



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO- RUBRO COURIER CHIMBOTE AÑO 2013”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Bachi. KAREN YSELA LUCANO LIMAY

ASESOR:

Dr. REINERIO CENTURIÓN MEDINA

CHIMBOTE – PERÚ

2015

HOJA DE FIRMA JURADO

MBA.: SANTOS FELIPE LLENQUE TUME
PRESIDENTE

Mg.: CARLOS ENALDO REBAZA ALFARO
SECRETARIO

Dr.: WILBERTO FERNANDO RUBIO CABRERA
MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

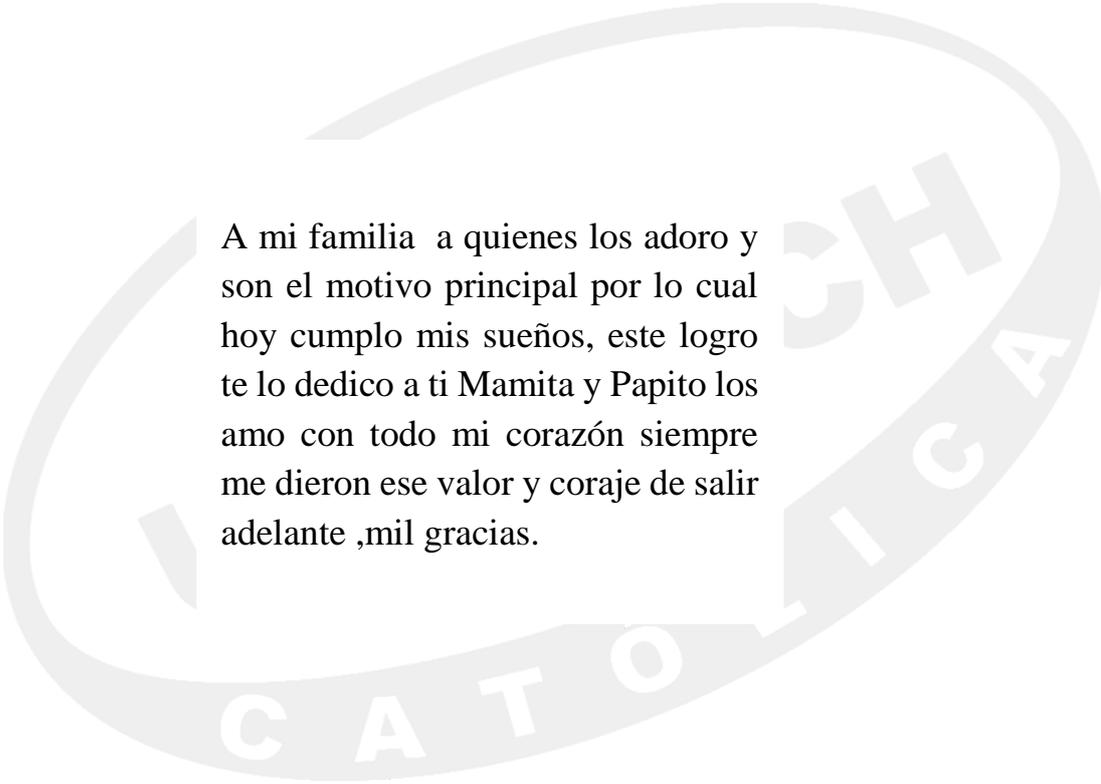
A Dios, por darme la fuerza y las ganas de salir adelante, por protegerme a lo largo de mis estudios, por su amor inmenso que tiene para sus hijos.

A mis padres María y Celestino por su amor, su comprensión y por las fuerzas que me dieron día a día para continuar y nunca rendirme, gracias por la educación que me dieron desde mis primeros pasos hasta el día de hoy, gracias los amos y todo esto que soy hasta el día de hoy se lo debo a ellos, a mis hermanos, sobrinos, quiénes con su apoyo incondicional, confianza y esfuerzo me ayudaron a cumplir mi meta.

Al asesor, Doct. Reinerio Centurión Medina y a los docentes por la confianza y el apoyo que me brindaron para poder culminar mi Tesis.

DEDICATORIA

A Dios por guiarme siempre por el buen camino y nunca dejar que me rinda, por derramar sus bendiciones hacia mí y toda mi familia.



A mi familia a quienes los adoro y son el motivo principal por lo cual hoy cumplo mis sueños, este logro te lo dedico a ti Mamita y Papito los amo con todo mi corazón siempre me dieron ese valor y coraje de salir adelante ,mil gracias.

A mis compañeras Carolina, Milagros, Jenny, gracias por el apoyo incondicional que nos tuvimos, gracias por siempre estar unidas las llevare en mi corazón las quiero. A ti que siempre y sobre todas las cosas me tuviste paciencia, y nunca soltaste mis mano en los peores momentos, gracias Davis.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro-courier en el distrito de Chimbote, 2013. La investigación fue no experimental-transversal -descriptiva, se escogió una muestra de 10 Mypes de una población de 28, a quienes se les aplicó un cuestionario de 16 preguntas cerradas, a través de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: **1.- Determinar las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio-rubro Courier**, el 100% de las MYPE tienen en promedio de 1-20 años de permanencia en Chimbote, se formó para obtener ganancias con el fin de generar empleo,

2.-Respecto a las principales características de los representantes de la Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro Courier, El 90% de los representantes legales en las MYPE son de sexo masculino, **3.-Determinar las principales características de la capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio-rubro Courier**, el 100% de la Micro y pequeña empresa indican que la capacitación es una inversión a futuro. En cuanto a las MYPE encuestadas del rubro servicio Courier del Distrito de Chimbote, indican que obteniendo capacitación mediante sus colaboradores su empresa obtendrá competitividad y calidad.

Concluyendo que la mayoría de Micro y pequeñas empresas encuestadas del rubro Servicio Courier en Chimbote, deben solicitar financiamiento para capacitar a su personal y poder crecer en el mercado.

Palabras claves: Capacitación, mypes, representantes.

ABSTRACT

The overall objective research was to determine the main characteristics of training in Micro and Small Companies category-Courier service sector in the district of Chimbote, 2013. La was descriptive quantitative research, a sample of 10 Mypes a population chose 28, who were applied a questionnaire of 16 closed questions through the survey. With the following results: **1-Regarding the main characteristics of the representatives of the Micro and Small Companies category courier service industry**, 90% of the legal representatives in MSEs are male, **2. Determine the main characteristics Micro and Small Business Service Courier industry-item**, 100% of MSEs have on average 1-20 years in Chimbote, was formed to make profits in order to generate employment, **3. Determine the main characteristics of training for Micro and Small Enterprises of service-industry category Courier**, 100% Micro and small enterprises indicate that training is an investment in the future. As for MSEs surveyed Courier Chimbote District service area, they indicate that getting training through its business partners obtain competitiveness and quality.

Concluding that most micro and small businesses surveyed in the category Courier Chimbote, must apply for funding to train staff and to grow in the market.

Keywords: Training, MSEs, Representatives.

CONTENIDO

	Pág.
Hoja de firma del jurado y asesor	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Contenido.....	viii
Índice de gráficos, tablas y cuadros	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura.....	6
III. Metodología.....	22
3.1 Diseño de investigación	22
3.2 Población y muestra	22
3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5 Plan de análisis.....	23
3.6 Matriz de Consistencia.....	24
3.7 Principios Éticos.....	25
IV. Resultados	26
4.1 Resultados	26
4.2 Análisis de resultados	29
V. Conclusiones.....	32
Referencias bibliográficas.....	33
Anexos.....	36

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Pág.

Tablas	
Tabla N°1: Características generales del representante de la Micro y Pequeña Empresa del Sector –rubro servicio en Chimbote. Periodo 2013.....	25
Tabla N°02. Características de las Micro y Pequeñas Empresa del Sector –rubro servicio en Chimbote. Periodo 2013.....	26
Tabla N°03. Características de la Capacitación de las Micro y Pequeñas Empresa del Sector –rubro servicio en Chimbote. Periodo 2013.....	27
Figuras (Anexos)	
Figura1: Edad Del Representante De La MYPE.....	36
Figura 2: Sexo Del Representante De La MYPE	36
Figura 3: Estado Civil Del Representante De La MYPE	37
Figura 4: Grado de instrucción del Representante de la MYPE.....	37
Figura 5: Años de permanencia en la actividad y el rubro.....	38
Figura 6: N° de trabajadores en la empresa.....	38
Figura 7: ¿La MYPE se formó con la finalidad de obtener ganancia (racionalidad empresarial)?.....	39
Figura 8 y: ¿La MYPE se formó para dar trabajo a las familias (racionalidad de subsistencia)?.....	39
Figura 9: ¿Usted ha recibido cursos de capacitación en los últimos años?.....	40
Figura 10: ¿Qué tipo de capacitación ha recibido?.....	40
Figura 11: ¿Para Usted la capacitación es?.....	41
Figura 12: ¿Sus colaboradores han recibido cursos de capacitación en los últimos años?.....	41
Figura 13: ¿Qué tipo de capacitación han recibido?.....	42
Figura 14: ¿Cree usted que sus colaboradores necesitan capacitación constante?.....	42
Figura 15: ¿Cuenta con recursos económicos para brindar capacitación a sus colaboradores?.....	43
Figura 16: ¿Cree usted que la capacitación mejoraría la rentabilidad de su empresa?	43

I. Introducción

A nivel internacional, las micro y pequeñas empresas representan más del 95% del total de empresas, cumpliendo un papel importante en la economía de todos los países, teniendo una participación de 60 y 70% del empleo y contribuyen entre el 50 y 60% del producto interno bruto (PBI). Promueven las exportaciones; Las pequeñas empresas en el sureste de Europa, así como las de Europa oriental, enfrentan muchos retos que condicionan sus posibilidades de acceder a la capacitación a largo plazo, siendo esto vital para la salud de las pequeñas economías. **(Sifuentes, 2011)**

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

Las aproximaciones teóricas al problema de capacitación para el trabajo de los grupos marginados en América Latina, se relacionan con los siguientes conceptos: Educación de los grupos marginados, capacitación para el trabajo, profesionalización, andrología, educación fundamental, educación para todos, educación para la vida, educación para el desarrollo sostenible, la lucha contra el analfabetismo absoluto y funcional, alfabetización tecnológica, educación formal, informal y no formal, educación permanente. La educación de los grupos marginados, es parte del problema general de la marginalidad, que se erige desde los años cincuenta del siglo XX, como una de las prioridades de investigación en el campo de las ciencias económicas, sociales, políticas, educativas y otros.

La marginalidad y la educación de los grupos marginados se convierten en el objeto de investigación en América Latina en los años cincuenta del siglo XX, cuando muchos habitantes de zonas rurales y de la provincia se trasladan a las grandes ciudades (Buenos Aires, Lima, México, etc.) Donde empiezan a surgir numerosos barrios pobres. Los objetivos de las primeras investigaciones han sido averiguar, cuáles eran las causas de alto índice de marginalidad en la región y cuáles eran los mecanismos de desarrollo económico que contribuían a la marginación de las personas. (Anatolievna, Z. 2013)

La capacitación se ha propuesto llenar vacíos de la educación formal. En los años sesenta, se comienzan a implantar “sistemas de aprendizajes” con una formación ligada a trabajos industrialistas, y en esa época, casi todos los países cuentan con las llamadas instituciones de formación profesional. Inicialmente éstas fueron instituciones con costosa orientación desde la oferta de calificaciones, que buscaron la conformación de sistemas nacionales de aprendizajes con fuerte apoyo de los ministerios de trabajo de cada país y la oferta de capacitación se centraba, casi exclusivamente en las manufacturas y en la construcción.

En la década de los noventa se observa un cambio sustancial en lo que a capacitación en la región se refiere. Se produce la irrupción de nuevos procesos tecnológicos que pusieron en duda la viabilidad de los sistemas de capacitación existentes y se observa un incremento de la participación de las empresas, que comienzan a financiar los cursos de capacitación.

Las pequeñas y microempresas (PYMES), denominadas también como micro y pequeñas empresas (MYPES), representan el 99.64% de las empresas a nivel nacional, según lo demostró Fernando Villarán, tendencia que se mantiene estadísticamente en la región Arequipa. El sector de la micro y pequeña empresa presenta además, una tasa de informalidad del orden del 74.26%, según datos del ministerio de trabajo y promoción del empleo. Sumado a esta situación está el hecho de que la teoría económica señala que la inversión en recursos humanos, incide favorablemente en la

competitividad de las unidades económicas, sean estas empresas, sectores económicos (como el sector MYPE), o los mismos gobiernos.

La apertura de nuestra economía en la década de los 90 ,la reducción del aparato estatal y la incapacidad de nuestra economía en 11 años de generar puesto de empleos dignos, porque se encontraba sumida en una fuerte recesión hace que los trabajadores en el Perú se refugien en un sector que era promovido desde los años 80,pero que se encuentran en el gobierno de Fujimori, el marco adecuado para su promoción; como parte de una estrategia del gobierno para luchar contra el desempleo creciente en el país, en tal sentido muchos trabajadores, se ven obligados a improvisar como empresarios y gerentes de pequeños negocios sin tener la idea de cómo manejarlo en el futuro en algunos caso crecieron de alguna manera pero después de 11 años con una economía más moderna y bajo la influencia de la tecnología y la informática y que tampoco pueden enfrentar debido a su escasa formación como empresarios.**(Centty 2011)**

La actividad económica de Ancash ha registrado un crecimiento promedio anual de 3,4 % en la última década, por debajo de lo registrado en el país (6,4 por ciento); entre los sectores más dinámicos se encuentran: Construcción (10,4 por ciento), restaurantes y hoteles (6,8 por ciento), transportes y comunicaciones (6,5 por ciento), servicios gubernamentales (6,3 por ciento), entre otros. La estructura empresarial de Ancash está mayoritariamente conformada por micros y pequeñas empresas (MYPES). Según el Ministerio de la Producción (2012), existen en el departamento 40,8 mil unidades productivas formales, de las cuales el 99,7 por ciento son micro y pequeñas empresas. El departamento es el noveno en la escala nacional en cuanto a número de empresas formales. Cabe indicar que las MYPE formales emplean a 364,2 mil personas, que representan el 63,6 por ciento de la PEA ocupada de la región. **(Zegarra, 2013)**

Día a día con mayor las empresas se van incrementando en nuestra región. Esto significa que día a día habrá mayor inversión en la capacitación y sustitución del personal que conforma una organización. Los cambios se producen cada vez en menor espacio de tiempo. La adaptación de la empresa a los mismos exige un compromiso especial de su recurso humano. La identificación del ser humano con la empresa es la

única base que hará posible el cambio permanente para evitar el avance de la competencia.

En Chimbote, las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) del rubro Courier están creciendo a pasos agigantados imponiéndose en nuestra ciudad, debido a que el servicio de envíos de documentos o paquetes según lo exija el cliente lo realizan estas empresas que se lanzan al mercado sabiendo que hay suficiente demanda ellos brindan el servicio bajo un compromiso de seguridad y confianza que hace que el cliente confíe y se encuentre seguro que su envío llegará en el tiempo pactado y en un buen estado.

La capacitación es uno de los instrumentos más importantes con los que se cuenta en la transformación de una empresa, y tiene como su propósito fundamental, mejorar el rendimiento actual y futuro de la fuerza de trabajo, mediante la superación de los conocimientos básicos, el perfeccionamiento de las habilidades específicas y la inducción y adecuación de las actitudes de las personas. En la mayoría de las micro y pequeñas empresas (MYPES) que se estudiará, no están aplicando el verdadero concepto y las principales características de la capacitación; por lo que es necesario plantearse la siguiente pregunta: **¿Cuáles son las principales características de la Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio- rubro Courier en Chimbote, 2013?**

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - Courier en el distrito de Chimbote, 2013

Para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Determinar las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) del sector servicio- rubro Courier en Chimbote, 2013.
2. Determinar las principales características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) del sector servicio- rubro Courier en Chimbote ,2013.

3. Determinar las principales características de la capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) del sector servicio- rubro Courier en Chimbote, 2013.

Finalmente la justificación, del estudio nos permitirá describir las principales características de la capacitación en las pequeñas empresas del sector servicio-rubro Courier del distrito de Chimbote, 2013; es decir, la investigación nos permitirá tener ideas mucho más concretas de cómo la capacitación mejorará el rendimiento y el crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) del sector y rubro estudiado. También la investigación permitirá al micro y pequeño empresario tener el conocimiento para que puedan beneficiarse de la obtención de la capacitación del personal, así mismo, saber cuáles serán los beneficios si invierten en capacitación y cómo ello mejora la productividad, competitividad y rentabilidad de dichas empresas.

Esta investigación se realiza con el fin de obtener conocimientos e ir explorando nuestra rama como administradores quedando como evidencia este informe para los próximos alumnos investigadores. Es por ello, que resulta necesario presentar el Informe Final de Tesis, para lo cual se ha presentado la siguiente distribución.

En la parte **I Introducción**, se detalla la caracterización, el problema, el enunciado, los objetivos, la justificación y la distribución del informe de tesis. En la parte **II Revisión de Literatura**, se detallan los antecedentes, las bases teóricas y el marco conceptual. En la parte **III Metodología**, se detalla la Metodología utilizada en el Proyecto de Investigación, en la primera sección de esta parte se especifica el Diseño de Investigación, en la segunda sección la Población y Muestra y en la tercera sección las técnicas e instrumentos utilizados en el presente informe. En la parte **IV Resultados**, se detallan los resultados de la investigación y el análisis de los mismos. Y finalmente, en la parte V Conclusiones, se detallan las Conclusiones arribadas de nuestro Informe de Tesis, las referencias bibliográficas y los anexos.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

Con la exploración bibliográfica sobre la variable, que es parte del estudio de esta investigación, se puede citar los siguientes trabajos que guardan relación con este proyecto de investigación.

Lázaro, (2012) Realizó una investigación titulada: “Determinar las características del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las MYPE dedicadas al rubro de lavanderías en el distrito de Los Olivos durante el periodo 2012”. La investigación fue no experimental – descriptivo para ello se trabajó con una muestra de 42 Mypes que brindan el servicio de lavanderías de una población de 95 Micro empresas, a los cuales se le aplicó una encuesta de 28 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: Respecto a los representantes legales de la empresa, El 98% manifestó que su edad fluctúa entre 18 y 64 años ; el 67% manifestó que su género corresponde al masculino; el 50% manifestó que tiene estudios superiores de instituto completo; el 38% tiene más de 3 años en el mercado siendo evidente que la mayoría de las MYPE dedicadas al servicio de lavanderías tiene más de 3 años de funcionamiento; el 93% respondió que posee entre 1 a 5 empleados; respecto al tipo de financiamiento, el 67% manifestó que el financiamiento es propio y el 33% restante que es ajeno habiendo un desequilibrio respecto al financiamiento de las MYPE 10 dedicadas al servicio de lavanderías; respecto al objetivo de la empresa el 78% manifestó que era para maximizar las ganancias ; en cuanto a la capacitación de los trabajadores, el 52% manifestó que sus trabajadores si se capacitaban y el 48% respondió que sus trabajadores no se capacitaban.

En tal sentido, Lázaro. Obtiene la siguiente conclusión: En general el problema de las MYPE es el financiamiento, la capacitación y la rentabilidad y cuyas características en las MYPE de lavandería han sido descritas en el presente estudio, para lograr elevar estas restricciones o problemas se debe mejorar el tipo de financiamiento, capacitación y elevar la rentabilidad de las empresas, como una forma de solución a corto plazo,

además es importante formalizar todas empresas, ya que con ello se podrá acceder a mejores créditos y financiamientos, así como a talleres y cursos de capacitación de las MYPE de lavandería en el distrito de los Olivos.

Mamani, (2013) en su estudio denominado Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollería del distrito de Huancané - provincia de Huancané, periodo 2012-2013. Respecto a los empresarios: De las MYPE encuestadas se establece que los representantes legales son personas adultas ya que sus edades oscilan entre 26 y 60 años en un 100%. El 89% de los representantes legales encuestados son del sexo femenino. El 67% de los microempresarios encuestados tienen grado de instrucción secundaria completa. Respecto de las MYPE: El 56% de los microempresarios encuestados se dedican al servicio de pollería hace más de 3 años. El 56% de las MYPE encuestadas tiene 2 trabajadores permanentes y el 46% tiene 03 trabajadores eventuales. Respecto de la Capacitación: El 11% de los microempresarios encuestados han recibido una capacitación. El 89% de los microempresarios encuestados no han recibido ningún curso de capacitación. El 56% de los representantes legales de las MYPE encuestadas dijeron que sus trabajadores no reciben capacitación. El 89% de los representantes legales de las MYPE encuestadas dijeron que la capacitación es una inversión. El 89% de los microempresarios encuestados manifestaron que la capacitación sí es relevante para la empresa.

Muñoz,(2013) En su trabajo de investigación titulado “Caracterización del financiamiento, la capacitación de las MYPE del sector servicios –rubro restaurantes de la ciudad de Sullana periodo 2012”, concluyó .Invoca al estado peruano y a todos los actores involucrados a cambiar de mentalidad y adoptar estrategias necesarias para lograr que el país cuente con un sistema nacional de capacitación de la MYPE, en tanto ésta se encargue de articular eficientemente a todos los actores y logre en el mediano plazo cambios en el desarrollo y competitividad de la micro y pequeña empresa, ya que la capacitación es la base y uno de los pilares más importantes para el fortalecimiento, sostenimiento y crecimiento de las empresas.

Dicho análisis pretende crear conciencia en la necesidad de formar un sistema nacional de capacitación que impulse el desarrollo y la promoción de la MYPE en el Perú, para

lo cual se plantea un modelo con acciones y estrategias, lo cual se podría complementar con un estudio posterior que profundice en la factibilidad de cada una de las estrategias señaladas. Su objetivo central fue el logro de la evaluación crítica del funcionamiento y desempeño del sistema nacional de capacitación a la MYPE en el Perú tomando como base comparativa la experiencia en otros países.

2.2 Bases teóricas

Las Micro y Pequeñas Empresas.

Según **Bernilla**, (2013). La Micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Características y estructura empresarial de las MYPE

De acuerdo a la nueva ley MYPE N° 30056 las Micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en algunas de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- **Microempresa:** Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).
- **Pequeña empresa:** Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT)
- **Mediana empresa:** Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300(UIT),

El incremento de montos 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 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.

Régimen tributario de las MYPE

Según **Mintra, (2013)** El régimen tributario facilita la tributación de las MYPE y permite que un mayor número de contribuyentes se incorpore a la formalidad.

El Estado promueve campañas de difusión sobre el régimen tributario, en especial el de aplicación a las MYPE con los sectores involucrados.

La SUNAT adopta las medidas técnicas, normativas, operativas y administrativas, necesarias para fortalecer y cumplir su rol de entidad administradora, recaudadora y fiscalizadora de los tributos de las MYPE.

Crédito por gastos de capacitación

Según **Mintra, (2013)** Las micro, pequeñas y medianas empresas generadoras de renta de tercera categoría que se encuentren en el régimen general y efectúen gastos de capacitación tienen derecho a un crédito tributario contra el Impuesto a la Renta equivalente al monto de dichos gastos, siempre que no exceda del 1% de su planilla anual de trabajadores del ejercicio en el que devenguen dichos gastos.

Los programas de capacitación deben responder a una necesidad concreta del empleador de invertir en la capacitación de su personal, que repercuta en la generación de renta gravada y el mantenimiento de la fuente productora. Asimismo, deben estar comprendidas dentro de la relación de capacitaciones que para tal efecto determinen los Ministerios de la Producción y de Economía y Finanzas en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo mediante decreto supremo. Dichos programas están sujetos a la certificación por parte de la entidad del Estado que establezca el Reglamento.

Además, se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a.** Las empresas deben desarrollar las actividades económicas comprendidas en la Sección D de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) de
- b.** las Naciones Unidas - Revisión 3.0, que se establezcan mediante decreto supremo.

- c. La capacitación debe ser prestada por personas jurídicas y estar dirigida a los trabajadores que se encuentren en planilla, de conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo 018-2007-TR, que establece disposiciones relativas al uso del documento denominado “Planilla Electrónica”, y las Normas reglamentarias relativas a la obligación de los empleadores de llevar planillas de pago, aprobada por el Decreto Supremo 001-98-TR, o normas que las sustituyan.
- d. La capacitación no debe otorgar grado académico.
- e. La capacitación debe realizarse en el país y su duración es establecida mediante decreto supremo.
- f. Los gastos de capacitación deben ser pagados en el ejercicio en el que devenguen.
- g. Las empresas deben comunicar a la SUNAT la información que requiera en la forma, plazo y condiciones que establezca mediante resolución de superintendencia, del ejercicio en que se aplica el beneficio tributario.

Dicho crédito es aplicado en el ejercicio en el que devenguen y paguen los gastos de capacitación, y no genera saldo a favor del contribuyente ni puede arrastrarse a los ejercicios siguientes, tampoco otorga derecho a devolución ni puede transferirse a terceros. Para la determinación del crédito tributario no se consideran los gastos de transporte y viáticos que se otorguen a los trabajadores.

El monto del gasto de capacitación que se deduzca como crédito de acuerdo a lo señalado en este artículo, no puede deducirse como gasto.

El beneficio tiene una vigencia de tres ejercicios a partir del ejercicio 2014.

(Mintra,2013)

Importancia de la Micro y Pequeña Empresa

- Según el (Mintra, 2013) Pueden realizar productos individualizados en contraposición con las grandes empresas que se enfocan más a productos más estandarizados.
- Sirven de tejido auxiliar a las grandes empresas. La mayor parte de las grandes empresas se valen de empresas subcontratadas menores para realizar servicios u operaciones que de estar incluidas en el tejido de la gran corporación redundaría en un aumento de coste.
- Existen actividades productivas donde es más apropiado trabajar con empresas pequeñas, como por ejemplo el caso de las cooperativas agrícolas.

2.3 Marco conceptual.

Teorías de la Capacitación

Según manifiesta **Lefcovich, (2009)**. En Estados Unidos las empresas proporcionan a su personal alrededor de un día de capacitación al año, comparado con las compañías japonesas las cuales normalmente le proporcionan a cada trabajador veinte días completos de capacitación al año. La capacitación se asocia a tres propósitos que son: El desarrollo de habilidades, impartir conocimientos e influir en las actitudes. Es importante no perder de vista que la capacitación debe ser desarrollada y ejecutada como un sistema progresivo, un proceso que consta de tres fases: Diagnostico, Impartición y evaluación.

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

Según indica González, & Olivares,(2013) Debido al proceso de enseñanza-aprendizaje dentro de las organizaciones se formalizó con la capacitación, el aprendizaje de nuevas pautas culturales, la mejora del clima laboral y la adquisición de nuevas habilidades personales que tienen que ver con la capacitación, misma que

como ya hemos comentado, redimensionó su importancia y es evidente que esta se vincula no solo con la adquisición de habilidades técnicas sino que está presente en procesos tan diferentes como la integración de equipos de alto rendimiento, el cambio de actitudes y la formación del talento organizacional.

La capacitación es el proceso de enseñanza-aprendizaje que inicia con el diagnóstico de las necesidades de capacitación, el cual establece un programa y se apoya en diferentes métodos para fomentar en los empleados, nuevos y actuales, las habilidades que necesitan para ejecutar sus labores de manera adecuada como:

1. Análisis de las necesidades: Identificar las habilidades, conocimientos y actitudes específicas para el desempeño del trabajo con la finalidad de mejorar el rendimiento y la productividad. Evaluar a los participantes para asegurar que el programa se ajuste a sus niveles específicos de educación, experiencia y competencias; así como a sus actitudes y motivaciones personales. Establecer los objetivos de un programa formal de capacitación.

2. Diseño de la instrucción: Reunir objetivos, métodos, recursos, descripción y secuencia del contenido, ejemplos, ejercicios y actividades de la instrucción. Organizarlos en un programa. Asegurarse de que todos los materiales, como guías del instructor y cuadernos de trabajo de los participantes, se complementen entre sí, estén escritos con claridad y se combinen en una capacitación unificada que se oriente directamente a los objetivos de aprendizaje que se establecieron. Elaborar un programa formal de capacitación.

3. Validación: Presentar y validar previamente la capacitación. Basar las revisiones finales en resultados piloto para garantizar la eficacia del programa.

4. Aplicación: Cuando sea aplicable, impulsar el éxito con un taller para capacitar al instructor que se centre en el conocimiento y las habilidades para la presentación, además del contenido mismo de la capacitación. Desarrollo del programa de capacitación. Evaluar el éxito del programa de acuerdo con los siguientes puntos

5. Evaluación y seguimiento: .Reacción: Documentar las reacciones inmediatas de los aprendices ante la capacitación. Aprendizaje: Usar tanto los recursos para la retroalimentación como las pruebas previas y posteriores para medir lo que se aprendió en el proceso. Comportamiento: Una vez terminada la capacitación, anotar las reacciones que tienen los supervisores ante el desempeño de las personas que se entrenan. Resultados: Determinar el grado de mejora en el desempeño laboral.

Según Robert,(2012) Como sabemos la capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación nuevas circunstancias internas y externas. La capacitación mejora los niveles de desempeño y es considerada como un factor de competitividad en el mercado actual. A continuación se presentan algunos conceptos sobre Capacitación de personal: La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Proceso de enseñanza de las aptitudes básicas que los nuevos empleados necesitan para realizar su trabajo”. Actitudes del personal en conductas produciendo un cambio positivo en el desempeño de sus tareas. El objeto es perfeccionar al trabajador en su puesto de trabajo”.

La capacitación se considera como un proceso a corto plazo, en que se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimientos, habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto que desempeña, y por lo tanto posibilita su desarrollo personal, así como la eficacia, eficiencia y efectividad empresarial a la cual sirve.” Es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos.

El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla,

La importancia de la capacitación tiene incidencia en varios aspectos como:

a) Productividad

Las actividades de capacitación no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. Ya que capacitar a los empleados consiste en darles los conocimientos, actitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño óptimo. Las organizaciones en general deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permitan enfrentarse en las mejores condiciones a sus tareas diarias.

b) Calidad

Los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados, también contribuyen a elevarla calidad de la producción de la fuerza de trabajo. Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos, cuando tienen los conocimientos y habilidades labores necesarios, son menos propensos a cometer errores costosos en el trabajo.

c) Planeación de los Recursos Humanos

Las necesidades futuras de personal dependerán en gran medida de la capacitación y desarrollo del empleado.

d) Salud y seguridad

Una adecuada capacitación ayuda a prevenir accidentes industriales, mientras que en un ambiente laboral seguro puede conducir actividades más estables por parte del empleado.

e) Dimensión psicológica

La capacitación genera un cambio de actitud, tanto para sus relaciones personales como laborales, además, mejora su grado de motivación, de seguridad en sí mismo, el nivel de autoestima, etc.

f) Desarrollo personal

No todos los beneficios de capacitación se reflejan en la misma empresa.

Importancia de la capacitación

Según manifiesta Hugo,(2013) La importancia de capacitar a los empleados radica en que de ellos dependerá la productividad y calidad de los productos o servicios que se producen y se venden. Normalmente la capacitación tiene poca duración, se utilizan métodos planeados, sistemáticos y organizados, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de los conocimientos, habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto que se desempeña. En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas de contar con un personal calificado y productivo. Con la capacitación, no solo se contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos; sino que también, redundará en beneficios para la empresa. La capacitación es sin duda una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

Cuando los empleados están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos, cuando tienen los conocimientos y habilidades laborales necesarios, cometen menos errores costosos para usted y su empresa. Una adecuada capacitación ayuda a prevenir accidentes en la empresa, tener un ambiente laboral seguro puede conducir a construir actividades más estables por parte del empleado.

La capacitación genera un cambio de actitud, tanto para sus relaciones personales como laborales; además, mejora el nivel de motivación, de seguridad en sí mismo y

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

Historia del Servicio Courier.

Desde los tiempos más antiguos, el Correo nace con la necesidad que tiene el hombre de transmitir información y ha buscado mecanismos para comunicarse con otras personas que se encuentran en otros lugares.

Para comunicarse se utilizó diferentes medios:

- El lenguaje (Gestos y articulaciones)
- El oído (Tambores)
- La vista (señales de Humo)
- La palabra

En Mesopotamia hace 5.000 años habitaron los sumerios, los cuales fueron los primeros en manejar la escritura y, por lo tanto, los primeros en escribir cartas. Los egipcios escribían sobre pergaminos que fabricaban con pieles de animales. Más tarde usaron los papiros, hechos a partir de la corteza de un arbusto y ya existía una amplia red de mensajeros en Egipto, siendo el Nilo la principal vía de comunicación.

En Persia, Cyrus reorganizó hace más de 2.500 años un sistema de correos que funcionaba desde tiempos inmemoriales. El historiador griego Herodoto escribió acerca de los correos persas: "Ni la nieve, ni la lluvia, ni la oscuridad, ni la noche,

impedirán que estos correos cumplan con su deber". Un mensajero legendario es el corredor de la célebre batalla de Maratón, que en el año 490 A.C. recorrió los 42 kilómetros que separaban dicho lugar de Atenas para anunciar la victoria de los griegos. Cumplido su deber, murió. Los informes bajaban las aguas del río Nilo hasta llegar a la majestuosa residencia real.

Desde el principio, el correo fue una herramienta del poder: Los gobernantes podían informarse de lo que pasaba en sus territorios y hacer llegar sus órdenes a todos los ciudadanos mediante la palabra escrita. Más tarde, los chinos inventaron el papel, un material más liviano y de más fácil manejo, que se Impuso en todo el imperio del lejano Oriente y fue conocido mucho después en Occidente. China impulsó el desarrollo más importante del correo en la Antigüedad, que llegó a ser ejemplar.

En América, Cuando los conquistadores llegaron a América, encontraron civilizaciones que tenían un excelente sistema de correos para transmitir noticias e intercambiar mercancías. Entre estas civilizaciones se puede mencionar a los Incas, quienes contaban con un mensajero especial denominado Chasqui, quien era el encargado de transmitir los mensajes de manera verbal. Los Chasquis eran ágiles y altamente capacitados corredores que entregaban los mensajes reales y otros objetos a los gobernantes del Imperio Inca. **(Huamanchumo ,2013)**

Definiciones de Courier

Courier es una empresa destinada a la importación y exportación de mercaderías tales como paquetes y documentos alrededor del mundo. **(Cárdenas, 2012)**

Los Courier se distinguen de los servicios de correos tradicionales, por la velocidad, la seguridad, el seguimiento, las firmas de clientes y funcionarios, la especialización, y la logística.**(wiki,2013)**

El servicio de Courier se encarga realizar envíos de documentos o paquetes de un tamaño y peso limitado a un determinado costo. Este tipo de envío puede ser distribuido a nivel nacional e internacional según lo indique el cliente.

Lo que caracteriza a este servicio es la rapidez y velocidad con la que realiza sus envíos, no obstante esta rapidez dependerá de la accesibilidad que tenga el agente de Courier al lugar y de la distancia que haya hacia el destino final. También, el servicio de Courier se caracteriza por brindar seguridad y personalización de los servicios valorados durante el proceso y ejecución del reparto.

Es importante destacar, que la mayoría de empresas que ofrecen el servicio de Courier trabajan bajo el estándar Premium en servicio de correos postales y paquetería. Estas empresas que cuentan con este respaldo de calidad tienen mayor demanda por el público, por lo tanto los usuarios realizan sus envíos justificando el costo a pagar por dicho servicio.

Descripción de una Micro y Pequeña Empresa estudiada:

Empresa: Lim Courier Sac

- Sector: Transporte
- Descripción: Empresa de Courier (Distribución de documentos y paquetes)
- Dirección: Psj 28 de julio Miramar Bajo.
- Ciudad: Chimbote

- Provincia: Ancash
- Forma Jurídica: Sociedad Anónima
- Tipo de Empresa: Comercial

La empresa Logística Integrada en Mensajería y Courier (Lim Courier Sac) es una persona jurídica, cuya actividad principal es la prestación de los servicios postales en todas sus modalidades con ámbito de acción a nivel nacional.

El Plan Estratégico es el instrumento básico en la gestión postal, esencial en la direccionalidad y logro de objetivos de mediano y largo plazo, y en el incremento de la competitividad del negocio postal.

Para que nuestra Empresa alcance la modernidad, eficiencia y competitividad que exige el mercado postal y logre ofrecer las mejores soluciones a usuarios y clientes, se requiere de un liderazgo estratégico que sea capaz de conducir a la empresa a una posición sólida, como actividad económica y como centro de interrelación de la actividad Humana.

El objeto social de la Empresa es:

- a. Prestar el servicio postal en todas sus modalidades en el ámbito nacional, así como servicios y actividades conexas y complementarias al servicio postal.
- b. Prestar servicios de asesoría y consultoría nacional en materia postal.

Tiene la finalidad de mejorar su posición competitiva, LIM COURIER viene desarrollando esfuerzos para elevar su calidad de servicio, contar con mayor tecnología, ofrecer nuevos productos, fortalecer sus sistemas de gestión, entre otros aspectos. Para responder al reto de competitividad, la Empresa se ve enfrentada a la necesidad de replantear su misión y visión, a fin de realizar los cambios internos necesarios para incursionar en nuevos negocios, elevar su calidad de servicio y cumplir satisfactoriamente con el rol desempeñado.

Misión:

“Garantizar a nuestros clientes un servicio postal oportuno y de calidad, Fortalecer la integración social y contribuir al desarrollo de la localidad”.

Visión:

“Ser reconocida como la Empresa líder en el servicio postal local”

Eficiencia Operativa: Un rasgo de alta incidencia en el entorno actual es la Competencia, la cual está exigiendo que las organizaciones desarrollen sus Capacidades, reformulen sus políticas, optimicen la calidad de sus servicios con la finalidad de mantenerse y ampliarse en el mercado, bajo este esquema.

Innovación: Este proceso que consiste en la aplicación de nuevas ideas, conceptos, servicios y prácticas en la planeación y ejecución de nuestras actividades diarias, nos permitirá mantenernos vigentes en el mercado actual, altamente competitivo, globalizado, lo cual hará posible la creación de nuevos productos postales, que hagan la diferencia con lo ofrecido por la competencia.

Otros tipos de servicios.

- Servicio de Encomiendas en Lima y Provincias
- Servicio Económico de Sobres Nacional
- Servicio Regular 24 horas
- Servicio Especial en Lima y provincias
- Servicio de Valorados en Lima y provincias

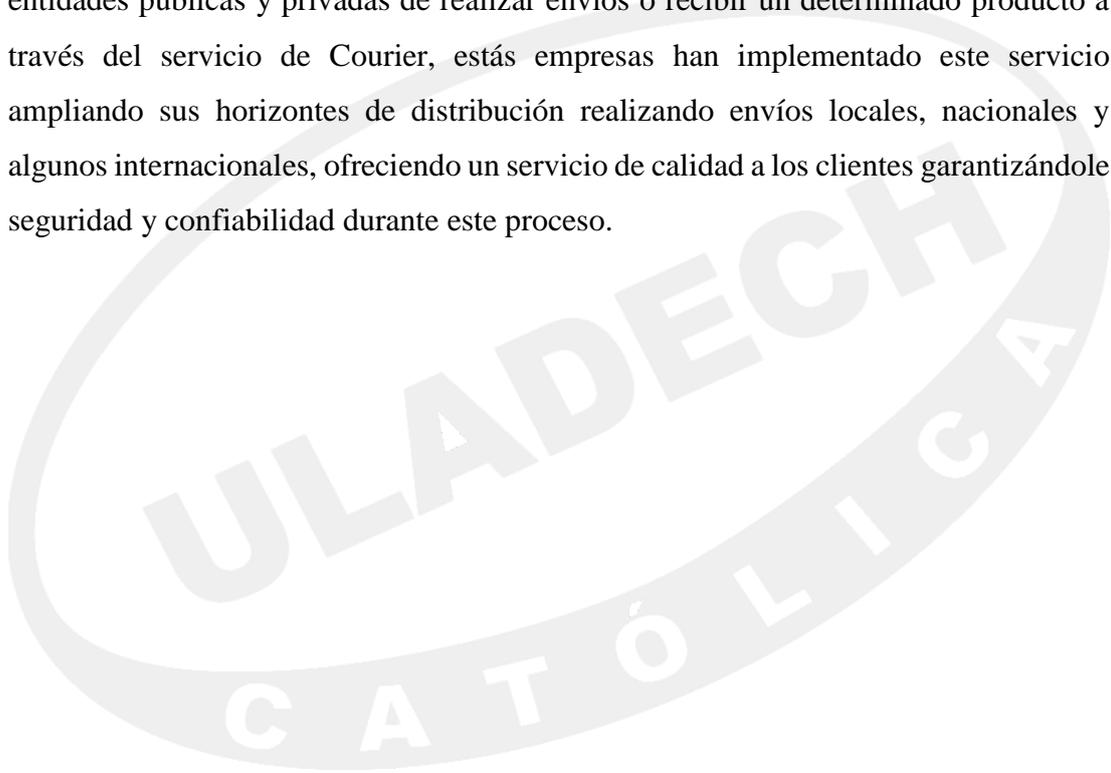
Desarrollo del procedimiento –Servicio Courier.

1. Recojo de la correspondencia en las oficinas del cliente.
2. Disposición de un ejecutivo de cuentas para la coordinación y el seguimiento del servicio.
3. Dos visitas adicionales a la entrega, en caso de no haber encontrado al destinatario.
4. Un cargo o comprobante de entrega que será firmado y/o sellado por el destinatario.

5. Listado de motivo de devoluciones para la actualización de la base de datos del cliente.
6. Clasificación y distribución en el plazo elegido.
7. Devolución de cargos

Los tiempos de distribución son de 4 días, 2 días, 1 día, 8 horas y 4 horas o según requerimiento del cliente

Debido a la gran demanda que existe en el mercado por el público en general y las entidades públicas y privadas de realizar envíos o recibir un determinado producto a través del servicio de Courier, estas empresas han implementado este servicio ampliando sus horizontes de distribución realizando envíos locales, nacionales y algunos internacionales, ofreciendo un servicio de calidad a los clientes garantizándole seguridad y confiabilidad durante este proceso.



III. Metodología

3.2 Diseño de la investigación

El diseño que se utilizó en la investigación fue no experimental- transversal-descriptivo

No experimental porque se realizó sin manipular ninguna de 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 por qué 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 MYPE, Representantes y la variable en estudio.

3.3 Población y muestra

La población en estudio estuvo conformada de un total de 28 Mypes registradas del sector servicio- rubro Courier del distrito de Chimbote (Fuente: SUNAT), de las cuales se determinó una muestra de 10 MYPE las cuales fueron seleccionadas en forma dirigida y que estuvieron dispuestas a participar en la presente investigación.

3.4 Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	CONCEPTO O DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN
Capacitación	La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.	Procesos de enseñanza.	Gestión de aprendizaje.	Nominal
		Desarrollo de habilidades y destrezas.	Talleres de charlas	Nominal
		Desempeño laboral.	Finanzas, mercadotecnia, recursos humanos, etc.	Nominal
		Programa permanente.	Empleados nuevos, y permanentes.	Nominal
		Brinda aportes.	Rentabilidad de la empresa.	Nominal

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente trabajo de investigación se aplicó la técnica de la encuesta, y como instrumento se utilizó un cuestionario estructurado por 16 preguntas relacionadas a los aspectos generales de la empresa, al empresario y las variables en estudio: capacitación.

3.6 Plan de Análisis.

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se utilizó la estadística descriptiva; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales y gráficos estadísticos de las variables en estudio.

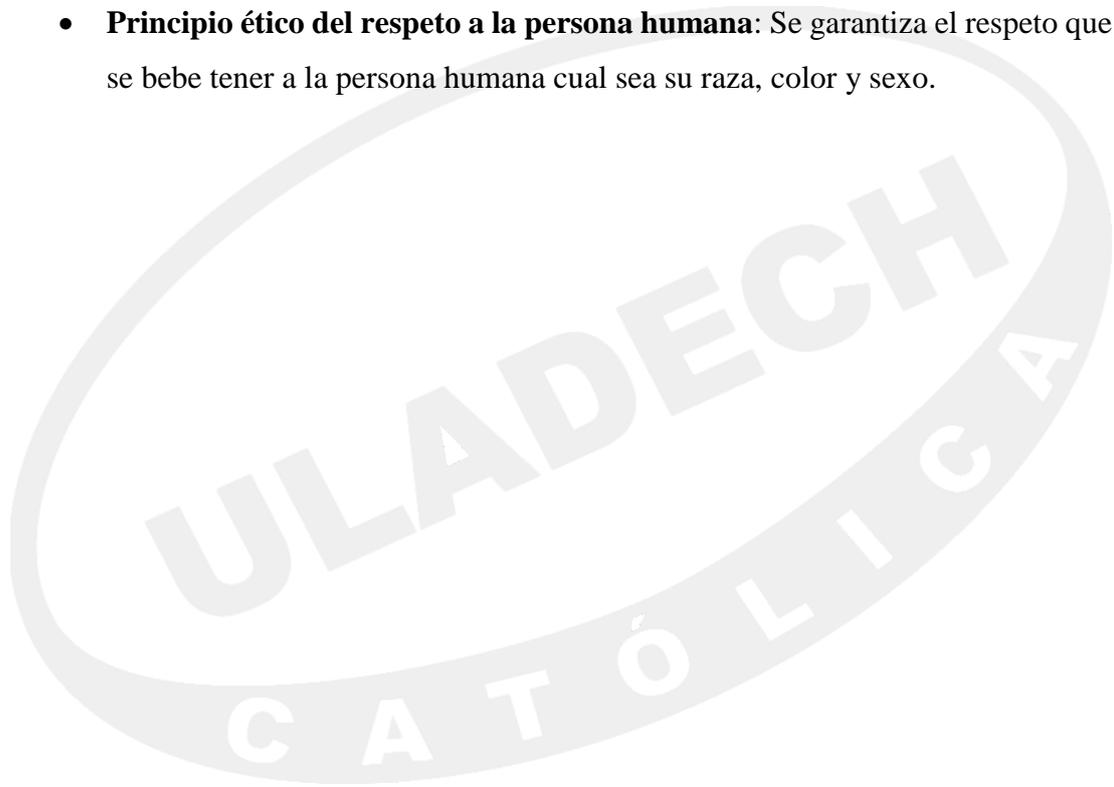
El procesamiento de los datos se realizó en el programa Microsoft Excel.

3.7 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	MÉTODOS Y DISEÑOS	INSTRUMENTOS Y PROCESAMIENTO
<p>Problema Central:</p> <p>¿Cuáles son las principales características de la Capacitación en las MYPE del sector servicio-rubro Courier en Chimbote ,2013?</p>	<p>Objetivo Principal:</p> <p>Determinar las principales características de la capacitación en las Mypes del sector servicio-Courier en el distrito de Chimbote, 2013</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> •Determinar Las principales características de las MYPE del sector servicio-rubro Courier en Chimbote, 2013. •Determinar las principales características de los representantes de las MYPE del sector servicio-rubro Courier en Chimbote ,2013. •Determinar las principales características de la capacitación de las MYPE del sector servicio-rubro Courier en Chimbote, 2013. 	<p>La capacitación en las MYPE.:</p> <p>Es 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.</p>	<p>Población:</p> <p>La población está constituida por 10 micros y pequeñas empresas dedicadas al sector y rubro en estudio.</p> <p>Muestra:</p> <p>Para realizar la investigación se escogió en forma dirigida una muestra de las MYPE que estén dispuestas a colaborar con las encuestas.</p>	<p>Tipo:</p> <p>La investigación fue de tipo cualitativo, porque en la recolección de datos y la presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.</p> <p>Nivel:</p> <p>El nivel de investigación es descriptivo, debido a que solo se limitará a describir las principales característica de la variable en estudio.</p> <p>Diseño:</p> <p>El diseño que se utilizó en la investigación es no experimental transversal porque se realizó sin alterar las variables, es decir, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto</p>	<p>Técnica:</p> <p>La técnica que se utilizó es la encuesta.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>En el estudio se usó el instrumento del cuestionario</p> <p>Plan de análisis de los datos:</p> <p>Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se usó del análisis descriptivo, para la tabulación de los datos, elaboración de gráficos en el programa Microsoft Excel.</p>

3.8 Principios Éticos

- **Principio ético de la confidencialidad:** Mediante este principio se garantiza que la información brindada por la MYPE únicamente será utilizada para el presente estudio
- **Principio ético de la confiabilidad:** Se garantiza la lealtad, la honestidad, e Integridad de la información brindada por los representantes de las MYPE
- **Principio ético del respeto a la persona humana:** Se garantiza el respeto que se debe tener a la persona humana cual sea su raza, color y sexo.



IV. RESULTADOS

4.1 RESULTADOS

Tabla 01. Características generales del representante de la Micro y Pequeña Empresa del Sector –rubro servicio en Chimbote. Periodo 2013

Datos generales:	Número de Mypes	Porcentaje
Edad (años)		
20 - 30	0	0,0
31 - 40	7	70,0
41 a más	3	30,0
Total	10	100,0
Sexo		
Masculino	9	90,0
Femenino	1	10,0
Total	10	100,0
Estado Civil		
Soltero	2	20,0
Casado	5	50,0
Conviviente	3	30,0
Total	10	100,0
Grado de Instrucción		
Primaria	0	0,0
Secundaria	5	50,0
Superior no universitaria	3	30,0
Superior universitaria	2	20,0
Total	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas de Chimbote

Tabla 02. Características de las Micro y Pequeñas Empresa del Sector –rubro servicio en Chimbote. Periodo 2013

De la Empresa:	Número de Mypes	Porcentaje
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)		
1 a 20	10	100,0
21 a 30	0	0,0
Total	10	100,0
Números de trabajadores		
1 a 10	3	30,0
11 a más	7	70,0
Total	10	100,0
Su empresa se creó para obtener racionalidad Empresarial		
Si	10	100,0
No	0	0,0
Total	10	100,0
Su empresa se creó para obtener Racionalidad de subsistencia		
Si	10	100,0
No	0	0,0
Total	10	100,0
Ha recibido capacitación en los últimos años		
Si	7	70,0
No	3	30,0
Total	10	100,0
Qué tipo de capacitación ha recibido		
Emprendimiento	3	30,0
Manejo de Personal	2	20,0
Documentación Empresarial	2	20,0
Ninguna	3	30,0
Total	10	100,0
La capacitación es:		
Inversión	10	100,0
Gasto	0	0,0
Total	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas de Chimbote

Tabla 03. Características de la Capacitación de las Micro y Pequeñas Empresa del Sector –rubro servicio en Chimbote. Periodo 2013

Capacitación:	Número de Mypes	Porcentaje
Sus colaboradores recibieron capacitación		
Si	8	80,0
No	2	20,0
Total	10	100,0
Qué tipo de capacitación han recibido:		
Marketing	0	0,0
Emprendimiento	0	0,0
Atención al cliente	2	20,0
Otros	5	50,0
Ninguno	3	30,0
Total	10	100,0
Los colaboradores deben recibir capacitación Constante:		
Si	10	100,0
No	0	0,0
Total	10	100,0
Cuenta con recursos para brindar capacitación		
Si	3	30,0
No	7	70,0
Total	10	100,0
La capacitación mejoraría la rentabilidad De su empresa		
Si	10	100,0
No	0	0,0
Total	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas de Chimbote

4.2 Análisis de Resultados

Discusión:

Características generales del representante de la Micro y Pequeña Empresa del Sector –rubro servicio en Chimbote. Periodo 2013

Con respecto a la Edad: En los resultados obtenidos en el presente trabajo el 70% de los representantes legales de las MYPE tiene entre 31 y 40 años; lo que coincide con los resultados obtenidos por Mamani, (2013), donde el 100% de la edad promedio de los representantes legales fue de 26 a 60 años. Esto demuestra que actualmente las MYPE son dirigidas por personas adultas. **Con respecto al sexo:** El 90% de los representantes legales en las MYPE son de sexo masculino; resultado que contrasta con Mamani, (2013), donde el 89% de los representantes legales son de sexo femenino. Esto demuestra que actualmente las MYPE son dirigidas por ambos sexos. **Con respecto a la estado civil:** El 50% de los representantes de la Mypes son de estado civil casados, el 30% son convivientes y el 20% restante tienen estado civil solteros. Esto demuestra que las MYPE son dirigidas por representantes con estado civil casado. **Con respecto a la grado de instrucción:** El 50% de los representantes legales de las MYPE tienen grado de instrucción de estudios Universitarios, resultado obtenidos que difiere por Mamani, (2013) donde el 67 % de encuestados tiene el grado de secundaria completa, Esto demuestra que actualmente la mayoría de las MYPE de Chimbote, están siendo gestionadas por profesionales universitarios y representante que solo llegaron al nivel secundario.

Características de las Micro y Pequeñas Empresa del Sector –rubro servicio en Chimbote. Periodo 2013

Con respecto a la permanencia en el mercado: El 100% de las MYPE encuestadas tienen en promedio de 1-20 años de permanencia de actividades en el distrito de Chimbote, resultado que coincide con Mamani, (2013), donde del 56% de MYPE tiene una permanencia de 1-20 años en el mercado. Esto demuestra que las MYPE tienen posicionamiento en el mercado. **Con respecto a los N° de colaboradores:**

El 70%, de las MYPE tienen de 11- a más Colaboradores y el 30% tienen de 1-10 colaboradores. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las MYPE de Chimbote tienen más de 11 colaboradores, esto demuestra que necesitan colaboradores para poder satisfacer los servicios que presta. **Con respecto a la racionalidad**

empresarial: El 100% de las MYPE se formó para obtener ganancias, resultado que coincide con Lázaro, (2013) donde el 78 % de las MYPE se formó para maximizar ganancias. Esto demuestra que en Chimbote las MYPE están siendo formadas para obtener racionalidad empresarial. **Con respecto a la racionalidad y subsistencia:** El

100% de las MYPE se formaron con el fin de generar empleo a la familia. Esto demuestra que las MYPE si se formaron para dar trabajo a las familia. **Con respecto**

a los Cursos de capacitación en los últimos años: Referente a la capacitación el 70% de los representantes de las MYPE han recibido capacitación y los 30% restantes no cuentan con capacitación. Esto demuestra que los representantes de las MYPE

no están siendo capacitados en su totalidad, y esto es un riesgo para su crecimiento.

Con respecto a la tipo de capacitación recibida: El 30% de los representantes de las MYPE no cuenta con una capacitación, el otro 30% recibió capacitación sobre Emprendimiento, el 20 % recibió capacitación sobre manejo de personal y los restantes 20% recibió capacitación sobre documentación Empresarial. Esto demuestra que actualmente la mayoría de los representantes de las MYPE de Chimbote 2013 al menos sabe lo que es emprendimiento y están trabajando con ello. **Con respecto a la**

capacitación es inversión o gastos: El 100% de representantes legales en la MYPE tienen como significado que la capacitación es inversión; resultado que contrasta con Mamani, (2013), donde el 89% de las MYPE consideran a la capacitación como inversión.

Características de la Capacitación de las Micro y Pequeñas Empresa del Sector – rubro servicio en Chimbote. Periodo 2013

Con respecto a los colaboradores han recibido capacitación en los últimos:

El 80% de los colaboradores cuentan con cursos de capacitación y el 20% restante no cuenta con capacitación. Esto demuestra que aún falta capacitar un parte de colaboradores para puedan brindar un servicio de calidad. **Con respecto a los Tipos**

de capacitación: El 50% de los colaboradores cuenta con una capacitación, 30% restante no recibió ningún tipo de capacitación. El 20% recibió capacitación sobre atención al cliente. Esto demuestra que la capacitación solo se brindó a un 70% de sus colaboradores y hay un 20% que aún falta capacitar. Esto demuestra que la capacitación no se ha brindado en un 100 %.

Con respecto a la Capacitación constante: El 100% de los representantes de las MYPE, indica que sus colaboradores necesitan una capacitación constante para poder sobresalir y ser reconocidos como una empresa exitosa. **Con respecto Cuenta con recursos económicos para capacitar a**

sus colaboradores: El 70% no cuentan con recursos económicos para brindar capacitación el 30% indica que si cuenta con recursos. Esto demuestra que los representantes se deberían buscar financiamiento para capacitar a sus colaboradores.

Con respecto a la capacitación aumentaría la rentabilidad de su empresa: El 100% de los representantes de las MYPE están de acuerdo que si su personal se capacita constantemente su empresa lograría ser más rentable en la ciudad de Chimbote.

V. Conclusiones

- Los representantes de la MYPE, tienen una edad de 31 y 40 años, son hombres en su mayoría, la mitad cuentan con estudios superiores y el restante solo llegó hasta la secundaria, desempeñan el cargo de gerente general entre 1 y 20 años.
- Las MYPE, tienen entre 1 y 20 años de permanencia de actividades brindando servicio de Courier en el distrito Chimbote, tuvieron en cuenta la racionalidad empresarial y de subsistencia al momento de formar su empresa y tienen más de 11 trabajadores a su cargo.
- La mayoría de los colaboradores de las MYPE han recibido capacitación. Se detectó que la mayoría de colaboradores a recibió una pequeña capacitación al comienzo de sus labores en la empresa para poder manejar el sistema propio de cada una de ellos, pero solo fue al principio más no en el transcurso de los años que llevan laborando en las empresas de servicio Courier en Chimbote.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. CIFUENTES(2011)“Caracterización del financiamiento, la capacitación, la competitividad y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio– rubro boticas, del distrito de Manantay, período 2009 – 2010”, memoria para obtener título profesional de Lic., En administración, Escuela de Administración, Universidad los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
2. Anatolievna (2013)"Las bases teórico-metodológicas de la capacitación para el trabajo en América Latina", en Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 182, 2013. Texto completo en <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/la/2013/capacitacion-trabajo-america-latina.html>
3. Centty, V. D. B. (2011). La inversión en recursos humanos y la competitividad de las micro y pequeñas empresas de la región Arequipa. España: B - EUMED. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
4. Zegarra, I, K (2013) Caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPE del sector comercio, rubro librerías del distrito de Chimbote, periodo 2009-2010”, memoria para obtener título profesional de Lic. , En administración, Escuela de Administración, Universidad los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
5. Lázaro, E, J (2012) caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hospedaje de la ciudad de Huaraz, 2013.”, memoria para obtener título profesional de Lic. , En administración, Escuela de Administración, Universidad los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

6. Mamani. (2013). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollería del 47 distrito de Huancané - provincia de Huancané, periodo 2012-2013.
7. Lefcovich, M. L. (2009). La capacitación en la empresa: aspectos a tener en cuenta. Argentina: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
8. González, M., & Olivares, S. (2013). Planeación e integración de los recursos humanos: capital humano (2a. ed.). México: Larousse - Grupo Editorial Patria. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
9. Sánchez, R. R. (2012) Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro panificadoras del distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2009-2010". Memoria para obtener título profesional de Lic., En administración, Escuela de Administración, Universidad los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
10. Zamora, H. (2013). La importancia de la capacitación en la actualidad. Extraído el 15 de junio de 2013, Disponible en <http://iaed-ac.com.mx/recursos-humanos/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-actualidad/>
11. Huamanchumo, J. V. (2013) Caracterización de la formalización y la competitividad en las mypes del sector servicios rubro Courier y mensajería del distrito de Chimbote, período 2012-2013. memoria para obtener título profesional de Lic., En administración, Escuela de Administración, Universidad los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

- 12.** Cárdenas, J. (2012). Creación de una Empresa de Servicios Courier Ubicada en la Parroquia Eloy Alfaro del Cantón Quito. Tesis para optar el título de Ingeniería en Administración de Empresas, Escuela de Administración de empresas, Universidad central de Ecuador, Quito.
- 13.** Courier (desambiguación) (s.f.). En Wikipedia. Recuperado el 15 de junio de 2013 de http://es.wikipedia.org/wiki/Courier_%28desambiguaci%C3%B3n%29#Servicio_de_correo.
- 14.** El gobierno modificó el reglamento de Ley Mype (s.f.). En gestión. Recuperado el 16 de junio de 2013 de <http://gestion.pe/noticia/312421/gobierno-modifico-reglamento-ley-mype>
- 15.** MINTRA. (2013). MINTRA.GOB. Obtenido de MINTRA.GOB: <http://www.mintra.gob.pe/normaCompletaSNIL.php?id=3300>
- 16.** Bernilla, M., (2013), Micro y pequeña empresa (Mype) oportunidad de crecimiento. Lima, Perú: Edigraber Ediciones.

Anexos

Anexo N°1: Figuras

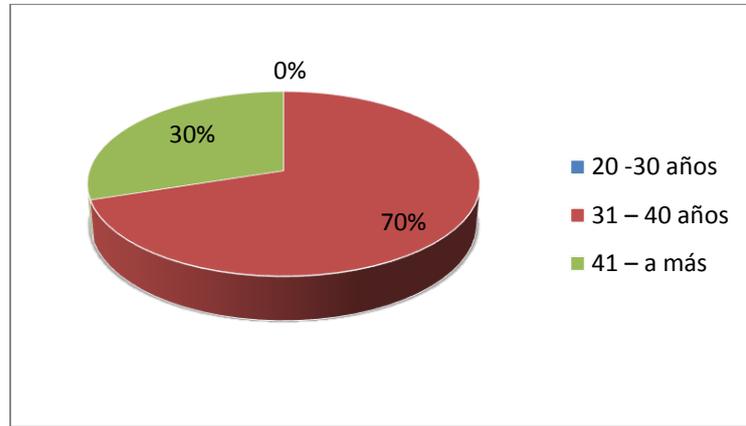


Figura 1: Edad del representante

Fuente: Tabla N° 1

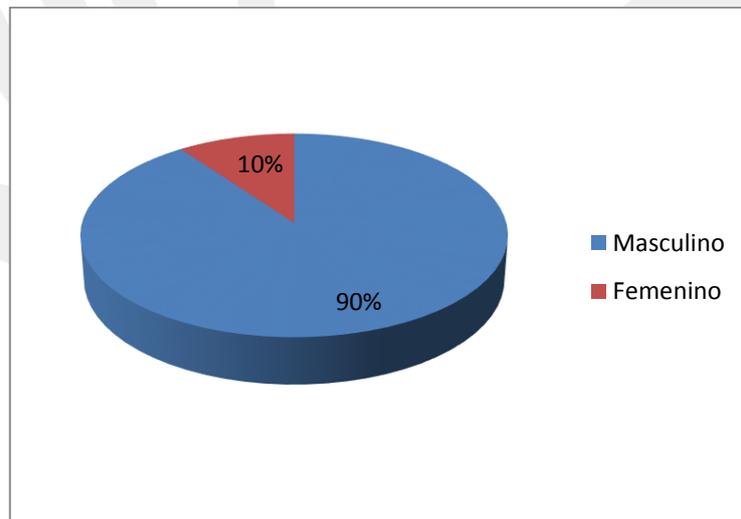


Figura 2: Sexo del representante

Fuente: Tabla N° 1

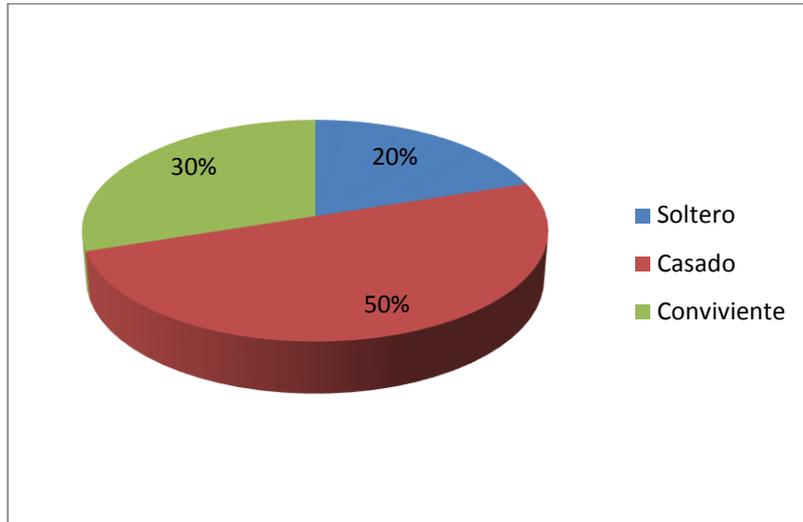


Figura 3: Estado Civil del representante

Fuente: Tabla N° 1

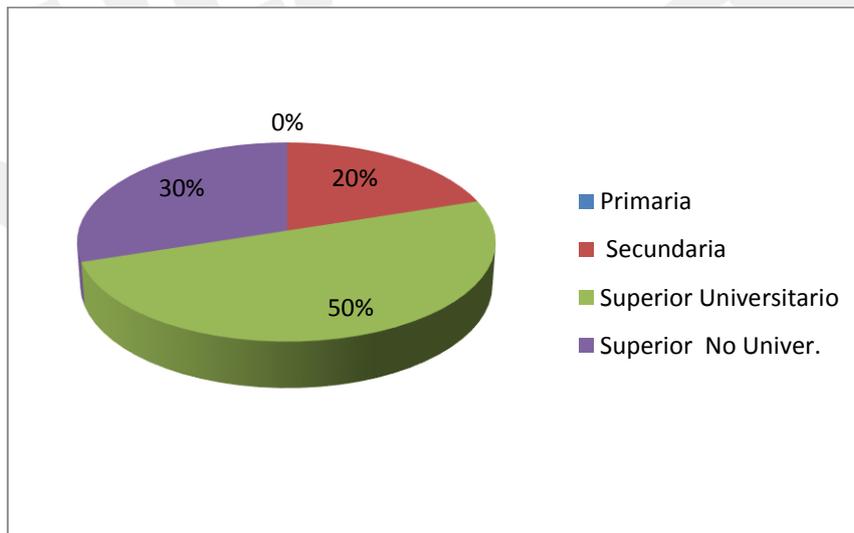


Figura 4: Grado de instrucción del representante

Fuente: Tabla N° 1

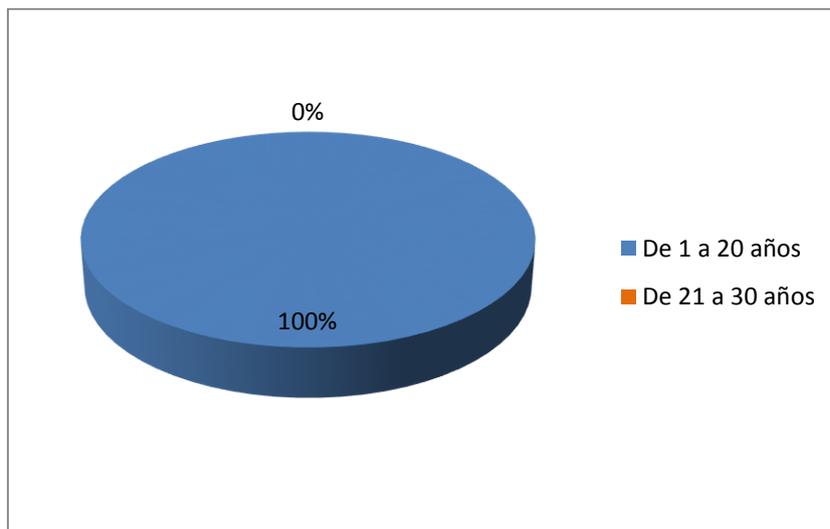


Figura 5: Permanencia en el mercado

Fuente: Tabla N° 2

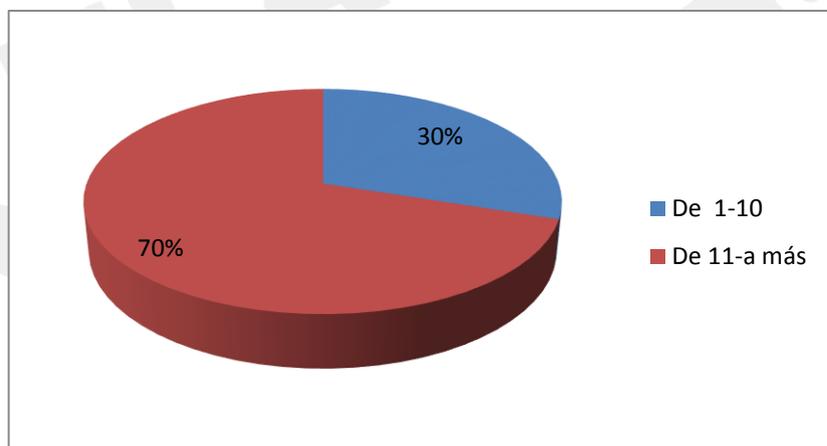


Figura 6: Número de trabajadores

Fuente: Tabla N° 2

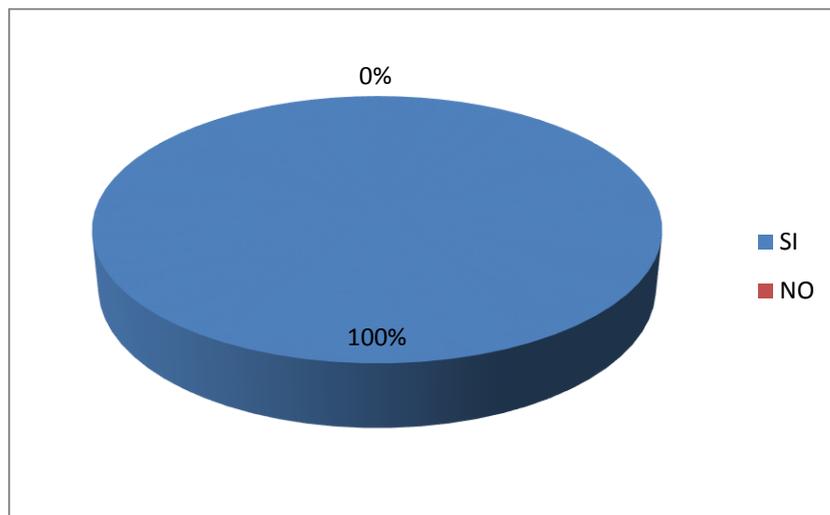


Figura 7: Racionalidad Empresarial

Fuente: Tabla N° 2

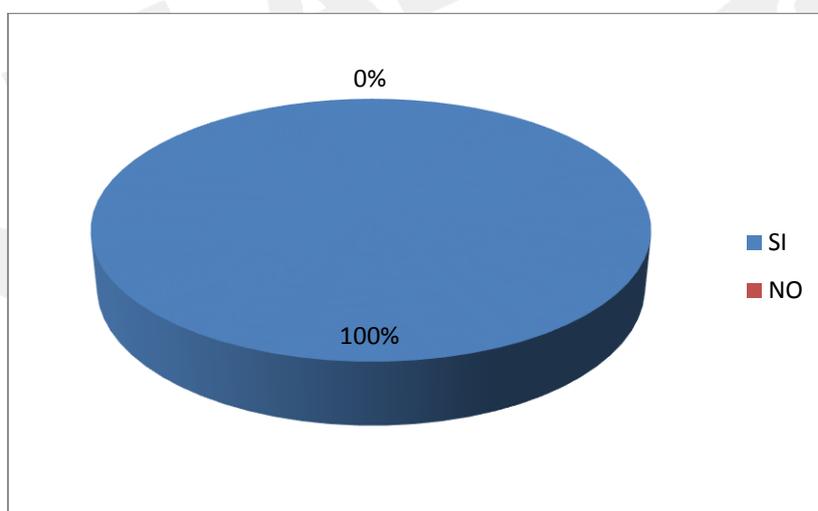


Figura 8: Racionalidad de subsistencia

Fuente: Tabla N° 2

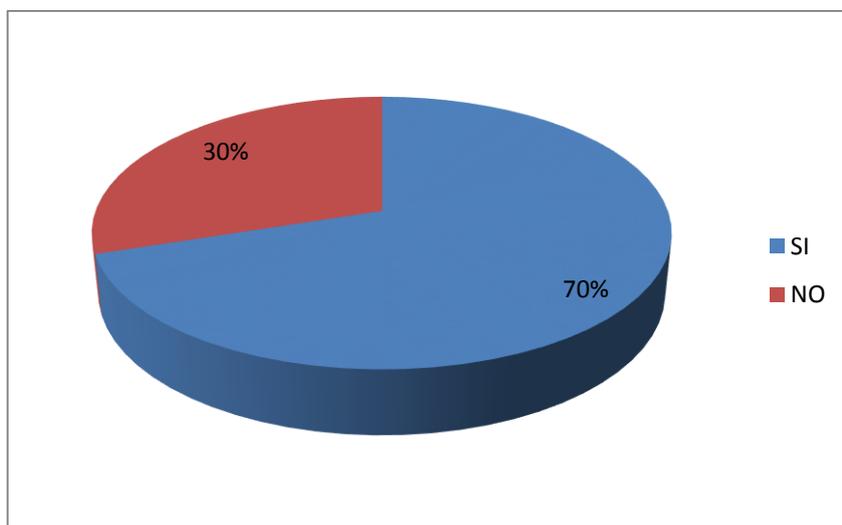


Figura 9: Cursos de Capacitación

Fuente: Tabla N° 2

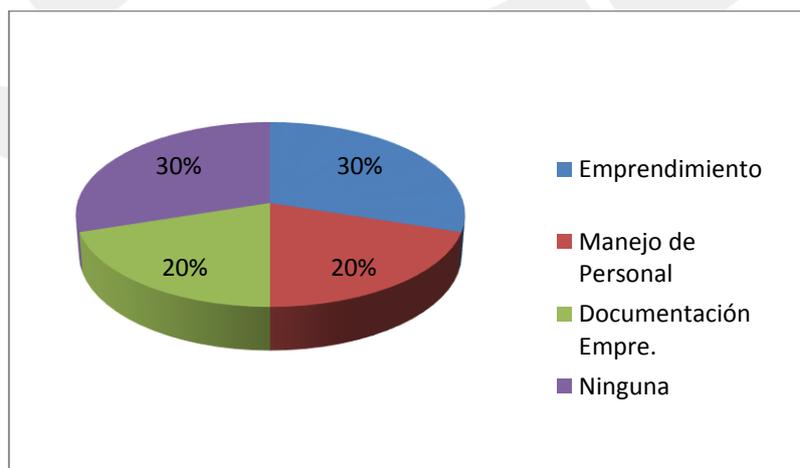


Figura 10: Tipos de Capacitación

Fuente: Tabla N° 2

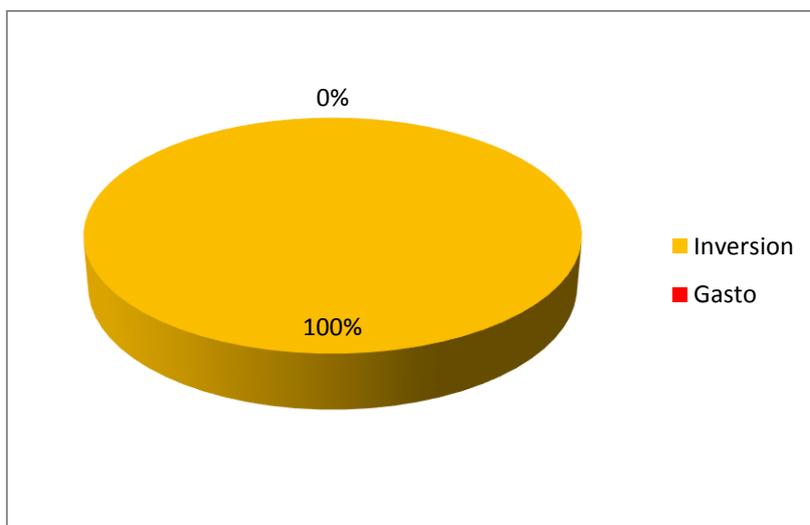


Figura 11: La capacitación es inversión o gasto.

Fuente: Tabla N° 2

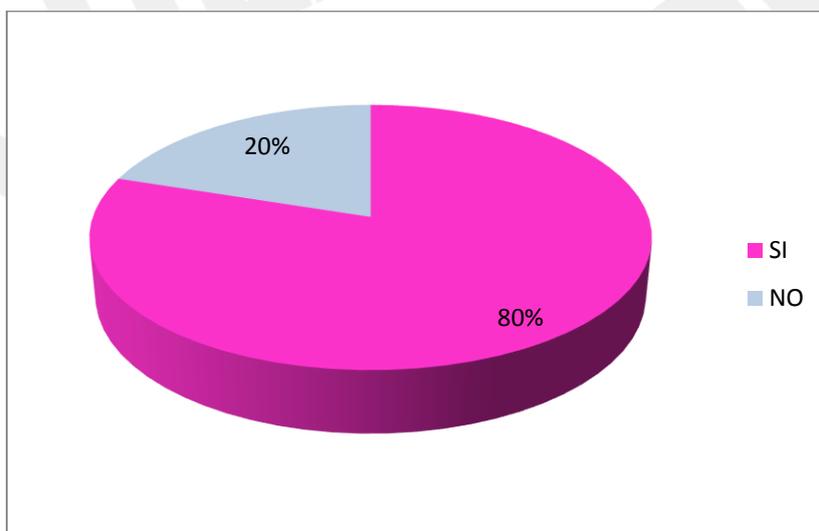


Figura 12: Sus colaboradores recibieron capacitación

Fuente: Tabla N° 3

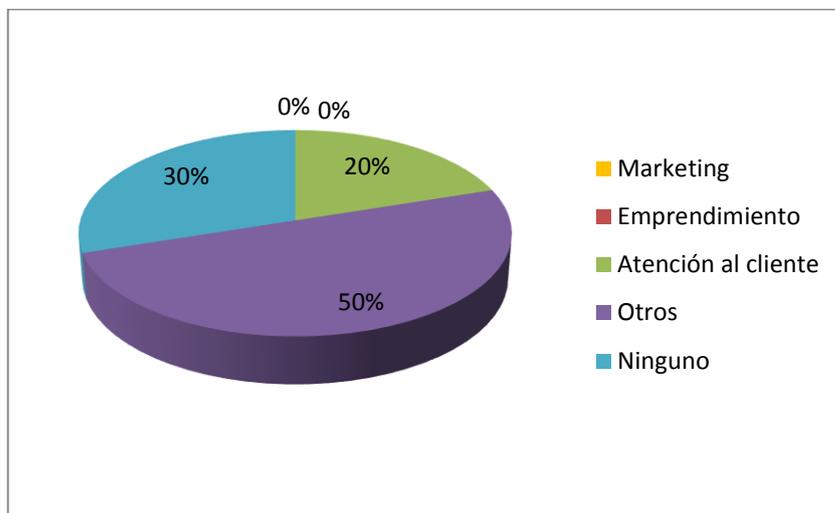


Figura 13: Qué tipo de capacitación han recibido

Fuente: Tabla N° 3

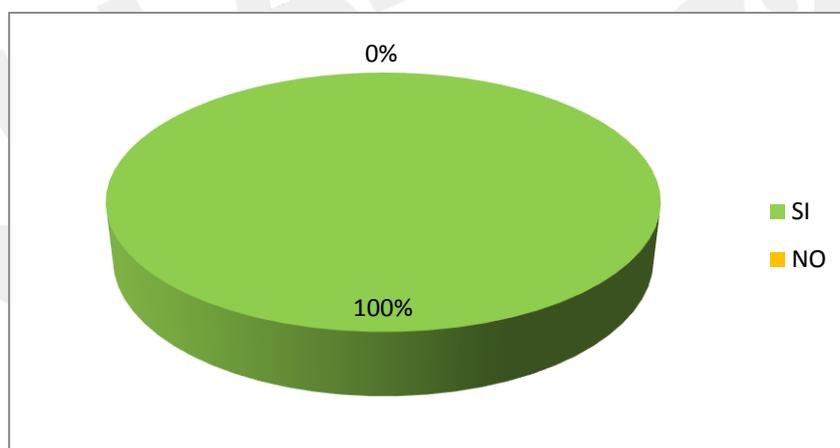


Figura 14: Los colaboradores deben recibir capacitación Constante

Fuente: Tabla N° 3

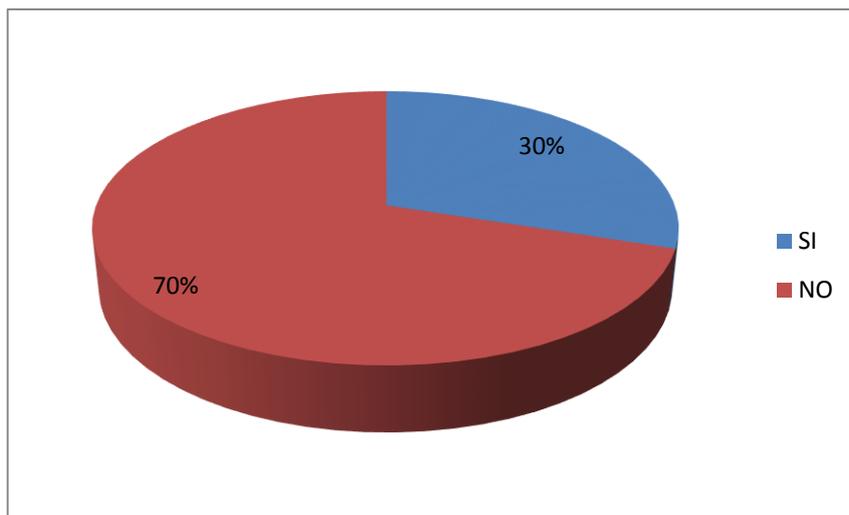


Figura 15: Los colaboradores deben recibir capacitación Constante

Fuente: Tabla N° 3

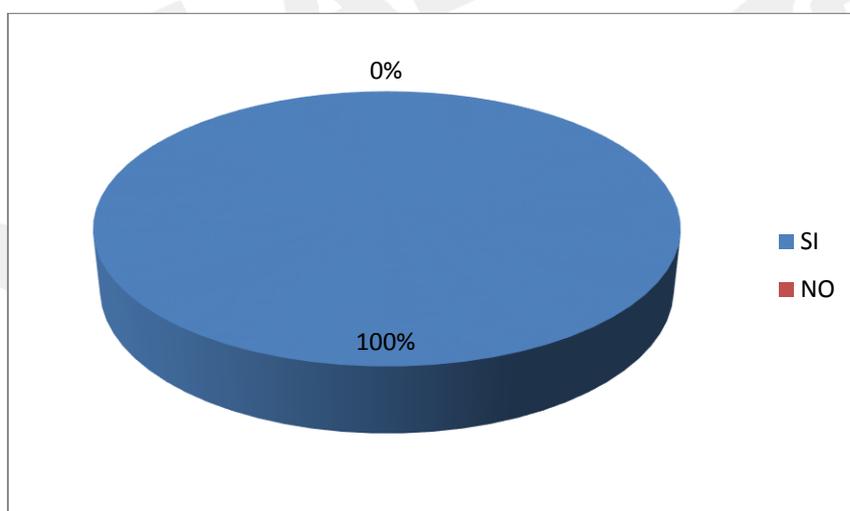


Figura 16: La capacitación mejoraría la rentabilidad De su empresa

Fuente: Tabla N° 3

Anexo N°04

Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	CONCEPTO O DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Capacitación	La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.	<p>Procesos de enseñanza.</p> <p>Desarrollo de habilidades y destrezas.</p> <p>Desempeño laboral.</p> <p>Programa permanente.</p> <p>Brinda aportes.</p>	<p>Gestión de aprendizaje.</p> <p>Talleres de charlas</p> <p>Finanzas, mercadotecnia, recursos humanos, etc</p> <p>Empleados nuevos, y permanentes.</p> <p>Rentabilidad de la empresa.</p>

Anexo N° 05

Matriz de Consistencia

TÍTULO: “Caracterización de la Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio- rubro Courier en Chimbote año 2013”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	POBLACION Y MUESTRA	MÉTODOS Y DISEÑOS	INSTRUMENTOS Y PROCESAMIENTO
<p>Problema Central:</p> <p>¿Cuáles son las principales características de la Capacitación en las MYPE del sector servicio- rubro Courier en Chimbote ,2013?</p>	<p>Objetivo Principal:</p> <p>Determinar las principales características de la capacitación en las Mypes del sector servicio-Courier en el distrito de Chimbote, 2013</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> •Determinar Las principales características de las MYPE del sector servicio- rubro Courier en Chimbote, 2013. •Determinar las principales características de los representantes de las MYPE del sector servicio- rubro Courier en Chimbote ,2013. •Determinar las principales características de la capacitación de las MYPE del sector servicio- rubro Courier en Chimbote, 2013. 	<p>La capacitación en las MYPE:</p> <p>Es 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.</p>	<p>Población:</p> <p>La población está constituida por 10 micros y pequeñas empresas dedicadas al sector y rubro en estudio.</p> <p>Muestra:</p> <p>Para realizar la investigación se escogió en forma dirigida una muestra de las MYPE que estén dispuestas a colaborar con las encuestas.</p>	<p>Tipo:</p> <p>La investigación fue de tipo cualitativo, porque en la recolección de datos y la presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.</p> <p>Nivel:</p> <p>El nivel de investigación es descriptivo, debido a que solo se limitará a describir las principales características de la variable en estudio.</p> <p>Diseño:</p> <p>El diseño que se utilizó en la investigación es no experimental transversal porque se realizó sin alterar las variables, es decir, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto</p>	<p>Técnica:</p> <p>La técnica que se utilizó es la encuesta.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>En el estudio se usó el instrumento del cuestionario</p> <p>Plan de análisis de los datos:</p> <p>Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se usó del análisis descriptivo, para la tabulación de los datos, elaboración de gráficos en el programa Microsoft Excel.</p>

Anexo N° 06

Solicitud de datos a SUNAT

SOLICITUD f5030

Datos de la solicitud f5030 registrada.

Dato	Valor
	88007584.
Fecha de Registro:	31/05/2014.
Nombre del Solicitante:	LUCANO LIMAY KAREN YSELA.
Correo Electrónico:	forever_20_yours@hotmail.com .
Número de Teléfono:	43-354413.
Información Solicitada:	SOLICITO SABER CUANTAS MYPES INSCRITAS EN CHIMBOTE HAY DEL RUBRO SERVICIOS POSTALES PARA REALIZAR MI TRABAJO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD ULADECH.
Forma de Entrega:	Correo Electrónico.

Copyright © SUNAT 1997 - 2014

Anexo N° 07

Resultados de Información SUNAT

Ddp_numruc	dp_nombre	Ddp_ubigeo	Ddp_nomvia	Ddp_numero1	ddp_inter1	Dp_nomzon	Nombre_ciu
15445045613	DURAND ARRESTEGUI JUAN MANUEL	021801	BUENOS AIRES	111	-	PROGRESO	ACTIVIDADES DE CORREO DISTINTAS
10328361855	BAZAN DE DURAND CELIA	021801	-	MZ O	LT 5	LOS PINOS	ACTIVIDADES DE CORREO DISTINTAS
10329075481	LUERA ABAD ABEL JOB	021801	AREQUIPA	138	-	ESPERANZA BAJA	ACTIVIDADES DE CORREO DISTINTAS
10328305181	DOMINGUEZ CONTRERAS ROSA M.	021801	JOSE BALTA	333	-	CASCO URBANO	ACTIVIDADES DE CORREO DISTINTAS
10424793391	PINEDA RIOS JUNIOR FRANKLIN	021801	TRUJILLO	337	-	MIRAMAR BAJO	ACTIVIDADES DE CORREO DISTINTAS
10100644954	SAAVEDRA BLAZ WILDER DIOGENES	021801	ELIAS AGUIRRE	849	-	CASCO URBANO	ACTIVIDADES DE CORREO DISTINTAS
10328170090	FLORES MARREROS CLEMENTINO	021801	PROL. JOSE OLAYA	-	-	ANTUNEZ DE MAYOLO	ACTIVIDADES DE CORREO DISTINTAS
10329650699	BERNABE DEL CASTILLO IEDA MARIA IVANNA	021801	-	L	23	LOS PINOS	ACTIVIDADES POSTALES NACIONALES
10327409862	GARCIA MEZA GROBER DANTE	021801	-	27A	14	SAN FRANCISCO DE ASIS	ACTIVIDADES POSTALES NACIONALES
10329143690	VERGARAY RUBIO JOSE ANTONIO	021801	-	A7	7	21 DE ABRIL	ACTIVIDADES POSTALES NACIONALES
10329271451	CASAHUAMAN FRANCO LUIS SANDRO	021801	-	12	7	ESPERANZA ALTA	ACTIVIDADES POSTALES NACIONALES
10321026988	ROMERO AMAYA LUIS	020801	-	C	18	PERU	ACTIVIDADES POSTALES NACIONALES
20445056147	MASTER COURIER SERVICE EIRL	021801	CASMA	891	-	MIRAMAR BAJO	ACTIVIDADES DE CORREO DISTINTAS
10329406691	VALIENTE PRETEL VICTOR MANUEL	021801	BENAVIDES	706	-	2 DE MAYO	ACTIVIDADES DE CORREO DISTINTAS
10321318539	CRUZ PADILLA REINALDO EFRAIN	020801	MAGDALENA	-	-	CASCO URBANO	ACTIVIDADES DE CORREO DISTINTAS
10164981971	TEQUEN DE LEYVA MARIA MATILDE	021801	MANUEL RUIZ	196	-	CERCADO	ACTIVIDADES DE CORREO DISTINTAS
10803341279	CHUMBIRAY MARIN RAFAEL AMERICO	021801	JOSE PARDO	420	-	CASCO URBANO	ACTIVIDADES DE CORREO DISTINTAS
10328465740	REYES ROQUE JORGE ENRIQUE	021801	PROL JOSE GALVEZ	1298	-	EL PROGRESO	ACTIVIDADES DE CORREO DISTINTAS
10329886269	LLAURE FERREL LUZ BACILIA	021801	LAS ESMERALDAS	-	-	21 DE ABRIL	ACTIVIDADES DE CORREO DISTINTAS
20531644124	LUCIANA COURIER S.A.C.	021801	FRANCISCO BOLOGNESI	365	D	CERCADO URBANO	ACTIVIDADES POSTALES NACIONALES
20531701535	SOLUCIONES LOGISTICAS, SERVICIOS Y REPRESENTACIONES S.A.C.	021801	-	-	-	LOS PINOS	ACTIVIDADES DE CORREO DISTINTAS
20531828799	COURIER Y REPRESENTACIONES CORREA E.I.R.L.	021801	BOLOGNESI	549	109	-	OTRAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES NCP.
20531833369	MR. CAT TAXI E.I.R.L.	021801	CAJAMARCA	-	-	EL PORVENIR II ETAPA	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA TER.
20532010242	LOGISTICA INTEGRADA EN MENSAJERIA Y COURIER S.A.C.	021801	28 DE JULIO	150	-	MIRAMAR ALTO	ACTIVIDADES DE CORREO DISTINTAS
20532029008	CARGO EXPRESS AMERICANO S.A.C.	021801	-	S/N	B-12	GRAN TRAPECIO	ACTIVIDADES DE CORREO DISTINTAS
10329052121	FLORES PEREZ RUBENS FERNANDO	021801	-	-	-	LADERAS DEL NORTE	ACTIVIDADES POSTALES NACIONALES
10328543791	RAFAILE DE ALBUJAR FELICIANA VALENTINA	021801	28 DE JULIO	150	-	MIRAMAR ALTO	ACTIVIDADES POSTALES NACIONALES
20445470156	VEG INVERSIONES S.R.L.	021801	PARDO	420	-	CENT CERCADO	-

Anexo N° 08

Población encuestada

ddp_n umruc	ddp_nombre	ddp_ubi gion	ddp_nomvia	ddp_n umer l	ddp_ inter l	ddp_nomzon	nombre_ciu
10328 30518 1	DOMINGUEZ CONTRERAS ROSA M.	0218 01	JOSE BALTA	333	-	CASCO URBANO	ACTIVIDADES DE CORREO DISTINTAS
10424 79339 1	PINEDA RIOS JUNIOR FRANKLIN	0218 01	TRUJILLO	337	-	MIRAMAR BAJO	ACTIVIDADES DE CORREO DISTINTAS
10100 64495 4	SAAVEDRA BLAZ WILDER DIOGENES	0218 01	ELIAS AGUIRRE	849	-	CASCO URBANO	ACTIVIDADES DE CORREO DISTINTAS
20100 19419 9	APOYO TOTAL SA	0218 01	-	219		JR. VILLAVICE NCIO NRO.	ACTIVIDADES POSTALES NACIONALES
20445 05614 7	MASTER COURIER SERVICE EIRL	0218 01	CASMA	891	-	MIRAMAR BAJO	ACTIVIDADES DE CORREO DISTINTAS
10164 98197 1	TEQUEN DE LEYVA MARIA MATILDE	0218 01	MANUEL RUIZ	196	-	CERCADO	ACTIVIDADES DE CORREO DISTINTAS
20531 64412 4	LUCIANA COURIER S.A.C.	0218 01	FRANCISCO BOLOGNESI	365	D	CERCADO URBANO	ACTIVIDADES POSTALES NACIONALES
20531 82879 9	COURIER Y REPRESENTACIONES CORREA E.I.R.L.	0218 01	BOLOGNESI	549	109	-	OTRAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES NCP.
20532 01024 2	LOGISTICA INTEGRADA EN MENSAJERIA Y COURIER S.A.C.	0218 01	28 DE JULIO	150	-	MIRAMAR ALTO	ACTIVIDADES DE CORREO DISTINTAS
20445 47015 6	VEG INVERSIONES S.R.L.	0218 01	PARDO	420	-	CENT CERCADO	-

Población: 10 Mypes en Chimbote

Fuente : SUNAT2014

Anexo N° 09

Encuesta



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las MYPEs para desarrollar el trabajo de investigación denominado: **“Caracterización de la Capacitación en las MYPE del sector servicio-rubro Courier en Chimbote año 2013”**

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

Encuestado (a):.....

Fecha:

I. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LA MYPE

1. Edad:

De 20 a 30 años

De 31 a 40:

De 40 a más:

2. Sexo :

Masculino

Femenino

3. Estado Civil:

Soltero:

Casado:

Conviviente:

Otros:

4. Grado de instrucción

Primaria

Secundaria:

Sup. Universitario:

Sup. No universitario

II. REFERENTE A LAS MYPES

5. Permanencia en el mercado:

De 1 a 20 años

De 21 a 30 años

6. Número de trabajadores:

a) De 1 a 10

b) 11 a más

7. ¿La Mype se formó con la finalidad de obtener ganancia (racionalidad empresarial)?

SI

NO

8. ¿La Mype se formó para dar trabajo a las familias (racionalidad de subsistencia)?

SI

NO

III. REFERENTE A LA CAPACITACIÓN DE LAS MYPES:

9. ¿Usted ha recibido cursos de capacitación en los últimos años?

SI

NO

10. ¿Qué tipo de capacitación ha recibido?

a) Emprendimiento

b) Manejo de Personal

c) Documentación empresarial

d) Ninguna

11. ¿Para Usted la capacitación es?

Inversión

Gasto

12. ¿Sus colaboradores han recibido cursos de capacitación en los últimos años?

SI

NO

13. ¿Qué tipo de capacitación han recibido?

Marketing
Emprendimiento
Ventas y compras
Recursos humanos
Atención al cliente
Otros

14. ¿Cree usted que sus colaboradores necesitan capacitación constante?

SI

NO

15. ¿Cuenta con recursos económicos para brindar capacitación constante a sus colaboradores?

SI

NO

16. ¿Cree usted que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa?

SI

NO

Hecho por:

Revisado por:


.....
Lic. María Rosa Alencázar

Hoja de Trabajo de las Tabulaciones

Preguntas	Alternativas	Respuestas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1. Edad del representante legal de la empresa	a) 20 – 30 años	III II	0	0%
	b) 31 – 40 años	III	7	70%
	c) 41 – a más		3	30%
Total		10	10	100%
2. Sexo del representante.	a) Masculino	III III	9	90%
	b) Femenino	I	1	10%
Total		10	10	100%
3. Cuál es su estado civil	a) Soltero	II	2	20%
	b) Casado	III	5	50%
	c) Conviviente	III	3	30%
Total		10	10	100%
4. Grado de Instrucción	a) Primaria		0	0%
	b) Secundaria	II	2	20%
	c) Superior Universitario	III	5	50%
	d) Superior No Univer.	III	3	30%
Total		10	10	100%
5. Permanencia en el mercado	a) De 1 a 20 años	III III	10	100%
	b) De 21 a 30 años		0	0%
Total		10	10	100%
6. Número de trabajadores	a) De 1-10	III	3	30%
	b) De 11-a más	III II	7	70%
Total		10	10	100%
7. ¿La Mype se formó con la finalidad de obtener ganancia (racionalidad empresarial)?	a) Si	III III	10	100%
	b) No			0%
Total		10	10	100%
8. ¿La Mype se formó para dar trabajo a las familias (racionalidad de subsistencia)?	a) Si	III III	10	100%
	b) No			0%
Total		10	10	100%
9. ¿Usted ha recibido cursos de capacitación en los últimos años?	a) Si	III II	7	70%
	b) No	III	3	30%

Total		10	10	100%
10. ¿Qué tipo de capacitación ha recibido?	a)Emprendimiento b)Manejo de Personal c) Documentación Empre. d)Ninguna	III II II III	3 2 2 3	30% 30% 20% 30%
Total		10	10	100%
11.¿ Para Usted la capacitación es?	a) Inversión b)Gasto	III III	10 0	100%
Total		10	10	100%
12.¿Sus colaboradores han recibido cursos de capacitación en los últimos años?	a) Si b) No	III III II	8 2	80% 20%
Total		10	10	100%
13.¿Qué tipo de capacitación han recibido?	a) Marketing b) Emprendimiento c)Atención al cliente d)otros e)Ninguno	0 0 II III II	0 0 2 5 3	0% 0% 20% 50% 30%
Total		10	10	100%
14.¿Cree usted que sus colaboradores necesitan capacitación constante?	a) Si b) No	III III	10 0	100% 0%
Total		10	10	100%
15.¿Cuenta con recursos económicos para brindar capacitación a sus colaboradores?	a) Si b) No	III III II	3 7	30% 70%
Total		10	10	100%
16.¿Cree usted que la capacitación mejoraría la rentabilidad de su empresa?	a) Si b) No	III III	10 0	100% 0%
Total		10	10	100%