluida anteriormente

Por su nivel ocupacional

- ✓ Capacitación de Operarios
- ✓ Capacitación de Obreros Calificados
- ✓ Capacitación de Supervisores
- ✓ Capacitación de Jefes de Línea
- ✓ Capacitación de Gerentes

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

- ✓ Capacitación de inducción: Es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general.
- ✓ Capacitación promocional: Busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.
- ✓ Capacitación en el trabajo: Es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización

Individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo. El desarrollo incluye la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su personal

Capacitación MYPE Gubernamental

Según Crece mype el estado brinda capacitación para las micro y pequeñas empresas. “Este programa está dirigido a conductores y/o trabajadores de MYPE de los sectores priorizados (agroindustria, madera y carpintería, cuero y calzado, confección textil, artesanía, metalmecánica, turismo, hotelería y gastronomía) que tengan de 1 a 100 trabajadores remunerados (incluyendo al dueño de la empresa) y mínimo un (01) año de funcionamiento con RUC activo e inscripción en el REMYPE” (Proaño, 2009).

“¿Qué requisitos debes cumplir para ser beneficiado?”

Para acceder a nuestros servicios, tu MYPE deberá pertenecer a una asociación, conglomerado, consorcio, cadena productiva o núcleo empresarial que te permita elaborar una estrategia de atención integral con servicios de capacitación, asistencia técnica, un enfoque de demanda y una vinculación directa al mercado en que te desenvuelves” (Proaño, 2009).

“¿En qué consiste la Capacitación MYPE?”

Los servicios serán prioritariamente de carácter técnico-productivo, pero también pueden incluir temas de” (Proaño, 2009):

- ✓ “Gestión empresarial.
- ✓ Calidad y diseños de productos.
- ✓ Productividad de procesos.
- ✓ Condiciones y calidad del trabajo.
- ✓ Competencias de los recursos humanos

- ✓ Capacidad de inserción de la empresa en los mercados.
- ✓ Capacitarte para elevar la calidad de tus productos y/o servicios, incrementar tus ventas, disminuir tus costos y aumentar tu productividad.
- ✓ Desarrollar y reforzar tus conocimientos, habilidades y destrezas y contribuir al aumento de la calidad, eficiencia y productividad de tu empresa” (Proaño, 2009).

Conferencia Gestionando Mi Empresa

Las conferencias -Gestionando Mi Empresa comprenden un ciclo de conferencias de sensibilización en temas de gestión empresarial que se desarrollan en simultáneo en 16 regiones del país. Las personas que cumplan con el mínimo de asistencias recibirán un certificado de participación. Segundo Ciclo de Conferencias: Para los meses de Julio - octubre de este año, se ha programado el segundo ciclo de conferencias con la temática del Manual Crece tu empresa. Para descargar la programación.

- ✓ Objetivo: Brindar información básica en temas de gestión empresarial que incentiven el desarrollo de la MYPE, difundiendo las ventajas de la formalización, promoviendo la cultura de la calidad, e induciendo la formación de capacidades en gestión y exploración de mercados.

❖ Beneficios

- ✓ Contribuir al mejor desarrollo empresarial.
- ✓ Contribuir al mejor desarrollo empresarial.
- ✓ Acceso a cursos de capacitación empresarial para empresarios de la MYPE.

Requisitos: Para participar de la conferencia tienes que cumplir los siguientes requisitos:

- Contar con mayoría de edad.
- Ser emprendedor o empresario de la MYPE.
- Puedes acercarte a nuestra red de atención, Mi Empresa en Lima o a las oficinas regionales de mi Empresa y solicitar la programación de las conferencias.

- “Innovate Peru Innóvate Perú es un esfuerzo del gobierno peruano que busca promover en las empresas la investigación y desarrollo de proyectos de innovación productiva y transferencia de conocimientos a través de fondos concursables (Fondo para la Investigación y Desarrollo para la Competitividad – FIDECOM)” (Proaño, 2009).

“¿Sabías que la innovación productiva es una herramienta fundamental para ser exitoso en mercados competitivos?” (Proaño, 2009).

“**El Fidecom**, te permite llevar a cabo proyectos de investigación y desarrollo (innovación en procesos productivos, por ejemplo) a través de un cofinanciamiento no reembolsable. También se busca desarrollar las capacidades productivas y de gestión empresarial de los trabajadores y conductores de las empresas” (Proaño, 2009).

Red Cites, los Centros de Innovación Tecnológica (CITE) son instituciones que actúan como socios tecnológicos de las empresas, vinculándolas al conocimiento. Facilitan el acceso a la tecnología y a la actualización de las empresas a través de asistencias técnicas, capacitaciones especializadas, servicios de análisis y ensayos de laboratorio que permiten garantizar la calidad de los productos e insumos. Apoyan la promoción de la normalización, el diseño asistido por computadora, la información técnica y las tendencias que permiten superar problemas en los procesos de producción y desarrollo de productos. Formulan y gestionan proyectos de I+D+i (Investigación + Desarrollo + Innovación tecnológica) y de Cooperación Técnica, con las empresas y entidades de cooperación, sobre todo en los rubros de cadenas productivas de confecciones, madera y muebles, agroindustria, cuero y calzado, con el soporte transversal de la logística y el software. Los Servicios Tecnológicos brindados por los CITE contribuyen a incrementar la producción, el valor agregado, los ingresos por ventas, así como a consolidar el empleo de calidad y la competitividad.

¿Cuál es el costo de no capacitar?

1. La gente sin capacitación tarda hasta seis veces más en realizar su trabajo, que una persona capacitada y motivada.

2. La capacitación mejora la retención. Algunos estudios revelan que en aquellas empresas en las que no hay capacitación de ningún tipo, 41% de las personas quieren irse. En aquellas en las que sí la hay, sólo 12% busca irse. Esto implica un gran costo para la organización.
3. Otros estudios demuestran que las empresas que invierten capacitación; mostraron un aumento en el margen de ganancia y mayor productividad por empleado. Finalmente, es importante que no vea a la capacitación como un gasto, sino como una inversión que le generará ventajas y beneficios que a corto y largo plazo, los cuales se verán reflejados en el nivel de producción, el número de clientes satisfechos, en sus ganancias y en el personal calificado, (Zamora, 2013).

Fases de la capacitación

Fase1: “La segunda fase del proceso de capacitación es la organización en la cual se establece la estructura formal, las responsabilidades y funciones que deben desempeñar los trabajadores del área de capacitación. En esta fase se establece lo siguiente” (Proaño, 2009):

“1) La Estructura

2) Los Procedimientos

3) La Integración de personas

4) La Integración de recursos materiales” (Proaño, 2009).

Fase 2: En tiempos eventos. La fase de EJECUCIÓN se coordinarán los intereses, esfuerzos y del personal involucrado y se lleva a cabo la realización de los La ejecución está integrada por cuatro elementos:

1) Contratación de servicios

2) Desarrollo de programas

3) Coordinación de eventos

4) Control administrativo y presupuestal” (Proaño, 2009).

“Fase 3: La EVALUACIÓN es la última fase del proceso administrativo de capacitación, en la cual se realiza:

1) La Macro evaluación

2) La Micro evaluación

3) El seguimiento

*Las correcciones y ajustes al sistema de capacitación” (Proaño, 2009).

Modelo de Sistema de capacitación:

“El modelo ideal de capacitación de una empresa que basa sus perfiles de cargo en las competencias y preponderante, este es el evoluciona en conjunto donde los proceso operativos juegan un papel modelo basado en con las la gestión nuevas por competencia, exigencias, ya permitiendo que así preparar a los funcionarios para los desafíos de un futuro a corto o largo plazo” (Proaño, 2009).

Requisitos de un modelo de capacitación:

“Una vez determinados los aspectos de interés del proceso objeto de estudio, la asimilación de conocimientos por parte de los seres humanos y las características de las empresas en la actualidad, el siguiente paso es unificar estos factores con vistas a establecer las regularidades de que deben disponer los modelos continuación: para la capacitación en la empresa, los cuales se relacionan motivación al sujeto. Cualquier sistema cuyo objeto de trabajo sea el ser humano, debe tener como premisa incentivar pues de lo contrario el fracaso está asegurado” (Proaño, 2009).

“Universalidad, Aspecto que El desarrollo condición no para siempre que es de un modelo presupone su generalidad, pueda posible empresarial contemporáneo” (Proaño, 2009).

“Abarcar a todos los miembros de la empresa: En el enfoque moderno que coloca al hombre en el centro de todos los procesos empresariales, cualquier sistema que se establezca en la empresa, considerarse efectivo debe llegar a todos por igual” (Proaño, 2009).

Proporcionar desempeño: se los En conocimientos este aspecto es convierte en un mecanismo de que contribuyan importante señalar a mejorar “que incluye el conocimiento de la actividad y características de la empresa, con lo cual formación de directivos potenciales. No obstante, no debe olvidarse que «quién más sabe no es quién mejor dirige, pero sí el que puede brindar la asesoría más certera” (Proaño, 2009).

Estrategias de capacitación

“El analista (o grupo de analistas) de necesidades de capacitación tiene sus particularidades, sumado a que las personas aprenden diferente. Debe sugerir cómo pueden intervenir las necesidades de conocimiento detectadas en el hospital o área de salud” (Proaño, 2009).

Capacitación en el puesto: Su principal beneficio es que se aprende en el propio trabajo, brinda un ejemplo y una norma a copiar, es útil en el desarrollo de habilidades y es de bajo que puede cuenta la capacidad del instructor y costo. Debe tenerse en causar interrupciones en el trabajo, es si no se tiene contribuir a perpetuar los malos hábitos en el trabajo.

Asesoría en el trabajo. Al igual que el caso anterior, se aprende en el propio trabajo y es de bajo costo; satisface demandas individuales, es muy útil en el desarrollo de destrezas de gestión; las personas resuelven sus propios problemas, Cursos de capacitación. Práctica a partir de Su los beneficio errores. Radica Se debe en que evitar los grupos intercambian ideas de acuerdo con los temas que se traten; es útil para la capacitación en desarrollo administrativo, provee un ambiente seguro que provoque alteraciones en el lugar de trabajo y puede ser muy costosa.

Las pasantías. Son un excelente medio para aprovechar la experiencia de los funcionarios de un centro de trabajo, en solidaridad con un funcionario destacado en otra unidad.

Importancia de la Capacitación

En las empresas la gran fuerza motivadora es la CAPACITACION. le está asignando un salario espiritual y considera que están invirtiendo en su talento para mejorar su rendimiento, la calidad de su trabajo, elevar su ascenso. (Vinuesa, 2009)

Definición de los instrumentos impacto de la Capacitación.

(Salmeron, 2009) Tal y como se detalla en las o herramientas para la Medición del momentos que sugiere la diferentes partes del proceso de formación, culminado y elaborado el análisis final de la ejecución de los planes de capacitación, se continua con la definición de los instrumentos para medir o evaluar el impacto de estos en cuatro Evaluación capacitación de la los al recursos, del norma, Capital Humano los de Medición cursantes del impacto conocimientos adquiridos, etc. acción, la los objetivos propuestos.

Participación en curso, la factibilidad emiten de clases y las y criterios de la actividades aplicación prácticas de y apreciaciones con el objetivo de evaluar si la acción fue bien recibida, el criterio que tienen los sobre las actividades del programa, los métodos empleados, la participación, con los Evaluación del aprendizaje: Es ejecutada mediante pruebas que se realizan durante y el objetivo de conocer el grado de aprendizaje logrado por los participantes de acuerdo a los objetivos propuestos.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Definición de las micro y pequeñas empresas

Definición de las micro y pequeñas empresas La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas empresas.

Características de las MYPE

a) Número de trabajadores:

Microempresa: de uno hasta diez trabajadores inclusive. *Pequeña Empresa:* de uno hasta cien trabajadores inclusive.

b) Ventas Anuales Microempresa: hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

c) Pequeña Empresa: hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la Pequeña Empresa será determinado por Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas cada dos años y no será menor a la variación porcentual acumulada del PBI nominal durante el referido período. Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector

2.3.2 Definición de la capacitación

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 (30). También se puede definir a la capacitación como el proceso de aprendizaje al que se somete una persona a fin de obtener y desarrollar la concepción de ideas abstractas mediante la ampliación de procesos mentales y de la teoría para tomar decisiones no programadas. Así también otras teorías manifiestan que la capacitación es el conjunto de conocimientos sobre el puesto que se debe desempeñar de manera .

La Micro y pequeñas empresas dedicadas a la mueblerías y la Capacitación

Las Micro y pequeñas empresas de venta de productos terminados hechos me melamine de Chimbote, están representadas por sus mismos dueños son ellos los que administran las empresas,

la mayoría pusieron en marcha un plan de negocio con la iniciativa de coberturar el mercado y la demanda de estos productos que son esenciales para poder mantener en una buena relaciones con nuestros clientes Chimbotanos, para estas empresas capacitar a su personal es muy importante puesto que todos los trabajadores deben conocer las características de los productos para poder ofrecer a los clientes y sobre todo saber manipularlos puesto que son productos muy delicados tanto por su estructura así como también por su composición terminados colos y calidad, ya que el mal uso de ellos podría ocasionar la perdida de nuestros clientes. Debido a ello las micro y pequeñas empresas del rubro de venta de muebles capacitan a su personal para que en el futuro no ocurra tragedias que lamentar.

Capacitación

Es la aplicación de los métodos que se usan para proporcionar a las personas, dentro de la empresa las habilidades que necesitan para realizar su trabajo. Este es un proceso que lleva a la mejora continua y con esto a implantar nuevas formas de trabajo, la gran, mediana, pequeña o micro empresa que lo adopte generará un valor agregado.

III . METODOLOGÍA

3.1 Diseño de Investigación

En la investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal – descriptivo

Donde:

- Fue No Experimental por que se utilizó sin manipular deliberadamente las variables capacitación tal como funciona la capacitación del sector comercio – Rubro venta de muebles del distrito Chimbote 2014. , se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.
- Fue Transversal por que el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado con un inicio y un fin específicamente el año 2014, es decir del 01 de enero del 2014 al 31 de Noviembre 2014.
- Fue Descriptivo por que solo describió las partes más importantes y relevantes de las principales características de los Representantes de las micro y pequeñas empresas y la capacitación del sector comercio – rubro venta de muebles del distrito de Chimbote 2014.

3.2 Población y Muestra

La población estuvo integrada por 40 micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de muebles en la Av. Gálvez del distrito de Chimbote 2014.

Esta población fue obtenida mediante un sondeo en la cachina de la avenida Gálvez zona donde se realizó el estudio. (Ver Anexo 02)

Muestra

La muestra dirigida estuvo conformado por 15 Micro y pequeñas empresas que representan un 37,5% del total de la población.

3.3 Definición y operacionalización de la variable

Variable	Definición variable	Dimension	Indicadores	Medicion
Perfil del Representante de la MYPE	El microempresario es el responsable de Conducir el negocio, para ello necesita no solo conocer los componentes de una organizacion sino poner en practica algunas herramientas gerenciales, informacion que le permite poner a funcionar de forma eficiente la microempresa.	Edad	a) 20- 30 años b) 31-45 años c) 46 a mas	Razon
		Género	a) Masculino b) Femenino	Nominal
		Estado civil	a) Soltero b) Casado c) Conviviente d) Divorciado	Nominal
		Grado de instrucción	a) Sin instruccion b) Primaria c) Secundaria d) Superior Tecnico e) Superior	Nominal

Variable	Definicion Variable	Dimension	Indicadores	Medicion
Perfil de las Micro y pequeñas empresas.	Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo de los individuos en el desempeño de una actividad.	Tiempo de permanencia	a) Menos de 1 año. b) 1-2 años. c) 2- 4 años	Razon
		Se encuentra formalizada	a) Si. b) No.	Nominal
		Cree que el precio de sus productos son adecuados Para sus clientes.	a) Si b) No	Nominal
		El servicio de respuesta rapida a las necesidades y los problemas de los usuarios	a) Si b) No	Nominal
		Tiene conocimientos si sus clientes recomiendan los productos y servicios.	a) Si b) No	Nominal

Variable	Definición : variable	Dimension	Indicadores	Medición
Capacitación en las Micro y Pequeñas empresas.	La capacitación es un proceso, que consiste en proporcionar a los empleados los conocimientos necesarios para que desarrollen las habilidades y técnicas que les permitan desempeñar su trabajo; permite transmitir a los nuevos empleados el conocimiento básico sobre el funcionamiento de la empresa	Recibe capacitación	a) Si b) No	Nominal
		Recibe capacitación cuando recibe crédito.	a) Si b) No	Nominal
		Recibo capacitación estos dos últimos años	a) Si b) No	Nominal
		Cuántos cursos de Capacitación recibe al año	a) 1 vez al año b) 2 veces al año c) 3 veces al año	Nominal
		Tipos de capacitación	a) Seg. Trabajo b) Primeros auxilios c) Dirección de Alta gerencia	Nominal
		Opinión de la capacitación mejora el desempeño	a) Si b) No	Nominal
		La empresa lo a Capacitado en el área donde trabaja	a) Si b) No	Nominal
		Considera que la capacitación es Relevante para la empresa.	a) Si b) No	Nominal
		La capacitación que recibí fue útil para su trabajo	a) Si b) No	Nominal
		Esta satisfecho con la capacitación que recibí	a) Si b) No	Nominal
Cree que la capacitación es una inversión para la empresa	a) Si b) No	Nominal		

3.5 Técnicas e instrumentos

Técnica:

La técnica que se utilizó, para recolectar información fue: La encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador y fue aplicada a los representantes de las MYPES.

Instrumeto:

El instrumento utilizado para la presente investigación fue un cuestionario estructurado de 20 preguntas la cuál de dividido la encuentra en tres partes: Perfil de los representantes (4 preguntas), de las características Mypes (5 preguntas) y de la variable capacitación (11 preguntas).

Plan de análisis (Procedimiento)

El presente estudio de investigación titulado: Caracterización de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas de muebles en la Av. Galvez del distrito de Chimbote 2014, una vez recabado los datos, fueron ingresados a una base de datos construida en excel, y luego exportados al programa estadístico SPSS – version 22 para la elaboración de tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales con sus respectivas figuras estadísticas. Se realizó un analisis descriptivo de las variables en estudio

3.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Metodología de la investigación		
<p>Centrl:</p> <p>¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector Comercio- rubro venta de Muebles en la Av , Galvez del distrito de Chimbote, 2014?.</p> <p>Problemas Secundarios</p> <p>¿Cuales son la principales características de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas del sector Comercio- rubro- venta de Muebles en la Av Galvez , del distrito de Chimbote, 2014?.</p> <p>¿Cuales son las principales características Micro y pequeñas empresas del sector Comercio- rubro venta de Muebles en la Av Galvez del distrito de Chimbote, 2014.</p> <p>¿Cuáles las principales características de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector Comercio- rubro ventas de Muebles en la Av Galvez , del distrito de Chimbote, 2014?.</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar las principales características de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector Comercio- rubro venta de Muebles en la Av Galvez del distrito de Chimbote, 2014.</p> <p>Objetivos Secundarios</p> <p>Determinar las principales características de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas del sector Comercio- rubro venta de Muebles en la Av Galvez del distrito de Chimbote, 2014.</p> <p>Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas del sector Comercio- rubro venta de Muebles en la Av Galvez del distrito de Chimbote, 2014.</p> <p>Determinar las principales características del capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector Comercio- rubro venta de Muebles en la Av Galvez distrito de Chimbote, 2014.</p>	<p>Capacitación:</p> <p>Es la aplicación de los métodos que se usan para proporcionar a las personas, dentro de la empresa, las habilidades que necesitan para realizar su trabajo. Este es un proceso que lleva a la mejora continua y con esto a implantar nuevas formas de trabajo, la gran, mediana, pequeña o micro empresa que lo adopte generará un valor agregado.</p>	<p>La poblacion:</p> <p>Estuvo integrada por 40 micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de muebles en la Av. Galvez del distrito de Chimbote 2014. Esta poblacion fue obtenida mediante un sondeo en la cachina de la avenida Galvez zona donde se realizo el estudio. (Ver Anexo 02)</p> <p>Muestra</p> <p>Esta muestra estuvo conformado por 15 micro y pequeñas empresas que representan un 37,5% del total de la poblacion.</p>	<p>Diseño de la investigación</p> <p>En la investigacion se utilizo el diseño no experimental – transversal – descriptive</p> <p>No Experimental : por que se utilizo sin manipular deliberadamente las variables capacitacion tal como funciona la capacitacion del sector comercio – Rubro venta de muebles del distrito Chimbote 2014. , se observe el fenomeno tal como se encuentra dentro de su conte</p> <p>Transversal: por que el studio se realice en un espacio de tiempo determinado con un inicio y un fin especificamente el año 2014, es decir del 06 de febrero del al 04 Noviembre 2014.</p> <p>Descriptivo: por que solo describio las partes mas importantes y relevantes de las principales características de los Representantes de las micro y pequeñas empresas y la capacitacion.del sector comercio –rubro venta de muebles del distrito de Chimbote 2014.</p>	<p>Técnicas</p> <p>La técnica que se utilizó, para recolectar información fue: La encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador y fue aplicada a los representantes de las mypes.</p> <p>Instrumento</p> <p>El intrumento utilizado para la presente investigacion fue un cuestionario estructurado de 20 preguntas la cual de dividido la encuentra en tres partes aplicado a los representantes (4 preguntas), a las Mypes (5 preguntas) y a la variable de interes, capacitacion (11 preguntas).</p> <p>Plan de análisis</p> <p>El presente estudio de investigacion titulado : Caracterizacion de la Capacitacion en las micro y pequeñas empresas Del sector- comercio. Rubro ventas de muebles en la Av Galvez del distrito de Chimbote 2014. Una vez recabados los datos, fueron ingresados a auna base de datos en excel y luego exportados a una base de datos en SPSS – version 22 para la elaboracion de tablas de distribucion de frecuencias absolutas y relativas porcentuales, con sus respectivas figuras estadística. Se realiza un analisis descriptive de las variables en studio.</p>

3.7 Principios Éticos

Para la elaboración del proyecto de investigación se utilizó los siguientes principios: Confiabilidad, confidencialidad y respeto a la persona, buscando siempre el bien común.

- ✓ **Confiabilidad:** Porque los datos e información que se utilizaron en la investigación son reales obtenida de diversas fuentes bibliográficas tales como: Libros, periódicos, revistas, internet, etc.

- ✓ **Confidencialidad:** Porque solo se utilizó la información que el representante de la Micro y pequeña empresa autorizó para poder salvaguardar la seguridad y los intereses del establecimiento.

- ✓ **El respeto al ser humano:** Porque se respetó cualquier tipo de opinión, comentario, creencias, ideas que el propietario de la Micro y pequeña empresa nos brindó.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

Tabla 01. Características generales del representante de las Micro y pequeñas empresas del Sector Comercio – rubro venta de mueblerías en Av. Galvez distrito de Chimbote, 2014.

Datos generales	N° de representantes de las Mypes	Porcentaje
Edad (años)		
20- 30	9	60,0
31- 45	4	27,0
46 a más	2	13,0
Total	15	100,0
Genero		
Femenino	15	100,0
Masculino	00	00,0
Total	15	100,0
Estado civil		
Soltero	3	20,0
Casado	5	30,0
Conviviente	7	40,0
Divorciado	1	10,0
Total	15	100,0
Grado de instrucción		
Sin instruccion	0	00,0
Primaria	0	00,0
Secundaria	9	60,0
Superior técnico	4	27,0
Superior universitaria	2	13,0
Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de Muebles en la Av Galves distrito de Chimbote 2014.

Tabla 02. Características de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de muebles en la Av Galvez del distrito de Chimbote 2014.

Características Mypes	N° de Mypes	Porcentaje
Tiempo de permanencia		
Menos de 1 año	9	60,0
1-2 años	2	13,0
2-4 años	4	27,0
Total	15	100,0
Se encuentra formalizada		
Si No		
Total	0	0,0
	15	100,0
Cree que el precio de sus productos son adecuados para sus clientes		
Si	12	80,0
No	3	20,0
total	15	100,0
El Servicio da respuesta rápida a las necesidades y losProblemas de los usuarios		
Si	12	80,0
No	3	20,0
Total	15	100,0
Tiene conocimientos si sus clientes recomiendan los productos y el servicio		
Si	12	80,0
No	3	20,0
Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de Muebles en Av Galves del distrito de Chimbote, 2014.

Tabla 03. Capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de muebles en Av. Galvez del distrito de Chimbote, 2014.

Recibe capacitación		
Si	15	100,0
No	0	00,0
Total	15	100,0
Recibe capacitación cuando recibe crédito		
Si	15	100,0
No	0	00,0
Total	15	100,0
Recibio capacitaciones estos dos últimos años		
Si	13	87,0
No	2	13,0
Total	15	100,0
Cuantos cursos de capacitación recibe al año		
1 vez al año	10	67,0
2 veces al año	0	0,0
3 veces al año	5	33,0
Total	15	100,0
Tipo de capacitación		
Atencion al usuario	5	33,0
Ventas	10	67,0
Marketing	0	00,0
Total	15	100,0

Continúa..

Usted cree que la capacitación Recibida mejora el desempeño En el trabajo		
Si	15	100,0
No	0	0,0
Total	15	100,0
La Empresa lo a capacitado en el area donde trabaja		
Si	9	60,0
No	6	40,0
Total	15	100,0
Considera que la capacitacion es relevante para la empresa		
Si	9	60,0
No	6	40,0
Total	15	100,0
La capacitacion que recibio fue útil Para su trabajo		
Si	12	80,0
No	3	20,0
Total	15	100,0
Esta satisfecho con la capacitación que recibio:		
Si	15	100,0
No	0	00,0
Total	15	100,0
Cree que la capacitación es una inversion para la empresa		
Si	10	67,0
No	5	33,0
Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de Muebles en Av Gálvez del distrito de Chimbote, 2014.

4.2 Análisis de Resultados

a) **Discusión**

Referente a las características Del representante legal de la MYPES

Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas empresa: Respecto a la edad de representantes de las Micro y pequeñas empresa encuestadas el 60% tienen de 20 a 30 años de edad, estos resultados coinciden con los Encuestado por (Loyaga V,2013), quien Indica que el 80% de los Representante De la Micro y Pequeñas Empresas tienen una edad de 26 a 60 años , A si Mismo coinciden con lo Encuestado por (Cifuentes , 2011), quien menciona que el 70% de los Representantes de los Micros y Pequeños Empresas tienen una edad de 26 a 60 años de edad. También este resultado coincide con (Tacas, 2011), que de los Representantes de la Micro y Pequeños Empresas. El 100% tienen de 26 a 60 años de edad de tal manera contrasta con (Ramírez, 2011) que de los, Representantes de la Micro y Pequeños Empresas de 50 % de ellos tienen de 18 a 20 años de edad.

- ❖ Esto demuestra que actualmente la Mayoría de los Micro y Pequeñas Empresas del Sector, comercio Rubro venta de muebles en la Av Gálvez, Chimbote. En la ciudad de Chimbote año 2014, están siendo dirigidas por personas adultas de 20 a 30 años de edad.

Con respecto al genero de los representante de la Micro y Pequeños Empresas encuestados: El 100% son de género femenino (tacas , 2011), donde menciona que el 100% de los Representantes de los Micro y Pequeños Empresas son de género Femenino esto resultados coinciden con la Encuestado por (loyaga, 2013) Quien Indica que el 87% de los Representantes de los Micro y Pequeños Empresas son de género Masculino, asimismo Coinciden con la Encuestado por (Cifuentes , 2011) menciona que el 80% de los Representante de los Micro y Pequeños Empresa son de género Femenino de tal manera Coinciden (Ramírez, 2011) donde menciona que el 60% de ellos son de género femenino,

- ❖ Esto demuestra que actualmente la Mayoría de los Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro venta de mueblería en Av Galvez Chimbote, año 2014 están siendo representado por sexo Femenino.

Referente al estado civil de los representante de los Micro y Pequeños Empresas el 40% son convivientes estas resultados, Coinciden con lo encuestado por (Cifuentes ,2011) quien indico que el 40% de los Representante de los Micro y Pequeños Empresas son persona casadas.

- ❖ Esto demuestra que en la actualidad la mayoría de los Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio Rubro venta de mueblería en Av. Galvez, Chimbote, año 2014 están siendo Representada por personas en convivencia.

El grado de Instrucción de los representantes de los Micro y Pequeñas Empresas el 60% tienen estudio secundario, estos resultados coinciden con lo encuestado por (Loyaga, 2013) quien indica que el 73% de los Representantes de los Micro y Pequeñas Empresas tienen secundaria completa asimismo coinciden con lo encuestado por (Cifuentes, 2011) menciona que el 90% de los Representantes de los Micro y Pequeñas Empresas tienen grado de instrucción superior Universitaria completa, de tal manera coinciden (Tacas, 2011), que de los Representantes de la Micro y Pequeñas y Empresas el 40% cuentan con estudios y secundario y también coincide (Ramirez, 2011) donde indica que el 50% de los Representantes de los Micro y Pequeñas Empresas tienen grado de Instrucción superior universitaria.

- ❖ Esto demuestra que los Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio Rubro venta de muebles en la Av Gálvez del distrito de Chimbote, año 2014 poseen grado de instrucción secundaria.

Referente a las MYPES

Referente a las Micro y Pequeñas Empresas, con respecto al tiempo de permanencia que viene desarrollando en la actividad, el 60% tienen menos de 1 año en el cargo, este resultado coincide con (Loyaga, 2013), quien indica que el 100% de los Representantes de la Micro y Pequeñas Empresas tienen más de 3 años trabajando, pero este resultado contrasta con lo encuestado por (Tacas, 2011), donde afirma que el 60% de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas tienen más de 03 años en el Rubro pero este resultado contrasta con lo encuestado por (Ramirez, 2011), donde afirma que el 50% de las Micro y Pequeñas Empresas, se dedicaron a la actividad hace un año.

Esto demuestra que las Micro y Pequeñas Empresas vienen desarrollando la actividad menos de 1 año.

Con respecto a la formalización de las Micro y Pequeñas Empresas el 100% de las encuestado indican que son formales pero ese resultado se contrasta con lo encuestado (Tacas, 2011) que el 80% de las Micro y Pequeñas Empresas son formales.

- ❖ Esto demuestra que las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio Rubro venta de muebles en la Av Gálvez del distrito de Chimbote año 2014, son formales.

Referente a la variables capacitación

Referente a la capacitación el 100% de los Micro y pequeñas empresas. reciben capacitación , este resultado contrasta con lo encuestado por (Delgado , 2014), donde menciona que el 23 %de las micro y pequeñas empresas si realizan capacitaciones mensualmente , de tal manera coinciden (Cifuentes , 2011) que de los representantes de la micro y pequeñas empresas el 50 % manifestaron haber sido capacitados y tambien coinciden con (Tacas, 2011) quien menciona que el 40 % de los representante de la micro y pequeña empresa no recibieron ninguna capacitacion estos dos ultimos años , pero se contrasta con (Ramirez , 2011) donde indica que el 60% de los representantes de la micro y pequeña empresa afirmaron no haber recibido ningun tipo de capacitación.

- ❖ Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de muebles en la Av Galvez del distrito de Chimbote – Año 2014, en su mayoría no estan siendo capacitadas

Respecto a los tipos de capacitacion el 67 % de la micro y pequeña empresa afirman haber sido, capacitadas en el curso de Ventas, pero este resultado concuerda con (Cifuentes, 2011) que de los representantes de las micro y pequeñas empresas el 40% recibieron capacitacion sobre manejo empresarial pero se contrasta con (Ramirez, 2011) quiern menciona que los representantes de la micro y pequeña empresas el 20 % afirman haber participado en curso de marketing empresarial.

- ❖ Esto demuestra que las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de muebles en Av la Gávez Chimbote – Año 2014 recibieron capacitación en ventas ya que es muy importante para reforzar sus destrezas.

V. CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos se puede decir en cuanto a las principales características de los gerentes y/o representantes de las MYPES sector comercio - rubro muebles en la Av. Gálvez del distrito de Chimbote, 2014 que el 60% de los representantes tienen edades comprendidas entre 20-30 años, en cuanto al género todas las representantes son mujeres (100%), el 40% son convivientes, el 60% del total de encuestados tienen secundaria completa, el tiempo de permanencia fue del 60% en menos de un año.

Respecto a las principales características de las MYPES del sector comercio – rubro venta de muebles en la Av. Gálvez del distrito de Chimbote, 2014, opinaron que todas las MYPES son formales, (100%) el 80% del servicio da respuesta rápida a las necesidades y los problemas de los usuarios, de la misma manera el 80% tiene conocimiento si sus clientes recomiendan los productos y el servicio a sus colegas o contactos dentro del sector

Las principales características de la capacitación de las mypes del sector comercio - rubro venta de muebles en la Av. Gálvez del distrito de Chimbote, 2014.

Afirman que el 100% recibe capacitación, también, recibe capacitación cuando recibe crédito (100%), el 87% recibió capacitación en estos dos últimos años. El 60% de las empresas lo han capacitado en el área donde trabaja, el 67% afirman que reciben cursos de capacitación 1 vez al año al año, el 67% recibieron capacitación en Ventas lo cual afirman que la capacitación recibida mejora el desempeño en el trabajo. El 60% opinan que, consideran que la capacitación es relevante para su empresa Y todos están satisfechos con la capacitación que recibieron (100%), El 67% consideran que la capacitación es una inversión para la empresa y por último el 80% afirmaron que la capacitación que recibieron fue útil para su trabajo.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. *Gongora. (2011). caracterizacion del financiamiento, la capacitacion y la rentabilidad de las micros y pequeñas empresas sector comercio rubro muebleria del distrito de manantay periodo 2009_2010. pucallpa.*
2. *.Gil Salmerón, Tania de la Caridad; Fleitas Triana, Sonia (Contribution by). Diseño de un modelo de gestión de la capacitación por competencias laborales, como herramienta para mejorar la productividad.*
3. *Velásquez (2013). Características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las mypes http//del sector servicio - rubro lavanderías del distrito de los olivos, período 2012.gob*
4. *Vinueza,A(2009).Propuesta de un plan de mejoramiento del sistema de capacitacion en petroindudtrial a ejecutars en la matriz ubicad ciudad de Quito. Quito.*
5. *Vásquez, J (2013). Importancia de las MYPES en el Perú. Recuperado el15deAgosto2015, de <http://pymesperuana.blogspot.com/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>*
6. *Lefcovich, M. (2011). Las pequeñas empresas y las causas de sus fracasos País de residencia:Argentina. Recuperado el 15 de Julio, 2015, de <http://www.degerencia.com/mlefcovich>*
7. *http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf*
8. *Ley N° 28015, (2003). Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Recuperado el 11 de diciembre, 2013, el 13 de Julio, 2015.*
9. *Ley N° 30056, (2013). Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Recuperado el 11 de diciembre, 2013, el 13 de Julio, 2015, de 30056.pdf 10*
10. *Rodríguez, A. (2009). Especialización en Gerencia, Mención: Sistemas de Información. Recuperado el 11 de diciembre, 2013, de <http://www.oocities.org/es/avrrinf/grh/trabajo3/trabajo3.hm>*
11. *Vásquez, J (2013). Importancia de las MYPES en el Perú. Recuperado el 17 de Agosto, 2015, de <http://pymesperuana.blogspot.com/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.http>. 12*

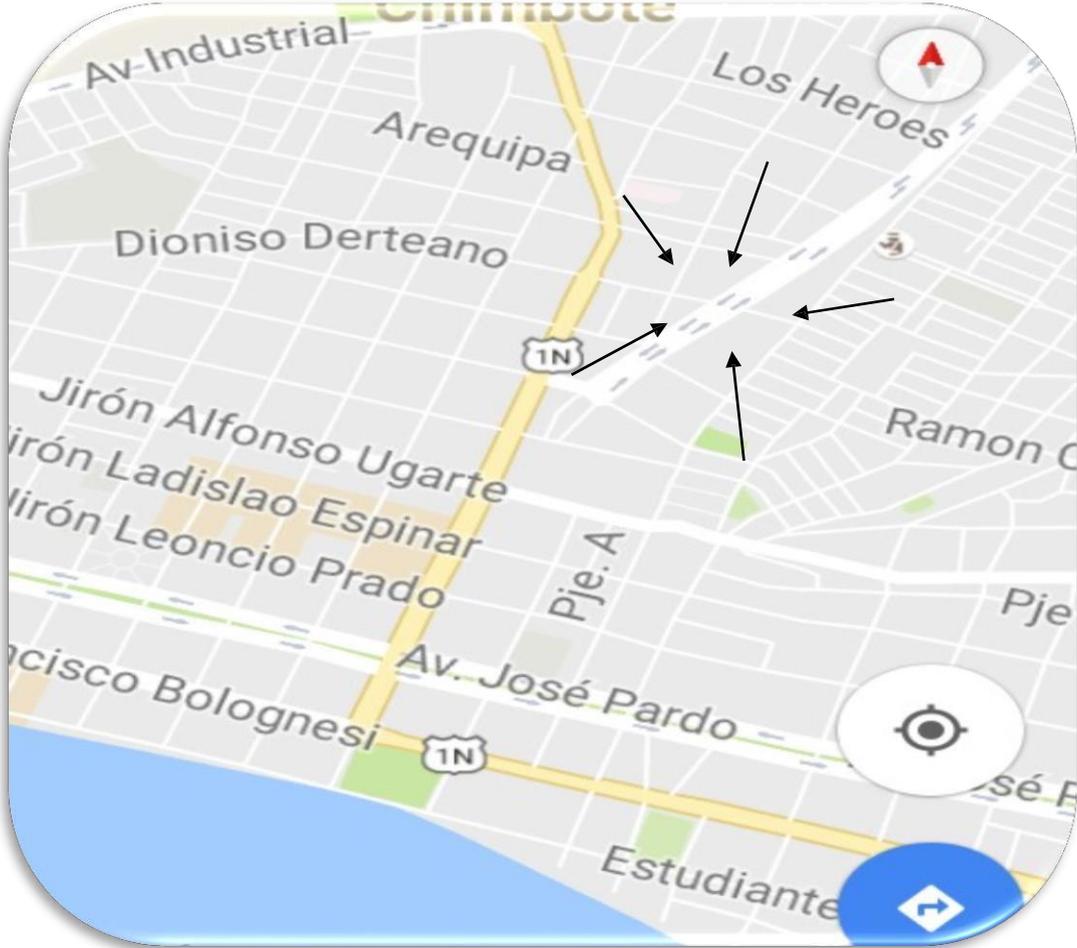
- 12.** Vizacarra, N. (2013). *Importancia de la capacitación para las MyPE.* Recuperado el 11 de Agosto, 2013, de <http://www.mundomype.com/articulos/44-recursos-humanos/167-importancia-de-la-capacitacion-para-las-mype.html> . 13
- 13.** Zamora, G (2013). *La importancia de la capacitación en la actualidad.* Recuperado el 15 de Julio, 2015, de <http://iaed-ac.com.mx/recursos-humanos/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-actualidad/>
- 14.** Rengifo, J. (2011). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro artesanía shipibo-conibo del distrito de Callería-provincia de Coronel Portillo, periodo 2009 2010.* Chicbote, Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chicbote. Disponible en: <http://docplayer.es/2519150-Universidad-catolica-los-angeles-de-chicbote.html>
- 15.** Proaño, C. (2009). *Propuesta de un plan de mejoramiento del Sistema de capacitación en petroindustrial a ejecutarse en la matriz ubicada en la ciudad de Quito.* Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/95483324/T-UTE-131-Tesis-Capacitacion>
- 16.** Sandoval, J. (2016). *La capacitación.* Disponible en: <https://plus.google.com/106134290155586437354>

VII. ANEXOS

Anexo N° 1. ACTIVIDADES PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE TESIS

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

ANEXO N° 2: POBLACIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO – RUBRO VENTA DE MUEBLES EN LA Av. GÁLVEZ DEL DISTRITO CHIMBOTE 2014.



ANEXO N°3: PRESUPUESTO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO – RUBRO VENTA DE MUEBLES EN LA Av. GÁLVEZ DEL DISTRITO CHIMBOTE 2014.

Relación de las Micro y Pequeñas Empresas encuestadas sector comercio - rubro venta de muebles en la Av. Galvez del Distrito de Chimbote. 2014

Presupuesto:

Detalle	Cantidad	Unidad Medida	Precio	
			Unitario	Total
Impresiones	32	Unidad	0.50	16.00
Fotocopia	20	Unidad	0.10	2.00
Internet	25	Unidad	1.00	25.00
Pasaje	5	Unidad	2.00	10.00
Taller de Investigación	1650	Meses	1,800.00	1,800.00
TOTAL			1,803.60	1,853.00

FINANCIAMIENTO: Autofinanciando por el estudiante.

**ANEXO N° 4. REGISTRO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO –
RUBRO VENTA DE MUEBLES EN LA Av. GALVEZ DEL DISTRITO CHIMBOTE 2014**

N°	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN	REPRESENTANTE
1	Mueblerías pedrito	AV. GALVEZ.# 1130	Rodríguez Rojas Renan
2	Mueblerías ryz	AV. GALVEZ.# 1421	Izaguirre Pasquel jose
3	Mueblerías Chancat EIRL	AV. GALVEZ.# 1122	Romero Cheng Juan
4	Braquilab Muebles S.A.C	AV. GALVEZ.# 4520	Bravo de Romero daniel
5	Mueblerías patino	AV. GALVEZ.# 3022	Gonzales palacios manuel
6	Farroñas cool sac	AV. GALVEZ.# 1420	Lezama García pedro
7	Juan ceclen sac.	AV. GALVEZ.# 1175	Amata López Jimy Joel
8	Magaliz mueblerías E.R.L	AV. GALVEZ.# 4329	Narváez Pariachi Jhony
9	Victor castro castro sac.	AV. GALVEZ.# 1320	Victor castro castro
10	Giraldo sac	AV. GALVEZ.# 1320	Raul romero giraldo
11	Victor sac	AV. GALVEZ.# 1320	Victor Salinas bacilio
12	Alberto sac	AV. GALVEZ.# 1320	Alberto calderon vertiz
13	Segura Gonzales manuel sac	AV. GALVEZ.# 1320	Segura Gonzales manuel
14	Quezada sac	AV. GALVEZ.# 1329	Llian segura quezada
15	Mromero S . sac	AV. GALVEZ.# 1329	Manuel romero Salcedo
16	Oswaldo caldas sac	AV. GALVEZ.# 4530	Oswaldo caldas Martinez
17	arrelano caseres sac	AV. GALVEZ.# 1220	Alberto arrellano caseres
18	Juliza sac	AV. GALVEZ.# 1420	Juliza fiestas agurto
19	Luz maria sac cruz	AV. GALVEZ.# 1320	Luz maria cruz
20	Meyboll sac	AV. GALVEZ.# 1370	Meyboll Elizabeth Mauricio
21	Lourdes sac	AV. GALVEZ.# 1322	Lourdes paredes cruz
22	Yomira sac	AV. GALVEZ.# 1320	Yomira flores cuba
23	cuba melgarejo	AV. GALVEZ.# 1790	Fanny cuba melgarejo
24	pascual maria	AV. GALVEZ.# 1323	Rodriguez pascual maria
25	Goparedes e.irl	AV. GALVEZ.# 1786	Carito Gonzales paredes
26	caseres	AV. GALVEZ.# 1327	Ricardiana gonazales caseres
27	Jaramillo sac	AV. GALVEZ.# 1929	Gonzales Jaramillo lidia
28	Domingues palacios Nicole	AV. GALVEZ.# 4828	Domingues palacios Nicole
29	Gonzales	AV. GALVEZ.# 7320	Nadesha domingues Gonzales
30	chira	AV. GALVEZ.# 4528	Nilda dias chira
31	moran jose sac	AV. GALVEZ.# 9620	Pereira moran jose
32	Ruckus	AV. GALVEZ.# 1520	Patricia huaman fiestas
33	Pochitas sac	AV. GALVEZ.# 1420	Perla Quezada huaman

34	Roman sac	AV. GALVEZ.# 2378	Grecia huaman Quezada
35	Las nechitas	AV. GALVEZ.# 2398	Nana fiesta agurto
36	Manchitas sac	AV. GALVEZ.# 2345	Romina Mauricio cruz
37	Pwarritus sac	AV. GALVEZ.# 2320	Ricardina anastazia gonzales
38	Yomifabi sac	AV. GALVEZ.# 2375	Mirian pretel fiestas
39	La cachi sac	AV. GALVEZ.# 2321	Fany cuba Acosta
40	La chuchis sac	AV. GALVEZ.# 2365	Romaria Acosta flores



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación de Tesis titulada: Caracterización de la Capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de Muebles, en la Av Galvez, del Distrito de Chimbote, 2014. Tesis que servirá para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

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

1. GENERALIZACIÓN

LOS REPRESENTANTES DE LA MYPE

1) La edad del representante legal de la mype

- a) 20- 30 años
- b) 31-45 años
- c) 46 a más.

2) Genero del representante legal de lamype

- a) Femenino
- b) Masculino.

3) ¿Cuál es su estado civil?

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Conviviente
- d) Divorciado

4) Grado de instruccion

- a) primaria
- b) secundaria
- c) sup técnico
- d) sup universitario

***REFERENTE A LAS
MYPES***

5) Cual es el tiempo de permanencia.

- a) Menosde 1 años
- b) 1-2 años
- c) 2-4 años
- d) 4- a mas años

6) ¿ Su empresa se encuentra formalizada?

- a) SI
- b) NO

7) ¿Cree que el precio de sus productos son adecuados para sus clientes?

- a) SI
- b) NO

8) ¿El servicio da respuesta rápida a las necesidades y los problemas de los usuarios?

- a) Si
- b) No

9) ¿ Tiene conocimientos si sus clientes recomiendan los productos y servicios?

- a) Si
- b) No

REFERENTE A LA VARIABLE CAPACITACIÓN

10) ¿Recibe Capacitación?

- a) Si
- b) No

11) ¿Recibe capacitación cuando recibe crédito?

- a) Si
- b) No

12) ¿Recibio capacitación estos dos últimos años?

- a) Si
- b) No

13) ¿Cuántos cursos de capacitación recibe al años?

- a) 1 vez
- b) 2 veces
- c) 3 veces
- d) 4 veces
- e) Mas de 5 veces

14) ¿Qué tipo de capacitación recibió?

- a) Atención al usuario
- b) Ventas
- c) Marketing
- d) otros

15) ¿Usted cree que la capacitación recibida mejora el desempeño en el trabajo?

- a) Si
- b) No

16) ¿ La empresa lo ha capacitado en el área donde trabaja?

- a) Si
- b) No

17) ¿Considera usted que la capacitación es relevante para su empresa?

- a) Si
- b) No

18) ¿La capacitación que recibió fue útil para su trabajo?

- a) SI
- b) No

19) ¿Está satisfecho con las capacitaciones que recibió?

- a) Si
- b) No

20) ¿Cree que de alguna manera la capacitación es una inversión para la empresa?

- a) Si
- b) No

ANEXOS N°6

FIGURAS

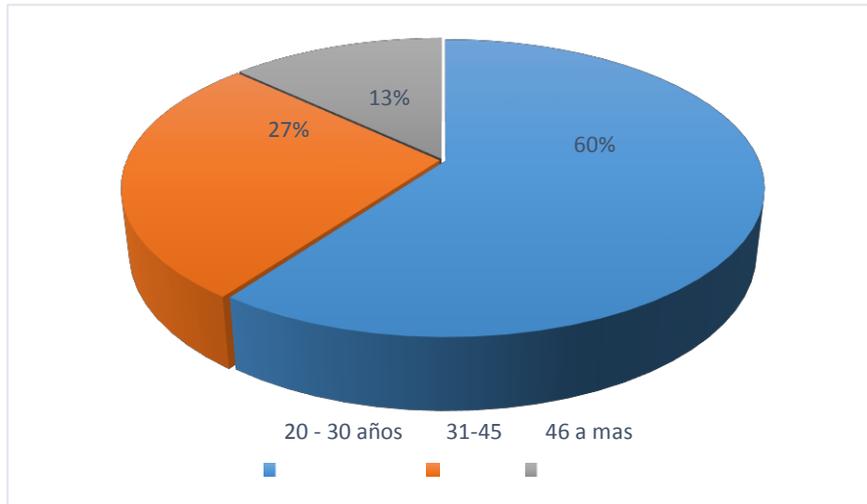


Figura 01. Edad de los representantes

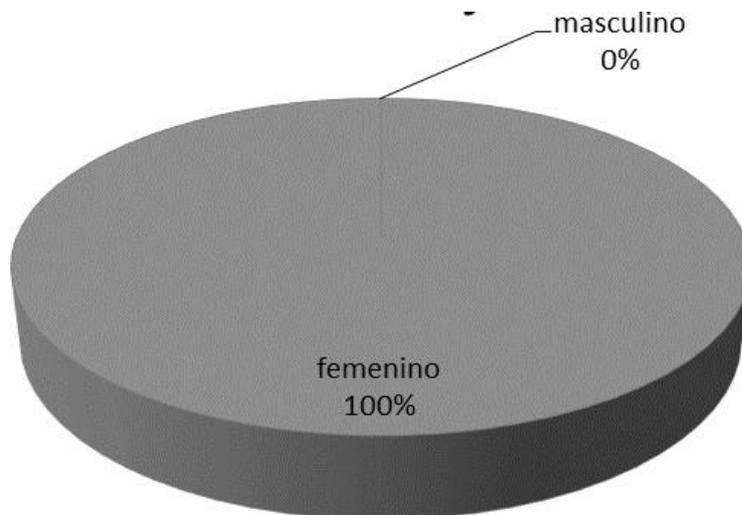


Figura 02. Género de los representantes

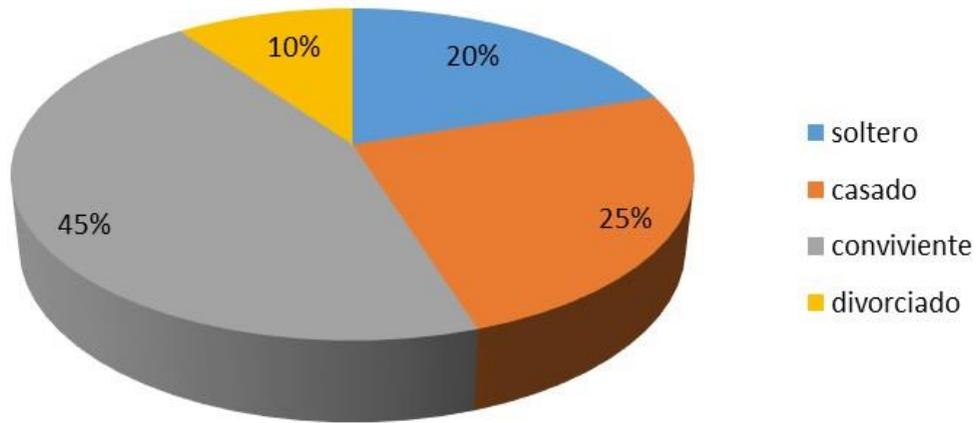


Figura 03 Estado Civil de los representantes

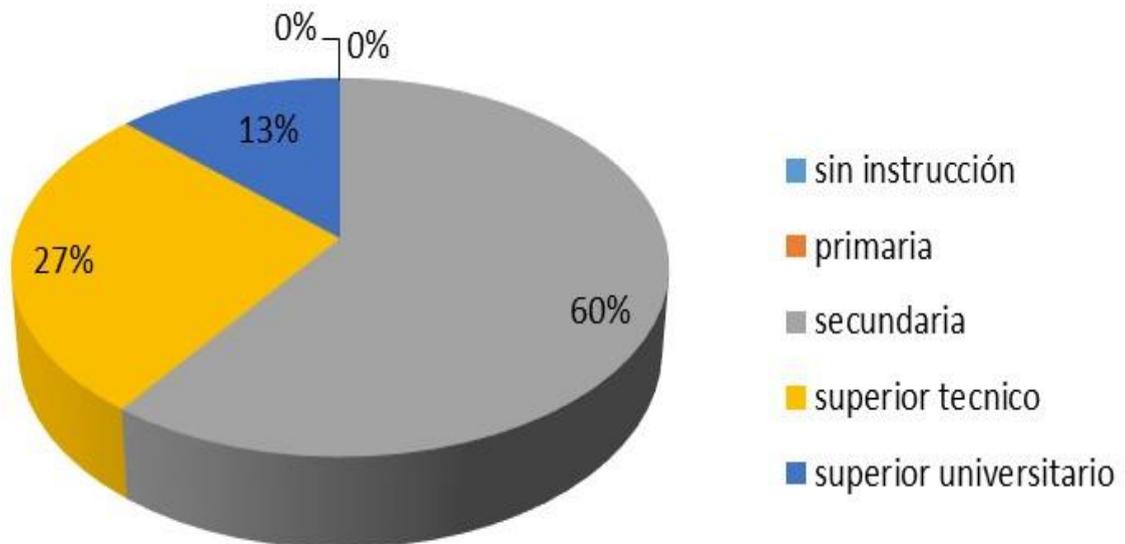


Figura 04. Grado de instrucción de los representantes

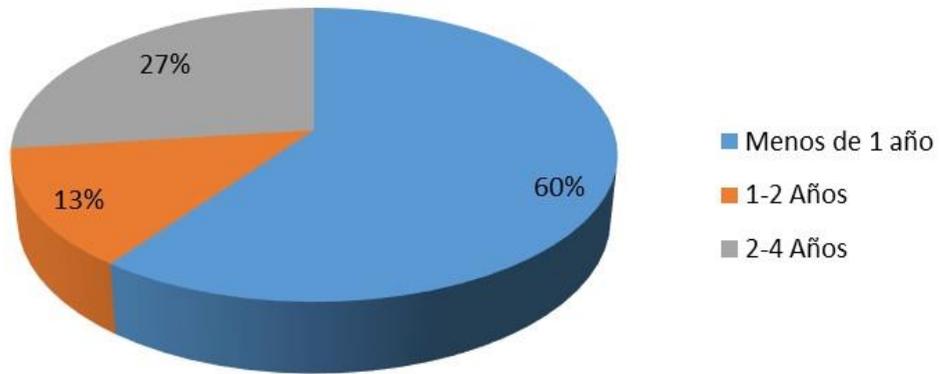


Figura 05. Cuál es el tiempo de permanencia desarrollando la actividad del rubro

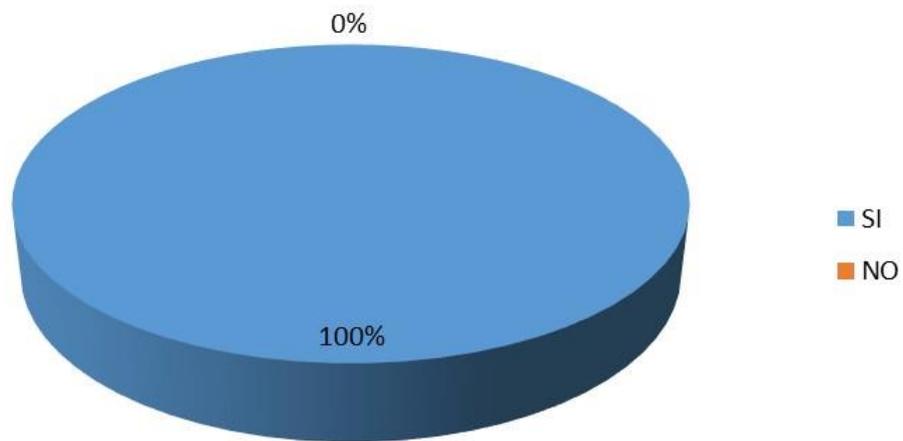


Figura 06. Se encuentra formalizada

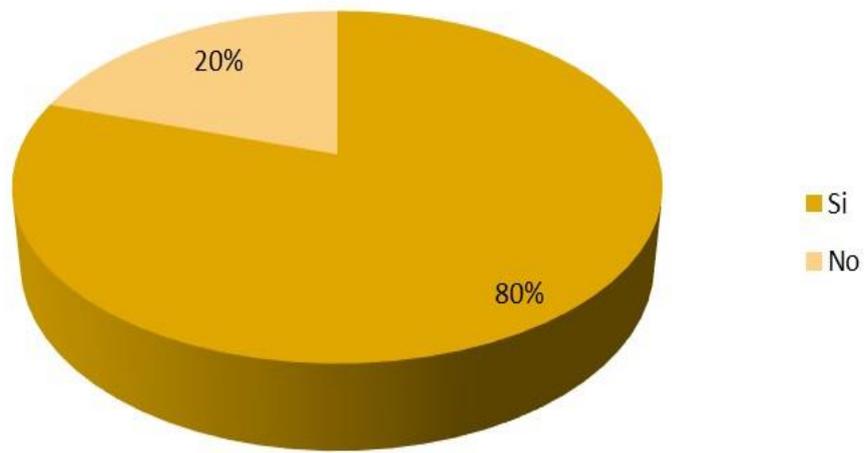


Figura 07. Cree que el precio de sus productos son adecuados para sus clientes.

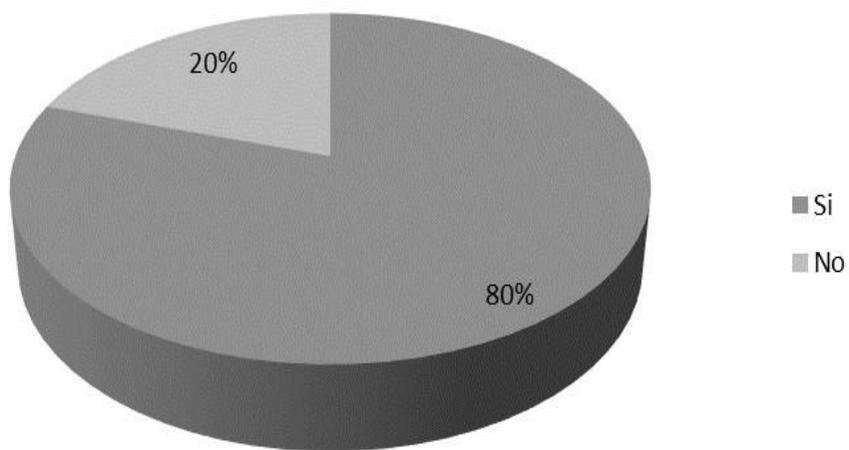


Figura 08. El servicio da respuesta rápida a las necesidades y los problemas de los usuarios.

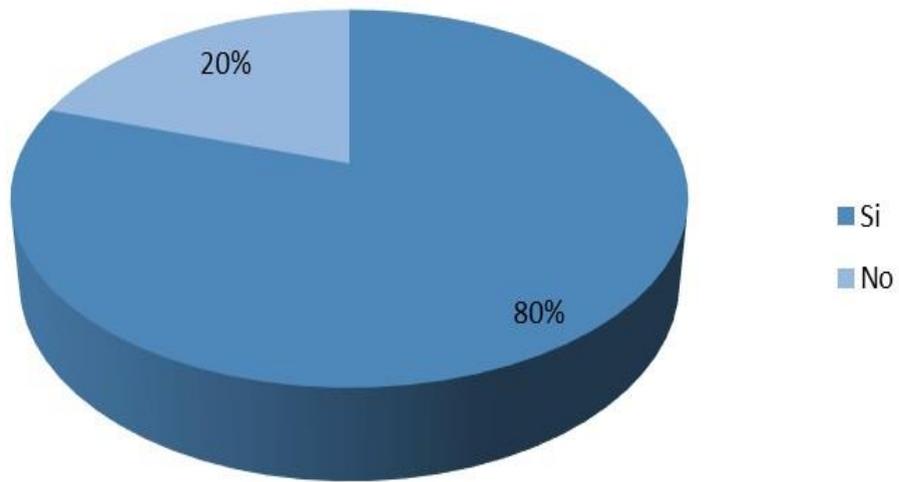


Figura 09. Tiene conocimiento si sus clientes recomiendan los productos y el servicio a sus colegas o contactos dentro del sector

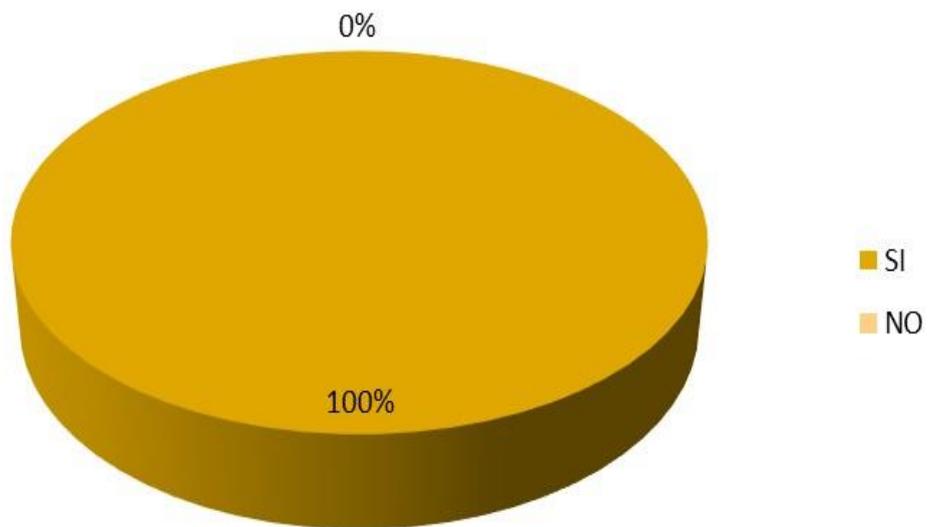


Figura 10. Recibe capacitación

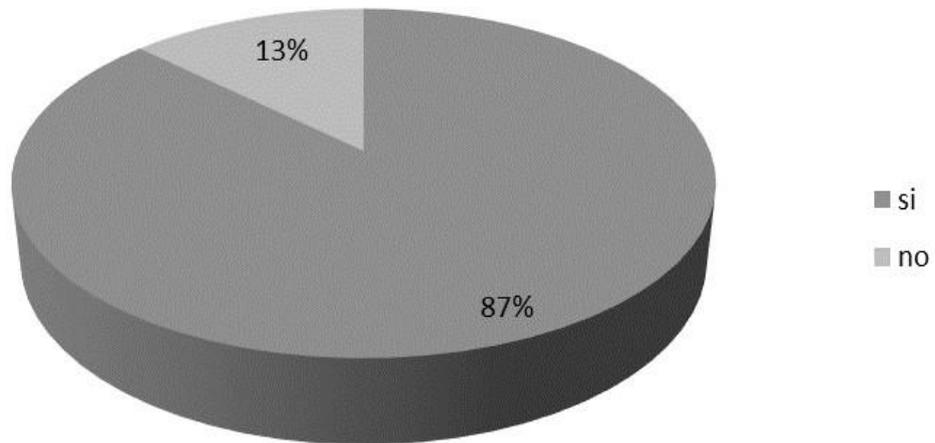


Figura 11. Recibe capacitación cuando recibe crédito.

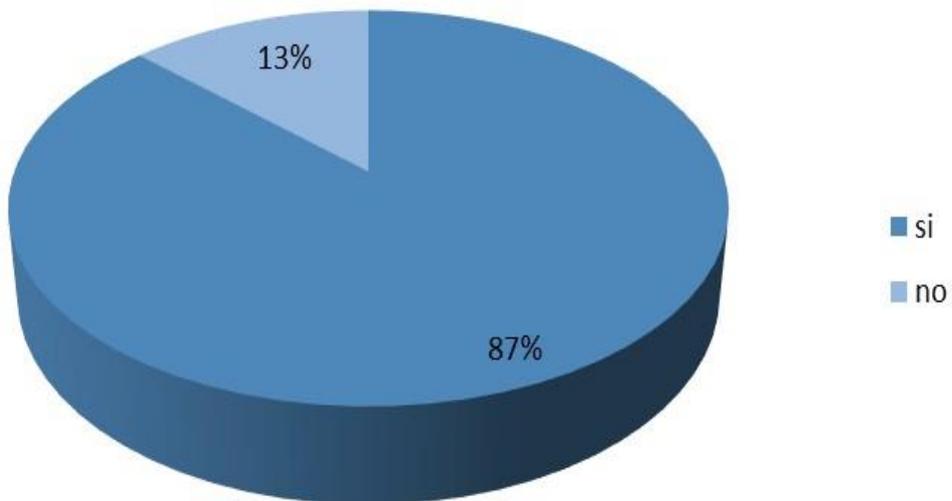


Figura 12. Recibió capacitación en estos dos últimos años

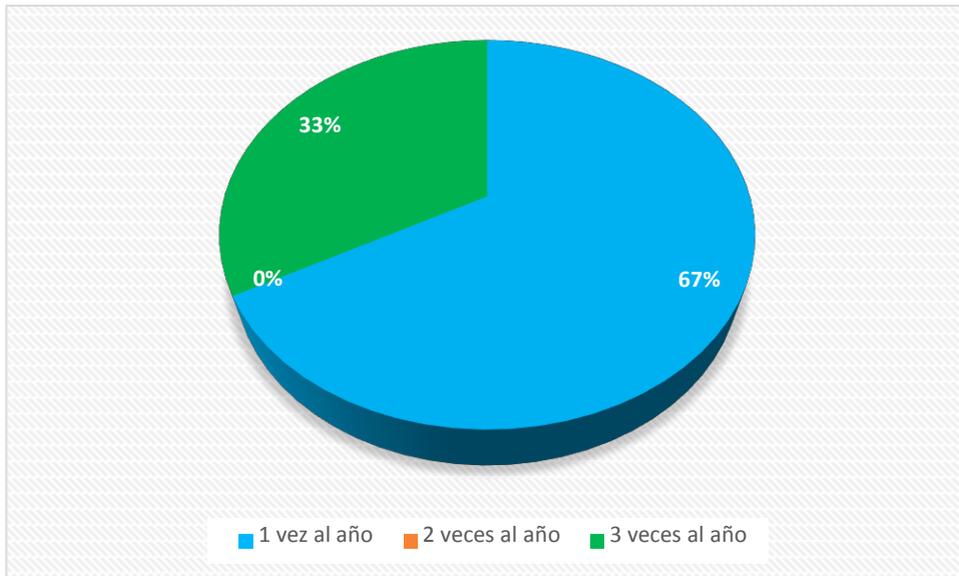


Figura 13. Cuantos cursos de capacitación recibe al año

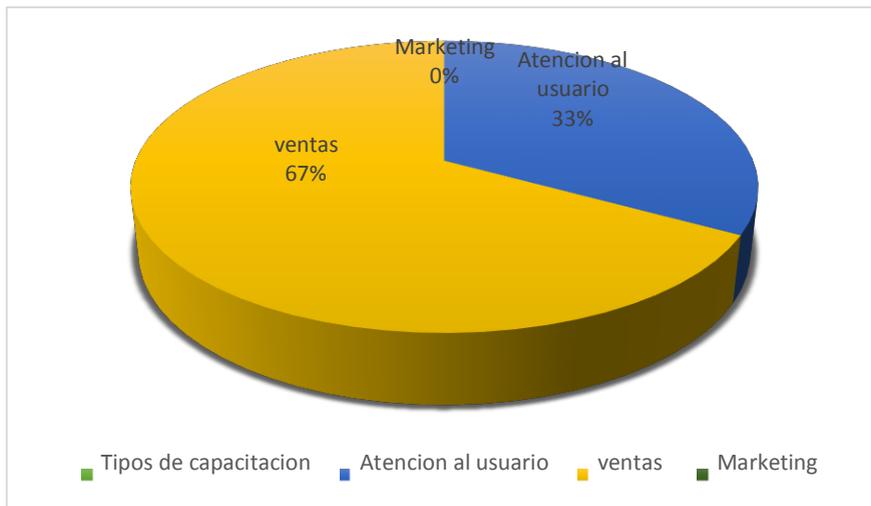


Figura14: Tipos de Capacitacion.

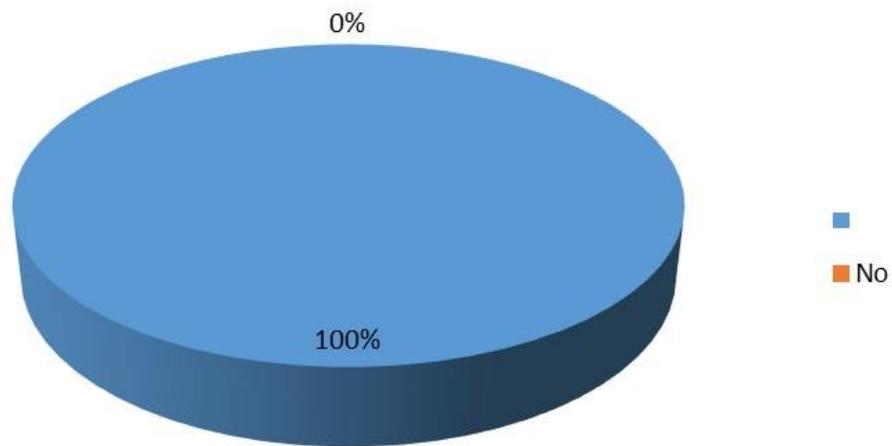


Figura 15. Usted cree que la capacitación recibida mejore el desempeño en el trabajo.

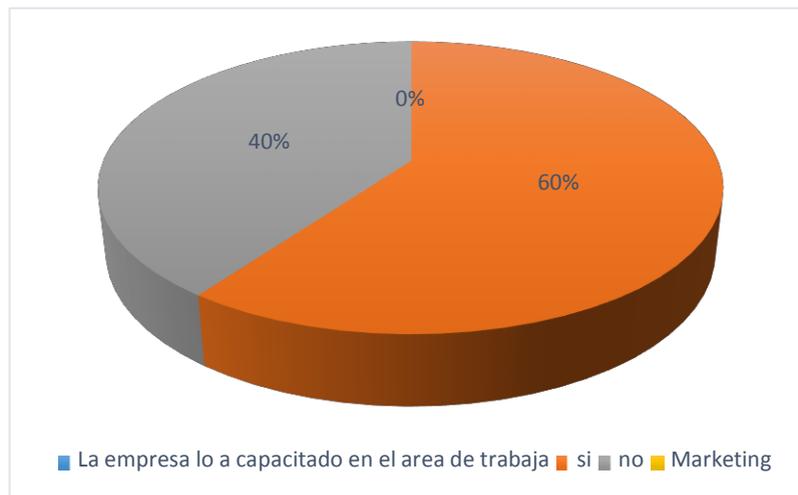


Figura 16. La empresa lo ha capacitado en el área donde trabaja

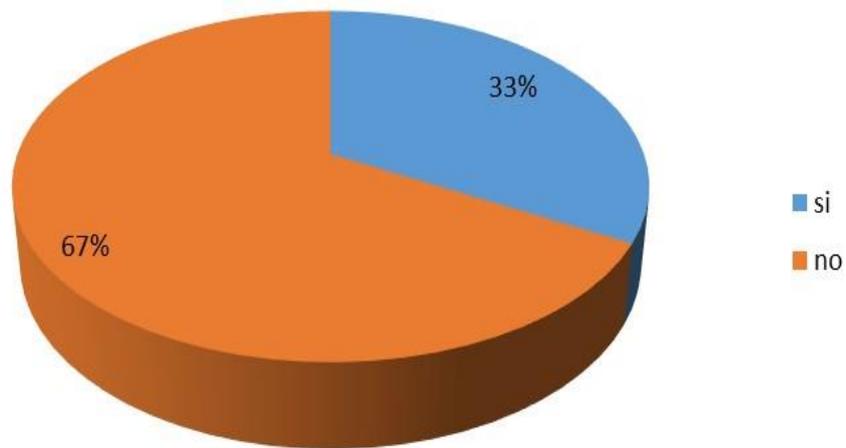


Figura 17. Consideras que la capacitación es relevante para su empresa.

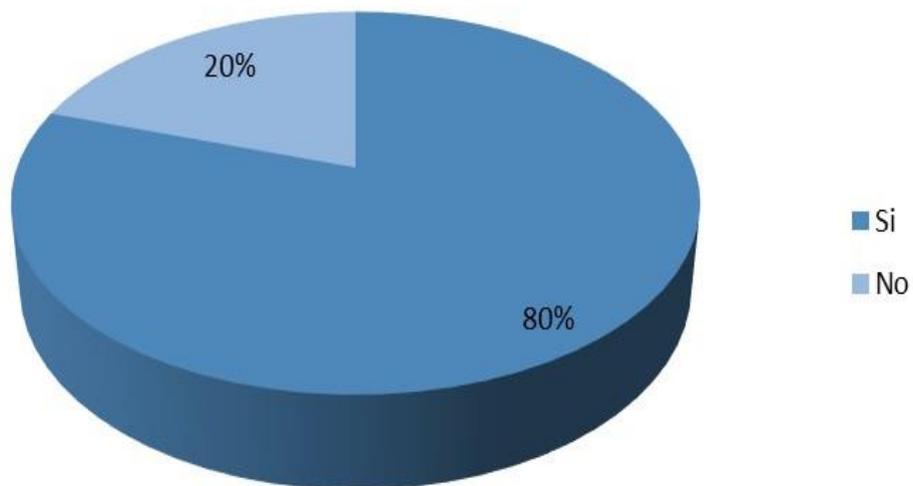


Figura 18. La capacitación que recibió fue útil para su trabajo

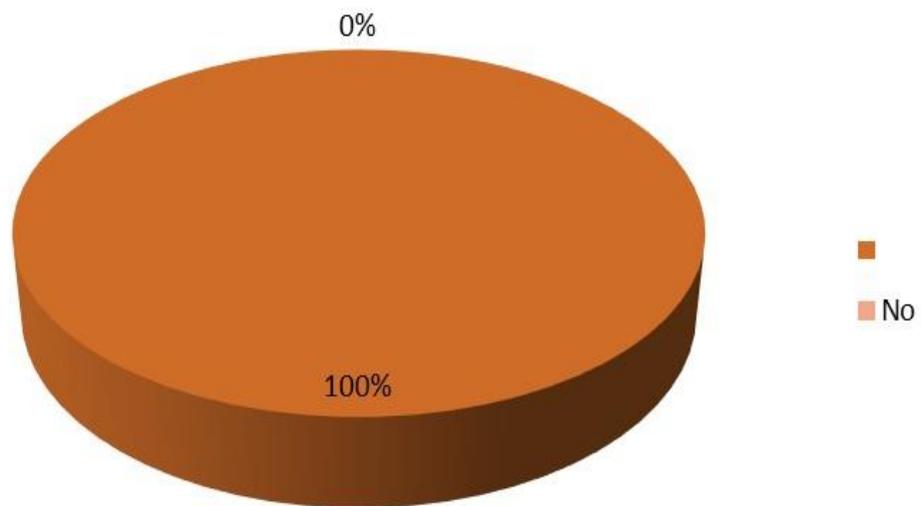


Figura 19. Está satisfecho con la capacitación que recibió

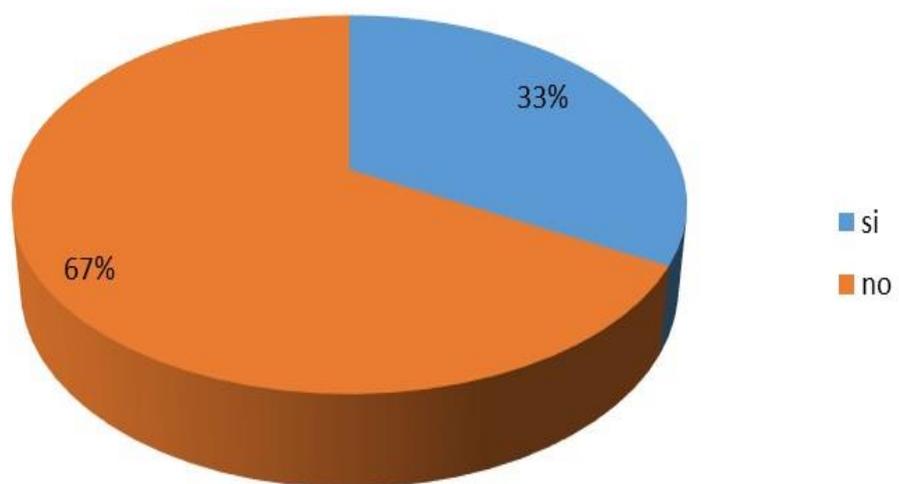


Figura 20. Consideras que la capacitación es una inversión para la empresa