



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
COMERCIO, EN EL RUBRO FERRETERÍA, DEL CASCO  
URBANO, DEL DISTRITO DE CHIMBOTE.

AÑO 2013

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

**AUTOR:**

Bach. JUAN FERNANDO ARIAS SANTOS

**ASESOR:**

Dr. REINERIO ZACARIAS CENTURION MEDINA

**CHIMBOTE – PERÚ  
2017**

## **JURADO EVALUADOR**

Dr. Santos Felipe Llenque Tume

**Presidente**

Mgtr. Miguel Angel Limo Vásquez

**Miembro**

Mgtr. Héctor Ascensión Rivera Prieto

**Miembro**

## AGRADECIMIENTO

**Agradezco a Dios**, por brindarnos la dicha de la salud, bienestar físico, mental y espiritual.

**A mis Padres y a mi esposa:**

Víctor, Flor y Lida como agradecimiento a su esfuerzo, amor y apoyo incondicional, durante nuestra formación tanto personal como profesional.

A nuestros docentes, especialmente al Dr. Reinerio Centurión Medina, por brindarnos su guía y sabiduría en el desarrollo de la presente investigación.

## DEDICATORIA

El presente informe de investigación la dedico con todo mi amor y cariño.

A ti DIOS que me distes la oportunidad de vivir y regalarme una familia maravillosa.

A mis padres quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora. Los amo con mi Vida.

A mi amada esposa, por su apoyo y ánimo que me brinda día con día para alcanzar nuevas metas, tantos profesionales como personales.

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la capacitación en los micros y pequeñas empresas dedicadas al sector comercio rubro ferreterías, distrito de Chimbote, 2013. La investigación tuvo el siguiente diseño: no experimental-transversal-descriptivo; para el recojo de información se aplicó una encuesta a 83 MYPES dedicadas sector comercio rubro ferreterías poblaciones finitas, se determinó una muestra de 21 de estas MYPES, dicha muestra fue hallada aplicando la fórmula muestral para una población finita, a quienes se le aplicó un cuestionario de 13 preguntas cerradas. Así mismo, el 38.1% de las MYPES se ha capacitado en el 2013, el 100% de los Representantes Legales cree que la capacitación es una inversión.

Se concluyó, que la gran mayoría de los micros y pequeñas empresas dedicadas al sector comercio rubro ferreterías y otros no se encuentran capacitados, por desconocimiento y falta de tiempo, además consideran a la capacitación como un gasto.

**Palabras claves: Micro y Pequeñas Empresas, y Capacitación.**

## **ABSTRAC**

This research was general objective, determine the main characteristics of training in micro and small businesses dedicated to the commercial sector ferreterias district of Chimbote, 2013. The research was heading the following design: non-experimental descriptive cross-; for information gathering survey was applied to 83 MyPEs dedicated trade sector category feretories finite population, a sample of 21 of these MSEs was determined, the sample was found by applying the sampling formula for a finite population, who were applied a questionnaire 13 closed questions. Also, 38,1% of the MSBs have been trained in 2013, 100% of the Legal Representatives believes that training is an investment.

It was concluded that the vast majority of micro and small enterprises engaged in trade and other sectors feretories s category are not trained, ignorance and lack of time, also they consider training as an expense.

Keywords: Micro and Small Enterprises, and Training.

## CONTENIDO

Título de la Tesis.....	i
Hoja de firma del Jurado .....	ii
Hoja de Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Resumen.....	v
Abstrac.....	vi
Contenido.....	vii
Índice de Tablas y Figuras.....	viii
<b>I. Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>II. Revisión de la Literatura.....</b>	<b>4</b>
2.1 Antecedentes.....	4
2.2 Bases teóricas.....	8
2.3 Marco conceptual.....	12
<b>III. Hipótesis.....</b>	<b>15</b>
<b>IV. Metodología.....</b>	<b>16</b>
4.1 Diseño de Investigación.....	16
4.2 Población y muestra.....	16
4.3 Definición y operacionalizacion de variable indicares.....	16
4.4 Técnico e instrumentos.....	20
4.5 Plan de Análisis.....	20
4.6 Matriz de Consistencia.....	20
4.7 Principios éticos.....	23
<b>V. Resultados.....</b>	<b>24</b>
5.1 Resultados.....	27
5.2 Análisis de Resultados.....	27
<b>VI. Conclusiones.....</b>	<b>31</b>
Referencias Bibliográficas.....	32
Anexos.....	34

## INDICES TABLAS Y FIGURAS

### Tablas

**Tabla 01:** Características del representante del micro y pequeñas empresas de sector comercio - rubro ferretería distrito de Chimbote, 2013.....24

**Tabla 02:** Características de las micro y pequeñas empresas de sector comercio rubro ferretería distrito de Chimbote, 2013.....25

**Tabla 03:** Características de la capacitación del micro y pequeñas de sector comercio rubro- ferretería distrito de Chimbote,2013.....26

### Figuras

**Figura N° 1** Edad del Representante 39

**Figura N° 2** Género del Representante 39

**Figura N° 3** Grado de instrucción de los representantes 40

**Figura N° 4** Cargo que desempeña 40

**Figura N° 5** tiempo que desempeña el cargo 41

**Figura N° 6** Años de permanencia en el rubro 41

**Figura N° 7** su empresa es 42

**Figura N° 8** su empresa se creó para 42

**Figura N° 9** cuál es el número de trabajadores de su empresa 43

**Figura N° 10** capacita a su personal 43

**Figura N° 11** cuantas veces se ha capacitado 44

**Figura N° 12** para usted la capacitaciones 44

**Figura N° 13** que tipo de capacitación a recibido 45

## I. INTRODUCCION

En la actualidad la capacitación es parte fundamental para las empresas y por lo tanto, se obtienen mejores resultados siempre y cuando lo apliquen ya que se pueden adaptar en cual quiera de las micros y pequeñas empresas del sector de donde se encuentran y más aún en nuestra ciudad de Chimbote, es por ello que es de mucha vitalidad y utilidad. En nuestra ciudad de Chimbote, hoy en día se encuentran operando muchas ferreterías, pero debido a la llegada de grandes centros comerciales como Sodimac entre otros, se han visto perjudicadas y como resultado de ello se da la disminución de ventas y por ende la poca rentabilidad, es por ello que muchas empresas no tienen identificación, fidelización y mucho menos el consumidor tiene preferencia algunas de estas ferreterías debido que no están preparados y capacitados. La gran parte de Micro y Pequeñas Empresas, no toman mucho interés a la capacitación debido que piensan que no tienen nada que ofrecerle y mucho menos se adapta a sus necesidades. Sin embargo la capacitación es un factor estratégico para que los micros y pequeñas empresas puedan ser competitivos. La Globalización ha transformado la manera en la que se comportan las organizaciones, esto permite que la capacitación sea primordial en un mundo tan competitivo. Sin embargo, con el gran número de actividades diarias que realiza las empresas, resulta común que varias pasen por alto esta práctica, que para ser efectiva, necesita de una buena planeación. Por lo tanto la finalidad de este estudio es determinar las principales características de la capacitación de los micros y pequeñas empresas dedicadas al rubro ferreterías con el propósito de darles conocimientos, orientándoles para que tengan permanencia, competitividad en el mercado

La capacitación debe ser un proceso continuo debido a que los cambios en las condiciones tanto internas como externas implican que una organización realice los ajustes necesarios para adaptarse rápidamente. Si las personas que integran una organización no están preparadas para el cambio, es casi seguro que la empresa tienda a desaparecerse. Ante la presente apertura comercial y globalización económica es por demás evidente que las empresas tienen que ser competitivas y tienen que ofrecer un valor agregado, si quieren ocupar un lugar dentro del mercado nacional y mundial. **Gabriela Román Reiling, (2012).**

El acceso a las fuentes de financiación en España ha sido tradicionalmente el hueso más duro de roer para las PYMES españolas. Según el Instituto Nacional de Estadísticas, una de cada cuatro empresas del país ibérico que solicitó un préstamo en 2010 afirma que no le fue concedido. **Barragán,(2015)** .

Por otro lado en el Perú, el gobierno central no incentiva y mucho menos apoya a las micro y pequeñas empresas, es por ello que los empresarios trabajan de manera aislada con el gobierno, sin concertación ni articulación de las partes, ni asumen la importancia y relevancia que tiene la capacitación para el desarrollo de las empresas, por tal razón **Villarán, (2006)**, establece que la mayoría de las micro y pequeñas empresas presentan serias limitaciones en su desempeño como consecuencia de la baja calificación del empresario y de los trabajadores razón por el cual las micro empresas suele mostrar baja productividad, productos de baja calidad, desperdicio de recursos, problemas de comercialización, ingresos reducidos, entre otros, lo cual se traduce en altos índices de subempleo, informalidad.

En la Actualidad en nuestra región Ancash en especial y Chimbote presentan grandes problemas empresariales donde involucra aspectos económicos-financieros, es por eso que todos los factores involucrados deben permutar de mentalidad y adoptar estrategias para lograr que nuestro país cuente con un sistema nacional de capacitación para las micro y pequeñas empresas, ya que como se mencionó anteriormente la capacitación es la base fundamental y uno de los pilares más vitales para el sostenimiento, fortalecimiento y crecimiento económico de las MYPES.

Es por ello que este proyecto se focaliza porque hay una disminución de ferreterías que no capacitan a su personal. Por qué los micros y pequeños empresarios no muestran interés y piensan que la capacitación es un gasto y es por ello que hoy en día el personal no está capacitado para poder administrar, es decir planear, organizar, dirigir y controlar.

En nuestra ciudad de Chimbote en cuanto al sector comercio rubro ferreterías están esparcidos por diferente lugares de nuestra ciudad, manteniéndose como sea en el mercado, lo que esperamos que están capacitados de manera constante para que sean competitivos y tengan una mayor rentabilidad y sobre todo estar a la altura de otras empresas, es por ello que la falta de capacitación no le ayudara a sobrevivir en el mercado y mucho menos desarrollarse y como resultado de esto, es la desaparición definitiva del negocio, mucho de ellos ignoran las principales características de capacitación de las micro y pequeñas empresas. Cabe indicar que esté presente estudio se focaliza y se centra

en la caracterización de la capacitación en las micros y pequeñas empresas del sector comercio en el rubro de ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013.

Por lo tanto, se realizó un trabajo de investigación de materiales y publicaciones, además de realizar un trabajo de campo para poder conocer: **¿Cuáles son las principales características de la capacitación, en las Micro y Pequeñas Empresas, dedicadas al sector comercio, rubro ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013?**

Y para dar respuesta al problema, se plantea el siguiente Objetivo General:

Determinar las principales características de la capacitación de las MYPES, sector comercio, rubro ferreterías del distrito de Chimbote, 2013. Y como Objetivos Específicos:

- Determinar las principales características de los empresarios de las MYPES, dedicadas al sector comercio, rubro ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, año 2013.
- Determinar las principales características de las MYPES, dedicadas al sector comercio, rubro ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, año 2013.
- Determinar las principales características de la capacitación en las MYPES, dedicadas al sector comercio, rubro ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, año 2013.

El presente trabajo de investigación se justifica porque permitirá evidenciar a las MYPES, dedicadas al sector comercio rubro ferreterías que las principales características de la capacitación pueden proporcionarles grandes beneficios como incrementar la productividad y calidad del trabajo, mejorar el conocimiento de los diferentes áreas y, por lo tanto el desempeño y así poder aumentar la rentabilidad de la empresa.

Así mismo, permitirá que los empresarios cuenten con un plan de capacitación que contribuya al desarrollo personal y profesional de sus colaboradores que se transmita en beneficios para la empresa es decir logrando permanencia, competitividad, que servirá de base para realizar otros estudios similares, así como también de otras variables relacionada al tema.

En este trabajo de investigación también servirá para que otros investigadores que se interesen por este tema, y para ello logren aportar ideas o nuevos conocimientos que puedan logran beneficios para la empresa y la sociedad

## **II. REVISION DE LA LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

**Huamán (2014)**, denominada: “El financiamiento y la rentabilidad en las MYPES del sector comercio, rubro ferreterías en la ciudad de Huaraz, 2012”, entre los resultados a los cuales llego, se menciona:

Sobre los empresarios: el 40% tenían entre 20- 29 años de edad, a diferencia del 13% que tenían entre 50 años a más, seguido por 27% que tenían entre 30-39 años de edad y el 20% contaban entre 40-49 años de edad, el 67% son masculinos, al contrario sólo el 33% son femenino, el 47% afirmaron tener nivel tecnológico, al contrario del 7% indicaron tener educación primaria; seguido del 20% que informaron tener nivel universitario y por el 27% indicaron tener educación secundaria.

Finalmente, la falta de capacitación en nuestro país, no permite ampliar, modificar, fortalecer productos y servicios. Por lo tanto, se requiere de un entrenamiento, capacitación y monitoreo constante.

**Quevedo (2013)**, en su trabajo de investigación titulado: “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ferreterías de Chimbote provincia de santa, año 2011-2012” llego a los siguientes resultados: El 55% son personas jóvenes, 55% son del género masculino, el 65% tiene grado de instrucción secundaria completa, el 45% son casados y el 10% tiene una profesión. El 100% están en el rubro y sector hace más de 3 años, el 100% afirman que su empresa es formal, el 55% tienen un solo trabajador permanente, el 100% fueron creadas con el propósito de obtener ganancias. El 80% de los empresarios encuestados realizan su actividad económica con financiamiento de terceros, el 50% recurre a entidades no bancarias, en el año 2011 el 60% solicitó crédito una sola vez, de los cuales el 30% lo hizo a una financiera. De estos empresarios que solicitaron crédito el 80% lo hizo a corto plazo y el 55% pagó el 1.54% de interés y el 55% recibieron el monto solicitado. En el año 2012 el 75% solicitó crédito una sola vez, de los cuales el 35% lo hizo a un banco. De estos empresarios que solicitaron crédito el 75% lo hizo a corto plazo y el 55% pagó el 1.54% de interés y el 55% recibieron el monto solicitado.

**Villavicencio (2014)**, en su tesis: “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio, rubro ferreterías del distrito de Chimbote, 2013”. Obteniéndose los siguientes resultados: Sobre el perfil del encuetado, se tiene que el 58% tienen 31 años a más, el 31% tiene entre 26 a 30 años y el 12% entre 21 a 25 años de edad. El 63% son de sexo masculino y el 27% de sexo femenino; el 39% estudiaron en institutos, el 31% tienen estudios secundarios completos, el 24% tienen estudios superiores universitarios y el 6% tienen estudios primarios completos, el 51% son administradores. Sobre las **características de las MYPES**, se tiene que el 42% tiene entre 1 a 5 años de funcionamiento, el 34% tiene entre 6 a 10 años, y el 24% tiene de 11 años a más. El 69% son MYPES formales, y el 31% son informales. El 78% tienen un financiamiento ajeno, y el 22% tiene un financiamiento propio. El 80% nos dice que sus créditos solicitados si fueron atendidos, y el 20% nos indica que sus créditos solicitados no fueron atendidos. Del 100% de los encuestados, el 46% ha invertido su préstamo financiero en la compra de activos, el 25% ha pagado sus deudas, el 19% ha mejorado su infraestructura, y el 10% ha invertido en otras actividades. Del 100% de los encuestados, el 88% considera que el crédito financiero mejora la rentabilidad de las MYPES, y el 12% considera que no es así. El 95% considera que la capacitación es importante para las MYPES, y el 5% considera que no es importante. El 71% NO se ha capacitado durante el año 2013, y el 29% SI se ha capacitado. Del 100% de los encuestados, el 37% se ha capacitado de 3 a 6 veces durante el año 2013, el 56% no se ha capacitado de 1 a 2 veces, y el 7% se ha capacitado de 6 veces a más. El 78% considera a la capacitación como un gasto, y el 22% considera a la capacitación como una inversion. El 36% si ha capacitado al personal durante el año 2013, y el 64% no ha brindado ningún tipo de capacitación al personal. Del 100% de los encuestados, el 75% considera que el financiamiento mejora la rentabilidad de las MYPES, y el 25% considera que no mejora la rentabilidad. Del 100% de los encuestados, el 80% cree que la capacitación mejora la rentabilidad de las MYPES, y el 20% no cree que la capacitación mejore la rentabilidad.

Entre las conclusiones a las cuales llego, se menciona:

Encuestadas del sector comercio, rubro ferreterías del distrito de Chimbote, 2013, se encuentran capacitadas y consideran importante el financiamiento para su rentabilidad. Que la mitad de la población de las micro y pequeñas empresas

**Coello, (2013)** En su tesis sobre “Caracterización de la competitividad y la rentabilidad en las MYPES del sector comercio - rubro ferretero de la ciudad de Nuevo Chimbote, año 2011” llegó a los siguientes resultados. **Respecto a los empresarios:** el 55 % de los representantes legales son personas adultas ya que sus edades oscilan entre 35 y 44 años. El 82% de los representantes legales encuestados son del sexo Masculino, lo que incide que en el rubro ferretero las MYPES se dirigen por varones. El 45% de los empresarios encuestados tienen grado de instrucción superior universitaria. **Respecto a las MYPES:** El 91% de las MYPES de este sector comercial son formales, ya que están debidamente registradas en SUNARP y con sus documentos en regla. Podemos resaltar que la situación de los trabajadores en este sector el 55% son permanentes y un no menos importante 45% son eventuales, Así el 82% de este sector comercial se constituyó para obtener ganancias.

**Hidalgo (2013)** en su trabajo de investigación denominado: Caracterización del financiamiento, capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ferretería del distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2010 – 2011. Llego a las siguientes conclusiones: **a) Perfil de los administradores y/o representantes:** El 72% fluctúan en la edad de 36-45 años, el 72% en el nivel secundario.

**b) Perfil de las MYPE:** El 58% de las MYPE encuestada tienen más de tres años de antigüedad, el 57% cuentan con trabajadores no permanentes en sus empresas y el 43% fueron formadas para dar empleo a familiares. **c) Respecto a la capacitación:** El 28% se han capacitado en el año 2010 y 2011, el 72% no ha recibido capacitación en estos años y el 72% no se ha capacitado

**Ramírez (2014)**, denominada “El financiamiento, capacitación y rentabilidad de las MYPES del sector comercio, rubro ferreterías de la provincia de Piura, 2014”, La autora llega a los siguientes resultados: **Sobre los propietarios** de las MYPES: el 70% de la **edad del representante legal** del sector en estudio fluctúa entre 45 a 64 años y el 30% de 30-44 años, el 100% de los empresarios son hombres, el **grado de instrucción de los representantes** legales del sector de estudio tienen secundaria completa y superior universitaria completa que representan el 40% ambos, ante un 20% de superior universitaria incompleta, el estado civil de los representantes legales del sector de estudio está casado y representan el 80% ambos, ante un 20% se encuentra en estado de convivencia. Sobre las **características de las MYPES**: la investigación informó que se encuentran de 1- 3 años un 30%, y de 5-10 años un 70% en el sector ferretero de las MYPE, el 100% de las MYPES son formales, el 80% cuentan con 1- 4 trabajadores el 20% con 5-10 trabajadores, el 100% formó la MYPE se formó para obtener ganancias. Sobre el financiamiento: el 100% obtiene financiamiento de alguna entidad financiera, el 60% capital de trabajo, el 20% mejoramiento y/o ampliación del local, el 20% activos fijos. Sobre la capacitación de las MYPES: el 100% la MYPE si recibió capacitación al otorgamiento de un crédito, 100% de la MYPE participó en cursos de Técnica de venta, el 100% considera la capacitación como inversión, el 40% se capacitaron en Gestión empresarial, el 50% Prestación de mejor servicio al cliente y el 10% Manejo eficiente del crédito. Sobre la rentabilidad: el 80% dijo que SÍ mejoro su rentabilidad y el 20% dijo que no, el 100% dijo que la capacitación sí mejoro su rentabilidad, el 90% dijo que SÍ mejoro su rentabilidad y el 10% NO mejoro la rentabilidad en los dos últimos años.

En conclusión la capacitación en la Micro y Pequeñas empresas del sector servicio rubro comercio, rubro ferreterías de la provincia de Piura, 2014, no se aplica por la falta de presupuesto o es insuficiente y no lo toman interés en cuanto a la capacitación de su personal.

**Sagastegui (2010)**, Tesis: 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. Obtuvo los siguientes resultados: De las MYPES encuestadas se establece que los representantes legales son personas adultas ya que sus edades oscilan entre 26 y 60 años. De los cuales, el 57% de los representantes legales encuestados son del sexo masculino. Asimismo, el 50% de los microempresarios encuestados tienen grado de instrucción secundaria completa. Por otro lado, El 86% de los gerentes y/o administradores de las MYPES en estudio, no recibieron ninguna capacitación previa al otorgamiento de créditos. Mientras que, el 71% de los microempresarios encuestados han recibido una Capacitación. Asimismo, el 43% de los microempresarios encuestados ha recibido capacitación en otros cursos no especificados. El 43% de los representantes legales de las MYPES encuestadas dijeron que sus trabajadores si reciben capacitación. Por otra parte, el 57% de los representantes legales de las MYPES encuestadas dijeron que la capacitación es una inversión. Finalmente, el 50% de los microempresarios encuestados manifestaron que la capacitación sí es relevante para la empresa.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **Las Micros y Pequeñas Empresas (MYPES)**

**Según la Ley N° 28015, (2003).** La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresa, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tiene igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

## **Características de las Micros, Pequeñas y Medianas Empresas**

Según la Ley N°30056, Las micro y pequeñas y medianas empresas debe ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales.

- Microempresas: Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 (UIT).
- Pequeñas empresas: Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Medianas empresa: Ventas anuales superiores a 1700 y hasta al monto máximo de 2300 (UIT).

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministerio de Economía y Finanzas y el Ministerio de la Producción cada dos (2) años.

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.

El presente trabajo de investigación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013. En la actualidad mucho de ellos desconocen la formalización de las MYPES, como resultado de esto, es que ellos no toman interés a programas de formación y capacitación, ellos piensan que es un gasto sin retorno, es por ello que los dueños o gerentes no están preparados para administrar es decir, planear, organizar, dirigir y controlar.

## **La Profesionalización en las Micro y pequeñas Empresas**

**Diario Gestión, (2013).** La profesionalización tiene que ver con pasar a un nivel más estratégico, de diferenciación, donde el dueño se concentre en hacer crecer su negocio, mientras a los empleados se les delega la parte más operativa, de gestión del negocio, pero para ello, se debe generar una regulación más flexible, con algún esquema de subsidio cualitativo por parte del estado. La mayor presión que muchas de las pymes deberán enfrentar tras sus incorporación al régimen laboral general puede ser reducido dándoles flexibilidad a aquellas que deciden buscar el cambio e invertir en su profesionalismo, y luego pueden entrar en ese régimen más fuerte.

De esta manera, se incentiva a que muchas pymes, que hoy no están profesionalizadas y que trabajan en la marginalidad porque están siendo ahogadas por un tema de costos (cargas tributarias y laborales), vana que no les conviene, pero otras trabajarán en la misma situación hasta que en algún momento llega la fiscalización y mueren.

En el presente trabajo de investigación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013. En la actualidad, la tarea de profesionalización de las empresas familiar debe ser un concepto lucido y definido en términos de políticas corporativas, que solo puede ser llevado a cabo por personas competentes capaces de desarrollar modelos de pensamientos estratégicos y toma definiciones argumentativas

La preparación de personas familiares y no familiares para el futuro de la empresa mediante el estudio profesional, debe ser visto por estas empresa como una inversión que dará grandes rendimientos en el largo plazo y que debe ser medible no solo en términos de una mayor rentabilidad sino también decrecimiento y permanencia de la empresa a través del tiempo idealmente en las manos de las siguientes generaciones familiares.

## **La Función de Recursos Humanos en la Organizaciones**

**Hernando, (2007).** Sólo recientemente la administración de personal ha surgido como área especializada, sin embargo, ha sido necesario desde que los hombres se organizaron en grupos y necesitaron trabajar para lograr metas comunes. En cualquier organización y en todo tiempo se ha requerido capacitar al personal, dirigirlo, motivarlo y darle una remuneración.

Los cambios que se fueron produciendo en la función del personal en las organizaciones se generaron por las influencias de las fuerzas políticas, legales económicas, culturales y tecnológicas de la sociedad. Estas fuerzas determinaron el desarrollo de muchos conceptos y prácticas gerenciales. Al cambiar la sociedad, cambian también las organizaciones.

Las funciones del área de personal han ido mejorando, se han añadido algunas nuevas y algunas han cobrado mayor importancia que otras.

A la par de las funciones de Producción, Comercialización y Finanzas; Recursos Humanos ha llegado a ser una de las más importantes dentro de toda organización.

Es difícil definir la función de Recursos Humanos ya que su ámbito de influencia, su estructura e importancia difiere de una organización a otra.

El presente trabajo de investigación de las micros y pequeñas empresa del sector comercio, rubro ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013. En la actualidad la formación educativa de los dueños y personas que laboran en las MYPES no cuentan con estudios y mucho menos no muestran interés en cuanto a la capacitación ya que ellos piensan que es un gasto y el personal no están capacitados para poder asumir los puestos gerenciales.

## **2.3 Marco Conceptual**

### **Capacitación**

#### **A) Teorías y Perspectivas**

La capacitación y el adiestramiento representan un reto para los ciudadanos, porque aun cuando son una garantía y derecho de los trabajadores y un beneficio y obligación para los empresarios, dependen de la participación de todos y cada uno de los individuos involucrados en el proceso de capacitación. Debe considerarse que la capacitación no es sólo una inversión sino también un factor de desarrollo, un mecanismo de transformación social y un instrumento de progreso técnico. Estimada como un proceso permanente de aprendizaje, es también la base para la superación personal, así como del mejoramiento de los grupos de trabajo, de las organizaciones y de la sociedad. Si uno de los factores para el incremento de la productividad es la eficiencia del trabajo, la capacitación y el adiestramiento son factores para que ésta se dé. Brindan la oportunidad al trabajador de aumentar.

#### **B) La capacitación laboral y rol del estado**

La teoría económica sostiene que la intervención del Estado en capacitación dando incentivos se justifica porque ella es una inversión con fuertes externalidades. Es decir, quien invierte no se apropia de todos los beneficios que generan estos esfuerzos, ya que el propio trabajador y las empresas competidoras pueden aprovechar para si los frutos de la capacitación. El ejemplo más simple e ilustrativo se da cuando una empresa capacita a un trabajador que luego migra a otra empresa. De aquí que la mayoría de los países, especialmente los desarrollados, contemplan mecanismos con subsidios y regulaciones orientados a promover e incentivar en las empresas la capacitación no formal.

En la última década, toma creciente protagonismo el concepto de capacitación por competencias laborales. Básicamente, las competencias laborales son los conocimientos, actitudes y destrezas que las personas adquieren por diferentes vías (la escuela, la experiencia, el autoaprendizaje, las habilidades innatas) y que sirven para desempeñar una determinada función laboral. A partir de estándares definidos en los sectores productivos, donde estas habilidades pueden crear valor, se generan reglas para identificar y certificar estas competencias. Esto permite orientar la capacitación, apuntando a “cerrar la brecha” entre las competencias demostradas por la persona y las que exige el estándar definido por el sector productivo.

### **C) Modalidades de Capacitación**

En cuanto a las modalidades de capacitación, en la actualidad existen diversas formas en que el personal puede ser capacitado y sin tener ninguna excusa para que no puedan capacitarse entre ellas tenemos:

**La capacitación online e-learning;** consiste en emplear íntegramente recursos de las tecnologías de la información, en especial internet, mediante una computadora o laptop para conectarse en línea con los instructores y recibir las clases, intervenir, rendir exámenes y entregar trabajos.

**Capacitación presencial;** consiste donde el participante y el capacitador están dentro de un aula o auditorio lógicamente acondicionado para desarrollar las clases o temas a tratar. Estas se realizan y cuentan con intervenciones de los participantes, produciéndose debates, exposiciones, comentarios verbales que enriquecen el tema tratado.

En el presente trabajo de investigación de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013. En la actualidad no toman mucho interés en cuanto a las diferentes modalidades de capacitación tales como, la formación, actualización, especialización y mucho menos quieren perfeccionarse ya que ellos consideran que es un gasto innecesario y no como una inversión que beneficiara tanto a la empresa como a los empleados.

#### **Importancia de la Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas**

Muchos micros y pequeñas empresas, en la actualidad todavía piensan que la capacitación es un gasto innecesario y no como una inversión que beneficiará tanto a la empresa como a su personal.

Incluso algún micro y pequeñas empresas, teniendo a los mejores egresados de las mejores universidades como profesionales a cargo de la empresa, la capacitación debe ser un proceso constante porque la realidad, la tecnología y los conocimientos no terminan de cambiar y desarrollarse.

Un profesional o un técnico necesitan actualizaciones en forma constante porque de lo contrario llegará un momento en que se desfazarán y lejos de aportar a la empresa harán que esta pierda competitividad y productividad y terminaran en desaparecer en el mercado.

La capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar cualquier micro y pequeñas empresas. Una buena planificación adecuada del componente humano en una organización requiere de una política de capacitación constante. Los jefes deben ser los primeros interesados en su propia formación y los primeros responsables en capacitar al personal a su cargo. Así, los equipos de trabajo mejoran su desempeño.

El presente trabajo de investigación de las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013. En la actualidad es muy importante estar sumamente capacitado y estar a la altura de la vanguardia, ya que es una fortaleza para las empresas, pero en nuestra ciudad no toman mucho interés ya que ellos piensan que es un gasto innecesario.

### **Los efectos de la falta de formación del empleo:**

Cada vez que contratamos un empleado para un negocio, debemos formarlo ya que el éxito de un negocio depende de lo bien de lo que los empleados se desempeñan dentro de sus funciones y de cómo los clientes se refieren a ellos.

Hoy en día la falta de formación de los empleados significa problemas para cualquier organización porque impacta de manera desfavorable interna y externamente.

En las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013. En cuanto al tema en mención hoy en día no toman mucho interés debido que muchos empresarios no quieren invertir en capacitación porque para ellos es un gasto innecesario.

### **Definición de Capacitación.**

La capacitación es un conjunto de actividades didácticas orientadas a sustituir las necesidades de la organización y que está orientada hacia una ampliación de los conocimientos, habilidades y aptitudes de los trabajadores la cual les permitirá desarrollar sus actividades de manera eficiente.

### **III. HIPOTESIS**

No se plantea hipótesis en el presente estudio “Caracterización de la capacitación en las micros y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013” por ser una investigación descriptiva.

## **IV. METODOLOGIA**

### **4.1 Diseño de la Investigación**

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal. Descriptivo – Cuantitativo.

No experimental; porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro del contexto conforme a la realidad sin sufrir modificaciones.

Transversal porque, el estudio se realizó en un tiempo comprendido del 01 enero al 31 diciembre del año 2013.

Descriptivo porque, solamente se describo las caracterizas más importantes de la variable de la caracterización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013 y la realidad en la que se presentó.

Cuantitativa porque tiene una estructura que se puede medir porque se utilizó el instrumento de evaluación

### **4.2 Población y Muestra**

La población estuvo constituida por 83 micro y pequeñas empresas (MYPES) dedicadas al Sector comercio – rubro Ferreterías en el casco urbano distrito de Chimbote, año 2013. (Fuente: Sistema de Información Geográfica para emprendedores), de las cuáles aplicando la fórmula muestral para poblaciones finitas, se determinó una muestra de 21 de estas micro y pequeñas empresas. Como se refleja en el **anexo 05 y 06**.

### **4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores**

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADOR	MEDICION
Perfil de los dueños. Administradores y/o Representantes legales de las MYPES	Son algunas características de los representantes de las Micros y pequeñas empresas	Edad	a) 18 a 30 Años b) 31 a 50 Años c) 51 a más	Cuantitativo Porque se puede medir
		Sexo	a) Masculino b) Femenino	Nominal
		Grado de Instrucción	a) Sin instrucción b) Primaria c) Secundaria d) Superior No Universitaria e) Superior Universitaria	Nominal
		Cargo que desempeña	a) Lic. Administración b) Contador c) Dueño	Nominal
		Tiempo que desempeña en el cargo	a) 1 a 3 Años b) 4 a 6 Años c) 7 a más Años	Cuantitativo por Que se puede medir

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICION</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDICION</b>
Perfil de las MYPES	Son algunas Características de las MYPES	Años de permanencia	a) 0 a 3 Años b) 4 a 6 Años c) 7 a más Años	Cuantitativo Porque se mide
		Su Empresa es	a) Formal B) Informal	Nominal
		Su Empresa se creó para	a) Generar empleo b) Subsistencia c) Oportunidad en el mercado d) Inversión	Nominal
		Cuál es el N° de trabajadores en su Emp.	a) 1 a 5 Personas b) 5 a 10 Persona c) 10 a más Personas	Cuantitativo porque se puede medir

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICION</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDICION</b>
Capacitación en las MYPES	Son algunas Características de las capacitación de las MYPES	Capacita a su personal	a) Si b) No	Nomal
		Cuantas Veces se ha capacitado	a) 1 a 2 Veces b) 3 a más Veces c) Nunca se ha capacitado	Cuantitativo
		Para Usted la Capacitación es	a) Inversión b) Gasto	Nominal
		Qué tipo de capacitación ha recibido	a) Cursos en tilcs b) Marketing c) Competitividad y Emprendimiento d) Atención al Cliente e) No capacita su personal	Nominal

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de redacción**

En el presente trabajo de investigación se aplicó una encuesta (técnica), mediante un cuestionario (instrumento) Conformado por 13 preguntas relacionadas a los aspectos generales de los representante de las Micro y Pequeña Empresa(5) , Micro y Pequeña Empresa(4) y a las variables en estudio: capacitación.(4)

#### **4.5 Plan de análisis**

Para el análisis de los datos recolectados a través del cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas dedicadas sector comercio rubro ferreterías se hizo uso del análisis descriptivo y para la presentación de los resultados, los datos se tabularon, se elaboraron los cuadros y gráficos estadísticos respectivos, para ello se hizo uso del programa Microsoft Excel.

#### **4.6 Matriz de consistencia**

Problema	Objetivos	Variables	Población	Métodos y Diseños	Instrumento y Procedimientos
<p><b>Problema central:</b></p> <p>Cuáles son las principales Características de la capacitación, en las micro y Pequeñas empresas Dedicadas al sector comercio rubro ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013</p>	<p><b>a) Objetivos General:</b> Determinar las principales Características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas sector comercio</p> <p>rubro ferretería del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013</p> <p><b>b) Objetivos Específicos</b> Determinar las principales características de los empresarios de las micro y pequeñas empresas dedicadas al sector</p>	<p>Capacitación</p>	<p><b>Población:</b> La población total del campo de investigación estuvo conformado por 83 micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro Ferreterías del casco urbano distrito de chimbote,2013</p> <p><b>Muestra:</b> La Población muestra fue dirigida a 21 representantes de micros y pequeñas empresas</p>	<p>Se utilizó el diseño NO EXPERIMENTAL-TRAVERSAL-DESCRIPTIVO CUANTITATIVA <b>Fue No Experimental</b> porque se realizó sin manipular deliberadamente la variables, es decir se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro del contexto conforme a la realidad Sin sufrir modificaciones.</p> <p><b>Transversal</b>, porque el estudio Se realizó en un tiempo comprendido de Enero a Diciembre, Año 2013</p> <p><b>Descriptivo</b>, porque solamente Se describió las características. Mas importantes de las variable</p>	<p><b>Instrumento:</b> Cuestionario compuesto Por 13 preguntas.</p> <p><b>Técnica:</b> La Técnica que se utilizó, para recolectar información fue la encuesta, lo cual nos ha permitido</p>

Comercio rubro ferretería del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013

Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas

Dedicadas al sector comercio rubro ferreterías del casco urbano del

Distrito de chimbote, 2013

Determinar las principales Características de la capacitación de las Micro y pequeñas empresas dedicadas Al sector comercio rubro ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013

Del sector comercio  
Rubro ferretería  
Del casco urbano  
Del distrito De Chimbote

2013.

de la caracterización de las Micro y pequeñas empresas Dedicadas al sector comercio Rubro ferretería del casco Urbano del distrito de Chimbote 2013. y en la realidad que se Presento  
**Cuantitativa** porque tuvo Una estructura con la cual se puedo medir por que se utiliza Ron  
Instrumento de evaluación

obtener datos e información de los diferentes empresarios

#### **4.7 Principios éticos**

La presente investigación se realizó teniendo en cuentas principios éticos como:

**la honestidad** porque entendemos que los intereses colectivos deben prevalecer al interés particular y que la presente investigación se realizó con transparencia y está dirigida a alcanzar los propósitos con ética; asimismo prevalece la lealtad al guardar confidencialmente la información proporcionada por las entidades; por último, esta investigación se realizó teniendo muy presente el respeto que implica la comprensión y la aceptación de la condición inherente a las personas como seres humanos con derechos y deberes en un constante proceso de mejora espiritual y humana.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

**Tabla 01. Características del representante de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías, casco urbano del distrito de Chimbote, 2013.**

<b>Datos Generales</b>	<b>N° Mypes</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Edad ( Años)</b>		
18 a 30 años	2	9,5
31 a 50	15	71,4
51 a mas	4	19,1
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>
<b>2.Sexo</b>		
Masculino	17	81,0
Femenino	4	19,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>
<b>Grado de Instrucción</b>		
Primaria	0	0,0
Secundaria	2	9,5
Superior No Universitaria	7	33,3
Superior Universitaria	12	57,2
Sin instrucción	0	0,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>
<b>Cargo que desempeña</b>		
Lic. Administración	11	52,4
Contador	6	28,6
Dueño	4	19,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>
<b>Tiempo que desempeñó el Cargo</b>		
1 a 3 Años	3	14,3
4 a 6 Años	8	38,1
7 a más	10	47,6
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas dedicadas a sector comercio rubro ferreterías, distrito de Chimbote , año 2013*

**Tabla 02. Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías, casco urbano del distrito de Chimbote, 2013.**

<b>Datos Generales</b>	<b>N° Mypes</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Años de Permanencia</b>		
0 a 3 Años	6	28.6
4 a 6 Años	8	38.1
7 a más	7	33.3
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0</b>
<b>Su empresa es</b>		
Formal	21	100,0
Informal	0	0,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>
<b>Su empresa se creó para</b>		
Generar empleo	6	28,6
Subsistencia	0	0,0
Oportunidad en el mercado	14	66,7
inversion	1	4,7
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>
<b>Cuál es el número de trabajadores de su empresa</b>		
1 a 5 Personas	8	38,1
5 a 10 Personas	11	52,4
10 a más Personas	2	9,5
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes de su empresa en el sector comercio - rubro ferretería en el casco urbano en la ciudad de Chimbote, 2013.*

**Tabla 03: Características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas dedicadas al sector comercio rubro ferreterías, distrito de Chimbote, 2013.**

<b>Datos Generales</b>	<b>N° Mypes</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Capacita a su personal</b>		
Si	8	38,1
No	13	61,9
Total	21	100,0
<b>Cuántas veces se ha capacitado</b>		
1 a 2 veces	5	23,8
3 a más veces	5	23,8
Nunca se ha capacitado	11	52,4
Total	21	100,0
<b>para usted la capacitación es</b>		
Inversión	5	23,8
Gasto	16	76,2
Total	21	100,0
<b>Qué tipo de capacitación a recibido</b>		
Cursos en tilcs	0	0,0
Marketing	2	9,5
Competitividad y emprendimiento	3	14,3
Atención al Cliente	5	23,8
No capacita su personal	11	52,4
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas dedicadas a sector comercio rubro ferreterías, distrito de Chimbote, 2013*

## 5.2 Análisis de los Resultados

### a) Discusión

#### **Referente a los representantes legales de las Micros y Pequeñas Empresas:**

**Con respecto a la edad del representante;** El 71,4% de los representantes tienen una edad promedio de 31 y 50 años (**ver Tabla N°01**), este resultado contrasta con los resultados encontrados por **Ramirez,(2014)**, donde la edad promedio de los representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresas encuestados es de 45 a 64 años, esto quiere decir que las edades de los representantes no ha variado mucho.

En la actualidad se demuestra que las mayorías de las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro Ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013, están siendo dirigidas por personas mayores de edad es decir adultas.

**Con respecto al género del representante;** El 81 % de las Micros y Pequeñas Empresas son hombres (**ver tabla N°02**), este resultado contrasta con el resultado encontrado por **Huaman,(2014)**, donde el 67% de los representantes legales encuestados es de sexo masculino, esto quiere decir que en la actualidad los hombres son los que lideran los negocios en este rubro de Ferreterías.

En la actualidad se demuestra que la mayoría de las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro de Ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013, están siendo representadas por el sexo masculino.

**Con respecto al grado de instrucción;** El 57,2% de las Micros y Pequeñas Empresas tienen educación superior universitaria (**ver tabla N°03**), este resultado no coincide con el resultado encontrado por **Ramirez,(2014)**, donde el 40% de los empresarios encuestados tienen grado de secundaria completa, esto quiere decir que los representantes tienen una especialización para administrar su negocio.

En la actualidad se demuestra que las mayorías de las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro Ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013, están siendo representadas por personas con estudios superiores universitarios.

**Con respecto al cargo que desempeña;** El 52.4% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen cargo de administradores, este resultado contrasta con el resultado encontrado por **Villavicencio (2014)**, mientras que el 51 % son administradores.

En la actualidad se demuestra que la mayoría de las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio - rubro ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013, están siendo dirigidas por administradores.

**Respecto al tiempo de permanencia en el cargo,** el 47.6% tiene 7 a más años, lo cual no coincide con **Hidalgo (2013)**, donde indica que el 57% tiene una permanencia de 1 a 3 años.

En la actualidad se demuestra que la mayoría de las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio - rubro ferreteras del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013, tienen una permanencia en el mercado de 7 a más años.

#### **Referente a las Micro y Pequeñas Empresas:**

**Respecto al año de permanencia,** el 38.1.% tiene de 4 a 6 años, lo cual coincide con **Hidalgo (2013)**, donde indica que el 58% tiene una permanencia de 5 a 10 años.

En la actualidad se demuestra que la mayoría de las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio - rubro ferreteras del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013, tienen una permanencia en el mercado de 4 a más años.

**Respecto a la formalidad de la empresa,** en su totalidad son formales, lo que coincide con **Quevedo (2013)**, donde indica que el 100% de representantes legales de las micro y pequeñas empresas son formales.

En la actualidad se demuestra que la mayoría de las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio - rubro ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013, en su totalidad son formales.

**Respecto a la creación de las micro y pequeñas empresas;** 66,7% fueron creadas con el propósito de aprovechar una oportunidad en el mercado lo cual no coincide con **Quevedo (2013)**, donde indica que el 100% se crean para generar ganancia.

En la actualidad se demuestra que la mayoría de las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio - rubro ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013. Fueron creadas con el propósito de aprovechar una oportunidad en el mercado.

**Respecto al Número de trabajadores de las micros y pequeñas empresas,** El 52,4% de las micro y pequeñas empresas tienen de 5 a 10 números de empleados, contrasta con **Quevedo (2013)** Donde indica que el 55% de los empresarios encuestados tienen un solo trabajador. Esto quiere decir que la mayoría de las micro y pequeñas empresas es fuente de trabajo de 5 a 10 trabajadores.

En la actualidad se demuestra que la mayoría de las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio - rubro ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013. cuentan con 5 a 10 empleados.

#### **Referente a la capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas:**

**Respecto a que si se capacitó los últimos años,** 61.9% indicó que no se capacitó, lo cual contrasta con **Sebastegui, (2010)** Donde indica que el 80% de los empresarios encuestados dijeron que no recibieron capacitación.

En la actualidad se demuestra que la mayoría de las micros y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013. No capacita a su personal.

**Respecto a cuantas veces se capacitó,** el 52.4% indicó que nunca se capacitó, lo cual coincide con **Villavicencio (2014)**, donde indica que el 56% de los empresarios encuestados recibieron capacitación 1 a 2 veces al año.

En la actualidad se demuestra que la mayoría de las Micros y Pequeñas Empresa del sector comercio - rubro ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013. Rara veces capacita a su personal.

**Respecto a si la capacitación es un fuerte gasto,** el 76.2% de los representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresa piensan que es un gasto lo que coincide con **Villavicencio (2014)**, donde el 78% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas piensan que es un gasto.

En la actualidad se demuestra que la mayorías de las micros y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013. Consideran que la capacitación es un gasto es por ello que no invierten

**Respecto a si su empresa realiza una programación para capacitación de los trabajadores,** el 23.8% manifestó que si capacita a su personal en la atención del cliente es un porcentaje muy inferior pero aún no se arriesgan a invertir en este aporte porque tienen miedo a que sus ganancias no aumente, donde el 52.4 % de las micros y pequeñas empresas encuestadas aún se reúsan al cambio.

En la actualidad se demuestra que la mayorías de las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio - rubro ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013. un porcentaje mínimo hace una programación de capacitación a su personal con temas de atención al cliente.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Respecto a los datos generales del encuestado:**

Se concluye que, en su totalidad, los representantes encuestado, de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013, tienen una edad mayor a los 45 y 60 años de edad, el grado de instrucción que predomina es, Educación Superior Univesitaria, sin embargo la mayoría de estas personas están casados y tiene compromiso.

### **Respecto a datos generales de las micro y pequeñas empresas:**

Se concluye que, la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013, fueron creadas con el propósito de aprovechar una oportunidad en el mercado, las cuales tienen de 4 a 6 años de creación, donde la mayoría de sus representantes son administradores, y la mayoría de éstas micro y pequeñas empresas tienen 5 a 10 número de empleados.

### **Respecto a la capacitación de las micro y pequeñas empresa:**

Se concluye que, en su totalidad que las micros y pequeñas empresas dedicadas a sector comercio rubro ferreterías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2013. El personal que integran no están preparados para asumir cualquier responsabilidad que se le asigne, debido que muchas micro y pequeñas empresas, no capacitan constantemente a sus empleados, razón por el cual no pueden determinar los beneficios y el grado de satisfacción. Habiendo dos factores predominantes que es la falta de capacitación y desconocimiento y la falta de tiempo respectivamente; ya que muchas MYPES consideran a la capacitación como un gasto innecesario, los temas predominante y necesario para recibir capacitación son; Ventas y atención al cliente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Hidalgo (2013). “Caracterización del financiamiento, capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ferretería del distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2010 – 2011”

QUEVEDO, R. (2013). “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ferreterías de Chimbote provincia de santa, año 2011-2012”

Coello, R. (2013). Caracterización de la competitividad y la rentabilidad en las MYPES del sector comercio - rubro ferretero de la ciudad de nuevo Chimbote, año 2011 (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.

Villavicencio, J. (2014). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio, rubro ferreterías del distrito de Chimbote, 2013. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Ancash, Perú.

Ramírez (2014). El financiamiento, capacitación y rentabilidad de las MYPES del sector comercio, rubro ferreterías de la provincia de Piura, 2014 (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú.

CODEMYPE. (2005). Plan nacional de promoción y formalización para la competitividad y desarrollo de la micro y pequeña empresa 2005-2009. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Lima, Perú.

Flores, R. & Flores, I. (2011). La importancia de la capacitación en las micro y pequeñas empresas artesanales del Valle de Mezquital, Estado de Hidalgo. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. México.

Gonzales, E. (2013). 2014 y las nuevas tendencias en la capacitación empresarial. Link Gerencial Consultores. Desarrollo 2.0. Extraído el 05 Agosto, 2014 de <http://www.desarrollo2puntocero.com/assets/nov-dic-2013.pdf>.

Gómez, J. & Vargas, J. (2011). Las MiPyMEs familiares colombianas y sus desafíos de perdurabilidad. Edit. Universidad Externado de Colombia. Colombia.

Gonzales, M. & Tarragó, C. (2008). Capacitación para el Cambio. ACIMED. V.17 n.(4). Extraído el 01 Julio, 2014 de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352008000400002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000400002).

Henriquez, L. (2009). Políticas para las MiPyMEs frente a la crisis: Conclusiones de un estudio comparativo de América Latina y Europa. Organización Internacional del Trabajo. Chile.

Ipsos Apoyo. (2011). Las bodegas crecen. Extraído el 02 Julio, 2014 de [http://www.ipsos.pe/las\\_bodegas\\_crecen](http://www.ipsos.pe/las_bodegas_crecen).

Kanahuati, G. (2013). Capacitación: respuesta urgente ante la globalización. Extraído el 05 Agosto, 2014 de <http://www.forbes.com.mx/sites/capacitacionrespuesta-urgente-ante-la-globalizacion/>.

Mateo, J. (2013). Características e importancia de la pyme en nuestra economía. Extraído el 05 Agosto, 2014 de <http://empresaspymesperu.blogspot.com/2013/02/caracteristicas-e-importancia-dela.html>.

Merzthal, J. (2013). La capacitación como instrumento de marketing para la generación de valor en las empresas industriales en el Perú. Tesis presentada para optar el grado de Doctor. Universidad ESAN. Perú.

Municipio De Campo de la Cruz. (2009). Plan Institucional de Formación y Capacitación. Secretaría Desarrollo Humano e Institucional. Colombia.

Lorenzo, L. (2012). Capacitación en oralidad. Desafíos y límites para la mejora en la gestión del sistema. Instituto de Ciencia procesal Penal. Extraído el 07 Agosto, 2014 de <http://www.incipp.org.pe/media/uploads/documentos/capacitacionenoralidad.pdf>

Ludeña, L. (2013). Caracterización del financiamiento y la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – Rubro ventas de ropa del centro comercial Los Ferroles, Chimbote, año 2011. Tesis presentada para optar el título de Lic. en administración. Universidad Uladech, Chimbote, Perú.

Otero, R. 2013. Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes en el distrito, provincia y departamento de San Martín, periodo 2012-2013. Tesis presentada para optar el título de Lic. en administración. Universidad Uladech, Lima, Perú.

Oscoco, W. (2011). La importancia de la capacitación empresarial en las Pymes. Extraído el 07 Agosto, 2014 de <http://emprendedores.cade-ipae.pe/2011/09/06/laimportancia-de-la-capacitacion-empresarial-en-las-pymes/>.

Rodríguez, J. (2010). Administración de pequeñas empresas y medianas empresas (6<sup>ta</sup> ed). Edit. Cengage Learning Editores. Pp. 357. México.

Rodríguez, M. & Ramírez, P. (2010). Administración de la capacitación. Edit. McGraw-Hill Interamericana. 138 pp. México.

Yamakawa, P.; Del Castillo, C.; Baldeón, J.; Ezpinoza, L.; Granda, J. & Vega, L. (2010). Modelo Tecnológico de integración de servicios para la MyPE peruana. Universidad ESAN. Lima-Perú.

# **ANEXOS**

## ANEXO N° 01



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

#### **ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DUEÑOS, ADMINISTRADORES Y/O REPRESENTANTES DE LAS MYPES DEL CASCO URBANO DE CHIMBOTE MYPES DEL CASCO URBANO DE CHIMBOTE**

El presente trabajo tiene por finalidad recabar información de las Mypes del sector comercio – rubro ferretería en el casco urbano de chimbote, 2013; la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado:

#### **“CARACTERIZACIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS MYPE DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO FERRETERIAS EN EL CASCO URBANO DE CHIMBOTE AÑO, 2013”**

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

#### **DATOS GENERALES:**

**REPRESENTANTES**

**Edad**

De 18 a 30 años

De 31 a 50 años

De 51 a mas

- Sexo**
  - Masculino
  - Femenino
  
- ¿Cuál es su nivel de instrucción Educativo?**
  - Sin instruccion
  - primaria
  - secundaria
  - superior no universitarios
  - superior Universitarios
  
- ¿Cuál es el Cargo que desempeña?**
  - dueño
  - Administrador
  - Gerente
  
- ¿tiempo que desempeña en el cargo?**
  - a) 1 a 3 Años
  
  - b) 4 a 6 Años
  
  - c) 7 a mas

## **MYPE**

### **6. ¿Cuánto tiempo de permanencia de la empresa en rubro de ferretería (años)?:**

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

**7 ¿su empresa se creó para?**

- a) inversión
- b) oportunidad de mercado
- c) generar empleo
- d) subsistencia

**8 ¿Cuál es el numero de trabajadores de su empresa?**

- a) 1 a 5 Años.
- b) 5 a 10 Años.
- c) 10 a más Años

**3. CAPACITACIÓN:**

**9 ¿se ha capacitado al personal?**

- a) Sí
- b) No

**10 ¿cuantas veces de a capacitado?**

- a. 1 a 2 veces
- b. 3 a mas
- c. Nunca se a capacitado

**11 ¿para usted la capacitación es ?**

- a) Inversion
- b) Gasto

**12 ¿Qué tipo de capacitación ha recibido el personal?**

- a) Curso TICS
- b) Competitividad y emprendimiento
- c) Marketing
- d) Atención al cliente
- e) No capacita su personal

**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN**

-----

**Hecho por:**

-----

**Validado por:**

## ANEXO 02

Figura N°1: Edad

Fuente: Tabla N°1

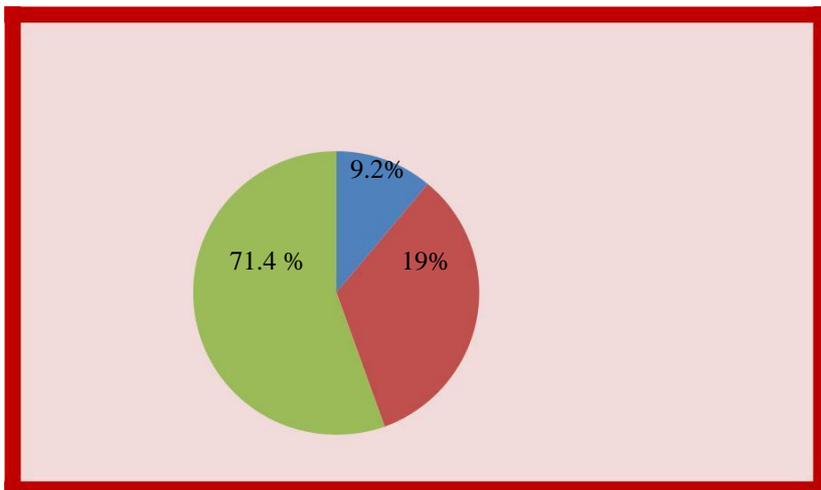
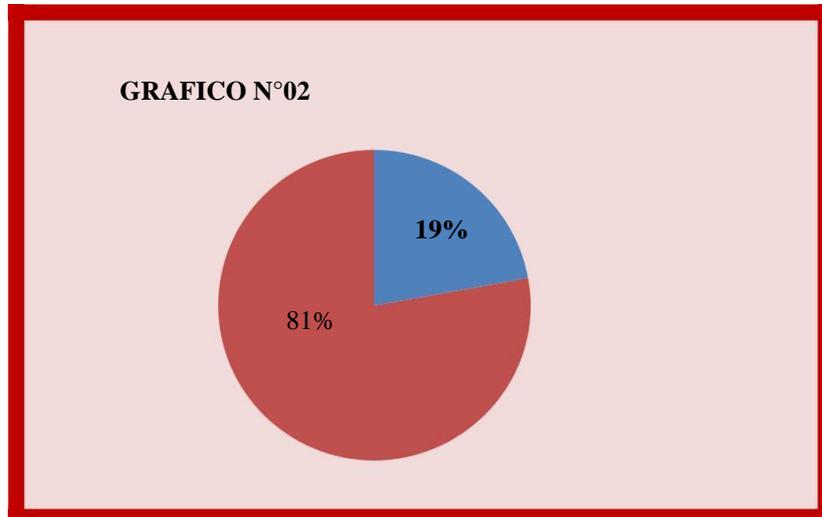


Figura N°2: Sexo

Fuente: Tabla N°1



**Figura N°3:** Grado de Instrucción

**Fuente:** Tabla N°01



**Figura N°4:** Cargo que desempeña

**Fuente:** Tabla N°1



**Figura N°05:** Tiempo que desempeña en el cargo  
**Fuente:** Tabla N°01



**Figura N°06:** Año de permanencia  
**Fuente:** Tabla N°2



**Figura N°7: Su empresa es**  
**Fuente: Tabla N°2**



**Figura N°8 : Su empresa se creó para**  
**Fuente: TablaN°2**

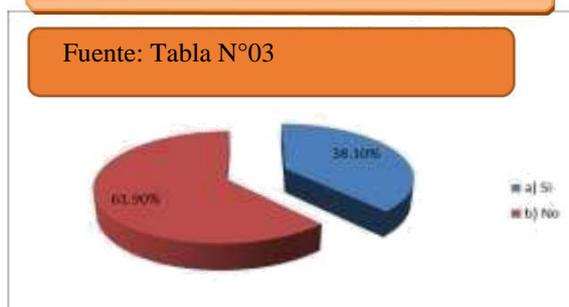
**Figura N°9: Numero de trabajadores**

**Fuente:** Tabla N°02



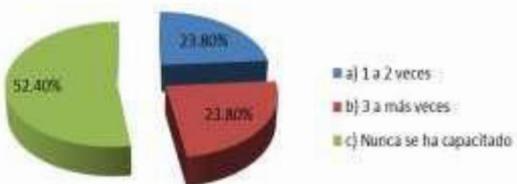
**Figura N°10: Capacita a su personal**

**Fuente:** Tabla N°03

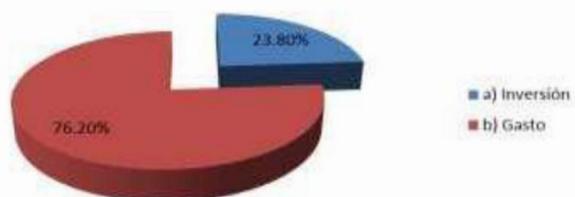


**Figura N°11: Cuantas veces se ha capacitado**

**Fuente:** Tabla N°3

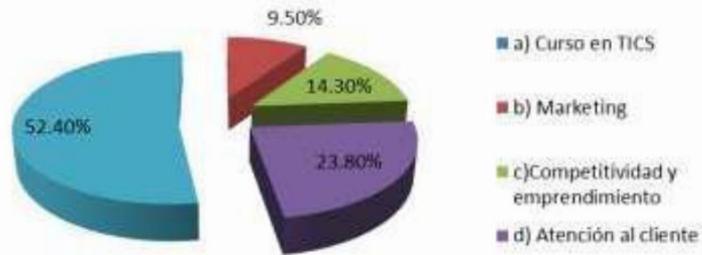


**Figura N°12: La capacitación es**  
**Fuente : Tabla N°3**



**Figura N°13:** Que tipo de capacitación ha recibido

**Fuente:** Tabla N°3



**ANEXO 03**

<b>ACTIVIDADES PROGRAMADAS</b>	<b>SESIONES</b>														
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>
Socialización del SPA	x	x													
Determinación de la Matriz de consistencia			x	x											
Determinación de la población					x	x									
Determinación de muestra							x	x							
Operación de la Variable									x						
Elaboración de Cuestionario										x					
Recolección de la información ( mediante cuestionario)									x						
Tabluación y codificación de la información											x				
Elaboracion de cuadros y graficos											x	x			
<b>Analisis y conclusiones de los resultados</b>													x	x	
<b>Presentación del proyecto Final</b>															x

## ANEXO 04

### Presupuesto

CONCEPTO	VALOR
Costo de taller de tesis	1700.00
Impresión para el proyecto y empastado	40.00
Anillado y impresion	18.00
Otros gasto	200.00
<b>Total</b>	<b>1958.00</b>

## ANEXO 05

### DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA

#### DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

**Fuente:** Sistema de Información Geográfica para emprendedores



## ANEXO 06

Para determinar la muestra se realizó el cálculo de la población finita, posteriormente se procederá aplicar la fórmula que arrojará la cantidad de población a encuestar

$$n = \frac{N * Z_u^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_u^2 * p * q}$$

Handwritten calculation of sample size  $n$  on grid paper:

$$n = \frac{N * Z_u^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_u^2 * p * q}$$

Values used:

- $N \Rightarrow 83$
- $Z \Rightarrow 1.65$
- $d \Rightarrow 10$
- $p \Rightarrow 0.1$
- $q \Rightarrow 0.9$

$$n = \frac{83 * (1.65)^2 * (0.1) * (0.9)}{(10)^2 * (83 - 1) + (1.65)^2 * (0.1) * (0.9)}$$
$$n = 21$$