



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

GESTIÓN DE LA CALIDAD CON EL USO DE LA
CAPACITACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS,
SECTOR COMERCIO RUBRO VENTA MINORISTA DE
ARTÍCULOS DE FERRETERIA, CHIMBOTE, AÑO 2018.

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

AUTOR

Br. FRANK ALEXANDER BAIGORRIA CASTRO

ASESOR

Dr. REINERIO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA

CHIMBOTE – PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Mgtr. Miguel Angel Limo Vásquez

Miembro

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios, creador del universo, quien medio la vida y me ha acompañado desde que estuve en el vientre de mi Madre, gracias por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos que me han enseñado a valorar cada instante de la vida..

Le doy gracias a mis padres y familiares por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

A mi asesor de Tesis el Dr. Reinerio Centurión Medina, le agradezco la confianza y el apoyo brindado, por darme la oportunidad de poner en práctica todos los conocimientos que he adquirido a lo largo de mi carrera profesional y un agradecimiento especial a todos los profesores, por haber compartido sus conocimientos conmigo.

DEDICATORIA

. A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Mónica.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre Alberto.

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mi Tío Kike y Jeny.

Por ser mi apoyo incondicional durante toda mi vida, Este esfuerzo es para ustedes.

A mi Ti Pilar y mi abuela Sofia.

Por haberme hecho participe de sus enseñanzas y consejos, corrigiéndome y guiándome en un camino de prosperidad y amor propio.

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio –rubro venta minorista de artículos de ferretería, Chimbote, Perú, 2018. Fue de nivel descriptivo, utilizando una población muestral de 10 MYPES a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 12 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: Del 100% de los encuestados, el 70% de los representantes su edad es de 31 – 50 años, el 60% son de género masculino , el 80% su grado de instrucción es de estudios secundarios. El 60% no tienen profesión, el 80% tiene un cargo de gerente, el 50 % su mype tiene entre 0 – 3 años de permanencia, el 60% tienen entre 1-3 colaboradores, el 50% su objetivo principal de la empresa es maximizar ganancia, el 70% no se han capacitado en los últimos, el 70% ninguna vez se han capacitado es una, el 60% de los representantes dicen que su personal si han recibido capacitación, el 50% el tipo de capacitación que a recibido su personal es de atención al cliente . En conclusión: las micro y pequeñas empresas descuidan una herramienta primordial dentro de la organización que es la capacitación, una gestión de calidad correcta ayuda a mejorar todos los mecanismos que incluyen netamente al personal.

Palabras clave: Gestion de calidad, Capacitacion, Mype

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the main characteristics of quality management with the use of training in micro and small companies of the commerce sector - rubro retail sale of hardware, Chimbote, Peru, 2018. It was descriptive level, using a sample population of 10 MYPES to whom a structured questionnaire of 12 questions was applied through the survey technique, obtaining the following results: Of 100% of the respondents, 70% of the representatives their age is 31 - 50 years, 60% are male, 80% have a high school education. 60% have no profession, 80% have a manager position, 50% their mype has between 0 - 3 years of permanence, 60% have between 1-3 employees, 50% their main objective of the company is maximize profit, 70% have not been trained in the last, 70% have never been trained is one, 60% of the representatives say that their staff if they have received training, 50% the type of training received his staff is customer service. In conclusion: the micro and small businesses neglect a fundamental tool within the organization that is training, a correct quality management helps improve all mechanisms that clearly include personnel.

Keywords: Quality management, Training, Mype

ÍNDICE

1. Título de la tesis.....	i
2. hoja de firma del jurado evaluador.....	ii
3. Agradecimiento/ Dedicatoria.....	iii
4. Resumen/ Abstract.....	v
5. Contenido	vii
6.Índice de tablas y figuras.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION DE LITERATURA.....	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.2. Bases teóricas.....	10
2.3. Marco conceptual.....	13
III. HIPÓTESIS.....	15
IV. METODOLOGÍA.....	16
4.1. Diseño de la investigación.....	16
4.2. Población y muestra.....	16
4.3. Definición y operacionalización de la variable e indicadores.....	17
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
4.5. Plan de análisis.....	18
4.6. Matriz de concistencia.....	19
4.7. Principios éticos.....	20
V. RESULTADOS.....	22
5.1. Resultados.....	23
5.2. Análisis de resultados.....	24
VI.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	25
6.1. Conclusiones.....	28
6.2. ecomendaciones.....	29
Anexos.....	30

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS:

Tabla 1 Características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas del sector comercio – rubro venta minorista de artículos de ferretería, Chimbote, 2018.....	22
Tabla 2 Características de las micro y pequeñas del sector comercio – rubro venta minorista de artículos de ferretería, Chimbote, 2018.....	23
Tabla 3 Características de la gestión de la calidad con el uso capacitación de las micro y pequeñas del sector comercio – rubro venta minorista de artículos de ferretería, Chimbote, 2018.....	24

Índice de figuras:

Figura 1 Edad.	41
Figura 2 Género.	41
Figura 3 Grado de instrucción.	41
Figura 4 Cargo.	42
Figura 5 Tiempo que desempeña en el cargo.	42
Respecto a la micro y pequeña empresa:	
Figura 6 Tiempo de permanencia en el rubro.	46
Figura 7 Número de trabajadores.	46
Figura 8 Tipo de trabajadores.	46
Figura 9 Se acapaciado este año.....	47
Figura 10 Capacita a su personal.....	47
Figura 11 Que tipo de capacitacion recibio su personal.....	48
Figura 12 Ser capacitado mejora la eficiencia.....	48

I. INTRODUCCIÓN

La Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) en el Perú constituyen un elemento clave para el desarrollo nacional, siempre se tiene en cuenta en la economía peruana que las Mypes son las mayores generadoras de empleo, con un alto porcentaje del PBI sin embargo, es uno de los sectores con menos apoyo y siendo descuidado por parte del gobierno peruano.

La gestión de calidad como estrategia es muy importante para el éxito competitivo de cualquier negocio en la actualidad, creando nuevas oportunidades de mejora continua involucrando a la capacitación en su mejor expresión.

La capacitación es una herramienta privilegiada para progresar, desarrollar y mejorar competencias, incentiva hábitos positivos de trabajo, formando alternativas de gestión resolviendo situaciones complejas, descubriendo maneras más eficaces de gerenciar y profundizar en el entendimiento de los procesos de la propia empresa. (Markowitz 2004)

La falta de conocimiento de gestión y de capacitación da como consecuencia al freno de las actividades de una institución o empresa dificultando la capacidad de aprendizaje ante técnicas nuevas que a largo plazo ayudan a desarrollar por parte del trabajador herramientas para un trabajo eficiente y para la empresa un rendimiento económico en subida. Si se llega a ignorar la importancia que tienen, externamente afectan al público consumidor confundiendo en sus necesidades y alejando de la fidelidad con la empresa (Vizacarra 2010).

En el Perú las Mypes conforman el grueso del tejido empresarial, dado que, del total de empresas existentes en el país, el 98,4% son Mypes, las mismas que aproximadamente

generan el 42% de la producción nacional, proporcionando el 88% del empleo privado del país. (Sulmont 2006).

“Las Microempresas como Agentes de desarrollo en el Sur” publicado por “Cideal. Centro de Investigación Europa-España-América Latina”, nos dice, que, en la actualidad, existe un reconocimiento generalizado de que la microempresa constituye un elemento importante en la contribución al empleo, la producción y la renta nacional de muchos países en desarrollo. Los autores del texto coinciden en la necesidad de apoyar las microempresas mediante mayores facilidades técnicas y legales, así como poniendo en práctica políticas que les permitan su fortalecimiento y expansión. (Marc 2009).

La falta de información adecuada y sistematizada sobre diversos aspectos vinculados con el negocio empresarial incide en la calidad, productividad y competitividad. La información es un elemento de decisión estratégica que debe privilegiarse dentro de la empresa. La capacitación empresarial proporciona conocimientos e información, que deben contribuir a una toma de decisiones más certera sobre los aspectos del negocio. Si consideramos aspectos como calidad, productividad, estrategia y competitividad, la preparación económica para directivos adquiere un significado trascendental dentro de la capacitación empresarial.

Para las empresas extranjeras es muy importante conocer estrategias para el desarrollo de la organizacional, ya que toma en cuenta la capacitación como fuente principal para el logro de los objetivos y actualización de la organización. (Sela 2011)

Identificando que prácticamente no existe un sistema nacional de capacitación dirigido a la mejora de la competitividad de la micro y pequeña empresa en el mediano plazo, como sí lo tienen otros países latinoamericanos como Chile, Brasil y México. (Dondero 2008).

El empresario peruano tiene uno de los niveles de emprendimiento más altos en el mundo, pero el acceso a capacitación y una correcta gestión de calidad en el segmento Pyme es muy bajo, entre el 15% y 20%. Esto genera una gran brecha, actualmente, el

mundo paga más por productos innovadores y el peruano promedio de la micro y pequeña empresa no con las expectativas de negocio.

Dentro de nuestros empresarios nacionales pueden existir niveles altos de emprendimiento, pero el no querer invertir y la falta de apoyo de nuestro país en capacitación limita los conocimientos, evitando que se desarrolle la Mype y genere trabajo. (Terrones 2014)

La mayoría de las Micro y pequeñas empresas (Mype) de Chimbote quiebra o cambia de rubro antes de cumplir los tres años por la falta de capacitación según lo publicado por la SUNAT.

En Chimbote donde se desarrolló el trabajo de investigación existen micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta minorista de artículos de ferretería que desconocen las características de la capacitación, y por lo tanto los beneficios que este proporciona, por lo que se planteó la siguiente pregunta de investigación.

¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de la capacitación en las micro y pequeñas, sector comercio – rubro venta minorista de artículos de ferretería, Chimbote, 2018?

Para poder dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el objetivo general:

“Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de la capacitación en las micro y pequeñas, sector comercio – rubro venta minorista de artículos de ferretería, Chimbote, 2018.”

Planteando los siguientes objetivos específicos:

Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas del sector comercio – rubro venta minorista de artículos de ferretería, Chimbote, 2018, describir las principales características de las micro y pequeñas del sector comercio – rubro venta minorista de artículos de ferretería, Chimbote, 2018, y describir las principales características de la gestión de la calidad con

el uso capacitación de las micro y pequeñas del sector comercio – rubro venta minorista de artículos de ferretería, Chimbote, 2018

La Gestión de calidad y la capacitación buscan el crecimiento integral de las personas y la expansión total de sus actitudes y habilidades involucrando el mejoramiento de la Mype, que le permitan entender el funcionamiento del sistema nuevo, ya sea técnico o a base de practica o mejor aún, combinado de los dos.

Para las Mypes otorgara una enorme ventaja, ya que ayudara a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones, dando a la empresa a tener actitudes positivas y prevenir riesgos en el trabajo.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1. Antecedentes:

Serrano (2017) en su tesis titulada *la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías en el distrito de santa, 2015*. Tuvo como objetivo Determinar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del distrito de Santa, 2015, se obtuvo los siguientes resultados: Del total de propietarios encuestados el 66,7% tiene edades entre 31 y 50 años; y un 33,3% de 51 años a más, quedando demostrado que los propietarios son en su mayoría personas adultas. El 66,7% de encuestados manifiestan que el tiempo que llevan en el rubro es 4 a 6 años; demostrando que el Perú es un país de emprendedores. El 66.7% manifiesta que sí tienen un plan de negocio estratégico, mientras que el 33.3% no lo tiene; Se puede apreciar que los propietarios han implementado planes estratégicos a sus establecimientos, ya que se observa que el porcentaje ha venido disminuyendo desde el 2014 al 2016. Concluyendo que la gran parte de dueños o propietarios, tiene una edad promedio dentro de 31 a 50 años, encabezando como el sexo masculino como dueños de negocios, dentro de ello la Mype tiene un tiempo de 4 a 6 años en el mercado, demostrando que los dueño tiene un plan estratégico, los logros que tuvo el objeto en estudio es tener satisfecho a sus clientes.

Sánchez (2016) en su tesis titulada *“Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio – rubro ferreterías del distrito de Quilmaná, provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2015”*. Para desarrollar el presente trabajo de investigación se utilizó el no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones. Fue transversal porque el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin. Fue descriptivo porque solo se describió las características más relevantes de las Mypes, representantes y la variable en estudio. La población estuvo constituida por 10 Micro y pequeñas empresas. Se aplicó a la totalidad de la población (100%); es decir 10 MYPE. Llego a las siguientes conclusiones: La mayoría de las

Micro y pequeñas empresas del Sector comercio- rubro ferreterías del distrito de Quilmaná, están siendo gestionadas por personas adultas y sus edades fluctúan entre 31 a 51 años. La mayoría de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas del Sector comercio- rubro ferreterías del distrito de Quilmaná, son de sexo masculino. La minoría de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del Sector comercio- rubro ferreterías del distrito de Quilmaná tiene estudios universitarios, y la mayoría tienen grado de instrucción superior básica y no universitaria. La minoría de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del Sector comercio-rubro ferreterías del distrito de Quilmaná, tiene profesión de Lic. en administración y la mayoría no tiene profesión o no es a fin; si bien no tienen conocimientos de administración llevados en aulas, el cual le acreditaría una profesión, tienen experiencia en el rubro, lo cual se evidencia en los años que tienen las Micro y pequeñas empresas. La mayoría de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías del distrito de Quilmaná, tienen de 3 a 5 años de permanencia en el mercado La mayoría de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías del distrito de Quilmaná, tienen de 6 a 10 trabajadores y se va incrementando de acuerdo a la cantidad de trabajo. La mayoría de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías del distrito de Quilmaná, tienen licencia de funcionamiento, esto las califica como una empresa seria y formal. La mayoría de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías del distrito de Quilmaná, no se ha capacitado. La mitad de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías del distrito de Quilmaná, tienen conocimiento de los métodos y técnicas de capacitación. La minoría de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías del distrito de Quilmaná, capacita a sus trabajadores. La mayoría de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías del distrito de Quilmaná, capacita a sus trabajadores en el área de atención al cliente. La minoría de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías del distrito de Quilmaná, capacita a sus trabajadores de forma anual; la mayoría no capacita. La minoría de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías del distrito de

Quilmaná, señala que aumentó la productividad con la capacitación; la mayoría no capacita. La minoría de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías del distrito de Quilmaná, señala que aumentó la calidad de servicio con la capacitación; la mayoría no capacita. La minoría de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías del distrito de Quilmaná, señala que aumentó la rentabilidad con la capacitación; la mayoría no capacita. Concluyendo que es gestionada por personas entre 31 a 51 años, siendo del sexo masculino, la mayoría cuenta con estudios universitarios, su tiempo de existencia es de 3 a 5 años, cuentas más de 6 a 10 trabajadores, tienen su licencia funcionamiento, cuentan con técnicas básicas en capacitación, pero la mayoría no los capacita descuidando la importancia de la capacitación como herramienta de mejora continua

Palma (2016) en sus tesis titulada *caracterización de la Gestión de las micro y pequeñas empresas, en el sector comercio, rubro carpintería, en el distrito de Coishco, provincia del Santa 2015*. Tuvo como objetivo determinar y describir las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio –rubro carpintería del distrito de Coishco, provincia del Santa 2015. Se obtuvo los siguientes resultados El 100 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, también se obtuvo que el 83% tienen un grado de instrucción de secundaria completa y el 59% tiene entre 10-30 años desempeñándose en el cargo. El 58% de estas micro y pequeñas empresas son informales, en cuanto a la gestión de calidad el 100% gestiona su micro y pequeña empresa con calidad, el 67 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas no aplica técnicas modernas para mejorar la gestión de calidad, del mismo modo el 100% utiliza la observación para medir el rendimiento de su personal, el 33% considera que la dificultad su personal es la poca iniciativa y el 100% cree que la rotación de personal le impide realizar una mejor gestión de calidad, del mismo modo en su totalidad los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que la capacitación les ayudaría de realizar una adecuada gestión de calidad. Concluyendo que los representantes de las mypes son del sexo masculino, con grado de

estudios secundarios, teniendo a cargo su negocio dentro de 10 a 30 años, en gran parte son empresas informales y no aplican técnicas para mejorar su gestión como Mype, la herramienta para medir el rendimiento de sus trabajadores es mediante la observación, a esto la rotación del personal retrocede en el mejoramiento del conocimiento del personal teniendo en cuenta que la capacitación ayudara a incrementar la efectividad de su gestión.

Ríos (2015) en sus tesis “*Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de huanchaco año 2014*”. Llega a los siguientes resultados: En cuanto a los gerentes de las MYPES del estudio realizado se concluye que, los representantes legales o gerentes del rubro restaurantes encuestados en el distrito de Huanchaco, tienen entre 35 a 44 años de edad, que se representa en un 35%. El 65% de los gerentes encuestados son de sexo masculino. El grado de instrucción es de superior universitaria completa, lo cual se representa en un 60%. En cuanto a las principales características de las MYPES; el tiempo que tiene en el sector, es de 5 a 7 años. El 90% de las MYPES son formales y, el motivo por el que se formó la empresa es para generar ingresos para solventar los gastos familiares, que se representa en un 45%. En cuanto a la gestión de calidad: Del estudio realizado se concluye que, el 50% de los representantes legales o gerentes de las MYPES del rubro restaurantes en el distrito de Huanchaco, afirman que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda; es la buena atención; el 85% respondieron que la calidad es importante para la organización y el 75% respondieron que la calidad de servicio es uno de los factores principales para generar utilidad, como también el 80% respondieron que el cliente se siente satisfecho por el servicio brindado, como también el servicio que se brinda a dichos clientes es de calidad. En lo que se refiere a la rentabilidad: un 80% de los encuestados reinvierten en la empresa, el 60% de dichos representantes respondieron que su capital asciende de un 11000 a 15000. Además un 90% de los representantes 6 legales encuestados de las MYPES del sector servicios, confirman que en los dos últimos años ha mejorado su rentabilidad. Concluyendo que la edad promedio de los representantes de las Mypes son de 35 a 44 años, son del sexo masculino y cuentan con estudios universitarios, Mypes

formales, el motivo de cualquier empresario es generar ingresos para el apoyo común hacia sus familias, fundamentando que una buena atención al cliente es un factor primordial de que existe una correcta gestión.

Vargas (2014) en su tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público: “*el Sistema de Control Interno y la Gestión Comercial en la Ferretería Comercial Estrella S.R.L*”, Universidad Privada Antenor Orrego, estudio realizado bajo metodología de investigación no experimental, relacional. Se concluyó que existen deficiencias en la atención a los clientes, falta de capacitación y motivación en el personal. Tampoco existe un manual de organización y funciones, esto entorpece las operaciones comerciales por lo que urge la creación de normas, procedimientos y políticas. Concluyendo que la gestión de calidad con la capacitación deben andar siempre en constante cambio, ya que la eficiencia y eficacia llegan de la mano con nuevas herramientas que el capital humano debe sentirse motivado al recibir; olvidar que los clientes son la prioridad y no tener charlar de hace que a futuro el cliente no desee un servicio que pueda ofrecer la Mype.

Slepetis (2011) realizó un estudio titulado “*Sistemas de Gestión de Calidad. Implementación y Evaluación de la Performance Mediante un estudio de caso múltiple en Inta*” que se presentó en la Universidad de Buenos Aires, llegó a la conclusión que en respuesta a la tendencia observada a nivel global en torno a la calidad, el INTA ha planteado la implementación de las normas ISO como modelo de gestión para sus Unidades y Laboratorios. La norma ISO/IEC 17025 es reconocida a nivel internacional como la norma de referencia que garantiza la competencia técnica de los laboratorios de ensayo y calibración. 18 Los laboratorios de ensayo ejercen un rol relevante en el comercio dado que los informes de resultado acompañan a las mercaderías y servicios ofrecidos brindando información sobre sus características. Son la forma de evaluación de la conformidad de tercera parte más difundida dado que es la base para otras formas de evaluación como es la certificación de productos. Distintos agentes económicos promueven y/o demandan su acreditación (SENASA, UE, OMC, IWTO, GLOBALGAP, *clientes, entre otros*). Concluyendo que la gestión de calidad como la

capacitación debe ser implementada para obtener un nivel de satisfacción para el cliente final, ya que de ellos dependen muchos factores para que la empresa tenga éxito

2.2. Bases teóricas:

Las Micro y Pequeña empresa:

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. Ley 28015 (2003)

Características de las Mypes:

SUNAT quien le da mucha importancia a las Mypes en sus aportes tributarios, como prioridad es tenerlos registrados y autorizados para cumplir con todas las normativas establecida por este; de las cuales toda Mype debe tener obligatoriamente estas características:

- a) El número total de trabajadores para una microempresa abarca de 1 trabajador hasta como máximo 10 personas y para las pequeñas empresas abarcan de 1 trabajador hasta como máximo 50 personas.
- b) Para las ventas anuales que desenvuelven estas las micro empresas tienen un monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT), para las pequeñas empresas es el mismo monto señalado para las micro empresas pero tienen un monto máximo de 580 unidades impositivas tributarias (UIT).

Importancia de las micro y pequeñas empresas:

- Aportan al PBI de nuestro país generando un 40% y es una de las mejores impulsadoras del crecimiento nacional.
- Generadora de empleo y lucha contra la pobreza.
- Al ser un motor de desarrollo las Mypes conforman un 98.6% de negocios empresariales.

- El aumento de mujeres emprendedoras
- Facilidad por parte de las entidades bancarias ante créditos que ayuden a mejorar las Mypes. (Delgado 2010)

Capacitación:

Disposición y aptitud que alguien observará en orden a la consecución de un objetivo determinado. Básicamente la Capacitación está considerada como un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización, por ejemplo, adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en la cual se desempeña. (Mino 2008)

Capacitación Gerencial:

La capacitación gerencia es preparar al gerente mediante la importación de conocimientos, cambio de actitudes o mejoramiento de habilidades de la mejora manera a los gerentes, teniendo como premisa mejorar el desempeño futuro de toda la organización. (Noblega 2010)

Capacitación del personal:

Proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto. De esta manera, También resulta ser una importante herramienta motivadora.

La capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, produzca resultados de calidad, proporcione excelentes servicios a sus clientes, prevenga y solucione anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización. (Vazques 2009)

Beneficios de las micro y pequeñas empresas:

- Jornada laboral máxima según la ley de 8 horas.
- Gozan de 24 horas de descanso continuo
- Remuneración básica según ley.
- Vacaciones.
- Los feriados establecidos son respetados por este régimen Mype.
- Seguro de salud.
- Aportación a pensiones sociales.

Beneficios de la gestión de calidad en las empresas:

- Forma liderazgo dentro del contexto de la mype.
- Correcta gestión de los riesgos.
- La gestión del cambio como ventaja competitiva.
- Organismos de evaluación y mejora continua del manejo de la gestión.

Beneficios de la capacitación en el Individuo:

- Mejora las actitudes y aumento la rentabilidad.
- Crea un mejor semblante del trabajador.
- Mejora de una comunicación organizacional eficiente.
- Formación de líderes o dirigentes.
- Elimina los paradigmas e incompetencias del trabajador. (Vazques 2009)

2.3.Marco conceptual:

Ferretería:

Una ferretería es un establecimiento comercial dedicado a la venta de útiles para el bricolaje, la construcción y las necesidades del hogar, normalmente es para el público en general aunque también existen dedicadas a profesionales con elementos específicos como: cerraduras, herramientas de pequeño tamaño, clavos, tornillos, silicona, persianas, por citar unos pocos.

De la misma forma uno puede sacar copia de las llaves de su domicilio ya que se encuentra una serie de soluciones de las cuales son instantáneas en nuestra vida común existen variedades o tipos de ferreterías desde la más pequeña hasta las más grande.

Creada para cubrir cualquier avería en nuestros hogares, siendo ya muy habitual acercarse a un punto de venta ferretero orientada con un personal calificado para ayudar a seleccionar el producto que esté buscando ya sea en un catálogo o en los productos en exhibición.

¿Que vende una ferretería?

Hay cosas que probablemente parezcan obvias para unos pero quizá no lo son tanto para otros. Claro que no todos tenemos por qué saber de todo, pero para eso estamos aquí, para guiarte y darte a conocer todo lo que quisiste saber acerca de una ferretería, sobre todo si piensas poner un pequeño negocio ferretero.

Artículos para el hogar:

Hay muchas cosas más que no se pueden explicar en un simple párrafo o una enumeración. Podríamos decir que una ferretería es una tienda especializada en herramientas y artículo para el hogar y eso es también acertado, aunque en su mayoría estos artículos son electrodomésticos u otros elementos para la cocina, el jardín, la sala, el baño, etc.

Lo que venden en una ferretería es para la remodelación, la construcción, la ambientación del hogar y el bricolaje.

La mayoría de las cosas que venden en una ferretería es para el bricolaje, pero es justo porque el bricolaje es una actividad de aficionado, no existen las ferreterías dedicadas enteramente a ellos. También se encuentran herramientas muy profesionales y de consumo muy específico.

Las ferreterías son una tienda compleja y a la vez muy específica. Son difíciles de clasificar en categorías y apreciar el uso individual de cada uno de los elementos que venden ahí. No obstante, tu pregunta principal fue: “¿Qué venden en una ferretería?” y hasta el momento estas respuestas han sido bastante escuetas. ¿Qué venden en estos establecimientos? El siguiente es un resumen que te puede orientar, aunque lo ideal es que veas el siguiente artículo sobre cómo hacer un presupuesto para una ferretería y posteriormente te acerques a nuestros expertos para solicitar una cotización personalizada para tu negocio.

Artículos y herramientas para la construcción:

Para el oficio de la albañilería venden palas, herramientas, picos varillas, y algunos tipos de materiales de construcción y, básicamente, todo lo que necesitas para hacer una pared, como ya dijimos. También venden instrumentos para soldar, material para techar y pegamentos de alta rigidez. Además, si eres carpintero serás un cliente asiduo de este tipo de lugares ya que cada pieza de herramienta que utiliza es de donde sale. Además de tablones, clavos, martillos, lijadoras, lijas y sierras, entre otro tipo de herramientas eléctricas.

Artículos para plomería:

Si te dedicas a la fontanería puedes adquirir cualquier tipo de tubería hecha de varios materiales, para hacer llegar el agua y el gas a donde tengan que hacerlo. En el caso de la decoración no se limitan, las ferreterías tienen todo para embellecer cualquier espacio de tu hogar.

III. HIPOTESIS:

En el presente trabajo no se planteo hipotesis, por ser una investigación de tipo descriptiva.

IV. METODOLOGIA

4.1 Diseño investigación:

Se aplicó un diseño de investigación No Experimental-Transversal-Descriptiva, no experimental por que se realizó sin manipular deliberadamente la variable gestión de calidad con el uso de la Capacitación. Transversal porque se realizó en un determinado tiempo (2018), descriptivo porque consistió en describir los fenómenos, situaciones, contextos y eventos de la variable en estudio.

El nivel de la investigación fue descriptivo, porque solamente se describio las características más importantes de la variable, la Mype y la realidad como se presenta.

4.2 Poblacion y muestra:

Se utilizó la población de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del Jr. Ladislao Espinar N° 23 las Malvinas, Chimbote.

La muestra es conformada por 10 Mypes del sector servicio-rubro comercio rubro venta minorista de artículos de ferretería, Chimbote, 2018

4.3 Definición y operacionalización de variable e indicadores:

Variable	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Capacitación	La capacitación es un proceso continuo de enseñanza y aprendizaje, mediante el cual se desarrolla los conocimientos y destrezas de los trabajadores, que les permita un mejor desempeño en sus labores dentro de la empresa	. Aprendizaje	. Información adecuada	. Nominal
		. Conocimientos. . Habilidades. . Destrezas.	. Básica . Intermedias . Avanzadas	
		. Desempeño	. Cumplimiento de objetivos y metas. . Evaluar sus resultados. . Reflejar los cambios.	

4.4 Tecnicas e instrumentos de recoleccion:

La técnica que se utilizó para la recolección de datos es mediante la aplicación de encuestas.

El instrumento en el estudio de la investigación fue del cuestionario, el cual consiste en aplicar preguntas referentes a la gestión de la calidad con el sus capacitación de las Mypes.

4.5Plan de analisis:

Para el análisis de los datos recolectados, se uso a través del cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes de ferreterías, se hará uso del análisis descriptivo y para la presentación de los resultados, los datos se tabularán y se elaborará gráficos estadísticos respectivos, para ello se hará uso el programa Microsoft Excel.

4.6 Matriz de consistencia:

Problema	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Metodología y diseño de la Investigación	Instrumento y procedimiento
<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de la capacitación en las micro y pequeñas, sector comercio – rubro venta minorista de artículos de ferretería, Chimbote, 2018?</p>	<p>A) Objetivo general “Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de la capacitación en las micro y pequeñas, sector comercio – rubro venta minorista de artículos de ferretería, Chimbote, 2018.B) + b) Objetivo específico Determinar las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas del sector comercio – rubro venta minorista de artículos de ferretería, Chimbote, 2019. • Determinar las principales características de las micro y pequeñas del sector comercio – rubro venta minorista de artículos de ferretería, Chimbote, 2019. • Describir las principales características de la gestión de la calidad con el uso capacitación de las micro y pequeñas del sector comercio – rubro venta minorista de artículos de ferretería, Chimbote, 2019</p>	<p>Gestión de la calidad con el uso de la capacitación</p>	<p>Población: La población en estudio consta de las Mypes de ferreterías registradas. Fuente: <input type="checkbox"/> Propia del autor Muestra: <input type="checkbox"/> 10 Mypes</p>	<p>Diseño Para la elaboración del presente trabajo de investigación se a utilizado la investigación descriptiva, porque se realizo la observación de la situación. Como ocurren naturalmente. Será no transversal porque se recolectarán los datos en un periodo de tiempo.</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

4.7 Principio éticos:

- Integridad:

Dentro de trabajo elaborado se aplico este concepto, por el motivo que se trabaja con datos veraces y honestos, evitando los conflictos de interés con otros trabajos.

- Objetividad:

Es la imparcialidad y actuación sin prejuicios. Este principio se aplico especialmente cuando se trata de certificar, dictaminar u opinar sobre los estados financieros de cualquier Entidad y está ligado íntimamente con el principio de independencia. La objetividad representa para los auditores, la capacidad esta para mantener una actitud imparcial, libre de todo sesgo, para tratar todos los asuntos que queden bajo su análisis y estudio. Este principio ético implica que el auditor en manera alguna subordinará su criterio a la opinión de sus clients

- Responsabilidad:

La elaboración de mi proyecto tesis se aplico a las auditorias que el jurado disponga hacer, ya que cumple con todas las normativas y su correcta elaboración.

- Confidencialidad:

Cumplo con la confianza y la garantía que al tratar de que contiene mi trabajo información de autores de diferentes países, garantizo que solo tendrán acceso personas autorizadas.

-Observaciones de las disposiciones normativas:

El auditor no solo debe conocer como el que más la normatividad vigente, sino que debe representar ante el público, la empresa y los organismos gubernamentales un modelo de observancia de la misma, para de esta manera tener la autoridad moral de ser el evaluador de su cumplimiento.

- Competencia y actualización profesional:

Trabajando con datos actualizados, brindando resultados que ayuden a otros proyectos a sea eficiente en su investigación, estando a la expectativa de los cambios que pueda tener una variable.

- Respeto entre colegas:

La sinceridad, la buena fe y la lealtad son condiciones básicas para el ejercicio libre, honesto de la profesión; para la convivencia pacífica, amistosa y cordial.

V. Resultados:

Tabla 1.

Características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas del sector comercio – rubro venta minorista de artículos de ferretería, Chimbote, 2018.

Datos generales:	Frecuencia Absoluta	Frecuencia
Edad (años)		
18 – 30	0	0.00
31 – 50	8	80.00
51 a más	2	20.00
Total	10	100.00
Sexo		
Masculino	3	30.00
Femenino	7	70.00
Total	10	100.00
Grado de instrucción		
Estudios primarias	3	30.00
Estudios secundarios	6	60.00
Estudios técnicos	1	10.00
Universitarios	0	0.00
Sin instrucción	0	0.00
Total	10	100,0
Cargo		
Gerente	1	10,0
Representante	9	90,0
Total	10	100,0
Profesión		
Lic. Administración	0	0,0
Contador	0	0,0
Abogado	0	0,0
Ingeniero	0	0,0
Otro	1	10,0
No tiene	9	90,0
Total	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a las micro y pequeñas del sector comercio – rubro venta minorista de artículos de ferretería, Chimbote, 2018.

Tabla 2.

Características de las micro y pequeñas del sector comercio – rubro venta minorista de artículos de ferretería, Chimbote, 2018.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)		
0 a 3	0	0.0
4 a 6	5	50.0
7 a más	5	50.0
Total	10	100.00
Sus colaboradores son:		
1 – 3	7	70.00
4 – 6	3	30.00
7 a mas	0	0.00
Total	10	100.00
Su empresa se creó para:		
Generar ganancia	10	100.00
Subsistencia	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a las micro y pequeñas del sector comercio – rubro venta minorista de artículos de ferretería, Chimbote, 2018

Tabla 3.

Características de la gestión de la calidad con el uso capacitación de las micro y pequeñas del sector comercio – rubro venta minorista de artículos de ferretería, Chimbote, 2018

De la capacitación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Se ha capacitado en los últimos años		
Si	4	40.00
No	6	60.00
Total	10	100.00
Cuántas veces se ha capacitado		
1 a 2 veces	3	30.00
3 a más veces	1	10.00
Ninguno	6	60.00
Total	10	100.00
En qué áreas se ha capacitado		
Manejo empresarial	4	40.00
Administración de recursos humanos	0	0.00
Marketing empresarial	0	0.00
Ninguno	6	60.00
Total	10	100.00
Capacita a su personal		
Si	5	50.00
No	5	50.00
Total	10	100.00
Para Usted la capacitación es una:		
Inversión	8	80.00
Gasto	2	20.00
Total	10	100.00
Qué tipo de capacitación ha recibido su personal		
Curso en TICS	0	0.00
Marketing	0	0.00
Competitividad v emprendimiento	0	0.00
Atención al cliente	6	60.00
No capacita a su personal	4	40.00
Total	10	100.00
Ser capacitado mejora la eficiencia		
Si	9	90.00
No	1	10.00
Total	10	100.00

5.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS:

Con respecto a los representantes:

El 80% son adultos ya que tienen la edad entre 31 – 50 años. Este resultado coincide con lo de Serrano (2017), Sánchez (2016) y Ríos (2015). Por lo tanto podemos decir que hoy en día las Mypes están siendo representadas por los dueños entre 31 – 50 años.

El 70% de los representantes son del sexo femenino. Este resultado no contrasta con Serrano (2017), Sánchez (2016) y Ríos (2015) demostrando es sus estudios de investigación que los representantes son del sexo masculino,. Por lo tanto podemos decir que hoy en día las Mypes según su sector son propietarios mujeres o varones están siendo representadas.

El 60% de los representantes cuentan con estudios secundarios. Este resultado por lo tanto coincide con Palma(2016), porque el 65% de los representantes cuentan con estudios secundarios, contrastando con Ríos (2015) dando mención, el 60% cuenta con estudios superiores. Por lo tanto podemos decir que hoy en día las Mypes están siendo representadas por personas con estudios secundarios.

El 90% de los emprendedores no tienen profesión. Este resultado por lo tanto coincide con Serrano (2017), Sánchez (2016), Ríos (2015) y Palma (2016). Por lo tanto podemos decir que no importa tener profesión para realizar un negocio.

El 90% son representantes de la mype. Este resultado por lo tanto coincide con Serrano (2017), Sánchez (2016), Palma (2016), Ríos (2015). Por lo tanto podemos decir que son representantes de sus propios negocios..

Con respecto a las Mypes.

El 50% de tiempo de permanencia de la empresa es 4 – 6 años y el otro 50% es 7 años a más. Este resultado coincide con lo encontrado por Serrano(2017) y Sanchez(2016), donde el 66.7% tienen el mismo tiempo en el mercado, contrastando con Palma (2016) , donde el tiempo que tienen este negocio es mayor de 10^a 30 años siendo un negocio familiar. Por lo tanto podemos decir que las Mypes llevan muchos años funcionando.

El 70% cuenta de 1 a 3 colaboradores. Este resultado por lo tanto no contrasta con lo encontrado por Sanchez(2016), donde cuenta con 6 a 10 colaboradores. Por lo tanto podemos decir que las mype hoy en día cuentan con los colaboradores que necesitan.

El 100% de las mype se crearon para generar ganancias. Este resultado coincide con Serrano (2017), Sánchez (2016), Ríos (2015) y Palma (2016) . Por lo tanto podemos decir que hoy en día las Mypes y los empresarios más prefieren generar ganancias

Con respecto a la Gestion de calidad y capacitación:

El 60% de representantes no se ha capacitado en los últimos años. Este resultado no coincide con ninguno de los antecedentes. Por lo tanto podemos decir que los empresarios de la Mypes no se han capacitado.

El 60% ninguna vez se capacitaron. Este resultado contrasta con Serrano (2017) dando mención que cuentan con planes estratégicos para el logro de objetivos. Por lo tanto podemos decir que hoy en día los empresarios se capacitan en muy pocas ocasiones.

El 60% de las mypes no se han capacitado en ninguna área. Este resultado no coincide con ninguno de los antecedentes. Por lo tanto podemos decir que hoy en día los empresarios no se han capacitado en ninguna área.

El 50% de empresarios capacita. Este resultado no existe comparación con ninguno de los antecedentes. Por lo tanto podemos decir que hoy en día el 50% capacita a su personal y el otro 50% no capacita a su personal.

El 80% de los empresarios considera la capacitación como una inversión. Este resultado coincide con lo encontrado por Rios (2015), donde el 80% considera a la capacitación como una inversión. Por lo tanto podemos decir que hoy en día los empresarios consideran a la capacitación como una inversión en la cual es un beneficio para las mype. El 60% se ha capacitado en atención al cliente. El resultado no coincide con ningún de los antecedentes. Por lo tanto podemos decir que hoy en día el personal de las mype se capacita más en atención al cliente.

El 90% considera que capacitar a su personal si mejoraría la eficiencia del trabajador. Este resultado no existe comparación con ninguno de los antecedentes. Por lo tanto podemos decir que al ser capacitado el personal mejoraría la eficiencia del trabajador.

VI. CONCLUSIONES:

Con respecto a los representantes:

Los encuestados de las mype en su mayoría son de género femenino y masculino, tienen entre 31 y 50 años, la mayoría de los encuestados no tiene ninguna profesión, solo cuenta con un grado de instrucción de secundaria completa y son representantes de las mype.

Con respecto a las mypes:

Las mype en estudio, tiene más de 4 años de funcionamiento, en su mayoría cuenta de 1 a 3 colaboradores dentro de la mype y su objetivo principal al crear esta empresa es para generar ganancias.

Con respecto a la capacitación:

Los encuestados de las mype en su mayoría no se han capacitado en ningún tema o área de la empresa, asimismo parte de los empresarios si capacitan a su personal y la otra parte no los capacitan, porque consideran que la capacitación es una inversión, en la cual el tipo de capacitación que han recibido es atención al cliente, para mejorar la eficiencia de cada trabajador.

RECOMENDACIONES:

Con respecto a los representantes:

La preparación es fundamental para el manejo de un negocio de lo cual optar por una formación universitaria mejoraría sus conocimientos, demostrando que el género o la edad no son limitantes para el cumplimiento de metas establecidas en nuestras vidas.

Con respecto a las mypes:

Una correcta gestión de calidad ayudará a la Mype a ser fuerte ante toda competencia, ya que se mantendrá muchos años en el mercado conjuntamente con la capacitación para la renovación de nuevas estrategias.

Con respecto a la capacitación:

Las Mypes de la actualidad deben mantener una línea de retroalimentación, de lo cual si no existe una correcta gestión dentro de esta, caera en un ambiente de desactualización dejando incapaz a la capacitación como una herramienta primordial, el capital humano debe ser actualizado mediante talleres, logrando despertar y ampliar sus conocimientos dando a la Mype rentabilidad.

REFERENCIAS:

- Cofide (2004). *MYPES peruanas*. Recuperado el 14 de diciembre del 2014 de <http://gestion.pe/empresas/menos-20-mypes-acceden-capacitacion-seguncofide-2111038>
- García, A (2003). *Pequeñas y medianas empresas*. Recuperado el 10 de octubre del 2014 de <http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/ochentapy.htm>
- Lysette (2009). *Políticas para las MYPES*. Recuperado 10 de octubre del 2014 de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/--ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_191351.pdf
- Martínez, E (2011) *según el estudio de tesis “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector industrial-rubro compra-venta de café del distrito del Cercado de la provincia de Satipo de la región Junín, periodo 2009- 2010”*. Recuperado el 06/06/2015.
- Mino, M (2007). *Liderazgo Empresarial II*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Pazmiño, C. I. (2010). *Liderazgo, más que una estrategia gerencial*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3188004&ppg=1&query=Liderazgo%2C%20m%C3%A1s%20que%20una%20estrategia%20gerencial#>
- Ortiz, A (2001). *Capacitación gerencial*. Recuperado el 10 de diciembre de 2014 de <http://florbe.com.pe/administracion-de-empresas/capacitaciongerencial>
- Reyna R. (2006). *Incidencia del Financiamiento y la Capacitación en la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio -estaciones de servicios de combustibles del Distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2006-2007*. Recuperado el 06/06/2015
- Trujillo, J (2010) *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector industrial-rubro confecciones de ropa deportiva del distrito de Cercado de la provincia de Arequipa, periodo 2008-2009*. Tesis. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; Arequipa, 2010. Recuperado el 06/06/2015.

ANEXOS N^o1:

Cronograma de avance

Cronograma de avance	2017								2018							
	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero			
Se realizó asesoría del docente del proyecto de investigación	x	x	x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
Identificación de la variable	x	x	x	X												
Determinación del sector y rubro de estudio					x	x	x	x								
Título del Proyecto	x	x			x	x										
Elaboración del planteamiento de investigación					x	x										
Elaboración del marco teórico conceptual					x	x	x	x								
Elaboración e la metodología					x	x	x	x	x	x						
Presentación del proyecto de investigación									x	x						
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones									x	x	x					
Revisión de las referencias bibliográficas APA									x	x	x	x				
Presentación del informe de investigación												x				
Revisión del trunitin												x				
Elaboración del artículo científico													x	x		
Sustentación del informe final de investigación														x	x	x

ANEXO N°2

Presupuesto General:

Cantidad	Unidad	Descripcion	Costo unitario	Costo total
		Curos de titulación		s/ 2000.00
1	unidad	impresora	s/0.10	s/ 80.00
1	Unidad	Memoria USB	s/20.00	s/ 20.00
1	Millar	Papel Bond A4	s/30.00	s/30.00
1	Ciento	Folder	s/ 7.00	s/ 7.00
		Pasajes	s/100.00	s/100.00
			TOTAL	s/ 2237.00

ANEXO N°3 Poblacion:

Ferreteria y Servicios San Eloy SRL

Perno Centro Lumaby

Ferreteria Ferrocolum S.R.L.

Ferretera Antesa Eirltd.

Ferreteria Diaz Regalo

Ferreteria Santa S.A.C.

Ferreteria Toribio.

Distribuidora y Servicios Generales Jorman S.R.L.

Fersanta S.A.C.

Ferreteria el Rayo de Chimbote

ANEXO N°4:

Cuestionario

A) Con respecto a los representantes

Preguntas	Respuesta	Tabulación	F. Absoluta	F. Relativa
1. Edad	18 – 30	-	-	-
	31 – 50	II - II	8	80%
	50 - a más	II	2	20%
	Total	10	10	100%
2. Género	Masculino	III	3	30%
	Femenino	III - II	7	70%
	Total	10	10	100%
3. Grado de Instrucción	Estudios Primarios	III	3	30 %
	Estudios Secundarios	III - I	6	60 %
	Estudios técnicos	I	1	10%
	Universitarios	-	-	-
	Sin instrucción	-	-	-
	Total	10	10	100%
4. Profesión	Lic. De Administración	-	-	-
	Contador Público	-	-	-
	Abogado	-	-	-
	Ingeniero	-	-	-
	Otro	I	1	10%
	No tiene	III - III	9	90%
	Total	10	10	100%

5. Cargo	Gerente	I	1	10%
	Representante	IIII - IIII	9	90%
	Total	10	10	100%

B) Con respecto a las Mypes

Preguntas	Respuesta	Tabulación	F. Absoluta	F. Relativa
6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)	0 – 3 años	-	-	-
	4 - 6 años	IIII	5	50%
	7 años a más	IIII	5	50%
	Total	10	10	100%
7. sus colaboradores son	1 – 3	IIII - II	7	70%
	4 - 6	III	3	30%
	7 a más	-	-	-
	Total	10	10	100%
8. Su empresa se creó para	Maximizar ganancias	IIII - IIII	10	100%
	Subsistencia	-	-	-
	Total	10	10	100%

C) Con respecto a la Capacitación

Preguntas	Respuesta	Tabulación	F. Absoluta	F. Relativa
9. Se ha capacitado en los últimos años	Si	IIII	4	40%
	No	IIII-I	6	60%
	Total	10	10	100%
10. Cuántas veces se ha	Si	III	3	30%

Capacitado	No	I	1	10%
	Ninguno	IIII - I	6	60%
	Total		10	100%
11. En qué temas o áreas se ha capacitada?	Manejo empresarial	IIII	4	40%
	Administración de recursos humanos	-	-	-
	Marketing Empresarial	-	-	-
	Ninguno	IIII - I	6	60%
	Total		10	100%
12. Capacita a su personal	Si	IIII	5	50%
	No	IIII	5	50%
	Total		10	100%
14. ¿Qué tipo de capacitación ha recibido su personal?	Curso en tic	-	-	-
	Marketing	-	-	-
	Competitividad y emprendimiento	-	-	-
	Atención al cliente	IIII - I	6	60%
	No capacita a su personal	IIII	4	40%
	Total		10	100%
14. Considera la capacitación como:	Inversión	IIII - III	8	80%
	Gasto	II	2	20%
	Total		10	100%
15. ¿Ser capacitado mejora la eficiencia del trabajador?	Si	IIII - IIII	9	90%
	No	I	1	10%

	Total	10	10	100%
--	-------	----	----	------

ANEXOS N°5:
Figuras

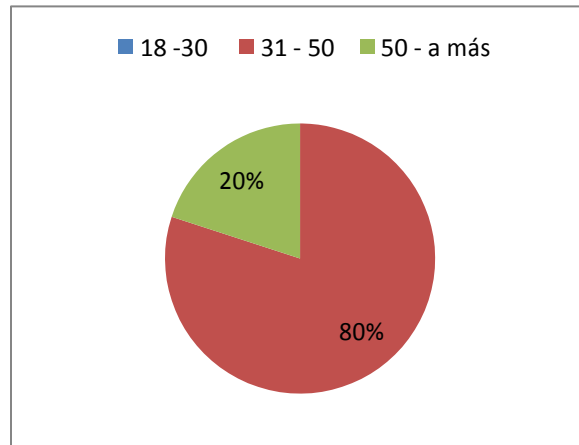


Figura 1. Edad (años)

Fuente: Tabla 1

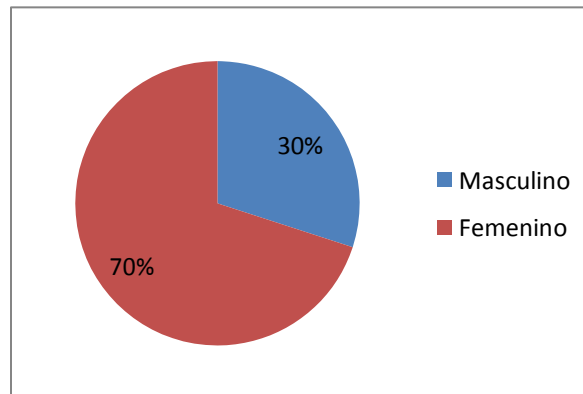


Figura 2. Sexo

Fuente: Tabla 1

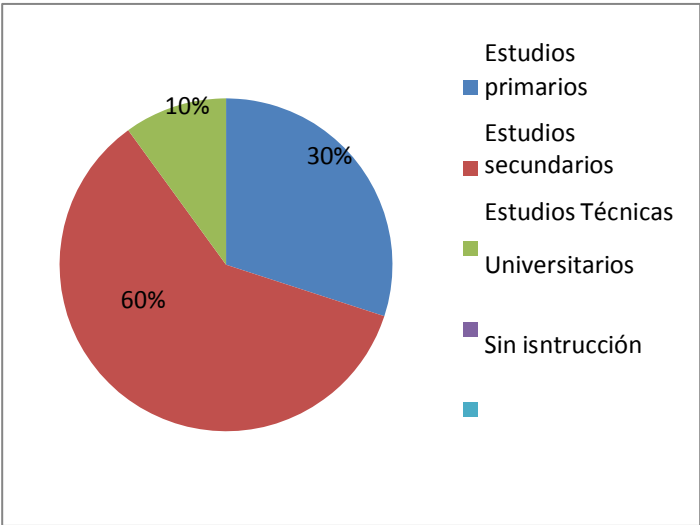


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente: Tabla 1

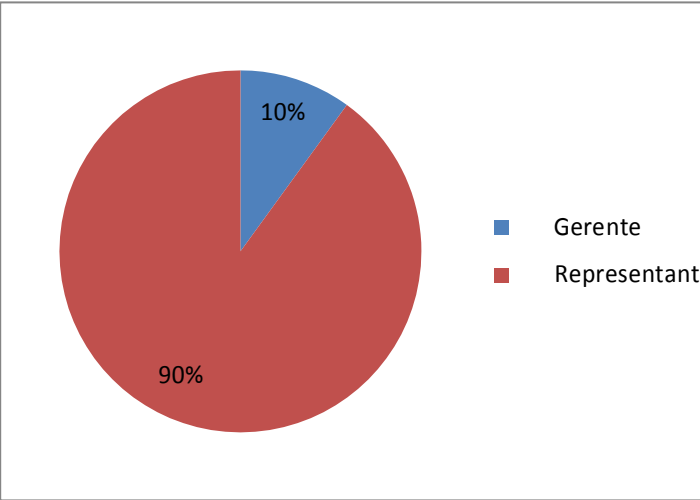


Figura 4. Cargo

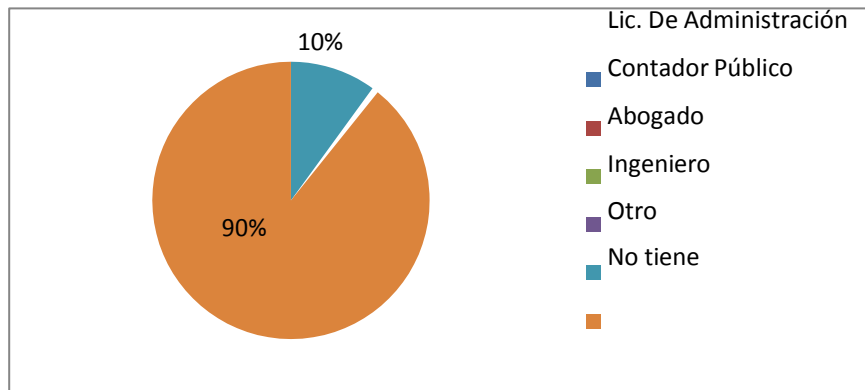


Figura 5. Profesión

Fuente: Tabla 1

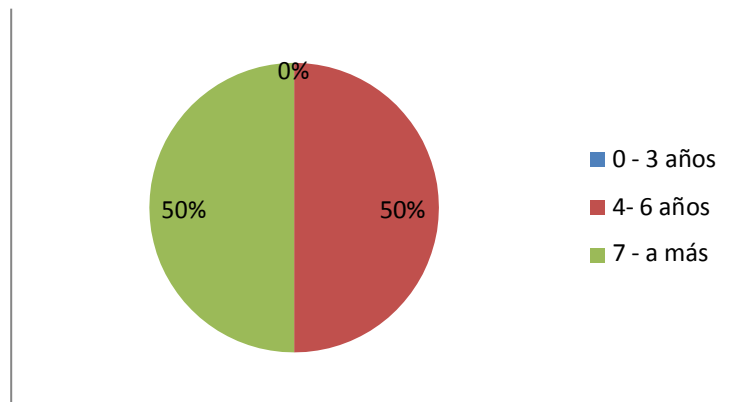


Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)

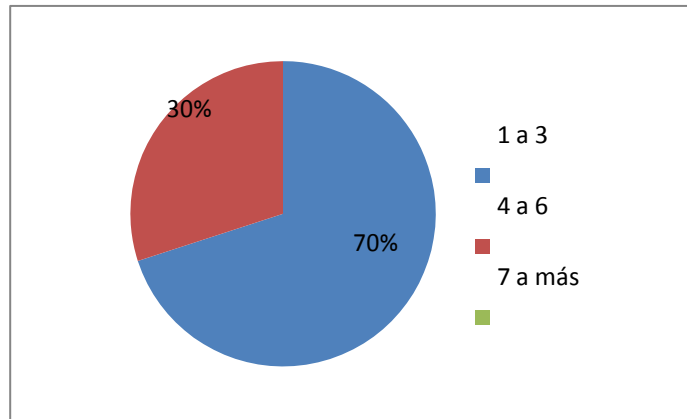


Figura 7. Cuantos son sus colaboradores

Fuente: Tabla 2

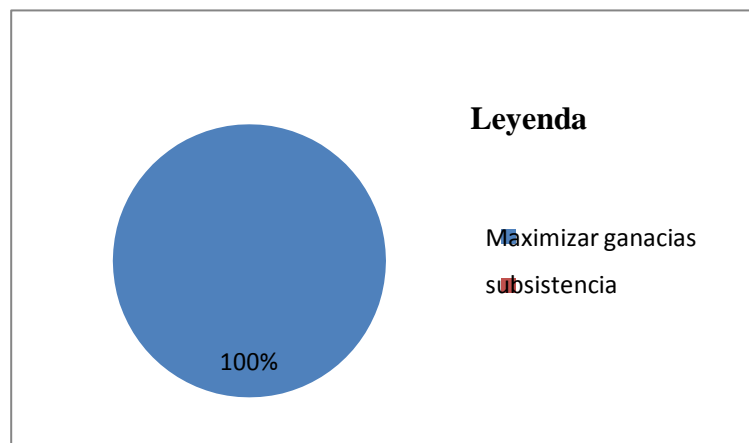


Figura 8. Su empresa se creó para

Fuente: Tabla 2

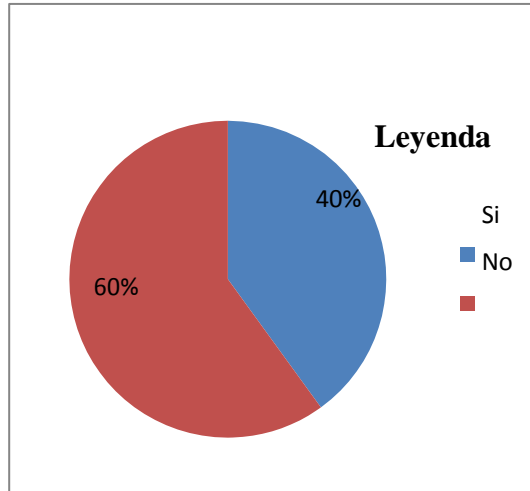


Figura 9. Se ha capacitado en los últimos años

Fuente: Tabla 3

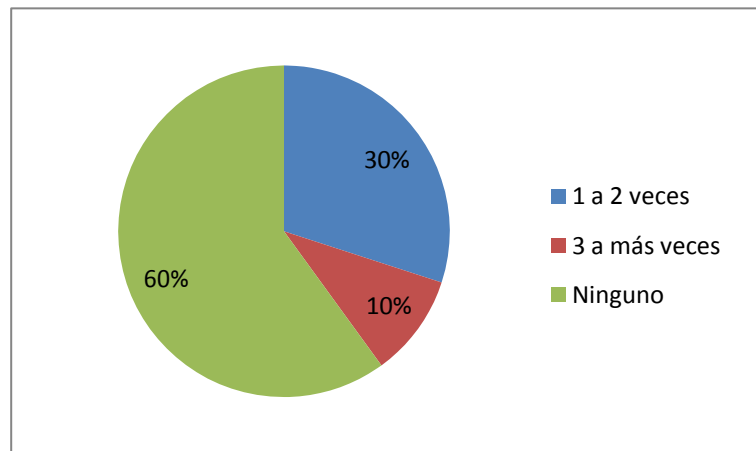


Figura 10. Titulo Cuantas veces se ha capacitado

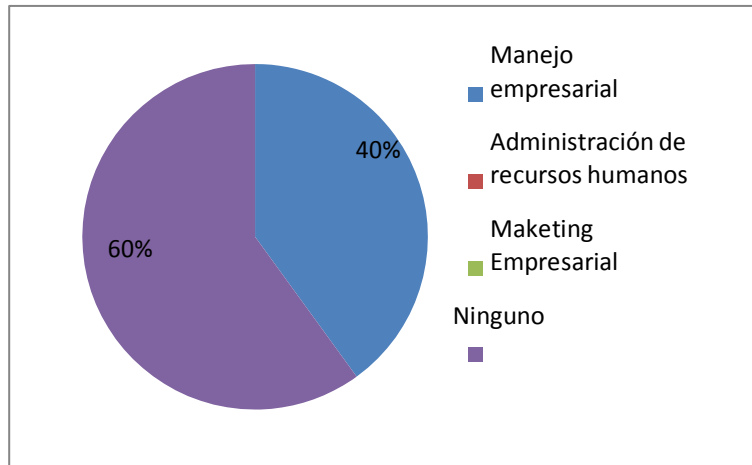


Figura 11. En qué áreas se ha capacitado

Fuente: Tabla 3

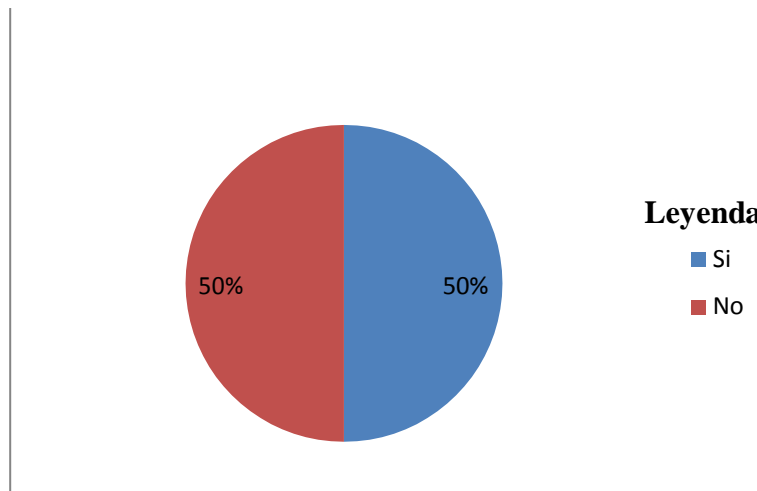


Figura 12. Capacita a su personal

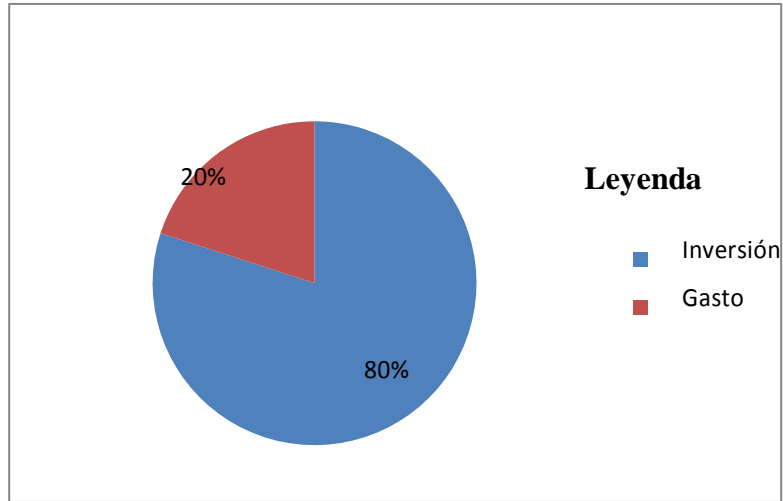
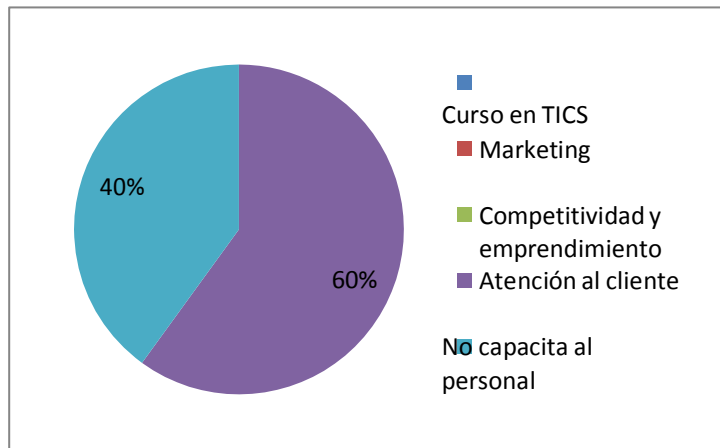


Figura 13. Para Usted la capacitación es una:

Fuente: Tabla 3



Figura

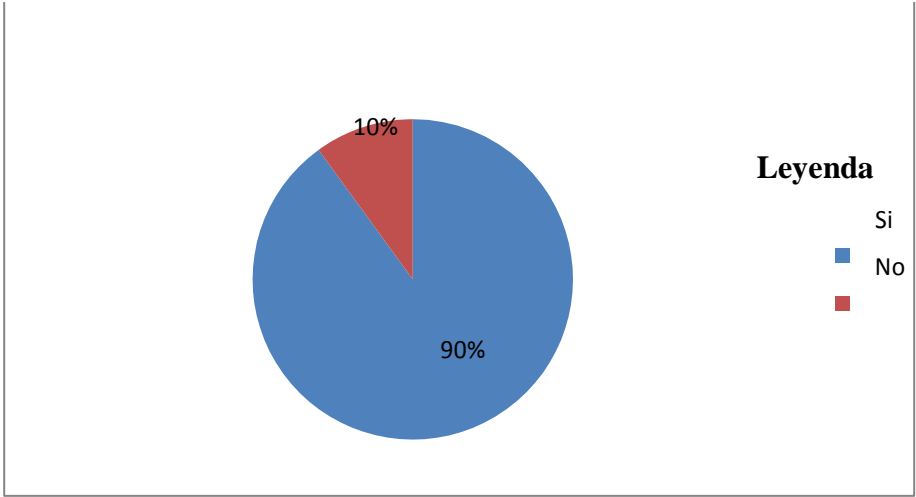


Figura 15. Ser capacitado mejora la eficiencia

Fuente:

Tabla

