



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS, RUBRO CONSTRUCTORA, DISTRITO DE
CHIMBOTE, 2014”

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

AUTORA:

Bach. JOHANNA CRISSEL LIZANO HERRERA

ASESOR:

Dr. REINERIO ZACARIAS CENTURIÓN MEDINA

CHIMBOTE – PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR

Dr. SANTOS FELIPE LLENQUE TUME

PRESIDENTE

Mgtr. MIGUEL ANGEL LIMO VASQUEZ

MIEMBRO

Mgtr. HECTOR ASCENSIÓN RIVERA PRIETO

MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la fuerza necesaria y brindarme la sabiduría suficiente para poder culminar de manera satisfactoria mi trabajo de investigación.

A mis amigos y compañeros de clase, por regalarme tantos años de su maravillosa amistad, y por apoyarme constantemente a mejorar mis conocimientos como administradora.

Al asesor Dr. Centurión Medina Reinerio por la comprensión y el tiempo que me brindo para poder culminar mi Tesis.

DEDICATORIA

Con mucho cariño, a mi madre Johanna Sujey Herrera Sabino por el apoyo que me brido y los buenos consejos que me sirvieron para superarme y seguir luchando por mis cumplir mis metas.

A mis abuelos, Almeida Sabino Ramos y Fenando Culcos Mejía, por motivarme a seguir esforzándome para ser una distinguida profesional y por brindarme la fortaleza necesaria para superar los obstáculos de la vida.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014. La investigación fue cuantitativa-descriptiva, de diseño no experimental - transversal para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 12 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas cerradas, mediante la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados. El 50% tiene una edad entre 31-50 años y el 33.3% de 18 a 30 años. El 58,3% son de género masculino. El 83,33% tienen estudios universitarios. El 83,3% son Ingenieros Civiles. El 100% son propietarios -titulares. El 58,3 % tienen más de 5 años de permanencia en el rubro. El 100 % tienen más de 5 trabajadores. El 100% se crearon para maximizar ganancias. El 83,3% de empresarios si se capacitan. El 58,3% del personal no recibe capacitación. El 58,3% del personal no recibió capacitación este último año. El 58,3% de personal no se capacito en ningún tema. El 100% considera a la capacitación como una inversión. El 100% considera a la capacitación relevante en su MYPE. El 83,3% afirma que la capacitación mejora su rentabilidad. Se concluye que: la mayoría de los representantes si se capacitan, puesto que consideran que es una inversión importante, pero no capacitan a su personal, porque desconocen cómo aplicarlo.

Palabras clave: Capacitación, Micro y pequeñas empresas, Representante.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the main characteristics of the training in micro and small companies in the services sector, construction sector, Chimbote district, 2014. The research was quantitative-descriptive, of non-experimental design - transversal for the collection of the A sample population of 12 micro and small companies was used, to whom a questionnaire of 15 closed questions was applied, using the survey technique. Obtaining the following results. 50% have an age between 31-50 years and 33.3% from 18 to 30 years. 58.3% are male. 83.33% have university studies. 83.3% are Civil Engineers. 100% are owner-owners. 58.3% have more than 5 years of permanence in the field. 100% have more than 5 workers. 100% were created to maximize profits. 83.3% of entrepreneurs if they are trained. 58.3% of the staff does not receive training. 58.3% of the personnel did not receive training this last year. 58.3% of personnel did not receive training in any subject. 100% consider training as an investment. 100% consider the relevant training in their MYPE. 83.3% say that training improves their profitability. It is concluded that: the majority of the representatives if they are trained, since they consider that it is an important investment, but they do not train their personnel, because they do not know how to apply it.

Keywords: Training, Micro and small businesses, Representative.

CONTENIDO

1. Título de la tesis	
2. Hoja de firma del jurado y asesor.....	ii
3. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iii
4. Resumen y Abstract	v
5. Contenido	vii
6. Índice de Tablas y Figuras	viii
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura.....	5
III. Hipótesis	22
III. Metodología.....	23
4.1 Diseño de la investigación.....	23
4.2 Población y muestra	23
4.3 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores.....	24
4.4 Técnicas e instrumentos	26
4.5 Plan de análisis	26
4.6 Matriz de consistencia	27
4.7 Principios éticos	29
V Resultados	31
5.1 Resultados	31
5.2 Análisis de resultados	34
VI. Conclusiones y recomendaciones.....	39
Referencias bibliográficas.....	41
Anexos	43

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

	Pag.
Tabla N° 01: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014..	31
Tabla N° 02: Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014	32
Tabla N° 03: Características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014.....	33
 Figuras (Anexos)	
Figura N° 1: Edad.....	49
Figura N° 2: Género	49
Figura N° 3: Grado de instrucción.....	50
Figura N° 4: Profesión.....	50
Figura N° 5: Cargo que desempeña en la empresa	51
Figura N° 6: Años de permanencia en la actividad	51
Figura N° 7: Número de trabajadores.....	52
Figura N° 8: Objeto principal de la empresa	52
Figura N° 9: Recibe capacitación (empresario).....	53
Figura N° 10: Reciben capacitación (personal).....	54
Figura N° 11: Curso de capacitación.....	54
Figura N° 12: Tema de capacitación.....	54
Figura N° 13: La capacitación es relevante	55
Figura N° 14: Como considera a la capacitación.....	55
Figura N° 15: La capacitación mejora su rentabilidad	56

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y empresas y pequeñas empresas son relevantes en nuestro país, puesto que representan el 95,9% del total de los establecimientos nacionales, el porcentaje que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas, del mismo modo las MYPES generan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA), y contribuyen cerca del 45% de PBI, reducen la pobreza, pero a pesar de todo, tienen limitaciones que dificulta su crecimiento en el sector, una de ellas es la escasa capacitación del personal, pero este problema no funciona a nivel nacional sino también a nivel internacional. **(Ministerio de Trabajo, 2013)**

En Europa la capacitación en las Micro y pequeñas empresas nos es un grave problema, porque la institución de la Unión Europea realiza programas de capacitación que acompañan en el proceso de identificación de mercados, trasladan capacidades y brindar herramientas que faciliten mejorar las capacidades en las MYPES. Los talleres han contado con la participación de más de 100 Micro y pequeñas empresas, algunas con experiencia exportadora a Europa y otras que por la calidad de sus productos buscan la oportunidad de acceso a un mercado de más de 500 millones de consumidores. Entre los temas abordados en las capacitaciones están: Situación del Mercado Europeo; Herramientas de Inteligencia Comercial para el Mercado Europeo. **(Gadea, 2014)**

En los países Europeos, existen un gran apoyo con respecto a la capacitación en las Micro y pequeñas empresas, estos programas acompañan al proceso de identificación de mercado, es por ello que los emprendedores tienen más posibilidades de desarrollarse en su entorno. Por otra parte en el Perú, los emprendedores no apuestan mucho por la capacitación ya que además de considerarlos como un gasto, el costo de algún programa o taller es muy alto para ellos, aunque existen programas propuestos como las que brinda CONFIDE con su proyecto “CLINICA DE NEGOCIOS”, muchas Micro y pequeñas empresas

prefieren seguir operando como lo han venido haciendo varios años, con sus conocimientos empíricos.

En México las Micro y pequeñas empresas tienen problemas de capacitación, ya que no tienen idea que la capacitación debe de ser una educación continua, y que es un verdadero proceso de aprendizaje, un cambio de actitudes del individuo, en beneficio de una mayor y mejor capacidad de conocimiento, ya que quien aprende es un agente que genera su propia información, para ratificar o rectificar sus acciones, sus hábitos en las empresas. **(Moscoso, 2014)**

En México, los Micro empresarios no tienen conocimiento que la capacitación es un beneficio muy grande que les permite mejorar continuamente, del mismo modo que en el Perú los emprendedores desconocen de los beneficios de la capacitación y no apuestan por ello. Esto debe cambiar pero el gobierno pocas veces brinda asistencia técnica mediante talleres, charlas, capacitación a los microempresas peruanas.

Las Micro y pequeñas empresas desempeñan un papel muy relevante en el crecimiento económico en América Latina, puesto que son un 99% de las empresas, pero solamente concentran un 30% del PIB, frente a un 60% en países desarrollados, pero estas MYPES tienen una gran brecha en la profesionalización del capital humano, siendo este el factor que afecta negativamente en la contribución al PIB, y avancen en su productividad, desaprovechando así todo su potencial como motor de desarrollo en la región. **(Blanco, 2016)**

Las Microempresas latinoamericanas son muy importantes para el crecimiento de los países por que apoyan considerablemente al PBI, pero a pesar de ello desaprovechan todo su potencial al no apostar por invertir en capacitación, al igual que el Perú la brecha aun segura siendo muy grande en capacitación si no se les brinda un apoyo continuo a la microempresa para que esta pueda crecer y desarrollarse rápidamente.

En el Perú aún existe una brecha muy grande con respecto a la capacitación y esto se da porque el costo de la capacitación es elevado, se necesita un acuerdo corporativo de las principales unidades generadoras de conocimiento a efectos de un despliegue masivo. Pero existen programas de capacitación, una de ellas es “Clínica de Negocios” que tienen la misión, como banca de desarrollo, de darles posibilidades a las pequeñas y micro empresas de fortalecer su conocimiento empresarial y generar dinero, la sostenibilidad del negocio y aumentar sus utilidades. (Bardales, 2015)

Se puede decir que en el Perú para que las micro y pequeñas empresas realicen programas de capacitación es necesario que exista un acuerdo entre varias de ellas, ya que la capacitación tiene un costo elevado, pero a pesar de ello siguen existiendo muchas MYPES que no invierten en capacitación, es por ello que entidades que lanzan programas de apoyo al Microempresario. Es muy importante aprovechar estos programas para los emprendedores puedan tener éxito en sus negocios.

Donde se desarrolló el presente estudio en el distrito de Chimbote, existen muchas Micro y pequeñas empresas constructoras, estas carecen de programas de capacitación, que les genera problemas como pérdidas de clientes derivados de una mala profesionalización de parte de los trabajadores ya que a veces no saben utilizar los implementos de seguridad o infringe esa norma establecida, entonces los clientes insatisfechos deciden irse a la competencia, por lo cual las Micro y pequeñas empresas deben mejorar su capacidad, desarrollo y crecimiento a través de la capacitación. Por todo lo expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014?**. Para dar respuesta al problema, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014; para poder conseguir el objetivo

general, se han planteado los siguientes objetivos específicos: Determinar. Las principales características de los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014, así mismo, Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresa del sector servicios, rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014 y Determinar las principales características de la Capacitación en las Micro y pequeñas empresa del sector servicios, rubro, distrito de Chimbote, 2014.

La investigación se justifica porque permite conocer a nivel descriptivo las principales características de la Capacitación en las Micro y pequeñas empresa del sector servicios rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014; así también ese justifica porque aportara nuevos conocimientos sobre la Capacitación, los tipos y técnicas de capacitación que se pueden utilizar las micro y pequeñas empresas. Por ultimo servirá como antecedente para futuros investigadores, para los emprendedores de la Región Ancash, ya que podrán observar los errores empresariales, y de esta manera tratar de reducirlas, pudiendo así mejorar a través de la capacitación el desarrollo de las micro y pequeñas empresas.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Rimachin, (2013). En su tesis titulada: *“Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro reparación de computadoras del casco urbano de Chimbote, 2013”*. Planteo el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro reparación de computadoras del casco urbano de Chimbote, 2013 y se obtuvieron los siguientes resultados. El 60% tienen estudios universitarios. El 70% tiene una permanencia en el mercado de 8 años a más. El 50% indica que su micro y pequeñas empresas fue creada para subsistir, y el otro 50% es para generar ganancias, no se encontraron estudios realizados. El 100% indicó que si se capacitó. El 70% indicó que se capacitó una vez. El 80% indicó que la capacitación que mejoró la calidad de servicio. El 100% manifiesta que si estaba satisfecho con lo aprendido. El 100% de encuestados indicó que la capacitación que obtuvieron mejoró la rentabilidad de la empresa. El 100% de representantes legales de las micro y pequeñas empresas manifiestan que si es una inversión la capacitación. **Concluyendo:** En su totalidad en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro reparación de computadoras del casco urbano de Chimbote, sus representantes son del género masculino y tienen estudios superior universitaria. El 70% de las micro y pequeñas empresas tiene de 8 años a más en el mercado, tiene la finalidad de generar ganancia y así mismo subsistir, a la vez, todas las micro y pequeñas empresas son formales. En la totalidad de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro reparación de computadoras del casco urbano de Chimbote, los trabajadores se capacitaron en los últimos años, en su gran mayoría se han capacitado al menos una vez, así mismo la capacitación fue en la calidad de servicio, los representantes legales se encuentran satisfechos, y anualmente programan una capacitación para sus trabajadores, el mismo que se convierte en una inversión capacitar.

Gómez, (2013). En su tesis titulada: “*Caracterización de capacitación y servicio al cliente de las MYPE, rubro restaurantes de la ciudad de Chulucanas, año 2013*”. Planteo el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación y servicio al cliente de las MYPE, rubro restaurantes de la ciudad de Chulucanas, año 2013 y se obtuvieron los siguientes resultados se obtuvieron los siguientes resultados. El 56% de los encuestados son entre 25 – 35 años de edad. El 67% de los encuestados son de sexo masculino. El 45% de los encuestados tienen superior universitaria completa. El 45% de los encuestados son administradores. El 67% de los encuestados tienen menos de 10 años. El 62% de los encuestados son trabajadores permanentes. El 100% de los encuestados mencionan que tienen como finalidad maximizar ganancias. El 73% de los encuestados mencionan que si necesitan capacitación. El 45% de los encuestados mencionan actitud buena. El 84% de los encuestados si cuentan con los recursos necesarios para trabajar. El 53% de los encuestados si tienen alto desempeño laboral. El 78% de los encuestados si son evaluados. **Concluyendo:** Las características de la capacitación en los restaurantes de la ciudad de Chulucanas, se basan en su mayoría a la experiencia diaria de venta, donde el servicio al cliente se basa en el esfuerzo del mozo, por utilizar sus recursos de la mejor manera, según indicaciones del dueño o administrador, por lo tanto se nota que el personal señalado en este párrafo requiere de un programa de capacitación de atención al cliente. Los medios utilizados para capacitar al personal de los restaurantes de la ciudad de Chulucanas en su totalidad se basan en indicaciones u orientaciones al personal por parte del dueño, ya que no existe una planificación para capacitar o brindar medios de inducción al nuevo personal.

Zapata, (2013). En su tesis titulada: “*Capacitación y rentabilidad en las MYPE de sector servicio rubro funerarias de Sullana, año 2013*”. Planteo el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la Capacitación y rentabilidad en las MYPE de sector servicio rubro funerarias de Sullana, año 2013 y se obtuvieron las siguientes resultados. El 67% de los encuestados manifiestan

que realizan el diseño de un programa como fase principal para capacitar al personal de la empresa. El 67% de los encuestados manifiestan que la capacitación es muy importante como factor de éxito para su MYPE. El 67% de los encuestados manifiestan optar por el desarrollo profesional y laboral. El 67% de los encuestados manifiestan que están en un nivel intermedio. El 67% de los encuestados manifiestan que sí lograron obtener constantes ventas como beneficio de la capacitación. El 50% de los encuestados manifiestan que sí lograron fidelizar clientes. El 67% considera que la capacitación ayuda en la toma de decisiones. **Concluyendo** :Los encuestados consideran en su mayoría la importancia de capacitar y entrenar al personal garantizando el éxito en la preparación integral de los trabajadores mejorando la calidad en atención al cliente y posibilitando la toma de decisiones. La mayoría lograron obtener altos volúmenes de ventas como beneficio de la capacitación debido a que el desempeño de cada uno de los integrantes superó la cuota de ventas asignadas, permitiendo al empresario contar con ingresos satisfactorios y la importancia que el empleador brinda a sus trabajadores.

Adanaque, (2013). En su tesis titulada: “*Capacitación y la rentabilidad en las MYPE servicio – rubro hospedaje de Piura, año 2013*”. Planteo el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la Capacitación y la rentabilidad en las MYPE servicio – rubro hospedaje de Piura, año 2013 y se obtuvieron los siguientes resultados. El 46% que hay poco interés por capacitarse, el 75% de directivos se preocupan por el desarrollo integral de sus trabajadores, el 55.00 % tienen en cuenta que SI es necesario capacitarse, el 70% de trabajadores si se capacita por propia decisión, el 60% de los trabajadores manifestó que SI hay incentivos. **Concluyendo:** La mayoría de los microempresarios requieren capacitación con características de tipo: capacitación para el desarrollo en el trabajo es decir hacer las cosas bien a la primera; capacitación de tipo promocional es decir que el trabajador tenga la oportunidad de aprender otras actividades; y capacitación que contribuya en su autorrealización, un alto porcentaje de los microempresarios encuestados manifestaron que la capacitación en el nivel con que cuentan si mejoro la rentabilidad de sus empresas.

Lázaro, (2013). En su tesis titulada: “*Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hospedaje de la ciudad de Huaraz, 2013*”. Planteo el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hospedaje de la ciudad de Huaraz, 2013 y se obtuvieron los siguientes resultados. El 45% de empresarios encuestados manifiestan tener de 28 – 37 años de edad, el 51% de empresarios encuestados manifiestan ser de sexo masculino, el 79% de empresarios manifiestan que desempeñan el cargo de administrador de la empresa, el 66% empresarios manifiestan que llevan desempeña el cargo en la empresa es de 1 – 5 años, el 79% de micro y pequeñas empresas manifiestan que tienen de 1 – 5 años de permanencia en la actividad y el rubro, el 79% de micro y pequeñas empresas manifiestan que tienen de 1 - 2 trabajadores, el 100% de micro y pequeñas se formaron con fines de obtener ganancias, el 67% de MYPES no realiza análisis de su personal porque la empresa no cuenta con el presupuesto suficiente, el 82% de MYPES manifiestan que no elaboran programas de capacitación, el 74% de micro y manifiestan que no miden porque desconocen los métodos evaluación de la capacitación. **Concluyendo:** La mayoría de micro y pequeñas empresas encuestadas del sector servicio rubro hospedajes de la ciudad de Huaraz, la mayoría de las empresa no realizan análisis organizacional porque no cuentan con el tiempo suficiente, donde también la mayoría consideran que no es necesario analizar las tareas de los trabajadores y eso lleva a que no realizan análisis de personal a capacitar por la falta de presupuesto. la mayoría de las micro y pequeñas empresas no elaboran programas de capacitación, no realizan motivación a su personal y desconocen los principios y métodos de aprendizaje, también la mayoría no miden el alcance de la capacitación y no hacen evaluación de resultados.

Arellano, (2014). En su tesis titulada: “Caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPES del sector servicio– rubro agencia de viajes del

distrito de Chimbote, año 2014”. Planteo el siguiente objetivo general: Determinar las principales características del financiamiento y la capacitación de las MYPES del sector servicio– rubro agencia de viajes del distrito de Chimbote, año 2014 y se obtuvieron los siguientes resultados. El 50,0 % de las MYPES sus propietarios tienen una edad de 31 a 50 años, el 83,3 % de las MYPES las propietarias o gerentes tienen un grado de instrucción universitario, el 50,0 % de las MYPES tienen una antigüedad más de tres años, el 66,7% de las MYPES tienen de 5 a más trabajadores, el 83,3 % de las MYPES tienen como objetivo maximizar ganancias, el 50,0 % se capacitaron en el manejo de los RR.HH y el 33% en la atención al cliente, el 66,7% dijeron que la capacitación es considerado una inversión. **Concluyendo:** La mitad de los representantes de las MYPES, tienen conocimiento del término capacitación, pero se han capacitado en los cursos de manejo de los RR.HH y la atención al cliente, señalan que la capacitación es considerada como una inversión porque mejora el aumento de las ventas.

2.2 Bases teóricas

Las Micro y pequeñas empresas

Según la **Ley N° 28015, (2003)** Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa”, define a las micro y pequeñas empresas como:

Unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (Texto Unico Ordenado), de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente.

Es importante resaltar que, la microempresa no necesita constituirse como persona jurídica, pudiendo ser conducida directamente por su propietario persona individual. Podrá, sin embargo, adoptar voluntariamente la forma de

Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, o cualquiera de las formas societarias previstas por la ley.

Características de las micro y pequeñas empresas

Según la **Ley n° 30056, (2013)**, en su artículo n° 5 nos menciona que las micro, medianas y pequeñas empresas, ya no se clasificaran por el número de trabajadores, puesto que ahora 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.

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. (**Artículo, n° 5**)

Se ha eliminado el número máximo de trabajadores para categorizar a las empresas. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales.

Importancia de las micro y pequeñas empresas

En la actualidad las MYPES representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje éste que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas, según datos del **Ministerio de Trabajo, (2013)**, nos dice que las MYPES brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 % del

producto bruto interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú, su importancia se basa en que:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.

Las Mypes son actualmente empresas de gran trascendencia dentro de nuestro mercado empresarial, puesto que son las que más producen y las que más empleos genera, a razón de que los empleadores obtienen mayores y mejores beneficios por acogerse a este sistema especial, y a los trabajadores les permite acceder a dichos centros sin contar con grandes carreras o preparaciones profesionales, puesto que la mano de obra en su mayoría es artesanal.

Capacitación

De acuerdo con **Frigo. (S.f)**, define a la capacitación como:

Actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto. Dados los cambios continuos en la actividad de las organizaciones, prácticamente ya no existen puestos de trabajo estáticos. Por otra parte cada persona debe estar preparado para ocupar las funciones que requiera la empresa. El cambio influye sobre lo que cada persona debe saber, y también sobre la forma de

llevar a cabo las tareas. Una de las principales responsabilidades de la supervisión es adelantarse a los cambios previendo demandas futuras de capacitación, y hacerlo según las aptitudes y el potencial de cada persona.

Se entiende que la capacitación es muy importante para mejorar las capacidades y habilidades de todos los integrantes de la organización, entonces las personas estarán preparadas para ocupar alguna función que requiera la empresa. En las Micro y pequeñas empresas no se aplica la capacitación ya que el personal muchas veces necesita que les estén dando órdenes, no están preparados para ocupar otra función en el momento que se requiera, esto perjudica a la empresa originando problemas interno que retrasa el desarrollo de las MYPES.

Donde aplicar la capacitación

Según **Friego. (S.F)**. Los campos de aplicación de la capacitación son muchos, pero en general entran en una de las cuatro áreas siguientes:

a) Inducción

Es la información que se brinda a los empleados recién ingresados. Generalmente lo hacen los supervisores del ingresante. El departamento de RRHH establece por escrito las pautas, de modo de que la acción sea uniforme y planificada.

b) Entrenamiento:

Se aplica al personal operativo. En general se da en el mismo puesto de trabajo. La capacitación se hace necesaria cuando hay novedades que afectan tareas o funciones, o cuando se hace necesario elevar el nivel general de conocimientos del personal operativo. Las instrucciones para cada puesto de trabajo deberían ser puestas por escrito.

c) Formación básica:

Se desarrolla en organizaciones de cierta envergadura; procura personal especialmente preparado, con un conocimiento general de toda la organización. Se toma en general profesionales jóvenes, que reciben instrucción completa sobre la empresa, y luego reciben destino. Son los "oficiales" del futuro.

d) Desarrollo de Jefes

Suele ser lo más difícil, porque se trata de desarrollar más bien actitudes que conocimientos y habilidades concretas. En todas las demás acciones de capacitación, es necesario el compromiso de la gerencia. Aquí, es primordial el compromiso de la gerencia general, y de los máximos niveles de la organización. El estilo gerencial de una empresa se logra no solo trabajando en común, sino sobre todo con reflexión común sobre los problemas de la gerencia. Deberían difundirse temas como la administración del tiempo, conducción de reuniones, análisis y toma de decisiones, y otros.

En cualquiera de los casos, debe planificarse adecuadamente tanto la secuencia como el contenido de las actividades, de modo de obtener un máximo alineamiento.

Con respecto a lo que menciona, (Frigo, S.f), los campos de aplicación de la capacitación, esto debería ser todo proceso de mejora organizacional, pero en el Perú no se aplica, cabe recordar que no existen muchos programas del gobierno o entienda des que brinden charlas, capacitación sobre este tema, resalto una importante campo de aplicación que la formación básica, ya que es ahí donde se erigirá a los mejores de la organización ara asciendan y tengan un cargo superior, esto se podría tomar como una manera de motivar a la personas y tengan una satisfacción personal.

La capacitación como inversión

La organización invierte recursos con cada colaborador al seleccionarlo, incorporarlo, y capacitarlo, Según **Frigo. (s.f)**, nos dice que para proteger esta inversión:

la organización debería conocer el potencial de sus hombres. Esto permite saber si cada persona ha llegado a su techo laboral, o puede alcanzar posiciones más elevadas. También permite ver si hay otras tareas de nivel similar que puede realizar, desarrollando sus aptitudes y mejorando el desempeño de la empresa. Otra forma importante en que la organización protege su inversión en recursos humanos es por medio del planeamiento de carrera. Estimula las posibilidades de crecimiento personal de cada colaborador, y permite contar con cuadros de reemplazo.

La capacitación es una inversión, siempre y cuando RR.HH sepa implementarlo, la organización tiene que percibir quienes son las personas que sobresalen, para que se les siga apoyando en su aprendizaje, si las Micro y pequeñas empresas logran este resultado entonces se dará un gran paso a la mejora continua. Las Micro y pequeñas empresas no conocen los beneficios ni los pasos para la aplicación de los programas de capacitación, es por ello que lo consideran como un gasto.

Capacitación y comunidad: los efectos sociales de la capacitación

La capacitación, aunque está pensada para mejorar la productividad de la organización, tiene importantes efectos sociales. Los conocimientos, destrezas y aptitudes adquiridos por cada persona no solo lo perfeccionan para trabajar, sino también para su vida, de acuerdo con **Frigo, (s.f)** nos dice que la capacitación es:

La forma más eficaz de protección del trabajador, en primer lugar porque si se produce una vacante en la organización, puede ser cubierta internamente por promoción; y si un trabajador se desvincula, mientras

más entrenado esté, más fácilmente volverá a conseguir un nuevo empleo. Las promociones, traslados y actividades de capacitación son un importante factor de motivación y retención de personal. Demuestran a la gente que en esa empresa pueden desarrollar una carrera, o alcanzar un grado de conocimientos que les permita su "empleabilidad" permanente.

Si el trabajador es capacitado y lo pone en práctica todo lo aprendido entonces realizará mejor en sus roles o actividades diarias, entonces este trabajador podrá conseguir fácilmente un empleo, entonces las empresa va a mejorar su imagen empresarial, ya que la sociedad percibirá que en dicha. empresa se le trata bien al trabajador, se le apoya a mejorar sus conocimientos, y se está generando mayor oportunidades de empleo. En nuestra sociedad las grandes mayorías de las Micro y pequeñas empresas no brindan capacitación a su personal, no existe la iniciativa de motivar a la persona, entonces existe mucha insatisfacción que trae como consecuencia el desprestigio de la MYPE. Por otra parte si el trabajador es expulsado es difícil que halle fácilmente otro trabajo ya que no se le capacito para otro tipo de funciones.

Técnicas de capacitación

De acuerdo con **Carlos, (2011)**, nos menciona las principales técnicas de capacitación:

- **Capacitación en el puesto:** En este método la persona aprende una tarea o una destreza mediante su desempeño real. Consiste en asignar a nuevos empleados a los trabajadores o a los supervisores experimentados que se encargan de la capacitación real. Existe varios tipos de capacitación en el puesto los más conocidos son: ***Instrucción directa en el puesto:*** En la que el trabajador recibe la capacitación en el puesto de parte de un trabajador experimentado o el supervisor mismo. Se busca que los nuevos trabajadores adquieran la experiencia para manejar la maquina o a ejecutar varias tareas observando al

supervisor. Este método se aplica más para capacitar maquinistas y operarios. **Rotación de puesto:** En la que el empleado pasa de un puesto a otro en periodos programados para conocer las diferentes actividades que se desarrollan en el proceso general, ya sea productivo o administrativo. Este método es más aplicable para capacitar supervisores y administrativos.

- **Conferencias:** Las conferencias o exposiciones constituyen métodos prácticos y fáciles de ejecutar, es una manera rápida y sencilla de proporcionar conocimientos a grupos grandes de personas, se puede acompañar de materiales impresos para facilitar el aprendizaje asimismo se pueden usar proyectores para presentar imágenes, gráficos, fotografías, grabaciones de videos o películas para facilitar el aprendizaje.
- **Juego de roles:** Se utiliza esta técnica en la capacitación para enseñar técnicas de venta, de entrevista, para dirigirse a grupos, resolver conflictos y lograr negociaciones o desempeñar cargos de más responsabilidad como jefes o supervisores. Consiste en hacer que los profesionales desarrollen roles de acuerdo al cargo o tareas que desempeñaran.
- **Técnicas audiovisuales:** La presentación de información a los empleados mediante técnicas audiovisuales como películas, circuito cerrado de televisión, cintas de audio o de video puede resultar eficaz, en la actualidad estas técnicas se utilizan con mucha frecuencia. Los audiovisuales son más costosos que las conferencias convencionales.
- **Aprendizaje programado:** Es un método sistemático para enseñar habilidades para el puesto, consiste en presentar un conjunto de preguntas o hechos para que el alumno responda luego revisa y compara con las respuestas y retoma a aquellas en las que se ha equivocado, hasta responder correctamente todas. Este método es efectivo porque permite al empleado una retroalimentación inmediata

sobre la precisión de sus respuestas y sobre el aprendizaje que va logrando. Su ventaja principal es que reduce el tiempo de capacitación considerablemente y permite que las personas en capacitación aprendan a su propio ritmo, proporciona retroalimentación inmediata y reduce el riesgo de errores.

- **Simulaciones:** Es una técnica en la que los empleados aprenden en el equipo real o en equipos de simulación la ejecución de sus tareas por ejemplo simulación de manejo de máquinas, vehículos, aviones, etc que utilizarán en su puesto pero en realidad son instrumentos fuera del mismo. Esta capacitación busca obtener las ventajas de una simulación y corregir los errores sin colocar realmente en el puesto a la persona en capacitación ni arriesgar el deterioro o accidentes con las maquinas. Esta técnica es casi una necesidad en los puestos donde resulta demasiado costoso o peligros capacitar a los empleados directamente en el puesto.

Existen varias técnicas de capacitación, pero cabe resalta que algunas son muchas más costosas que otras, pero aplicadas correctamente conllevará a grandes resultados. Las Micro y pequeñas empresas carecen de muchos recursos y aunque en su mayoría no realizan ninguna técnica de capacitación, deben implementar una técnica que les resulte menos costosa, pueden utilizar las técnicas audiovisuales y los temas sugeridos serían toma de decisiones, dirección empresarial, seguridad y primeros mediante ellos se obtendrán resultados positivos ya sea para la realización de actividades diarias y la toma de decisiones.

Tipos de Capacitación

Del mismo modo es importante conocer los tipos de capacitación, para poder enfocarlo de acuerdo a lo que necesite mejorar la empresa, de acuerdo con **Galván, (2013)** estos son:

a) Por su formalidad

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

a) Por su naturaleza

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

b) Por su nivel ocupacional

- Capacitación de Operarios
- Capacitación de Obreros Calificados
- Capacitación de Supervisores

- Capacitación de Jefes de Línea
- Capacitación de Gerente.

Es muy importante aplicar los tipos de capacitación, para ellos se debe detectar las necesidades de Capacitación, Identificar los Recursos para la Capacitación, Diseño del Plan de Capacitación, entonces se podrá medir los resultados. Las micro y pequeñas empresas en su mayoría aplican la capacitación ocupacional y esto les trae efectos positivos entre ellos, mayor eficiencia en el trabajo, mayor facilidad para resolver problemas, mayor satisfacción en los trabajadores.

Beneficios de capacitar

Por último la capacitación sin duda conlleva a grandes beneficios, según **Frijo**, (s.f) nos explica que la capacitación permite:

Evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados. Por otra parte permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado. Disminuye la tasa de rotación de personal, y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente.

Las inversiones en capacitación redundan en beneficios tanto para la persona entrenada como para la empresa que la entrena. Y las empresas que mayores esfuerzos realizan en este sentido, son las que más se beneficiarán en los mercados híper competitivos que llegaron para quedarse.

2.3 Marco teórico y conceptual

Historia de las constructoras

Cuando el Ingeniero Roberto Salazar Gómez fundó Cusezar hace más de 50 años, tenía un sueño: quería crear la mejor compañía constructora de Colombia, que no sólo le diera el mayor valor agregado a sus compradores, sino que también fuera la compañía más íntegra, profesional y sólida de la Industria. A través de los años, Cusezar se ha encaminado hacia una actividad integrada, especializándose en la implementación y desarrollo de procesos industrializados de diseño y construcción de proyectos de inversión, vivienda y oficinas, obras de infraestructura y ejecución de macro proyectos urbanísticos y comerciales.

Constructoras en el Perú

Cuando la mayoría de expertos inmobiliarios en Lima comentaban de lo caliente que había sido la primera década del milenio para el negocio de construcción y compraventa de viviendas, vino de repente el chorro de agua fría. Tras varios años creciendo a doble dígito, la venta por metro cuadrado de viviendas cayó 25% en 2013, pese a un buen primer trimestre. “Veníamos de un ritmo muy bueno de 2002 a 2012, pero a partir del segundo trimestre se vino una caída en la venta de nuevas unidades”

Micro y pequeñas empresas – rubro constructoras

Este negocio consiste en las construcción de obras ya sean obras, públicas o privadas.

Obras públicas:

Las carreteras, puentes, aeropuertos, saneamiento, infraestructura de riego, y todo lo concerniente al sector público, en este caso los contratantes son los Municipios, entidades públicas del País.

Obras privadas

Están las que se dedican a edificios, casas, pistas, veredas, y todo lo concerniente al sector privado.

Clientes

- Otras constructoras
- Colegios
- Casas
- Edificios
- Musicalidades

Capacitación en las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras

Los Micro empresarios si se capacitan mediante páginas virtuales, pero no capacitan la personal, a pesar que saben que es una inversión a largo plazo, este rubro bajo en los último años, pero a pesar de ello siguen utilizando las misma estrategias para poder generar mayor productividad.

Capacitación

Es la trasferencia de conocimientos de una persona a otra, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. Busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la empresa, en un proceso estructurado con metas bien definidas.

III. HIPÓTESIS

El presente estudio de investigación "Caracterización de la capacitación en las micros y pequeñas empresas del sector servicios- rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014". No se planteó una hipótesis ya que está clasificado como una investigación descriptiva donde sólo se describen las características de los representantes las micro y pequeñas empresas en estudio y la variable capacitación.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño, no experimental – transversal- descriptivo.

Fue no experimental, porque se utilizó sin manipular deliberadamente la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector ser constructora, distrito de Chimbote, 2014, es decir se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.

Fue transversal por qué el estudio “Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014. Se realizó en un espacio de tiempo determinado con un inicio y un fin específicamente.

Fue descriptivo, porque solo se describió las partes más relevantes de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014.

4.2 Población y muestra

a) Población

La población del estudio estuvo conformada por 12 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014. La cual se obtuvo mediante un estudio de campo, es decir se contabilizaron las micro y pequeñas empresas por conteo (Ver anexo N°3)

b) Muestra

La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población, es decir 12 micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014. (Ver anexo N°3)

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de los representantes de las MYPES	Persona natural o jurídica que representa y asume la responsabilidad de una empresa.	1. Edad	<ul style="list-style-type: none"> • De 20 a 30 años • De 31 a 45 años • De 46 años a más 	Razón
		2. Género	<ul style="list-style-type: none"> • Masculino • Femenino 	Nominal
		3. Grado de instrucción	<ul style="list-style-type: none"> • Sin instrucción • Nivel Secundaria • Nivel Técnicos • Nivel Superior 	Ordinal
		4. Profesión	<ul style="list-style-type: none"> • Lic. Administración • Contador Publico • Ingeniero • Sin profesión • Otros 	Nominal
		5. Cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Titular-Gerente • Gerente • Representante 	Nominal

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de las	MYPE es una unidad económica constituida por	6. Cuantos años tiene la MYPE	<ul style="list-style-type: none"> • Menos de 1 • 1 a 2 años • 2 a 4 años • 4 años a más 	Razón

MYPE	una persona natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	7. N° trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • 1 a 2 trabajadores • 2 a 4 • 5 a más t 	Razón
		8. Finalidad	<ul style="list-style-type: none"> • Maximizar ganancias • Brindar empleo a la familia • Autoempleo 	Nominal

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
	Es la transferencia de conocimientos	9. Se capacita (empresario)	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	Nominal
		10. Se capacita (personal)	<ul style="list-style-type: none"> • Sí • No 	Nominal

Capacitación	de una persona a otra, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. Busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la empresa, en un proceso estructurado con metas bien definidas.	11. Cuantos cursos de capacitación recibió este año(personal)	<ul style="list-style-type: none"> • Ningún curso • 1 curso • 2 cursos • 3 cursos • 4 a más cursos 	Razón
		12. Temas de capacitación recibidas	<ul style="list-style-type: none"> • Competitividad y emprendimiento • Seguridad y primeros auxilios • Dirección • Ningún curso 	Nominal
		13. La capacitación es relevante	<ul style="list-style-type: none"> • Sí • No 	Nominal
		14. Para usted la capacitación es:	<ul style="list-style-type: none"> • Inversión • Gasto 	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos

En el presente trabajo de investigación se aplicó una encuesta (técnica), mediante un cuestionario (instrumento) estructurado por 15 preguntas relacionadas a los aspectos generales de la empresa y al empresario (8) y a las variables en estudio: capacitación (7).

4.5. Plan de análisis.

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de

distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes programas: *Microsoft Word*: Es un procesador de textos de Office 2013, la enésima versión de la popular suite de ofimática de Microsoft, con este software se hizo posible la redacción digital y posteriores modificaciones. *Acrobat Reader XI*: Es un software gratuito que permite leer archivos digitales de extensión PDF, como fue el caso de los antecedentes que se descargaron desde la biblioteca virtual. *Microsoft Excel*: Es un programa desarrollado y distribuido por Microsoft, el mismo que fue utilizado para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas.

4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Métodos y diseños	Instrumentos y Procesamiento
¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios,	Objetivo general Describir las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro	<i>c</i> <i>a</i> <i>p</i> <i>a</i> <i>c</i> <i>i</i> <i>t</i> <i>a</i> <i>c</i> <i>i</i> <i>ó</i> <i>n</i>	Población: La población en estudio estuvo conformada por 7 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructora,	Diseño El diseño de la investigación fue no experimental – transversal-descriptivo Fue no experimental, porque se utilizó sin manipular deliberadamente la Capacitación	Técnica La técnica utilizada es la encuesta. Instrumentos En el estudio se utilizó el instrumento del cuestionario Plan de análisis de los datos

<p>rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014?</p>	<p>constructora, distrito de Chimbote, 2014.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>.Describir las principales características de los gerente y/o representante s legales de las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014.</p> <p>.Determinar las principales características de las micros y pequeñas</p>		<p>distrito de Chimbote, 2014.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población, es decir 12 micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro constructora , distrito de Chimbote, 2014.</p>	<p>en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014, es decir se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.</p> <p>Fue transversal por qué el estudio “Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014. Se realizó en un espacio de tiempo</p>	<p>Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel, Microsoft Word, para la redacción digital y Acrobat Reader XI, para leer archivos digitales.</p>
--	---	--	--	--	---

	empresas del sector servicios, rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014. .Determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014.			determinado con un inicio y un fin específicamente. Fue descriptivo, porque solo se describió las partes más relevantes de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014.	
--	---	--	--	--	--

4.7 Principios éticos:

Para la investigación se tuvieron en cuenta los siguientes principios éticos:

- **Confiabilidad:** La investigación se llevó a cabo basándose en el principio de fiabilidad porque se buscó y ubicaron datos reales para posteriormente

tomarlas como fuentes 100% confiables. Así mismo se respetó el derecho de autor, ya que no hubo apropiación ilícita de la información de la fuente y se hizo uso de la misma sin alteraciones y/o modificaciones.

- ***Respeto a la dignidad humana:*** Se respetó la dignidad humana de todos los involucrados directos e indirectos en el desarrollo del trabajo de investigación, sin hacer distinción de su nacionalidad, raza, credo o estatus económico y social. Todo aporte requerido y ubicado es valioso e inviolable.
- ***Confidencialidad:*** Se respetó el derecho de confidencialidad de los encuestados, asegurándoles que no habría ningún tipo de conflicto de interés por parte de la información brindada por las fuentes, así como su protección mediante el anonimato para no perjudicar directa o indirectamente a los representantes de las MYPES encuestadas.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 01. Características del representante de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014.

Datos generales:	Numero de MYPES	Porcentajes
Edad (años)		
18 – 30	4	33,3
31 – 50	6	50,0
51 años a más.	2	16,7
Total	12	100,0
Género		
Femenino	5	41,7
Masculino	7	58,3
Total	12	100,0
Grado de instrucción		
Sin instrucción	1	8,3
Secundaria	1	8,3
Técnica	0	0,0
Universitaria	10	83,4
Total	12	100,0
Profesión		
Ingeniero Civil	10	83,3
Contador Publico	0	0,0
Lic. Administración	2	16,7
Otros	0	0,0
Ninguna profesión	0	0,0
Total	12	100,0
Cargo		
Propietario-Titular	12	100,0
Gerente	0	0,0
Representante	0	0,0
Total	12	100,0

***Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014.*

Tabla 02: Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014

De la Empresa:	Número de MYPES	Porcentajes
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)		
Menos de 1 año	0	0,0
1 – 2	0	0,0
3 – 4	5	41,7
5 años a mas	7	58,3
Total	12	100,0
Numero de colaboradores		
1 a 2	0	0,0
3 a 4	0	0,0
5 a mas	12	100,0
Total	12	100,0
Su empresa se creó para :		
Maximizar ganancias	12	100,0
Brindar empleo a la familia	0	0,0
Autoempleo	0	0,0
Otros	0	0,0
Total	12	100,0

***Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014.*

Tabla 03: Características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014.

Capacitación	Número de MYPES	Porcentaje
Recibe capacitación empresarial		
Si	10	83,3
No	2	16,7
Total	12	100,0
Recibieron capacitación este año		
Si	5	41,7
No	7	58,3
Total	12	100,0
Cuantos cursos recibió este año		
Ningún curso	7	58,3
1 curso	5	41,7
2 cursos	0	0,0
3 cursos	0	0,0
4 a cursos a más.	0	0,0
Total	12	100,0
Temas de capacitación recibidas		
Competitividad y emprendimiento	3	25,0
Seguridad y primeros auxilios	2	16,7
Dirección	0	0,0
Ningún curso	7	58,3
Total	12	100,0
La capacitación es relevante		
Si	12	100,0
No	0	0,0
Total	12	100,0
La capacitación es una		
Inversión	12	100,0
Gasto	0	0,0
Total	12	100,0
La capacitación mejora su rentabilidad		
Si	7	41,7
No	0	0,0
No opina	5	58,3
Total	12	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014.

5.2 Análisis de Resultados:

Tabla N° 01. Características generales de los representantes legales de la micro y pequeña empresa.

- El 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene una edad entre 31-50 años y el 33.3% de 18 a 30 años, esto parcialmente coincide con Arrellano, (2014), el cual muestra que, el 50,0 % de las MYPES sus propietarios tienen una edad de 31 a 50 años. Por otra parte esto contrasta con Gómez, (2013), el cual muestra que, el 56% de los encuestados son entre 25 – 35 años de edad, así mismo contrasta con (Lázaro, 2013), el cual muestra que el 45% tienen entre 28 y 37 años de edad. Esto demuestra que la mayoría, están siendo dirigidas por personas que adultas, y estos tienen una gran experiencia en el rubro, del mismo modo esto les dio una mejor facilidad para realizar una mejor dirección a su personal.
- El 58,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, esto coincide con Gómez, (2013), el cual muestra que, el 67% de los encuestados son de sexo masculino, así también coincide con (Lázaro, 2013), el cual muestra que el 51% son de género masculino. Esto demuestra que actualmente la mayoría relativa de las micros y pequeñas empresas del sector servicios- rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014. Esto demuestra que la mayoría relativa están siendo dirigidas por personas del género masculino, ya que ellos fueron los únicos que sobresalieron en su familia.
- El 83,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen estudios universitarios, esto coincide con Arrellano, (2014), el cual muestra que, el 83,3 % de las MYPES las propietarias o gerentes tienen un grado de instrucción universitario, así también esto coincide con Rimachin, (2013), el cual muestra que, el 60% tienen estudios

universitarios, de mismo modo coincide con (Gómez, 2013), el cual muestra que, el 45% de los encuestados tienen superior universitaria completa, así mismo contrasta con Torres, (2013), el cual muestra que, el 50% tienen grado de instrucción superior no universitaria. Esto demuestra que la mayoría, están siendo dirigidas por personas que tienen estudios superiores esto les ha permitido poder operar mejor su empresa ya que tienen conocimiento sobre el rubro.

- El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son propietarios titulares, esto contrasta con Gómez, (2013), el cual muestra que, el 45% de los encuestados son administradores, del mismo modo se contrasta con (Lázaro, 2013), el cual muestra que el 79% son los administradores de la empresa. Eso demuestra que la totalidad, están siendo dirigidas por personas que son propietarios titulares, ya que ellos prefieren administrar su negocio porque creen que es más seguro para el bienestar de la empresa.

Tabla N° 02: Características de las micro y pequeñas empresas

- El 58,3% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 5 años en el rubro, esto parcialmente coincide con Rimachin, (2013), el cual muestra que, el 70% tiene una permanencia en el mercado de 8 años a más, del mismo modo parcialmente coincide con Gómez, (2013), el cual muestra que, el 67% de los encuestados tienen menos de 10 años. Por otra parte esto contrasta con (Lázaro, 2013), el cual muestra que el 79% tienen entre 1 a 5 años de actividad, del mismo modo se contrasta con Arellano, (2014), el cual muestra que, el 50,0 % de las MYPES tienen una antigüedad más de tres años. Esto demuestra que la mayoría relativa tienen más de 5 años trabajando en las micros y pequeñas empresas, además han alcanzado una mayor posición en el mercado empresarial

- El 100% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 5 colaboradores, esto coincide con Arellano, (2014), el cual muestra que, el 66,7% de las MYPES tienen de 5 a más trabajadores. Por otra parte esto contrasta con (Lázaro, 2013), el cual muestra que el 79% tienen entre 1 a 2 trabajadores. Esto demuestra que la totalidad tienen más de 5 trabajadores, y estas personas tienen experiencia en las operaciones de la empresa.
- El 100% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas para maximizar ganancias, esto coincide con Lázaro, (2013), el cual muestra que el 100% se formaron con la finalidad de obtener ganancias, del mismo modo coincide con Gómez, (2013), el cual muestra que, el 100% de los encuestados mencionan que tienen como finalidad maximizar ganancias, del mismo modo contrasta con Arellano, (2014), el cual muestra que, el 83,3 % de las MYPES tienen como objetivo maximizar ganancias. Por otra parte esto contrasta con Rimachin, (2013), el cual muestra que, el 50% indica que su micro y pequeñas empresas fue creada para subsistir, y el otro 50% es para generar ganancias. Esto demuestra que la totalidad tienen como objetivo maximizar ganancias, ya que ellos perciben otro tipo de ingresos, por eso quieren incrementar sus riquezas.

Tabla 03: Características de la Capacitación en las micro y pequeñas empresas.

- El 83,3% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas si reciben capacitación y el 16,7% no recibe capacitación. Esto demuestra que la mayoría de los representantes si se han capacitado y esto les ha permitido ejercer mejor su función para el desarrollo de su MYPE.
- El 58,3% del personal de las Micro y pequeñas empresas no reciben capacitación, esto contrasta con Rimachin, (2013), el cual muestra que, el

100% indicó que si se capacitó. Esto demuestra que la mayoría relativa del personal no se ha capacitado, esto sucede porque el Micro empresario se despreocupa y cree que no es necesario la capacitación para un mejor rendimiento del personal.

- El 58,3% del personal de las Micro y pequeñas empresas no recibieron capacitación este último año, esto contrasta con Rimachin, (2013), el cual muestra que, el 70% indicó que se capacitó una vez. Esto demuestra que la mayoría relativa del personal no se ha capacitado este último año ya que no se planifican las actividades de capacitación.
- El 58,3% de personal de las Micro y pequeñas empresas no se capacitaron en ningún tema, esto contrasta con Arellano, (2014), el cual muestra que, el 50,0 % se capacitaron en el manejo de los RR.HH. Esto demuestra que la mayoría relativa del personal no se ha capacitado en ningún tema, esto se da porque no hay una planificación correcta de la capacitación, se desconocen de los grandes resultados que se pueden alcanzar mediante el entrenamiento.
- El 100% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas consideran que la capacitación es relevante, esto coincide con Zapata, (2013), el cual muestra que, El 67% de los encuestados manifiestan que la capacitación es muy importante como factor de éxito para su MYPE. Esto demuestra que la totalidad consideran importante a la capacitación pero no lo aplican por que no sabe cómo se realizan lis programas.
- El 100% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas consideran a la capacitación como una inversión, esto coincide con Arellano, (2014), el cual muestra que, el 66,7% dijeron que la capacitación es considerado una inversión. Esto demuestra que la totalidad de los Micro empresarios consideran a la capacitación como una

inversión ya que mediante ellos se obtienen resultados que elevan el rendimiento de la empresa.

- El 58,3% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas no opinan con respecto a si que capacitación mejora su rentabilidad, esto contrasta con Rimachin, (2013), el cual menciona, el 100% de encuestados indicó que la capacitación que obtuvieron mejoró la rentabilidad de la empresa, del mismo modo con Arellano, (2014), el cual muestra que, el 67% de los encuestados manifiestan que sí lograron obtener constantes ventas como beneficio de la capacitación. Esto demuestra que la mayoría de los micro empresarios no ha puesto en práctica la capacitación, por ende no puede percibir si al capacitación mejorar la rentabilidad, pero sin duda son conscientes de que es importante realizar algún programa de entrenamiento.

VI. CONCLUSIONES

- La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014, tienen el cargo de dueños titulares con una edad promedio de 31 a 50 años, son de género masculino y cuentan con estudios universitarios teniendo como profesión Ingeniería Civil.
- La totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014, tienen como finalidad maximizar ganancias, tienen una permanencia en el rubro de más de 5 años, y cuentan con más de 5 trabajadores.
- La totalidad de los empresarios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014, se capacita, pero no capacita a su personal, pero consideran es importante, puesto que una inversión, que puede contribuir a mejorar la rentabilidad.

RECOMENDACIONES

- ✓ Sugiero que los representantes se capaciten en Marketing empresarial, para que de esta manera puedan incrementar sus ventas y mejorar la imagen de la empresa, ya sea a través de carteles, gigantografías, volantes.

- ✓ Del mismo modo sugiero que los representantes , brinden cursos de trabajo en equipo y clima laboral a su personal, para que esta manera se genere un ambiente agradable, una buena comunicación y todos intercambie opiniones, ideas, estrategias para cumplir con un objetivo en común, que es mejorar la productividad de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adanaque, L. (2013). “Capacitación y la rentabilidad en las MYPE servicio – rubro hospedaje de Piura, año 2013”. (Tesis de post grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.
- Arellano, C (2014). “Caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPES del sector servicio– rubro agencia de viajes del distrito de Chimbote, año 2014”. (Tesis de post grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.
- Bardales, E. (2015). “Clínica de Negocios” de COFIDE resolverá problemas de más de 600 microempresas. Recuperado el 27 de Agosto del 2016 de, <http://gestion.pe/economia/clinica-negocios-cofide-resolvera-problemas-mas-600-microempresas-2126637>
- Blanco, A. (2016). Programas públicos de apoyo a las pymes en América Latina: ¿cómo mejorar su eficacia? Recuperado el 27 de Agosto del 2016 de, http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal/web/rielcano_es/contenido?WCM_global_context=/elcano/elcano_es/zonas_es/ari13-2016-blancoestevez-programas-publicos-apoyo-pymes-america-latina-como-mejorar-eficacia
- Carlos, G. (2011). “Psicología y empresa “.Recuperado el 27 de Agosto del 2016 de, <http://eduardolastra.blogspot.com/2013/03/las-mype-problemas-y-soluciones.html>
- Friego, E. (S.F). ¿Qué es la Capacitación? Recuperado el 27 de Agosto del 2016 de, <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>
- Gadea, G. (2014). Unión Europea y APEN capacitan a más de 100 PYMES (04/08/2014). Recuperado el 27 de Agosto del 2016 de, http://eeas.europa.eu/delegations/nicaragua/press_corner/all_news/news/2014/20140804_01_es.htm

- Gómez, F. (2013). “Caracterización de capacitación y servicio al cliente de las MYPE, rubro restaurantes de la ciudad de Chulucanas, año 2013”. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.
- Rimachin, Y. (2013). “Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro reparación de computadoras del casco urbano de Chimbote, 2013”. (Tesis de post grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú
- Ministerio de trabajo, (2013). Importancia de las MYPEs en el Perú. Recuperado el 19 de mayo del 2015 de, <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.htm>
- Moscoso, B. (2014). La capacitación en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) de México. Recuperado el 27 de Agosto del 2016 de, <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2007/shdr.htm>
- Lázaro, J. (2013). “Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hospedaje de la ciudad de Huaraz, 2013”. (Tesis de post grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.
- Galván, B. (2013). Tipos de capacitación. Recuperado el 27 de Agosto del 2016 de, <http://barbaragalvangnz.blogspot.pe/2011/04/tipos-de-capacitacion.html>
- Vásquez, J. (2013): Importancia de las MYPES en el Perú. Recuperado el 27 de Agosto del 2016 de, <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>
- Zapata, L. (2013). “Capacitación y rentabilidad en las MYPE de sector servicio rubro funerarias de Sullana, año 2013”. (Tesis de post grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.

ANEXOS

Anexo N°1

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	SESIONES															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Introducción del Informe de Investigación	x	x	X													
Revisión de Literatura				X	x											
Metodología						x										
Resultado de Investigación							x	x								
Análisis de Resultado de Investigación									x	x	x					
Conclusiones y Recomendaciones												x	x			
Referencias Bibliográficas															x	
Anexos																x

Anexo N°2

Recursos Necesarios

- Recurso humano.
- Recurso económico.
- Computadora.
- Unidades de almacenamiento (USB).

Presupuesto

Concepto	Valor
Taller de tesis	S/. 1, 800.00
Empastado	S/. 60.00
Pasajes	S/. 50.00
Internet	S/. 40.00
Impresión del proyecto	S/. 14.00
Otros	S/. 20.00
Total	S/. 1, 984.00

Financiamiento:

Autofinanciado por el estudiante

Anexo N° 3

Cuadro de sondeo

NOMBRE COMERCIAL	CONTRIBUYENTE	DIRECCIÓN
GIVA CONSTRUCCIONES EIRL	Giva construcciones EIRL	Av Jose Galvez 918 PJ El Progreso
INGENIERÍA Y CONSTRUCCIONES RM EIRL	Ingenieria y Construcciones RM EIRL	Prol. Leoncio Prado 1475 PJ Miramar Alto
TUM CHIM CORPORACIONES CONSTRUCCIONES SAC	Tum Chim Corporaciones Construcciones SAC	Jr. Alfonso Ugarte H-25 Urb. El Acero
CONSTRUCCION IDEA SRL	CONSTRUCCION IDEA SRL	Urb. Laderas del Norte Mz A Lt 32
EMSERCO INGENIERÍA Y CONSTRUCCIONES SAC	EMSERCO INGENIERÍA Y CONSTRUCCIONES SAC	Prol. José Olaya MZ G LT 2 A AH EL ACERO
CONSTRUCCIÓN DE OBRAS CIVILES "MAURICITO"	Inversiones Mauricito EIRL	Urb. 21 de Abril Mz B Lt 27
GEO SUR CONSTRUCCIONES E INVERSIONES GENERALES SAC	GEO SUR CONSTRUCCIONES E INVERSIONES GENERALES SAC	Jr. Saenz Peña 572 Casco Urbano
PROYECTOS Y CONSTRUCCIONES PERU SAC	PROYECTOS Y CONSTRUCCIONES PERU SAC	Jr Huasca 404 Mz D Lt 15 A PJ 2 de Mayo
CONSTRUCCIONES GIRALDO SAC	CONSTRUCCIONES GIRALDO SAC	Jr. Manuel Ruiz N° 817 AH BOLIVAR BAJO
PROYECTO Y CONSTRUCCIONES SALDAÑA SRL	PROYECTO Y CONSTRUCCIONES SALDAÑA SRL	Av José Pardo 310 Int. 403 Casco Urbano
NOR ORIENTAL INMOVILIZARIA Y CONSTRUCCIÓN SRL	NOR ORIENTAL INMOVILIZARIA Y CONSTRUCCIÓN SRL	Jr Leoncio Prado 553 Int. 315 3er Piso Casco Urbano
ARTE Y CONSTRUCCIONES LATINO SAC	ARTE Y CONSTRUCCIONES LATINO SAC	Av. Francisco Bolognesi 374 Casco Urbano
URIEL PROYECTO OBRS Y CONSTRUCCIONES SAC	URIEL PROYECTO OBRS Y CONSTRUCCIONES SAC	Av. Francisco Bolognesi 373 2do PISO OF. E Casco Urbano
ASSET INGENIERIA Y CONSTRUCCIÓN SAC	ASSET INGENIERIA Y CONSTRUCCIÓN SAC	Jr. Enrique Palacios 893 Int. A Casco Urbano



Anexo n° 4

Encuesta validada y aprobada



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Encuesta dirigida a los y/o representantes de las MYPES del sector servicios, rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014.

El siguiente trabajo tiene como finalidad recabar información de las MYPES del sector servicios, rubro constructora, distrito de Chimbote, 2014, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado.

“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN LAS MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO CONSTRUCTORA, DISTRITO DE CHIMBOTE, 2014”

La información que usted proporcionara será utilizada solo con fines académicos e investigación, por lo que se agradece su información colaboración.

DATOS GENERALES

A) De representantes

1. Edad:

- a) 29– 30 años ()
- b) 31 – 45 años ()
- c) 46 años a mas ()

2. Sexo

- a) Masculino ()
- b) femenino ()

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción ()
- b) Primaria ()

- c) Secundaria
- d) Estudios técnicos
- e) Estudios universitarios

4. Profesión

- a) Lic. Administración
- b) Contador público
- c) Ingeniero Civil
- d) Otros

5. Cargo

- a) Propietario – titular
- b) Gerente
- c) Representante

B) DE LAS MYPES

6. Años de actividad en el rubro

- a) Menos de 1 año
- b) 1 – 2 años
- c) 2 -4 años
- d) 4 años a más

7. Número de colaboradores

- a) 1 – 2
- b) 3 – 4
- c) 5 a más

8. Objetivo

- a) Maximizar ganancias
- b) Generar empleo
- c) Autoempleo

9. Recibe capacitación empresarial (Empresario)

- a) Si
- b) No

10. Recibieron capacitación este año (personal)

- a) Si
- b) No

11. Cuantos Cursos de capacitación recibió usted durante este último Año.

- a) Ningún curso ()
- b) 1 ()
- c) 2 ()
- d) 3 ()
- e) 4 a más ()

12. Tema de capacitación ha recibido usted

- a) Competitividad y emprendimiento ()
- b) Seguridad y primeros auxilios ()
- c) Dirección empresarial ()
- e) Ningún curso ()

13. La capacitación es relevante

- a) Si ()
- b) No ()

14. ¿Cómo considera a la capacitación?

- a) Inversión ()
- b) gasto ()

15. La capacitación mejora su rentabilidad

- a) Si ()
- b) No ()

Anexo N° 05

Figuras

a) Referente al representante de la micro y pequeñas empresa:

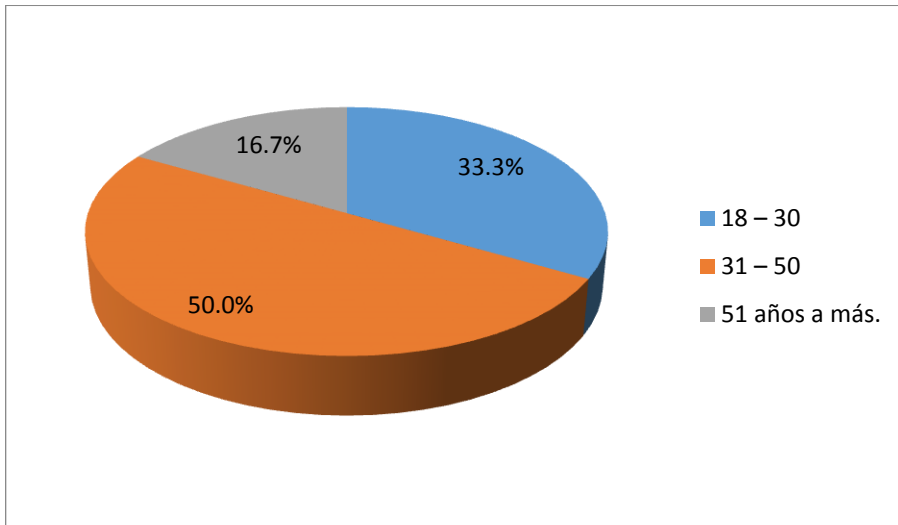


Figura 1. Edad del representante
Fuente: Tabla 1

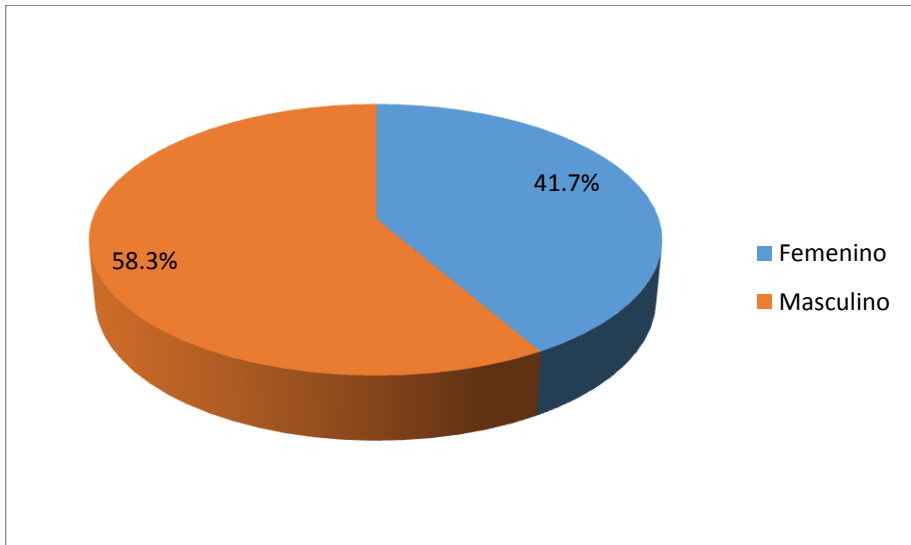


Figura 2. Genero del representante
Fuente: Tabla 1

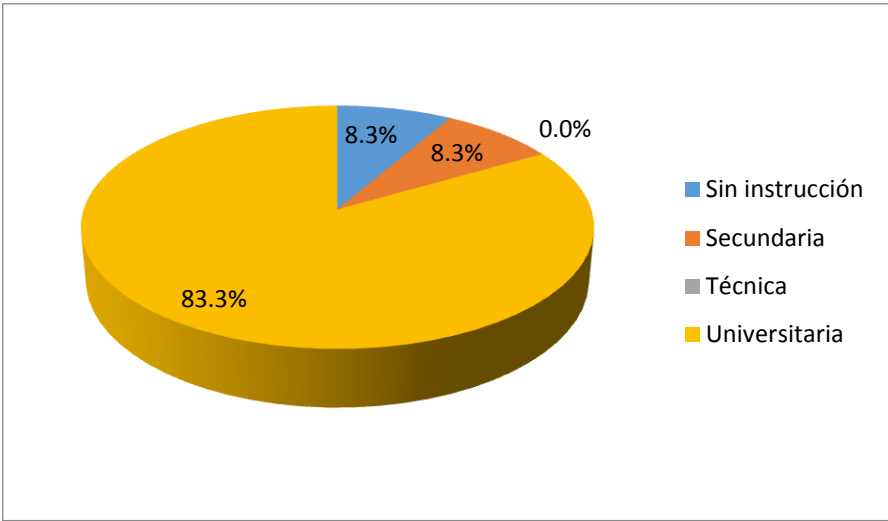


Figura 3. Grado de instrucción
Fuente: Tabla 1

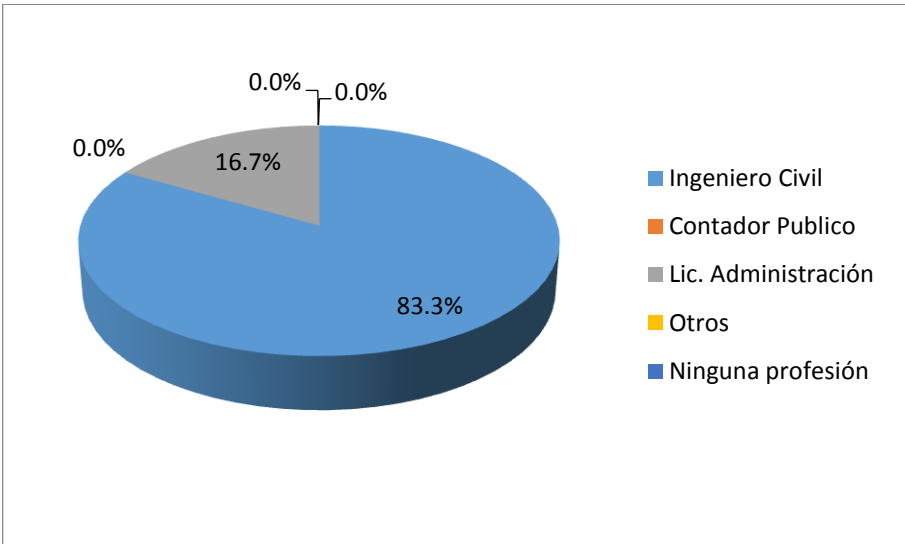


Figura 4. Profesión
Fuente: Tabla 1

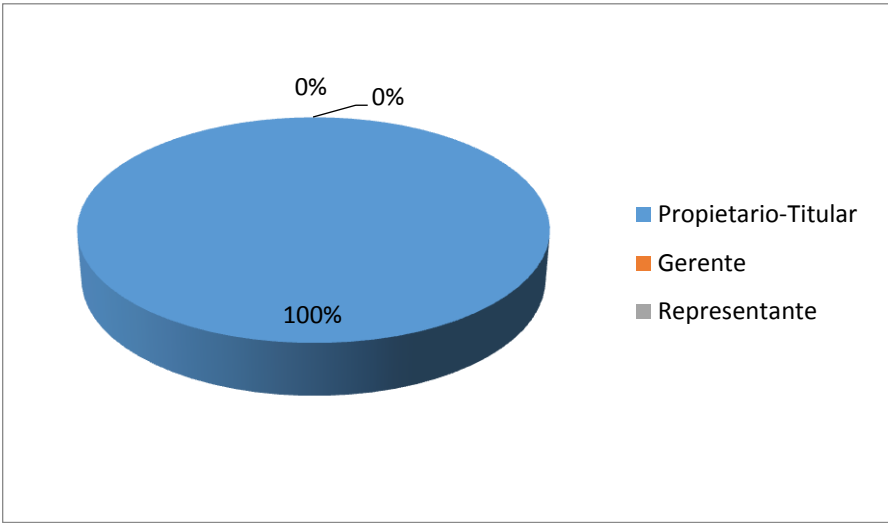


Figura 5. Cargo que desempeña
Fuente: Tabla 1

b) Referente a las micros y pequeñas empresas:

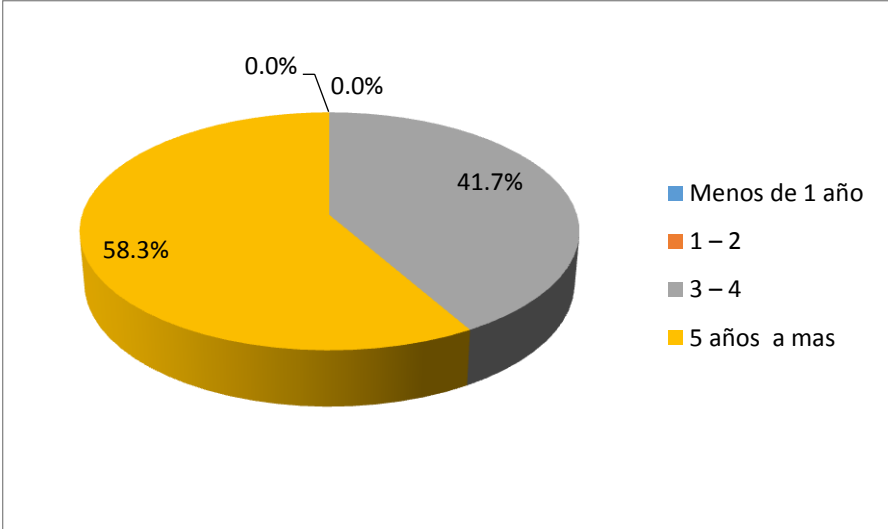


Figura 6. Años en el mercado
Fuente: Tabla 2

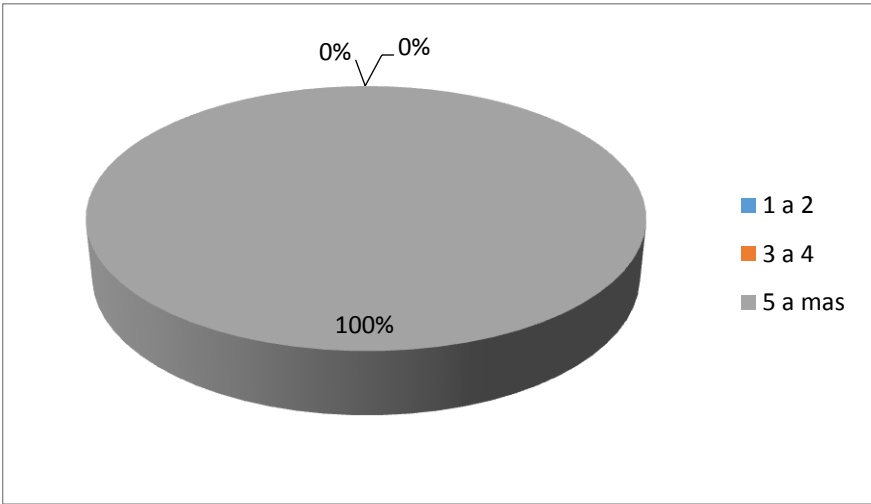


Figura 7. Número de colaboradores
Fuente: Tabla 2

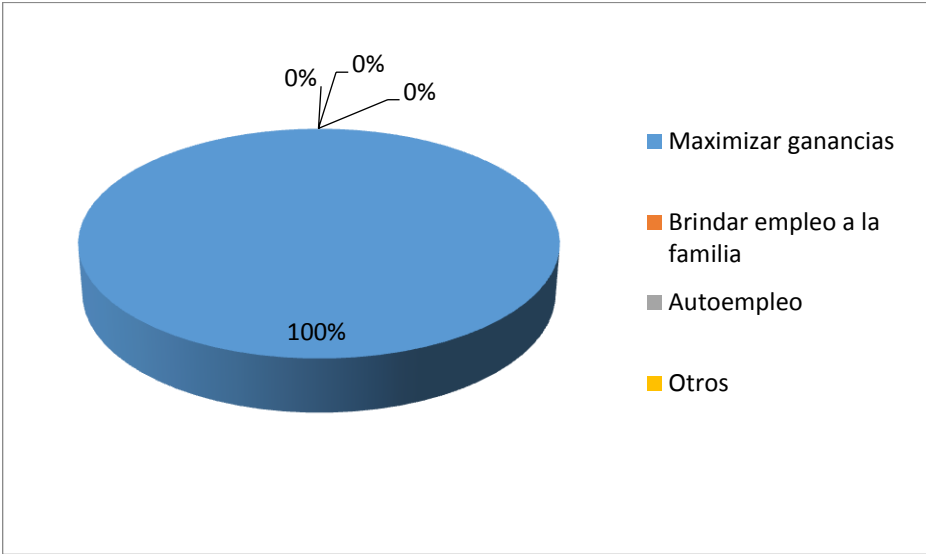


Figura 8. Objetivo principal
Fuente: Tabla 2

c) Referente a la Capacitación en las micros y pequeñas empresas:

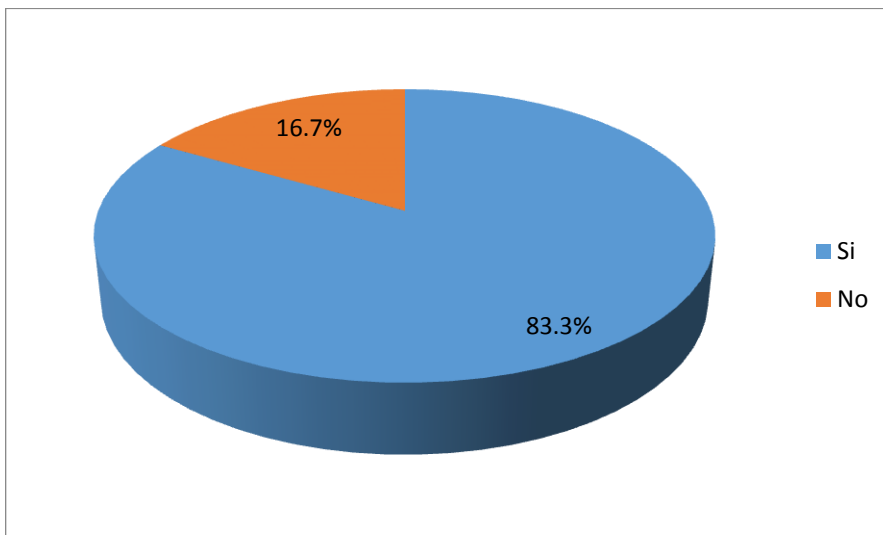


Figura 9. Recibe capacitación (empresario)

Fuente: Tabla 3

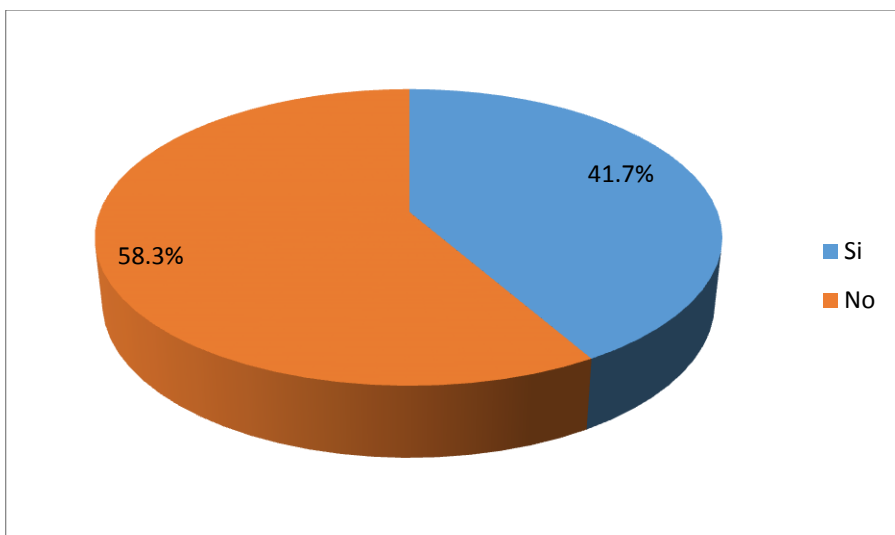


Figura 10. Recibe capacitación (personal)

Fuente: Tabla 3

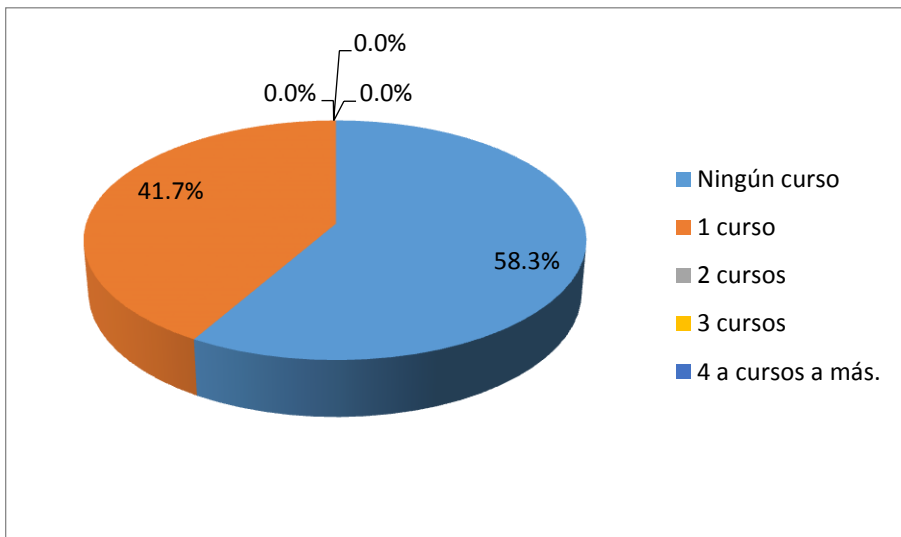


Figura 11. Cursos de capacitación recibidas en este año (personal)

Fuente: Tabla 3

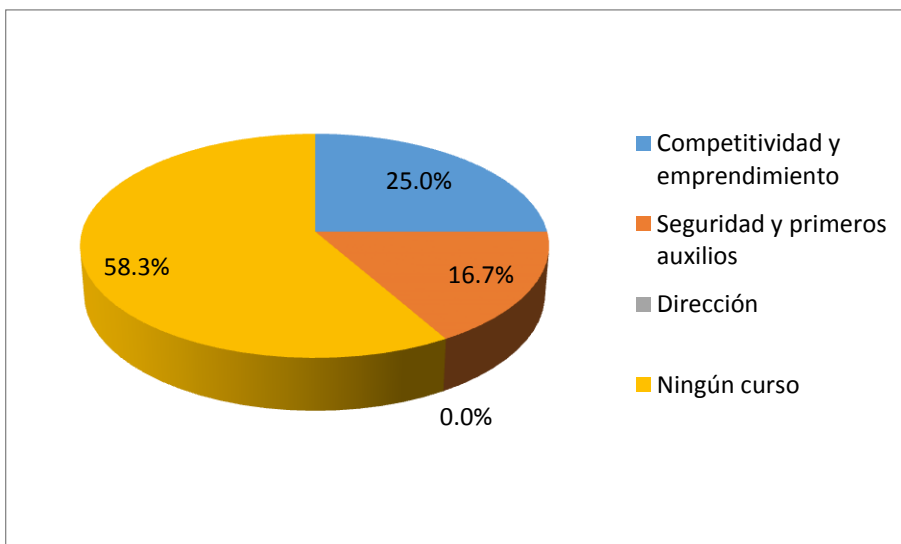


Figura 12. Tema de capacitación recibida en este año (personal)

Fuente: Tabla 3

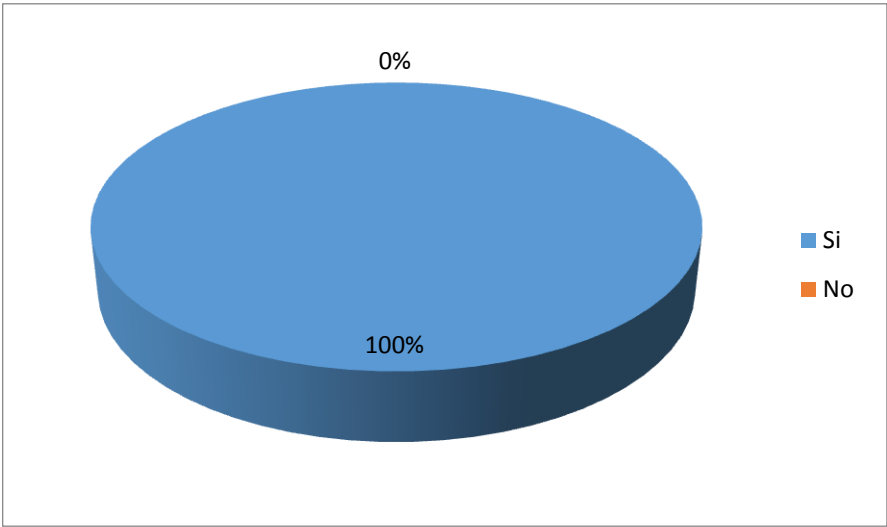


Figura 13. La capacitación es relevante

Fuente: Tabla 3

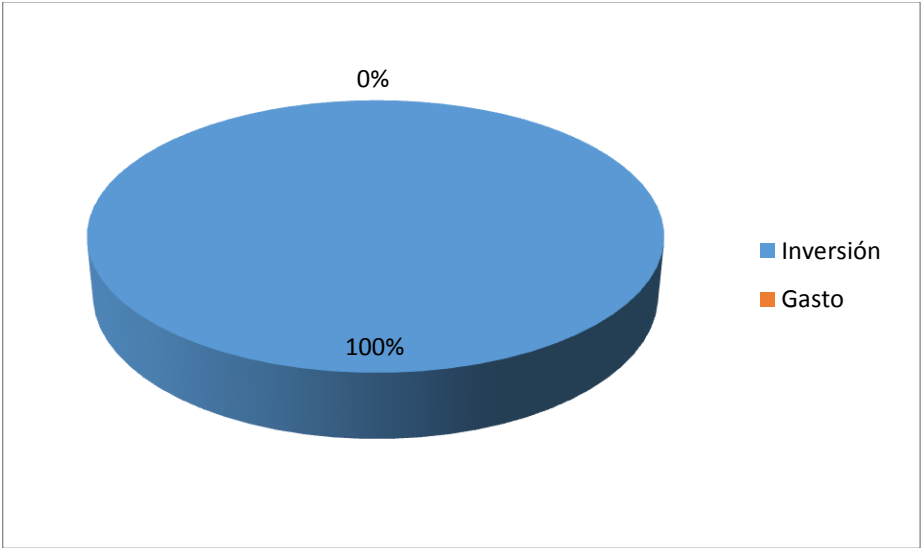


Figura 14. La capacitación es una:

Fuente: Tabla 3

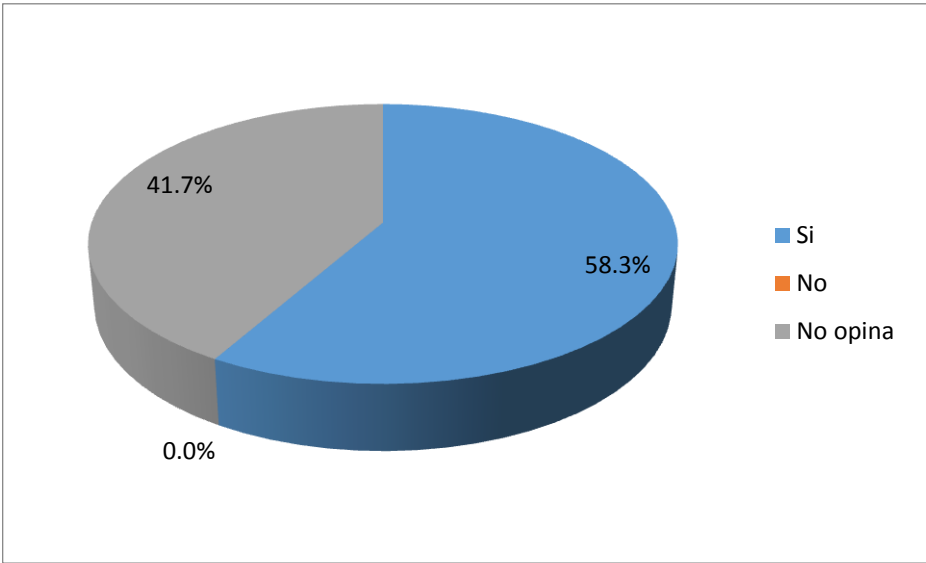


Figura 15. La capacitación mejora su rentabilidad

Fuente: Tabla 3