



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE

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

**“LA CAPACITACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR SERVICIO RUBRO CONSTRUCCIÓN, CASCO
URBANO DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE, AÑO 2015”**

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

AUTORA:

Br. GAMBINI HURTADO JANILE ESTEFANI

ASESOR:

Dr. CENTURIÓN MEDINA REINERIO ZACARIAS

CHIMBOTE-PERÚ

2016

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

MBA. Santos Felipe LLenque Tume

Presidente

Mgr. Carlos Enaldo Rebaza Alfaro

Secretario

Mgr. Miguel Ángel Limo Vásquez

Miembro

Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme permitido llegar
hasta este punto y haberme dado salud,
Inteligencia para seguir adelante día
A día y lograr mis objetivos

Al Dr. Centurión Medina Reinerio
por la confianza y el apoyo que me brindo
Para culminar mi tesis.

DEDICATORIA

A mis padres Jorge y Ángela
por haberme apoyado en todo momento,
por sus consejos, sus valores, a mi hija Lucianita
Por ser mi mayor motivación.

A mi abuelito Carlos por los ejemplos de
perseverancia y constancia que lo
caracterizan, por el valor mostrado para salir
adelante y por su amor

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, del año 2015, se ha desarrollado utilizando la investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 09 microempresas, representando el 100% de la población, a las cuales se les aplico un cuestionario de 26 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: **Respecto a los microempresarios:** El 100% tiene entre 31 y 50 años de edad y el 62.5% de los encuestados son ingenieros. **Respecto a las micro y pequeñas empresas:** El 100% de las empresas son de personería jurídica y el 100% de las empresas tienen más de 3 años en la actividad. **Respecto a la Capacitación:** El 87.5% de las empresas se afirma que tienen programas de selección, reclutamiento de personal y/o capacitación de personal y en el 75% de las empresas se les da cursos de capacitación tanto a sus trabajadores eventuales como a los permanentes. **Y llegando a la conclusión:** Los representantes legales (100%) tiene entre 31 y 50 años de edad, las empresas tienen tanto trabajadores permanentes como eventuales (75%), en las empresas se hace un diagnóstico previo para determinar las necesidades de su personal antes de capacitarlos (100%) y consideran a la capacitación una inversión (100%).

Palabras Claves: Microempresas. Capacitación

ABSTRACT

This investigation has as general objectives to determine the characteristics of training in the micro and small enterprises regarding to construction category service sector, in Chimbote-City in 2015. In this investigation we have used the quantitative investigation type, descriptive level, no experimental- transverse design. For making this, we have chosen population simple of 09 micro enterprises, representing the 100% of population, they were given a questionnaire of 26 questions, using the survey technique, obtaining the following result: Regarding the micro entrepreneurs: 100% is around 31 and 50 years old and 62.5% of the questioned people are engineers. About the micro and small enterprises: The 100% of the companies are from legal status and have over 3 years of activity, regarding the training: The 87.5% of the enterprises count on selection programs, recruitment and training staff and in the 75% of the companies both eventual and permanent workers receive training courses. Concluding the entrepreneurs are between 31 and 51 years old (100%), the MSE have also permanents and eventual workers (75%), in these MSE a previous diagnosis is made to determinate the needs in their workers before training (100%), and in the MSE the training is believed as an investment (100%).

Tag Words: MSE. Training.

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Jurado Evaluador y Asesor	ii
3. Agradecimiento	iii
4. Dedicatoria.....	iv
5. Resumen	v
6. Abstract.....	vi
7. Contenido.....	vii
8. Índice de tablas y Figuras	viii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. REVISIÓN DE LITERATURA	06
2.1 Antecedentes	06
2.2 Bases Teóricas	18
2.3 Marco Conceptual	27
III. METODOLOGÍA.....	32
3.1 Diseño de la investigación.....	32
3.2 Población y muestra	32
3.3 Definición y Operacionalización de variables.....	33
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.5 Plan de análisis	37
3.6 Matriz de Consistencia	38
3.7 Principios éticos.....	39
IV. RESULTADOS	40
4.1 Resultados.....	40
4.2 Análisis de los resultados	44
V. CONCLUSIONES	49
Referencias bibliográficas	50
Anexos	54

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas	N° de Página
Tabla N° 1. Características de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, año 2015.	40
Tabla N° 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, año 2015.	41
Tabla N° 3. Características de la Capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, año 2015.	42
Figuras	
Acerca del Gerentes y/o Representantes legales:	
Figura N° 1. (Tabla No.1). Edad del Encuestado	56
Figura N° 2 (Tabla No.1). Sexo del encuestado	56
Figura N° 3 (Tabla No.1). Estado civil.....	56
Figura N° 4 (Tabla No.1). Profesión del encuestado.....	57
Figura N° 5 (Tabla No.1). Ocupación dentro de la empresa.....	57
Figura N° 6 (Tabla No.1). Tiempo trabajando en la empresa	57

Acerca de las MYPES:

Figura N° 7 (Tabla No.2). Tipo de la empresa.....	58
Figura N° 8 (Tabla No.2). Servicios que brinda la empresa	58
Figura N° 9 (Tabla No.2). Considera usted que su empresa es formal	58
Figura N° 10 (Tabla No.2). Tipo de trabajadores que laboran en la empresa.....	59
Figura N° 11 (Tabla No.2). Tiempo de la empresa en el mercado	59
Figura N° 12 (Tabla No.2). Finalidad de creación de la empresa.....	59

Acerca de la Capacitación:

Figura N° 13 (Tabla No.3). Tiene programas de selección, reclutamiento de personal y/o capacitación de personal.....	60
Figura N° 14 (Tabla No.3). La capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal	60
Figura N° 15 (Tabla No.3). A cuál de sus colaboradores los capacita.....	60
Figura N° 16 (Tabla No.3). Posee planes de seguimiento luego de la capacitación brindada a su personal	61
Figura N° 17 (Tabla No.3). Para brindar una capacitación, hace un diagnóstico previo de las necesidades de su personal	61
Figura N° 18 (Tabla No.3). Alguna vez se ha capacitado a su personal en relación a los incentivos laborales	61
Figura N° 19 (Tabla No.3). Sabe usted que la capacitación logra que el colaborador se sienta identificado con la empresa	62

Figura N° 20 (Tabla No.3). Acerca de que tema ha sido el tipo de capacitación que ha recibido su empresa	62
Figura N° 21 (Tabla No.3). Con la capacitación su empresa mejora	62
Figura N° 22 (Tabla No.3). Es importante en su empresa la gestión del conocimiento	63
Figura N° 23 (Tabla No.3). Ha recibidos capacitaciones en el año 2015	63
Figura N° 24 (Tabla No.3). Considera a la capacitación	63
Figura N° 25 (Tabla No.3). Recibe capacitaciones de entidades del estado	64
Figura N° 26 (Tabla No.3). Cree que la capacitación es relevante para su empresa	64
Figura N° 27 (Tabla No.3). En qué áreas considera que es primordial recibir capacitación en su empresa	64

I. INTRODUCCIÓN

El Perú es un país de emprendedores el cual es aquella persona que tiene una idea, que la percibe como una oportunidad y hace todo bajo su poder para hacerla realidad, los emprendedores tienen visión, pasión, determinación, persistencia, saben lo que quieren y van en busca de ello.

Actualmente, en el Perú, las micros y pequeñas empresas aportan, aproximadamente, el 40% del Producto Bruto Interno, son una de las mayores potenciadoras del crecimiento económico del país. En conjunto, las MYPES generan el 47% del empleo en América Latina, siendo esta una de las características más rescatables de este tipo de empresas. (Asociación de emprendedores del Perú, 2015)

En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo. La obsolescencia, también es una de las razones por la cual, las empresas se preocupan por capacitar a sus colaboradores, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia.

Para las empresas u organizaciones, la capacitación debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundan en beneficios para la empresa. (Vizcarra, 2009)

En América Latina y el Caribe existen unos 59 millones de unidades productivas – denominadas MYPES - “de las cuales 48 millones corresponden a trabajadores independientes o por cuenta propia. Y cerca de 7 millones de esas unidades productivas, son empresas que tienen hasta cinco trabajadores. (Paulo, 2014)

En México las acciones de capacitación, consultoría y asistencia técnica gubernamental, han constituido uno de sus aspectos de mayor importancia, para la estrategia de promoción empresarial, con la inversión que se ha canalizado a la capacitación, no se han podido alcanzar los objetivos encaminados a fortalecerla, como factor de desarrollo para la

productividad de las PYMES en México, en comparación con la magnitud de los retos que impone la modernidad y el incremento de la competitividad.

Desafortunadamente en México se ha abusado de la evaluación cuantitativa de la capacitación, ya que las empresas en su mayoría presentan números (horas hombre-capacitación, cantidad de cursos impartidos, etc.), y no han querido, podido o sabido evaluar los resultados reales que tales esfuerzos han alcanzado, en términos de:

- Cambio real de conocimientos.
- Nuevas actitudes del personal.
- Niveles de apertura al aprendizaje.
- Incremento en la productividad.
- Mayor integración a la empresa. (Delgado & Serna, 2007)

En Chile, solo un 7,4%¹¹ de las empresas con trabajadores indicó que algunos de ellos participaron en cursos formales de capacitación financiados (total o parcialmente) por la empresa, con o sin financiamiento SENCE (Servicio Nacional de Capacitación y Empleo) durante el año 2013. Si bien el porcentaje es bajo, al analizarlo por tamaño de empresa se observa que en el caso de las grandes empresas, un 63,9% de ellas realizó capacitación.

Muy diferente a la realidad de las PYMES, donde solo un 8,2% de ellas la hizo. Esto constituye una señal de preocupación para la política de capacitación pues son las empresas de menor tamaño precisamente las que están más rezagadas en términos de productividad y donde una capacitación útil puede ser más efectiva.

Esto es justo lo contrario a lo que se quisiera para elevar la productividad. Lo anterior sumado a que la principal razón porque las empresas no capacitaron es que no la encuentran relevante, presenta un escenario complejo para la política pública, pues, como se comentó en el boletín, mantener una dotación laboral actualizada en los conocimientos adquiridos y elevar el capital humano con nuevos atingentes (conexión) a la labor que se desempeña, tiene un efecto positivo en la productividad de las empresas, justamente el problema actual del país. (Arellano, & Schuster, 2015)

En el Perú hay un total de 3'220,000 empresas que tienen más de 2 personas ocupadas, de ahí el 98% de estas son Micro empresas (de 1 a 10 personas ocupadas) y 1.5% son pequeñas empresas (de 10 a 50 personas ocupadas), entre las 2 hacen el 99.5% en todas las unidades económicas del país.

Los problemas tradicionales de las pequeñas y micro empresas, tiene que ver con:

- Tecnologías atrasadas, obsoletas,
 - Baja calificación de la mano de obra,
 - Poco uso de técnicas de Gestión,
 - Poco acceso al mercado, tanto de productos finales como factores de producción.
- (Navarro & Torres, 2014).

Más del 80% de las micro y pequeñas empresas peruanas desarrollan su actividad de modo intuitivo y carecen de los elementos necesarios en un mercado globalizado como el que enfrenta el país.

El empresario peruano tiene uno de los niveles de emprendimiento más altos en el mundo, pero el acceso a capacitación en el segmento PYME es muy bajo, entre el 15% y 20%. Esto genera una gran brecha porque, actualmente, por lo que el mundo paga más es por productos con un factor de innovación y el peruano promedio de la micro y pequeña empresa no ha llegado a conceptualizar cómo calzar esos elementos dentro de su modelo de negocio. (Huaruco, 2014).

Mientras tanto en la Región Ancash, específicamente en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, existen numerosos establecimientos de negocios conocidas como micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro construcción, sin embargo, estas desconocen las características de su Capacitación, es por ello que se hace la siguiente investigación, lo cual nos permite determinar el siguiente enunciado

¿Cuáles son las principales características de la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, año 2015?

Para solucionar este problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, del año 2015, para conseguir el objetivo general se han planteado los siguiente objetivos específicos:

- Determinar las características del representante legal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción del casco urbano de la ciudad de Chimbote, del año 2015.
- Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción del casco urbano de la ciudad de Chimbote, del año 2015.
- Determinar las características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción del casco urbano de la ciudad de Chimbote, del año 2015.

Esta investigación se justifica desde el punto de vista teórico, esta investigación permitió conocer las características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas, permitiendo al mismo tiempo determinar si las micro y pequeñas empresas del rubro construcción realizan capacitaciones o tienen programas de desarrollo de capacidades de sus trabajadores, y si estas son realizadas por entidades públicas, privadas o por los directivos de la empresa.

Desde el punto de vista práctico, porque generó reflexión y discusión sobre el conocimiento existente, además permitió conocer las características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, abriendo nuevos caminos para las micro y pequeñas empresas, sirviendo como referencia para la toma de decisiones de organizaciones gubernamentales que puedan mejorar las condiciones en las que se desenvuelven estas unidades económicas.

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación sirvió de base para otros estudios, encontrándose instrumentos de metodología, como las estadísticas por ejemplo, que permitirán futuros estudios de investigación en las micro y pequeñas empresas.

Y por último esta investigación, se realizó con la finalidad de brindar información verídica para la sociedad civil y estudiantes acerca de las características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro construcción del casco urbano de Chimbote.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes.

Se han efectuado consultas en diversas bibliotecas especializadas en administración y se logró encontrar los siguientes estudios similares o que han tratado el tema de manera genérica, sin embargo en el caso de la ciudad de Chimbote no se logró encontrar un estudio relacionado al rubro en estudio.

García (2000), en su investigación titulada “La importancia de la administración de los recursos humanos en las empresas constructoras”, cuyo objetivo principal fue enumerar los beneficios de la aplicación de los principios de liderazgo situacional en una empresa constructora a través de una adecuada administración de recursos humanos llegó a las siguientes conclusiones que:

- Los recursos humanos es lo más importante de una empresa, mucho más importantes que los recursos materiales y técnicos, ya que el humano puede mejorar y perfeccionar el empleo y diseño de los recursos materiales y técnicos.
- La capacitación es un elemento que puede incrementar la productividad y grado de satisfacción laboral de los empleados.

Chávez (2011), en su investigación titulada Programa de capacitación para la empresa Constructora Corporación M&S Internacional, C.A., S.A. cuyo objetivo general fue proponer un programa de capacitación para el personal de la empresa constructora, llegó a las siguientes conclusiones:

- Derivado del estudio efectuado en la empresa constructora se puede establecer que se presentan deficiencias, en los conocimientos, actitudes y habilidades del recurso humano, debido a que no cuenta con un programa de capacitación, esto quiere decir que los colaboradores no alcanzan el estándar requerido por la corporación originando una baja productividad y calidad en el trabajo.
- Los cursos brindados a los empleados, no son producto de un diagnóstico, sino más bien atienden a las ofertas de desarrollo de personal recibidas por parte de las empresas de capacitación, por lo que los mismos no corrigen las deficiencias existentes en los

trabajadores.

- El alcance de los cursos de capacitación es limitado, debido a que no se extiende a todos los colaboradores de la empresa, sino que, únicamente al personal administrativo, por lo que solo una parte reduce la brecha existente, entre el perfil ideal y el real requerido por la corporación.
- Posterior a los cursos de capacitación los colaboradores no tienen un seguimiento formal para verificar la eficiencia y eficacia de la formación por lo que no se tiene certeza de que haya cumplido con su cometido.

Mejía (2014), en su investigación titulada Caracterización de la capacitación en incentivos laborales en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro construcción de edificios del distrito de Huaraz, 2014 cuyo objetivo general fue caracterizar la capacitación en incentivos laborales en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro construcción de edificios del distrito de Huaraz, 2014, ha obtenido los siguientes resultados: Respecto a las opiniones de los gerentes:

- El 42.1% tiene entre 33 a 45 años, y 15.8% tiene entre 18 a 25 años de Edad., el 73.7% son varones y el 26.3% mujeres,
- El 52.6% considera que se debe realizar un sondeo para determinar los temas de capacitación, y el 47.7% no lo cree necesario.
- El 100% de los gerentes expone que al menos uno de los síntomas de necesidad de capacitación se observa en las empresas.
- El 94.7% expresa que si considera que las capacitaciones incrementen la productividad de los trabajadores.
- El 100% de los gerentes encuestados afirma que ninguna vez fue capacitado en incentivos laborales.
- El 68.4% declaró que si creía que en la ciudad de Huaraz existieran capacitaciones de calidad en el tema de incentivos laborales.
- El 89.5% consideró que era importante que las capacitaciones se incluyan métodos de evaluación del efecto que estas tienen posteriormente.

Y ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Los gerentes no se encuentran capacitados en incentivos laborales debido a que no se realiza un correcto diagnóstico de las necesidades de capacitación en la empresa, siendo este primer paso bloqueado por la existencia de un régimen laboral para obreros de construcción civil que no incluye incentivos no económicos como en otros sectores, por ejemplo el de educación, lo que se refleja en el contexto de que en ninguna de las empresas existe un plan de incentivos laborales financieros o no financieros que apoye al incremento de la competitividad de los trabajadores de construcción civil.

López (2013) en su investigación titulada Motivación y Capacitación de las ejecutivas de venta de la revista Ingeniería y Construcción - año 2013, cuyo objetivo general fue Conocer como la falta de motivación y capacitación afecta el buen desempeño de las ejecutivas de venta de la revista Ingeniería y Construcción al 2013, obtuvo los siguientes resultados:

- El 86% afirma que no se brinda la capacidad para mejoramiento de la organización y para la satisfacción de nuestros clientes para poder así brindarles un buen servicio y producto.
- Un 43% responde que no hay capacitación para el rubro destinado de la revista, un 29% son capacitados a veces a través de manuales y un 48% que son las ejecutivas de venta de Lima ya que el contacto es personalizado

Y ha llegado a las siguientes conclusiones:

- La capacitación en nuestro país debe ser una actividad planeada y programada que se realice de manera continua, ya que las exigencias de los mercados así lo requieren.
- En la medida que se capacite al personal éste será más productivo, realizará su trabajo con calidad y adoptará una conducta positiva hacia el trabajo, lo cual le traerá en consecuencia un mejor nivel de vida acompañado de un mejor ingreso.
- La empresa, por su parte, obtiene beneficios al capacitar al personal puesto que los empleados preparados elevan el nivel de productividad y realizan su trabajo en forma eficiente, reduciendo de esta manera costos en la organización al evitar ser supervisados y disminuyendo el desperdicio de materia prima.
- Según nuestra información recopilada a través de nuestra encuesta encontramos que la motivación y capacitación para el buen desempeño de las ejecutivas de venta de la revista

no es muy satisfactoria ya que no están capacitadas ni motivadas para trabajar diariamente. La empresa se debe preocupar por capacitar y motivar constantemente a los trabajadores y brindándoles las herramientas necesarias para el mejor funcionamiento de sus actividades. Se debe trabajar en equipo, ordenando sus funciones, la cual ayuda a un buen desarrollo intelectual y moral de cada uno de los colaboradores.

Carrillo (2013), en su investigación titulada Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro construcción civil del distrito de Piura, periodo 2010-2011, tuvo como objetivo principal describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES de sector servicios – rubro construcción civil, del distrito de Piura periodo 2010 – 2011 obtuvo los siguientes resultados:

Respecto a los empresarios

- Del 70% (7) de los dueños el 60% son del sexo masculino, además el 20% (2) tiene secundaria completa, el 50% (5) superior universitaria incompleta y el 30% (3) superior universitaria.

Respecto a la capacitación

- El 10% (1) afirma que si se les otorgo capacitación antes del crédito, el 30% (3) recibió una sola vez capacitación, el 50% (5) dos veces, el 10% (1) tres capacitaciones y un 20% confirma haber recibido más de tres, el 20%(2) de los trabajadores si ha recibido capacitación, el 60% (6) dice que la capacitación si es relevante.
- El 50% (5) de la empresa ha optado por un SDE (Sistema de Desarrollo Empresarial) de capacitación y el otro 50% (5) por asistencia técnica.
- El 70% (7) considera que la capacitación si es inversión, y en cuanto al tema en el que fueron capacitados el 20% (2) recibió el curso de Inversión del crédito Marketing, el 30% (3) de capacitación empresarial, el 40% (4) de manejo empresarial y el 10% (1)
- El 40% (4) afirma que la capacitación si mejora la competitividad, y un 80% (8) opina que si mejora la rentabilidad con capacitación.

Y ha llegado a las siguientes conclusiones:

Respecto a los empresarios

- Del 100% de los representantes legales de las MYPES encuestados: El 70% son adultos, el 60% es de sexo masculino y el 50% tiene un grado de instrucción superior universitaria incompleta.

Respecto a la capacitación

- Los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la capacitación de sus MYPES son: El 90% no recibió capacitación previo al otorgamiento del crédito, el 50% de los empresarios manifestaron que recibieron capacitación dos veces, con respecto al personal el 80% no ha recibido capacitación por parte del microempresario en el año 2010-2011, el 60% considera que la capacitación si es relevante para su empresa, el 50% optó por un sistema de desarrollo empresarial (SDE) y el 70% de los microempresarios consideran que la capacitación es una inversión.

Pulch (2005), en su investigación titulada modelo de gestión del conocimiento para empresas constructoras, cuyo objetivo principal fue orientar y encaminar a las empresas hacia el convencimiento acerca de la importancia y necesidad de gestar el conocimiento específico, presentando para ello una metodología y modelo operativo, obtuvo los siguientes resultados:

Con respecto al encuestado:

- La mayoría de los encuestados son ingenieros civiles (64.7%) y el 35.3% incluye otras especialidades, tales como, arquitectura, ingeniería industrial, ingeniería mecánica, abogacía y economía.
- Los encuestados representan diversos cargos, tales como, gerentes, jefes, administradores, coordinadores e ingenieros especialistas (operativos). El cargo de mayor incidencia es el de gerente, con 35.3%, y el de menor incidencia, el de coordinador, con 5.9%.
- El 35.3% de los encuestados tiene una antigüedad mayor de 9 años en la empresa, el 41.2% entre 5 y 9 años, y el 23.5% tiene menos de 5 años en la empresa.

Con respecto a las empresas:

- El 64.7 % de encuestados señalaron que su empresa era constructora, el 23.5% dijeron que su empresa era consultora, y 11.8% indicaron que realizaban actividades de construcción y consultoría. En relación con el rubro o sector principal, 29.4% señaló que se dedicaban a transportes, 29.4% a edificaciones, 11.8% a hidráulica, 5.9% a electrificación, y 23.5% señalaba que tenía actividades múltiples.
- El 53.0% de las empresas fueron clasificadas como grandes, 29.0 % como medianas y 18.0 % como pequeñas.
- Más de la mitad (58.8%) de los encuestados proceden de empresas con más de 29 años en actividad, 23.5 % de las empresas tienen entre 20 y 29 años en actividad, y 17.7% de las empresas tienen una antigüedad menor de 20 años.

Con respecto a la Gestión del conocimiento:

- La mayoría de los encuestados (68.8%) están totalmente de acuerdo que el aprendizaje requiere una motivación para el que crea conocimiento como para el que lo usa, además, el 37.5% piensa que es necesario una comunicación personal para apoyar el aprendizaje procedente de los medios de comunicación formales (sistemas de información, y otros).
- Por otra parte, el 47.1% de los encuestados no tienen mucha dificultad para encontrar la información adecuada en su organización, y el 23.5% si tienen cierta dificultad para encontrar información relevante. Esto se confirma con el hecho de que el 60.0% de los encuestados sabe que información o conocimiento está disponible en su organización.
- El 100% de los encuestados reconocía que era importante la práctica de la gestión del conocimiento en una organización.

Y llego a las siguientes conclusiones:

- La gestión del conocimiento no trata de convertir a los trabajadores en elementos que puedan ser sustituidos por una base de datos corporativa, sino poner sus conocimientos y talentos a disposición de todos aquellos encargados de tomar decisiones de las que depende el éxito de la empresa.
- El éxito de un programa de gestión del conocimiento depende principalmente de las personas y no de la tecnología. Este último recurso es una herramienta - un facilitador de procesos.
- Las tecnologías de información son un multiplicador de las capacidades personales en el

sentido que potencian las posibilidades de cálculo, difusión, acceso, y distribución de datos, información y conocimientos. Facilitan la comunicación e interacción entre los miembros de una organización.

Palma (2014), en su investigación titulada: Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector servicio–rubro constructoras, del distrito de Rupa Rupa provincia de Leoncio Prado-Tingo María, período 2012–2013, cuyo objetivo general fue describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector servicio-rubro constructoras del distrito de Rupa Rupa Leoncio Prado-Tingo María, periodo 2012-2013, obtuvo los siguientes resultados:

Respecto a los empresarios

- 100% (10) de los representantes legales encuestados, su edad fluctúa entre 26 y 60 años, predomina el sexo masculino con 90% (9), el 40% (4) tiene grado de instrucción secundaria completa, el 60% (6) tiene superior no universitaria completa, el 50% son de estado civil conviviente con 50% (5), el 40% (4) casado y el 10% (1) son solteros, predomina la ocupación comerciante con 40% (4), Lic. en administración con 20% (2), contador con 20% (2), Ing. agrónomo con 10% (1), y Ing. civil con 10% (1).

Respecto a las características de las MYPES

- El 50% (5) de las MYPES en estudio tiene entre uno y tres años en el rubro empresarial, y el otro 50% (5) tiene entre tres años a cinco años en rubro empresarial.
- El 100% (10) de los representantes legales encuestados manifestaron que sus MYPES dedicadas al rubro construcción son formales.
- El 70% (7) no posee ningún trabajador permanente, el 20% (2) posee un trabajador permanente, y el 10% (1) tiene dos trabajadores permanentes
- El 80% (8) de las MYPES en estudio manifestó que tiene de dos a más de tres trabajadores eventuales dentro de su negocio, el 10% (1) cuenta con 1 trabajador eventual y el otro 10% (1) posee 2 trabajadores eventuales
- El 100% (10) manifestaron que la formación de las MYPES fue por obtención de ganancias.

Respecto a la capacitación

- El 80% (8) manifestó que si recibieron capacitación al otorgamiento del crédito, el 50% (5) manifiesta que ha recibido dos capacitaciones en los últimos 2 años, el 20% (2) recibió tres capacitaciones, el 20% (2) manifestó que recibió cuatro capacitaciones en los dos últimos años, y el 10% (1) una capacitación, el 90% (9) manifestó que su personal si ha recibido capacitación, el 100% (10) de los representantes legales de las MYPES en estudio declararon que si considera que la capacitación es una inversión, el 80% (8) considera que la capacitación es relevante para sus empresas, y finalmente el 70% (7) se capacitaron en gestión empresarial, el 10% (1) en prestación de mejor servicio al cliente, el 10% (1) en otros cursos, y el 10% (1) restante en ningún tema.

Y llegando a las siguientes conclusiones:

Respecto a los empresarios

- El 100% de los representantes legales de las MYPES encuestadas, su edad fluctúa entre los 26 a 60 años, el 90% son del sexo masculino y el 10% son de sexo femenino, el 60% tiene grado de instrucción superior no universitaria completa, y el 40% tiene secundaria completa.

Respecto a las características de las MYPES

- El 50% tienen más de tres años en el rubro empresarial, el otro 50% tienen de uno a tres años, el 70% no posee trabajadores permanentes, el 20% posee un trabajador y el 10% dos trabajadores permanentes, el 80% manifestó que tiene más de tres trabajadores eventuales dentro de su negocio, el 10% dos trabajadores y el 10% restante un trabajador, el 100% manifestaron que la formación de las MYPES fue por obtención de ganancias.

Respecto a la capacitación

- El 80% manifestó que si recibieron capacitación antes del crédito recibido y el 20% manifestó que no recibieron capacitación, el 100% manifestó que recibió entre una a cuatro capacitaciones en los últimos dos años, el 80% declararon que la capacitación que tuvieron fue en inversión del crédito financiero, y el 20% declararon que su capacitación fue en marketing empresarial, el 90% de los representantes encuestados manifestaron que su personal si ha recibido capacitación, el 100% declararon que sí consideran que la capacitación es una inversión, el 80% declararon que sí consideran que la capacitación es relevante para sus empresas y el 20% no precisa, el 70% de los representantes legales

encuestados precisaron que se capacitaron su personal en el tema de gestión financiera, el 10% en otros temas, y un último 10% en ningún tema.

Carolina Arellano (2015) en su investigación titulada Caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPES del sector Servicio - rubro agencia de viajes del distrito de Chimbote, 2014, cuyo objetivo principal fue 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 obtuvo los siguientes resultados:

Con respecto representantes de las MYPES

- Del 100,0 %, el 50,0 % de las MYPES sus propietarios tienen una edad de 31 a 50, mientras que el 33,3 % de 51 a más y el 16,7 % de 18 a 30 años de edad, el 83,3 % de las propietarias o gerentes son mujeres, el 83,3 % tienen un grado de instrucción universitario, mientras que el 16,7 % tan solo grado de institutos.

Con respecto a las MYPES

- El 50,0 % de las MYPES tienen una antigüedad más de tres años, mientras que el 16,7% de las MYPES tienen una antigüedad de 2-3 años, el 66,7% tienen de 5 a más trabajadores, mientras que el 33,3% de las MYPES tienen entre 1-4 trabajadores.
- Y el 83,3 % de las MYPES tienen como objetivo maximizar ganancias mientras que el 16,7% de las MYPES sus objetivos son otros.

Con respecto a la capacitación de las MYPES.

- El 50,0 % dijeron que si recibieron capacitación antes de otorgar un crédito financiero, el 50,0 % se capacitaron en el manejo de los RR.HH., mientras que el 33,3 % se capacitaron en atención al cliente y el 16,7 % en salud y seguridad. Y para el 66,7 % la capacitación es considerada una inversión.

Llegando a las siguientes conclusiones:

Respecto a los empresarios y las MYPES:

- De las MYPES encuestadas, se establece que los representantes legales la mayoría son personas adultas y sus edades fluctúan entre 31 y 50 años, son de sexo femenino cuentan con estudios superiores universitarios, la mayoría de las empresas tienen de 5 a más

trabajadores, y se encuentra en la actividad empresarial por más de 3 años y tienen como principal objetivo maximizar sus ganancias.

Respecto a la capacitación:

- La mitad de los representantes de las MYPES, tienen conocimiento del término capacitación y han sido capacitaciones antes de obtener un crédito, mientras que la otra mitad no recibió ningún tipo de capacitación para obtener un crédito financiero, y se han capacitado en los cursos de manejo de los RR.HH., y señalan que la capacitación es considerada como una inversión porque mejora el aumento de las ventas y con ello, la rentabilidad de la MYPES.

Castro (2013), en su investigación titulada Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro multiservicios del distrito de Chimbote, provincia del Santa, periodo 2010-2011, cuyo objetivo general fue describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES, del sector servicio-rubro Multiservicios en el distrito de Chimbote, provincia del santa, periodo 2010 – 2011, obtuvo los siguientes resultados:

Respecto a los Empresarios

- El 67% (8) de los representantes legales o dueños son adultos, el 67 % (8) son de sexo masculino, el 58% (7) tienen superior Universitaria completa, el 33% (4) superior universitaria no completa y el 8% (1) secundaria completa, el 42% (5) son solteros, el 33% (4) son convivientes y el 25% (3) son casados, y el 58% (7) tienen profesión y el 42% (5) son técnicos.

Respecto a las características de las MYPES

- El 42% (5) se dedican al sector o rubro 03 años, 25% (3) llevan 02 años en el sector, 25% (3) más de tres años y 8% (1) lleva un 01 año en el rubro, el 100% (12) de las MYPES encuestadas son formales, el 42 % (5) tienen más de 03 trabajadores, 33% (4) tiene 03 trabajadores y el 25% (3) tiene 02 trabajadores, el 33% (4) tiene dos trabajadores eventuales, 25% (3) tienen más de tres trabajadores eventuales, el 25% (3) tienen 01 trabajador eventual y 17% (2) tienen 3 trabajadores eventuales y el 92% (11) se formó para obtener ganancias y el 8% (1) se formó por subsistencia.

Respecto a la Capacitación en las MYPES

- El 58% (7) si recibieron capacitación para el otorgamiento de préstamo, el 42% de las MYPES (5) afirman que han tenido un curso de capacitación, 33% (4) no cuentan con ningún curso y el 25% (3) si tienen dos cursos de capacitación, el 58% (7) tuvieron cursos en capacitación de inversión de créditos financieros, el 17% (2) cuentan con cursos en capacitación de manejo empresarial, el 17% (2) tiene cursos en otros temas y el 8% (1) en cursos de capacitación en administración de recursos humanos, el 67% (8) los trabajadores afirman que si recibió capacitación, el 42% (5) recibieron dos capacitaciones, el 42% (5) recibió una capacitación, el 8% (1) no recibió capacitación y el 8% (1) no precisan, en el 100% (12) de las MYPES consideran que la capacitación si es una inversión, el 100% (12) consideran que la capacitación es relevante para las empresas, el 75% (9) se capacitaron en temas de prestar un mejor servicio al cliente, el 17% (2) no precisan temas de capacitación en sus trabajadores y el 8% (1) en temas de gestión empresarial.

Y llegando a las siguientes conclusiones:

Respecto de los empresarios.

- Del 100% de los representantes legales de las MYPES encuestados: el 67% son adultos, el 67% son del sexo masculino, el 58% tienen estudios superiores universitario completa, el 42% son solteros y el 58% son profesionales.

Respecto del perfil de las MYPES

- Las principales características de las MYPES del ámbito de estudio son: el 42% están en el rubro y sector hace 3 años, el 100% afirman que su empresa es formal, el 42% tienen más de 03 trabajador permanente, el 33% tienen de 2 trabajadores eventuales y el 92% fueron creadas con el propósito de obtener ganancias.

Respecto de la capacitación

- Los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la capacitación de sus MYPES son: El 58% sí recibieron capacitación para el otorgamiento del crédito, el 42% ha recibido un curso de capacitación, siendo el curso más solicitado el de inversión crédito financiero con un 58%. Por otro lado el 100% considera que la

capacitación como empresario sí es una inversión y el 100% manifestaron que la capacitación sí es relevante para su empresa.

2.2 Bases Teóricas

Escalante (2014), en su artículo sobre la ley de impulso al desarrollo productivo y crecimiento empresarial menciona las nuevas características de las micro y pequeñas empresas.

Características de las micro y pequeñas empresas (MYPE) Ley 30056

Según la ley de desarrollo constitucional de la micro y pequeña empresa las micro y pequeñas empresas son las unidades económicas constituidas 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.

1. Ya no se definirá el tipo de empresa por su número de trabajadores sino solo por el tamaño de sus ventas. De este modo una microempresa podrá contratar más personas que las diez a las que antes estaba limitada. Desde ahora una microempresa será la que tiene ventas anuales hasta por un máximo de 150 UIT (S/.555 mil) y una pequeña empresa la que vende entre 150 UIT (S/.555 mil) y 1.700 UIT (S/.6'290.000).
2. Durante los tres primeros años, desde su inscripción en el REMYPE, las nuevas empresas no serán sancionadas al primer error si cometen una falta laboral o tributaria, sino que tendrán la posibilidad de enmendarlo sin tener que pagar multas. Esta norma no se aplicará cuando en un lapso de 12 meses la empresa incurra en la misma infracción en dos o más oportunidades.
3. Si una microempresa supera el monto de ventas que manda la ley podrá tener plazo de un año para pasar ya como pequeña empresa al régimen laboral especial que le correspondería. De igual modo, si una pequeña empresa vende más de lo establecido tendrá hasta tres años para pasar al régimen general.
4. Las pequeñas, medianas y microempresas que capaciten a su personal podrán deducir este gasto del pago del Impuesto a la Renta por un monto máximo similar al 1% del costo de su planilla anual.
5. El REMYPE, que permanece hoy bajo la administración del Ministerio de Trabajo, pasará a la SUNAT.

6. Las empresas individuales de responsabilidad limitada podrán estar en el nuevo régimen único simplificado (Nuevo RUS) que antes solo estaba dirigido a las personas naturales. Con esto tendrán algunos beneficios tributarios.
7. En cuanto a las compras estatales, las instituciones tendrán a partir de la vigencia de la ley como máximo 15 días para pagarles a sus proveedores MYPES. El Estado tiene la obligación de comprarle a las MYPES al menos el 40% de lo que requiere.

Teorías de la Capacitación

Pro inversión (2006), en su libro *MYPE* queña empresa crece, la cual es una guía para el desarrollo de la micro y pequeña empresa menciona la siguiente teoría de la capacitación:

Son pocas las actividades o recursos que destina la empresa para mantener a los trabajadores motivados, a pesar de que siempre se ha dicho que el capital humano es el recurso más importante que tiene una organización, más aun cuando se encuentra en un franco crecimiento. Es necesario que las empresas inviertan en mejorar la motivación del capital humano. La mejor metodología para capacitar a los empleados es la de «aprender haciendo». Esto supone introducir el aprendizaje por error o por experiencia, sea esta última la propia o la de otros. Esta metodología admite que se cometan errores y se desarrollen experiencias que no solo nos permiten aprender de ellas sino también identificar actitudes, pensamientos y formas de comportamiento.

a) La capacitación en una MYPE

La capacitación puede ser definida como cualquier inversión en capital humano que aumenta la productividad del trabajador. Se refiere por lo general al entrenamiento ofrecido por la empresa que hace posible un incremento de la capacidad laboral de un trabajador y que, por tanto, reporta también una mayor utilidad a la empresa. Se tiene así, por ejemplo, programas de capacitación para elevar las destrezas básicas para la comunicación verbal y escrita, entrenamiento en la utilización de maquinaria en la industria, adiestramiento en el uso de computadoras, entre otros. La capacitación de su personal es uno de los desafíos más importantes que enfrentan las MYPES, pues la globalización impone un ritmo acelerado de

cambios que exigen un aprendizaje continuo. Mientras esta capacitación busca desarrollar una competencia en el capacitado, es decir, actúa sobre la persona, los programas de asistencia técnica lo hacen sobre los procesos (productivos, comerciales, contables, financieros, de recurso humano, etc.), que por lo general involucran a más de una persona. Es preciso que todo programa de capacitación empiece con un diagnóstico, que debe incluir:

- 1) Las necesidades percibidas por el empresario como carencias que deben ser subsanadas con la capacitación.
- 2) Las necesidades observadas por el capacitador.

Es este diagnóstico el que nos permitirá diseñar el programa de capacitación, que debe contemplar los objetivos de aprendizaje, los contenidos, las metodologías y las estrategias.

b) La asistencia técnica

Los servicios de asistencia técnica consisten en un proceso de diagnóstico y ayudan a definir las opciones o cursos de acción por seguir para la toma de decisiones y la solución de problemas concretos en la organización. La asistencia técnica es el acompañamiento constante de expertos que proponen soluciones a los problemas de la empresa. La asistencia técnica debe empezar por un diagnóstico que nos permita establecer en qué función o proceso específico se debe aplicar la asistencia requerida. Por lo general va acompañada de un proceso de capacitación. Los servicios más solicitados por la pequeña empresa son los relacionados con tributación, mercados, comercio exterior, productividad, reducción de costos, entre otros.

Sutton (2005), menciona a Peter Drucker en el trabajo que realizó nos dice: El trabajo de estudio teórico e investigación que realicé me permite describir observaciones obtenidas mediante el análisis de las teorías y técnicas correspondientes a la disciplina administrativa y las observaciones de la práctica empresarial. Seguidamente enunciaré las mismas un elemento que se puede observar es la participación del cliente como parte integral de la evaluación. El nivel de exigencia de medición de resultados para los servicios internos, como lo es la capacitación, es sustancialmente menor de lo que lo es para los procesos productivos o centrales de la organización. "Estamos entrando en la sociedad del conocimiento. El recurso económico básico ya no es el capital, ni los recursos naturales, ni el trabajo, sino que es y

seguirá siendo el conocimiento. En esta sociedad el trabajador del conocimiento tendrá un papel protagónico".

Chacaltana (2005), nos presenta las teorías sobre capacitación laboral:

La capacitación proporcionada por el empleador es uno de los tópicos donde ha habido más desarrollo teórico en la economía laboral durante las últimas décadas. La teoría predominante es la teoría del capital humano, la cual tiene diversas variantes, pero también existen algunos desarrollos interesantes del análisis institucionalista. En lo que sigue revisaremos los principales postulados de cada una de estas teorías. La teoría de las inversiones en capital humano La teoría dominante en cuanto a inversiones en capacitación de la mano de obra es la teoría del capital humano planteada por Becker. Esta teoría ha evolucionado en el tiempo, pues fue concebida inicialmente para explicar aspectos del ciclo de vida de las personas, pero recientemente tiende a enfocarse en decisiones estratégicas entre empleadores y 30 empleados al interior de las firmas. En lo básico, esta teoría concibe a la capacitación como una inversión para el empleador y los trabajadores: Esta puede incrementar la productividad del trabajo esperada en la firma pero se tiene que incurrir en costos. Es decir, como en toda inversión las inversiones en capital humano producen tasas de retorno, los cuales tienen que ser comparados con sus costos.

- Estos costos pueden ser costos directos o costos de oportunidad.
 - i) Los costos directos incluyen gastos en materiales educativos, tutoría, transporte, etc.
 - ii) Los costos de oportunidad incluyen una más baja productividad durante el periodo de entrenamiento, tiempo del capacitado y su supervisor durante el proceso de entrenamiento.

El problema principal analizado en esta teoría se refiere a los derechos de propiedad de los beneficios de la inversión en capacitación.

El punto en realidad es bastante simple: Si una empresa invierte en maquinaria esta puede ser vendida luego en cualquier momento de manera que parte de esta inversión puede ser recuperada.

En el caso del capital humano, en cambio, el empresario no puede "revender" el capital humano para recuperar sus inversiones. Más aun, parte de los beneficios de estas inversiones se quedan con el trabajador y en otros casos, pasan a otros empleadores futuros de esos

trabajadores. Este fenómeno, apropiabilidad de los retornos, configura que el problema central de estas inversiones no sólo sea su nivel –que tiene que ver con la eficiencia de la inversión – sino también con los derechos de propiedad, es decir, ¿quién debe invertir en capacitación de los trabajadores?

Los modelos originales de Becker. En las inversiones en capital humano hay dos períodos bien marcados: Aquellas inversiones en educación básica (schooling models) y aquellas que se dan posterior a ellas (post schooling).

La capacitación técnica o profesional forma parte de inversiones en educación “post escuela”. Mincer, asumían condiciones de competencia perfecta para responder a estas preguntas; sin embargo, en tiempos recientes, la constatación de que los mercados son imperfectos, ha llevado a la creación de modelos basados en estas condiciones de competencia.

Técnicas de capacitación

Existe una amplia variedad de métodos o técnicas para capacitar al personal que ocupa puestos no ejecutivos. Ninguna técnica es siempre la mejor, el mejor método depende de:

- La efectividad respecto al costo
- El contenido deseado del programa
- La idoneidad de las instalaciones con que se cuenta
- Las preferencias y la capacidad de las personas
- Las preferencias y la capacidad del capacitador
- Los principios de aprendizaje a emplear.

Las técnicas de capacitación más comunes son las siguientes:

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:

- a. **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.

- b. **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.

León (2011), en su artículo denominado: “Importancia de la capacitación del personal en las utilidades de la empresa”, menciona a las principales ventajas de la capacitación:

Las principales ventajas de la capacitación en el puesto son:

Relativamente económica, los trabajadores en capacitación aprenden al tiempo que producen, hay una retroalimentación inmediata y no hay necesidad de instalaciones costosas fuera del trabajo como salones de clases o dispositivos de aprendizaje programado.

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 utilizaran 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 peligrosos capacitar a los empleados directamente en el puesto.

Importancia de la capacitación y entrenamiento en la organización

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones que hace la empresa que es fuente de ventajas competitivas a corto largo plazo y una de las principales fuentes de bienestar para el personal.

Como beneficia la capacitación a las organizaciones:

- Conduce rentabilidad más alta y actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Crea mejor imagen ante los clientes.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Se promueve la comunicación a nivel de toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo de las personas mediante la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.

Como beneficia la capacitación al personal:

- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.

- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

Beneficios de la capacitación del recurso humano

En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo. La obsolescencia, también es una de las razones por la cual, las instituciones se preocupan por capacitar a sus recursos humanos, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia. Para las empresas u organizaciones, la capacitación de recursos humanos debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundan en beneficios para la empresa.

Beneficios de la capacitación.

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

Cómo beneficia la capacitación a las organizaciones:

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Aumenta la motivación del personal, lo que trae, en consecuencia, mayor productividad.
- Se promueve la comunicación a toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.

- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Disminuye los conflictos por haber en las empresas personas más capacitadas.

Cómo beneficia la capacitación al personal:

- Sube el nivel de satisfacción con el puesto, lo cual, a su vez, aumenta la productividad.
- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Aumenta la autoestima de las personas, lo que redonda en un mejor clima laboral.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.
- Mejora el clima organizacional.

2.3 Marco Conceptual

Definición de la Micro y Pequeña Empresa

Una Micro y Pequeña Empresa “MYPE” es una unidad económica constituida por 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. (Cornejo, 2010)

Tipos de MYPES

Las MYPE, como sector, muestran una gran complejidad. Una de ellas es su estratificación, cuyas variables están relacionadas a la capacidad de autofinanciamiento para su crecimiento y generación de valor económico, productividad y capacidad de innovación y diferenciación. En base a estos factores, podemos elaborar una tipología de MYPE de tres estratos:

MYPE de Acumulación Las micro y pequeñas empresas de acumulación, tienen la capacidad de generar utilidades para mantener su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa, tienen mayor cantidad de activos y se evidencia una mayor capacidad de generación de empleo remunerado.

MYPE de Subsistencia Las micro empresas de subsistencia son aquellas unidades económicas sin capacidad de generar utilidades, en detrimento de su capital, dedicándose a actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o deben realizar dicha transformación con tecnología rudimentaria. Estas empresas proveen un “flujo de caja vital”, pero no inciden de modo significativo en la creación de empleo adicional remunerado.

Nuevos emprendimientos Los nuevos emprendimientos se entienden como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos. El plan nacional enfatiza el hecho que los emprendimientos apuntan a la innovación, creatividad y cambio hacia una situación económica mejor y más deseable ya sea para iniciar un negocio como para mejorar y hacer más competitivas las empresas. (CODEMYPE 2009)

Definición de empresas constructoras

Las empresas constructoras, son las dedicadas a la preparación de obras, construcción general de inmuebles y obras de ingeniería civil, instalaciones de edificios y obras, acabados de edificios y obras y demolición de operario.

La empresa constructora es aquella que realiza la actividad de construcción de una obra (viviendas, presas, puentes, edificios, etc.) estas pueden ser en el sector público o privado. Es una organización que fundamentalmente posee capacidad administrativa para desarrollar y controlar la realización de obras, capacidad técnica para aplicar procesos y procedimientos de construcción y capital o crédito para financiar sus operaciones. Los beneficios que estas empresas constructoras dan a la comunidad es una buena prueba de una excelente administración.

Obligaciones de un constructor

- Ejecutar la obra en base a las instrucciones del director de obra con el fin de alcanzar la calidad establecida en el proyecto.
- Tener la capacidad para el cumplimiento de la obra.
- Designar al jefe de obra.
- Asignar medios humanos y materiales.
- Formalizar las subcontrataciones de determinadas partes o instalaciones de la obra.
- Firmar el acta de inicio y recepción de la obra.
- Facilitar al director de obra los datos necesarios para la elaboración de la documentación de la obra. Medios que el constructor maneja y controla para la ejecución de la obra
- Recursos humanos o Recursos financieros o Recursos de maquinaria o Materiales

Elementos de las empresas constructoras

Las empresas constructoras tienen tres elementos fundamentales en el logro de sus objetivos.

Capital: El dinero necesario para efectuar su proceso productivo en bienes de capital, como son: Maquinaria, equipo de oficina, transporte, instrumentos de ingeniería, etc.

Recursos Humanos: El factor humano es importante, los seres humanos colaboran con su creatividad, dedicación, esfuerzo y de esta manera la empresa tiene ingresos, los cuales se reflejan en la paga de sueldos, salarios, bonificaciones.

Clientes: A los consumidores de los bienes y servicios que produce la empresa constructora, son a quienes hay que agradecer porque gracias a estas personas llamados “clientes” se debe la existencia de las empresas constructoras y no constructoras.

Características de las empresas constructoras

Cada empresa constructora posee sus propias características depende mucho cómo lleva a cabo sus actividades; entre las más relevantes y comunes encontramos las siguientes:

- Es uno de los sectores que contribuyen en el crecimiento industrial y comercial de un país.
- Construyen vivienda, edificaciones necesarias para un mejor estilo de vida de toda la ciudadanía.
- Ayudan a mejorar la infraestructura urbana de una ciudad.
- Con la implementación de nuevas tecnologías y conocimientos avanzados incorpora técnicas de construir viviendas seguras.
- Es una fuente de trabajo en el área industrial ya sea con personal calificado o no, conlleva a un espíritu emprendedor y superación.

Contratación en construcción

Para la ejecución de un trabajo de construcción las partes que intervienen en una contratación son:

Constructor: Persona natural o jurídica que tiene a su cargo la ejecución de la obra de construcción.

Contratista: Es la persona natural o jurídica con quien el constructor mantiene un contrato mercantil para la ejecución de una obra o la prestación de un servicio en cualquier nivel de la cadena de producción.

Actividad que realiza las constructoras

La actividad principal que realiza es una obra de construcción; se define “Una obra de construcción es un lugar físico en el que temporalmente se desarrollan una serie de

actividades determinadas, referidas a trabajos de construcción empleando asimismo técnicas constructivas, siendo el análisis de las circunstancias de cada caso concreto el que determinará la consideración del lugar donde se realizan los trabajos como obra de construcción

Dentro de las diversas actividades que realizan las empresas constructoras se mencionan a continuación:

- Construcción de viviendas, edificaciones, urbanizaciones, iglesias, instalaciones educativas etc.
- Obras de viabilidad (carreteras o autopistas, túneles y puentes)
- Obras hidráulicas y sanitarias (canales, presas, estaciones de bombeo, sistema de drenaje, sistema de riego, mantenimiento de tuberías, etc.)
- También realizan fabricación, montaje, remodelación, demolición o eliminación de cualquier estructura.

Áreas de la construcción

Construcción de infraestructura. Está relacionada con la obra pública por haber sido el Estado el encargado de su construcción y mantenimiento como puede ser infraestructura terrestre, energética e hidráulica; la cual el estado es el que asume los costos de ejecución para dichas actividades.

Actividades de edificadoras. Estas son actividades encargadas por una empresa privada y depende de la estabilidad para construir una vivienda o edificio. (Caiza & Vélez, 2014)

Definiciones de Capacitación

Capacitación: La capacitación consiste en la educación y entrenamiento para funciones generales y específicas del personal que ocupa los distintos niveles empresariales. (Greco 2009)

Capacitación: Derecho del trabajador a su promoción y formación profesionales en el trabajo, lo que obliga al empresario a reconocer el ejercicio de una serie de derechos de los trabajadores en este ámbito e, incluso, de asumir sistemas sustitutivos de tales derechos. (Fernández-Ríos 2007)

Capacitación: Conjunto de actividades enfocadas a generar o incrementar conocimientos y mejorar las aptitudes de los trabajadores. Está orientada a preparar al personal sobre temas de contenido técnico, científico o administrativo. (Chávez 2015)

Capacitación: Hacer apto para una cosa. Preparación para adquirir o mejorar los conocimientos y las aptitudes que la formación profesional no ha proporcionado para realizar una tarea o actividad. (Ander-Egg 2014)

III. METODOLOGIA

3.1 Diseño de la Investigación

Se aplicó un diseño de investigación No Experimental-Transversal-Descriptiva, no experimental por que se realizó sin manipular deliberadamente la variable Capacitación. Transversal porque se realizó en un determinado tiempo (2016), descriptivo porque consistió en describir los fenómenos, situaciones, contextos y eventos de la variable en estudio.

3.2 Población y Muestra

La población muestral del estudio estuvo constituida por 08 micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, del año 2015, obtenida en las instalaciones del INEI. (Ver anexo 02).

La muestra fue no probabilística y dirigida, ya que participaron el 100% de las micro y pequeñas empresas (08) del rubro construcción, que estuvieron disponibles al momento de hacer el estudio. El criterio de selección estuvo dado en función de la voluntad y disponibilidad de proporcionar información por parte de los representantes y/o gerentes de dicho rubro.

3.3 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representantes legales de las micro y pequeñas empresas	Son las personas que dirigen o son los encargados de las empresas encuestadas	Edad del encuestado	a. De 18 a 30 años b. De 31 a 50 años. c. De 51 años a más.	Ordinal: Numérico
		Sexo del encuestado	a. Masculino. b. Femenino.	Nominal
		Estado civil	a. Soltero b. Casado c. Viudo d. Divorciado.	Nominal
		Profesión	a. Ingeniero. b. Administrador. c. Contador. d. Otro	Nominal
		Ocupación dentro de la empresa	a. Director. b. Gerente. c. Supervisor. d. Otro.	Nominal
Tiempo en la empresa	a. 0 año a 1 años. b. 2 años a 3 años. c. Más de 3 años.	Ordinal: Numérico		

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Micro y Pequeñas empresas	Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente.	Tipo de empresa	a. Unipersonal. b. Jurídica.	Nominal:
		Servicios que brinda la empresa	a. Constructora. b. Consultora. c. Otros.	Nominal:
		Formalidad de la empresa	a. Formal. b. Informal.	Nominal:
		Tipos de trabajadores en la empresa	a. Permanentes. b. Eventuales. c. Ambos.	Nominal:
		Años de la empresa en la actividad	a. 0 año a 1 años. b. 2 años a 3 años. c. Más de 3 años.	Ordinal: Numérico
		Finalidad de creación de la empresa	a. Dar empleo. b. Obtener ganancias c. Generar su propio empleo.	Nominal:

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Capacitación	La capacitación es el conjunto de actividades enfocadas a generar o incrementar conocimientos y mejorar las aptitudes de los trabajadores.	Programas de selección , reclutamiento y/o capacitación de personal	a. Si. b. No	Nominal:
		Sabe usted que la capacitación está relacionada con el incremento de la	a. Si. b. No	Nominal:
		A quienes de sus colaboradores le da cursos de capacitación	a. Permanente. b. Temporal. c. Ambos.	Nominal:
		Tiene planes de seguimiento luego de la capacitación brindada a	a. Si. b. No	Nominal:
		Para brindar una capacitación, hace un diagnóstico previo de las	a. Si. b. No	Nominal:
		Alguna vez se ha capacitado a su personal en relación a los	a. Si. b. No	Nominal:
		Sabe usted que la capacitación logra que el colaborador se sienta identificado con la	a. Si. b. No	Nominal:
		Qué tipo de capacitación ha recibido su empresa, por medio de un (a)	a. Sistema de Desarrollo Empresarial. b. Asistencia técnica.	Nominal:

		Que cree usted que mejora con la capacitación a la empresa	a. Productividad. b. Competitividad. c. Ganancias. d. Otros.	Nominal:
		Es importante para su empresa la gestión del conocimiento	a. Si. b. No	Nominal:
		Ha recibidos capacitaciones en el año 2015	a. Si. b. No	Nominal:
		Considera a la capacitación	a. Gasto. b. Inversión.	Nominal:
		Recibe capacitaciones de entidades del estado	a. Si. b. No	Nominal:
		Cree que la capacitación es relevante para su empresa	a. Si. b. No	Nominal:
		En qué áreas considera que es primordial recibir capacitación en su empresa	a. Préstamos financieros. b. Marketing. c. Logística. d. Operaciones. e. Otros.	Nominal:

3.4 Técnicas e instrumentos

Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento para la recolección de datos el cual constó de un cuestionario estructurado de 27 preguntas:

- 6 referidas a los representantes legales de las empresas.
- 6 referidas a las micro y pequeñas empresas.
- 15 referidas a la capacitación de las micro y pequeñas empresas.

El análisis de los datos se realizó mediante un análisis descriptivo.

La información se resumió para propósitos descriptivos, en ese sentido las técnicas para el análisis descriptivo de datos cuantitativo fue la elaboración de porcentajes, la cual permitió comparar dos o más series estadísticas cuyos totales eran diferentes.

3.5 Plan de análisis

Se utilizaron técnicas y medidas de la estadística descriptiva, porque se clasificaron, organizaron, representaron y resumieron (en suma hacer entendible) la información a obtenida de las variables observadas sobre una muestra representativa, lo cual permitió emitir conclusiones para toda una población a partir de la información obtenida en la muestra.

En cuanto a la estadística descriptiva, se utilizaron: Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas sirvieron para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes.

3.6 Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Metodología y Diseño de la Investigaron	Instrumento y Proce dimiento.
<p>General: ¿Cuáles son las principales características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, año 2015?</p> <p>¿Cuáles son las características del representante legal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, año 2015?</p> <p>¿Cuáles son las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción casco urbano de la ciudad de Chimbote, año 2015?</p>	<p>General: Determinar las principales características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, año 2015.</p> <p>-Determinar las características del representante legal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, año 2015.</p> <p>-Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, año 2015.</p>	<p>Capacitación</p>	<p>Población: La población consiste en 8 micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción del casco urbano de la ciudad de Chimbote</p> <p>Muestra: Consta de la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción del casco urbano de la ciudad de Chimbote.</p>	<p>Diseño: <u>No experimental</u>, Porque se realizará sin manipular deliberadamente la variable capacitación, es decir se observara el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto. <u>Transversal</u>, Porque la investigación está centrada en analizar cuál es el nivel o estado de las variables en el año 2015. <u>Descriptivo</u>, Porque solo se describirán las partes más relevantes de las variables en estudio.</p>	<p>Técnica: Entrevista y encuesta.</p> <p>Instrumentos: - Cuestionario estructurado</p>

3.7 Principios éticos

Se han considerado los siguientes principios éticos:

Consentimiento informado

Antes que las personas sean reclutadas para la investigación fueron informadas sobre los objetivos de la investigación, sus beneficios y potenciales riesgos dando su consentimiento voluntariamente. En ningún momento el individuo fue coaccionado a participar en el estudio, o indebidamente persuadidos por la promesa de una recompensa. Las personas estuvieron conscientes de los riesgos que puedan ocurrir como resultado de su participación en la investigación. Después de haber comprendido la información que se le ha dado acerca de los objetivos de la investigación, beneficios, incomodidades y riesgos previstos, alternativas posibles, derechos y responsabilidades. La persona otorgó libremente su consentimiento, antes de poder ser incluido en la investigación.

Derecho a retirarse

Las personas aun cuando aceptaron y formaban parte del estudio, siempre tuvieron el derecho a retirarse sin perjuicio o afectación en la participación de que sea objeto o cualquiera que sea el beneficio como en el caso de los estudiantes

Confidencialidad:

La información presentada en esta tesis ha sido elaborada bajo consultas de diferentes autores, libros virtuales que representan la seguridad de la información plasmada.

Confiabilidad:

La información presentada en este trabajo de investigación, está elaborada con absoluta confiabilidad, presentando bibliografías y consultas de autores que nos garantizan la fiabilidad que tiene la investigación, para el buen funcionamiento de los resultados.

Respeto a la persona humana:

El presente trabajo de investigación se ha elaborado respetando a la persona humana, sin dañar susceptibilidades, pensando en la mejora y mayores conocimientos con el avance de la nueva.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

Tabla 1. Características de los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, del año 2015.

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Edad del encuestado		
18 a 30 años	0	0,0
31 a 50 años	8	100,0
51 años a más	0	0,0
Total	8	100,0
Sexo del encuestado		
Masculino	7	87,5
Femenino	1	12,5
Total	8	100,0
Grado de instrucción		
Soltero	2	25,0
Casado	6	75,0
Viudo	0	0,0
Divorciado	0	0,0
Total	8	100,0
Profesión		
Ingeniero	5	62,5
Administrador	3	37,5
Contador	0	0
Otro	0	0
Total	8	100,0
Ocupación dentro de la empresa		
Director	0	0,0
Gerente	7	87,5
Supervisor	1	12,5
Otro	0	0,0
Total	8	100,0
Años de permanencia en la empresa		
De 0 a 1 año	0	0,0

De 2 a 3 años	1	12,5
Más de 3 años	7	87,5
Total	8	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, del año 2015.

Tabla N° 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, del año 2015.

Tipo de empresa		
Unipersonal	0	0,0
Jurídica	8	100,0
Total	8	100,0
Servicios que brinda la empresa		
Constructora	7	87,5
Consultora	1	12,5
Otro	0	0,0
Total	8	100,0
Empresa formal		
Si	8	100,0
No	0	0,0
Total	8	100,0
Tipos de trabajadores en la empresa		
Permanentes	2	25,0
Eventuales	0	0,0
Ambos	6	75,0
Total	8	100,0
Años de la empresa en la actividad		
0 a 1 año	0	0,0
2 a 3 años	0	0,0
Más de 3 años	8	100,0
Total	8	100,0
Finalidad de creación de la empresa		
Dar empleo	0	0,0
Obtener ganancias	5	62,5
Generar su propio empleo	3	37,5
Total	8	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, del año 2015.

Tabla N° 3. Características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del del sector servicio rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, del año 2015.

Tiene programas de selección, reclutamiento de personal y/o capacitación de personal		
Sí	7	87,5
No	1	12,5
Total	8	100,0
La capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal		
Sí	8	100,0
No	0	0,0
Total	8	100,0
A quienes de sus colaboradores le da cursos de capacitación		
Permanentes	2	25,0
Temporales	0	0,0
Ambos	6	75,0
Total	8	100,0
Tiene planes de seguimiento luego de la capacitación brindada a su personal		
Sí	4	50,0
No	4	50,0
Total	8	100,0
Para brindar una capacitación, hace un diagnóstico previo de las necesidades de su personal		
Sí	8	100,0
No	0	0,0
Total	8	100,0
Alguna vez se ha capacitado a su personal en relación a los incentivos laborales		
Sí	6	75,0
No	2	25,0
Total	8	100,0
La capacitación logra que el colaborador se sienta identificado con la empresa		
Sí	8	100,0
No	0	0,0
Total	8	100,0

El tipo de capacitación que ha recibido su empresa, fue sobre		
Sistema de Desarrollo Empresarial	3	37,5
Asistencia Técnica	5	62,5
Total	8	100,0
Con la capacitación, su empresa mejora		
Productividad	6	75,0
Competitividad	2	25,0
Ganancias	0	0,0
Otros	0	0,0
Total	8	100,0
Es importante para su empresa la gestión del conocimiento		
Sí	8	100,0
No	0	0,0
Total	8	100,0
Ha recibidos capacitaciones en el año 2015		
Sí	3	37,5
No	5	62,5
Total	8	100,0
Considera a la capacitación		
Gasto	0	0,0
Inversión	8	100,0
Total	8	100,0
Recibe capacitaciones de entidades del estado		
Sí	3	37,5
No	5	62,5
Total	8	100,0
Cree que la capacitación es relevante para su empresa		
Sí	8	100,0
No	0	0,0
Total	8	100,0
En qué áreas considera que es primordial recibir capacitación en su empresa		
Préstamos financieros	0	0,0
Marketing	2	25,0
Logística	1	12,5
Operaciones	5	62,5
Otros	0	0,0
Total	8	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, del año 2015.

4.2 Análisis de resultados

Interpretación de la Tabla N° 1: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas

- El 100% de los representantes legales encuestados tiene entre 31 y 50 años de edad, lo cual contrasta a lo encontrado por Mejía (2014) quien en su investigación encontró que el 42.1% tiene entre 33 a 45 años y con Carrillo (2013) quien encontró que el 70% de los encuestados en su investigación tienen entre 36 y 40 años de edad, además contrasta con Arellano (2015) quien encontró que el 50,0 % de los propietarios de las MYPES que encuestado tienen una edad de 31 a 50 años de edad, Castro (2013) encontró que el 67% (8) de los representantes legales o dueños tienen de 26 a 60 años de edad y corrobora lo encontrado por Palma (2014) quien afirma que la edad del 100% de los representantes legales encuestados fluctúa entre 26 y 60 años.
- El 87.5% de los representantes legales encuestados son de sexo masculino, lo cual corrobora a lo encontrado por (2014), Carrillo (2013) y Palma (2014) quienes encontraron en sus investigaciones que, el 73.7%, 70%, 60% son de sexo masculino respectivamente y contrasta con Arellano (2015) quien encontró que el 83,3 % de las propietarias o gerentes son mujeres.
- El 75% de los representantes legales encuestados son casados lo cual contrasta lo encontrado por Palma (2014) quien encontró que el 40% son casados y con Castro (2013) que encontró que solo el 25% de los encuestados son casados.
- El 62.5% de los representantes legales encuestados de los encuestados son ingenieros, lo cual corrobora a lo encontrado por Pulch (2005) quien encontró en su investigación que 64.7% de los encuestados son ingenieros civiles, sin embargo contrasta con Arellano (2015) que encontró que el 16,7% tan solo grado de institutos, contrasta con Palma (2014) que encontró que solo el 10% de los encuestados es ingeniero civil y también contrasta con Castro (2013) que encontró que el 42% de los encuestados son técnicos.
- El 87.5% de los representantes legales encuestados tiene de ocupación en la empresa la de gerente, lo cual contrasta con Pulch (2005) quien encontró que el 35.3% ocupa el cargo de gerente.

- El 87.5% de los representantes legales encuestados tiene más de 3 años trabajando en la empresa, esto corrobora a lo encontrado por Pulch (2005) en su investigación el 76.7% de los encuestados tiene una antigüedad mayor de 5 años en la empresa.

Interpretación de la Tabla N° 2: Características de las micro y pequeñas empresas

- El 100% de las empresas son de personería jurídica, esto debido al rubro en que se mueve la empresa, con las obras civiles que maneja tanto públicas como privadas.
- El 87.5% de las empresas son constructoras, lo cual contrasta a Pulch (2005) quien encontró que el 64.7 % de encuestados señalaron que su empresa era constructora.
- El 100% de las empresas son formales, lo cual corrobora a Palma (2014) y Castro (2013) quienes encontraron que el 100% (10) de los representantes legales encuestados manifestaron que sus MYPES dedicadas al rubro construcción son formales.
- El 75% de las empresas tiene tanto trabajadores permanentes como eventuales, lo cual contrasta con Palma (2014) quien encontró que el 70% de las empresas que encuestó no posee ningún trabajador permanente y el 80% de las MYPES en estudio manifestó que tiene de dos a más de tres trabajadores eventuales dentro de su negocio y contrasta a Castro (2013) quien encontró que el 33% tiene dos trabajadores eventuales,
- El 100% de las empresas tienen más de 3 años en la actividad, lo cual corrobora lo encontrado por Pulch (2005) que encontró que el 100% de las empresas tiene más de 3 años de actividad en el negocio y contrasta lo encontrado por Palma (2014), Arellano (2015) y Castro (2013) quienes encontraron que el 50% tiene entre tres años a cinco años en rubro empresarial, el 50,0 % de las MYPES tienen una antigüedad más de tres años y el 25% más de tres años, respectivamente.
- El 62.5% de las empresas fueron creadas para obtener ganancias, lo cual contrasta con Arellano (2015) que encontró que el 83,3 % de las MYPES tienen como objetivo maximizar ganancias, además contrasta con Palma (2014) quien encontró que el 100% de los encuestados manifestaron que la formación de las MYPES fue por obtención de ganancias, y con Castro (2013) que encontró que el 92% de las empresas se formó para obtener ganancias.

Interpretación de la Tabla N° 3: Características de la capacitación.

- En el 87.5% de las empresas se afirma que tienen programas de selección, reclutamiento de personal y/o capacitación de personal, esto contrasta con Castro (2013) que encontró que el 42% de las MYPES afirman que han tenido un curso de capacitación.
- El 100% de las empresas consideran que la capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal, lo cual corrobora lo encontrado por López (2013) y García (2000) quienes encontraron que la capacitación es un elemento que puede incrementar la productividad y grado de satisfacción laboral de los empleados.
- En el 75% de las empresas se les da cursos de capacitación tanto a sus trabajadores eventuales como a los permanentes, lo cual contrasta a lo encontrado por Chávez (2011) quien encontró que el alcance de los cursos de capacitación es limitado, debido a que no se extiende a todos los colaboradores de la empresa, sino que, únicamente al personal administrativo, por lo que solo una parte reduce la brecha existente, entre el perfil ideal y el real requerido por la corporación.
- El 50% de los encuestados aseguran que en sus empresas se tiene planes de seguimiento luego de la capacitación brindada a su personal, lo cual contrasta con Mejía (2014) que encontró que el 89.5% de los encuestados consideró que era importante que las capacitaciones se incluyan métodos de evaluación del efecto que estas tienen posteriormente y con Chávez (2011) que encontró que posterior a los cursos de capacitación los colaboradores no tienen un seguimiento formal para verificar la eficiencia y eficacia de la formación por lo que no se tiene certeza de que haya cumplido con su cometido.
- En el 100% de las empresas se hace un diagnóstico previo para determinar las necesidades de su personal antes de capacitarlos lo cual contrasta con Mejía (2014) que encontró que el 52.6% considera que se debe realizar un sondeo para determinar los temas de capacitación y contrasta con Chávez (2011) que en su investigación encontró que en las empresas que encuestó los cursos brindados a los empleados, no son producto de un diagnóstico, sino más bien atienden a las ofertas de desarrollo de

personal recibidas por parte de las empresas de capacitación, por lo que los mismos no corrigen las deficiencias existentes en los trabajadores.

- En el 75% de las empresas se ha capacitado a su personal en relación a los incentivos laborales, lo cual contrasta con Mejía (2014) que encontró en su investigación que el 100% de los gerentes encuestados afirmaron que ninguna vez fue capacitado en incentivos laborales.
- En el 100% de las empresas se asegura que con la capacitación se logra que el colaborador se sienta identificado con la empresa, esto corrobora a López (2013) quien encontró que en la medida que se capacite al personal éste será más productivo, realizará su trabajo con calidad y adoptará una conducta positiva hacia el trabajo, lo cual le traerá en consecuencia un mejor nivel de vida acompañado de un mejor ingreso.
- En el 62.5% de las empresas se afirma que el personal de la empresa ha recibido capacitación en relación a la asistencia técnica y el 37.5% de las empresas el tema que se ha capacitado ha sido en el sistema de desarrollo empresarial, esto contrasta con Carrillo (2013) quien encontró que el 50% de las empresas ha optado por un sistema de desarrollo empresarial (SDE), además contrasta con Arellano (2015) que encontró que el 50,0 % de los encuestados se capacitaron en el manejo de los RR.HH y contrasta con lo encontrado por Palma (2014) en cuya investigación encontró que el 70% se capacitaron en gestión empresarial.
- En el 75% de las empresas se asegura que con la capacitación se mejora la productividad, lo cual contrasta con Carrillo (2013) quien encontró que el 40% afirma que la capacitación si mejora la competitividad
- En el 100% de las empresas se asegura que la gestión del conocimiento es lo más importante, lo cual corrobora a lo encontrado por Pulch (2005) quien encontró que el 100% de los encuestados reconocía que era importante la práctica de la gestión del conocimiento en una organización.
- En el 62.5% de las empresas no se ha recibido capacitación en el año 2015, esto quiere decir que a pesar de saber la importancia de esta actividad en las empresas el último año no se ha realizado ninguna de ellas, sin embargo anteriormente si se han realizado.

- En el 100% de las empresas considera la capacitación una inversión, lo cual corrobora lo encontrado por Castro (2013) y Palma (2014) que en sus respectivas investigaciones encontraron que el 100% de las MYPES consideran que la capacitación si es una inversión, en tanto contrasta a lo encontrado por Carrillo (2013) que encontró que el 70% de los microempresarios consideran que la capacitación es una inversión y Arellano (2015) que encontró que para el 66,7 % la capacitación es considerada una inversión.
- En el 62.5% de las empresas se asegura que se recibe capacitaciones de entidades del estado, esto quiere decir que existen programas de capacitación dirigidos por entidades del estado a empresas privadas, sin embargo estos programas de capacitación no son aprovechados por la totalidad de las MYPES en estudio.
- Para el 100% de los encuestados la capacitación es relevante para su empresa, lo cual corrobora a Castro (2013) en cuya investigación el 100% de los encuestados consideran que la capacitación es relevante para las empresas, sin embargo no todas las MYPES encuestadas por Palma (2014) tan solo el 80% considera que la capacitación es relevante para sus empresas.
- El 62.5% de los representantes encuestados consideran primordial recibir capacitación en el área de operaciones, esto debido a que los trabajos de construcción se desarrollan en campo, y las operaciones que desarrollan son de encofrado de estructuras, movimiento de suelos, entre otras.

V. CONCLUSIONES

Se llegó a las siguientes conclusiones:

- Los representantes legales (100%) tiene entre 31 y 50 años de edad, son de sexo masculino (87.5%), la mayoría son casados (75%), son ingenieros (62.5), tienen de ocupación de gerente (87.5%) y tiene más de 3 años trabajando en la empresa (87.5%).
- Las empresas encuestadas (100%) tienen personería jurídica, son constructoras (87.5%), todas son formales (100%), las empresas tienen tanto trabajadores permanentes como eventuales (75%), tienen más de 3 años en la actividad (100%) y estas empresas fueron creadas para obtener ganancias (62.5%).
- Las empresas encuestadas tienen programas de selección, reclutamiento de personal y/o capacitación de personal (87.5%), consideran que la capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal (100%), se les da cursos de capacitación tanto a sus trabajadores eventuales como a los permanentes (75%), las empresas se tienen planes de seguimiento luego de la capacitación brindada a su personal (50%), en las empresas se hace un diagnóstico previo para determinar las necesidades de su personal antes de capacitarlos (100%), se ha capacitado a su personal en relación a los incentivos laborales (75%), además en estas empresas están de acuerdo que con la capacitación se logra que el colaborador se sienta identificado con la empresa (100%), el personal de la empresa ha recibido capacitación en relación a la asistencia técnica (62.5%), en las empresas con la capacitación se mejora la productividad (75%), se asegura que la gestión del conocimiento es lo más importante (100%), no se ha recibido capacitación en el año 2015 (62.5%), se considera a la capacitación una inversión (100%), se recibe capacitaciones de entidades del estado (62.5%) y consideran primordial recibir capacitación en el área de operaciones (62.5%) y en las empresas se asegura que la capacitación es relevante (100%).

Referencias bibliográficas

Ander-Egg, E. (2014). *Diccionario de educación* [2016 Marzo 10]. Disponible en: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=11002553&ppg=38>

Arellano, C. (2015). *Caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPES del sector Servicio - rubro agencia de viajes del distrito de Chimbote, 2014*. Tesis Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

Arellano, P. & Schuster, T. (2015). *Informe de resultados: Empleo y Capacitación*. [2016 mar 18]. Disponible en: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/mx/2007/shdr.htm>

Asociación de emprendedores del Perú (2015). *MYPES aportan el 40% del PBI*. [2016 mar 18]. Disponible en: <http://asep.pe/mypes-aportan-el-40-del-pbi/>

Caiza, J. & Vélez, W. (2014). *Análisis de los factores que afectan a la actividad laboral en las empresas constructoras del distrito metropolitano de quito mediante la aplicación de la ley de seguridad y salud para la construcción y obras públicas*. Tesis. Universidad Politécnica Salesiana, Quito, Ecuador.

Carlos, J. (2011). *Técnicas de capacitación y entrenamiento*. [2016 Marzo 10]. Disponible en: <http://psicologiayempresa.com/tecnicas-de-capacitacion-y-entrenamiento.html>

Carrillo, F. (2013). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro construcción civil del distrito de Piura, periodo 2010-2011*. Tesis Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.

Castro, J. (2013). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro multiservicios del distrito de Chimbote, provincia del Santa, periodo 2010-2011*. Tesis Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

Chacaltana J. (2005). *Capacitación laboral proporcionada por las empresas: El caso peruano*. 2005 [2016 Marzo 10]. Disponible en: <http://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/por-que-las-empresas-no-inviertenmas-en-capacitacion-en-el-peru.pdf>

Chávez, C. (2011). *Programa de capacitación para la empresa Constructora Corporación M&S Internacional, C.A., S.A.* Tesis Universidad de San Carlos de Guatemala, Ciudad de Guatemala, Perú.

Chávez, C. (2015). *Diccionario de recursos humanos: Técnicas organizacionales y teorías administrativas*. [2016 Marzo 10]. Disponible en: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=11125752&ppg=22>

CODEMYPE (2009). *Plan nacional de promoción y formalización para la competitividad y desarrollo de la micro y pequeña empresa-2005-2009*. [2016 Marzo 10]. Disponible en: <http://www.losandes.org.pe/publicaciones/publicaciones-externas?download=199:plan-nacional-de-promocion-y-formalizacion-para-la-competitividad-y-desarrollo-de-la-micro-y-pequena-empresa-2005-2009>.

Cornejo, G. (2010). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. [2016 Marzo 10]. Disponible en: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/conciliacion/2010/12/14/ley-n-28015-ley-de-promocion-y-formalizacion-de-la-micro-y-pequena-empresa/>

Delgado, J. & Serna, J. (2007). *La capacitación en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) de México*. [2016 mar 18]. Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2007/shdr.htm>

Escalante, J. (2014). *Siete puntos claves en los cambios de la ley de MYPES*. [2016 Marzo 10]. Disponible en: <http://elcomercio.pe/economia/peru/estos-son-puntos-claves-nueva-ley-mypes-noticia-1704562>

Fernández-Ríos, M. (2007). *Diccionario de recursos humanos: Organización y dirección*. [2016 Marzo 10]. Disponible en: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10194614&ppg=155>

García, L. (2000) *La importancia de la administración de los recursos humanos en las empresas constructoras*. Tesis Instituto Tecnológico de la Construcción, México D.F., México.

Greco, O. (2009). *Diccionario en economía (3a. ed.)*. [2016 Marzo 10]. Disponible en: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10337343&ppg=98>

Huaruco, L. (2014). *Menos del 20% de MYPES acceden a capacitación, según COFIDE*. [2016 mar 18]. Disponible en: <http://gestion.pe/empresas/menos-20-mypes-acceden-capacitacion-segun-cofide-2111038>

León, R. (2011). *Importancia de la Capacitación*. [2016 Marzo 10]. Disponible en: http://www.gerenciayempresa.com/documentos/articulos/IMPORTANCIA_DE_LA_CAPACITACION.pdf

López, A. (2013). *Motivación y capacitación de las ejecutivas de venta de la revista ingeniería y construcción - Año 2013*. Tesis Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.

Mejía, E. (2014). *Caracterización de la capacitación en incentivos laborales en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro construcción de edificios del distrito de Huaraz, 2014*. Tesis Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú.

Navarro, I. & Torres, M. (2014). *Importancia de la MYPE en el desarrollo del país*. [2016 mar 18]. Disponible en: <http://www.teleley.com/revistaperuana/villaran-66.pdf>

Palma, R. (2014). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector servicio–rubro constructoras, del distrito de Rupa Rupa provincia de Leoncio Prado-Tingo María, período 2012–2013*. Tesis Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Pucallpa, Perú.

Paulo, B. (2014) *¿Sabías que el 60% de las MYPES en Latinoamérica son informales?* [2016 mar 18]. Disponible en: <http://espacio360.pe/noticia/actualidad/la-informalidad-en-america-latina-llega-a-un-60-5335-user12-date2014-11-11-actualidad>

PROINVERSIÓN. (2006). *MYPEqueña empresa crece*. [2016 Marzo 10]. Disponible en: <http://ayrconsultores.org/articulos/8%20%20Guia%20MYPE%20Proinvers%20y%20ESA%20N%202006.pdf>

Pulch, J. (2005). *Modelo de Gestión del Conocimiento para empresas constructoras*. Tesis Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú.

Sutton, C. (2005). *Capacitación del personal* [2016 Marzo 10]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos89/programa-capacitacion-gestion-economica/programa-capacitacion-gestion-economica2.shtml>

Vizcarra, N. (2009). *Importancia de la capacitación para las MYPE*. [2016 mar 18]. Disponible en: <http://www.mundomype.com/pages/articulo.php?id=167>

Anexos

Anexos 01

➤ Cronograma de actividades

Cronograma 2016								
Actividades	Semanas							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Revisión y elaboración del proyecto	x							
Aprobación del proyecto por el docente tutor		x	x	x				
Revisión y elaboración del informe				x				
Aprobación del informe por el docente tutor					x			
Elaboración del artículo científico						x		
Elaboración de diapositivas para sustentación							x	
Pre banca								x
Aprobación de pre banca								x

➤ Presupuesto

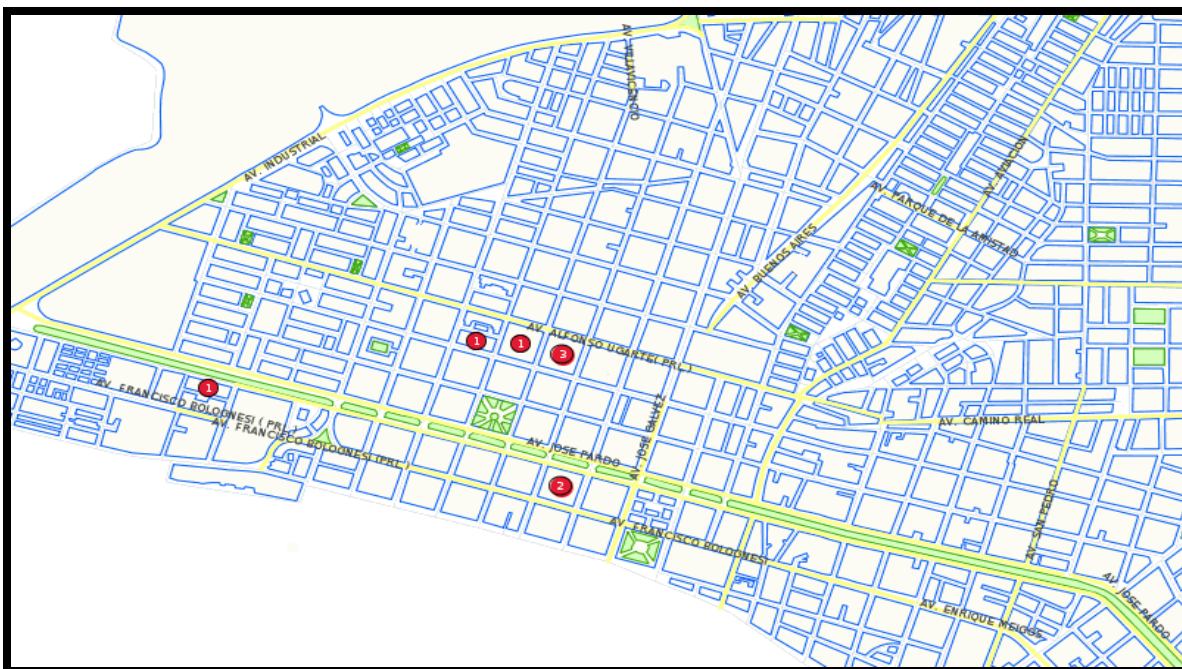
Concepto		Costo Unitario (S/.)	Cantidad necesaria	Valor Total (S/.)
Costo del curso	Asesoramiento de tesis	1800. ⁰⁰	1	1800. ⁰⁰
	Impresión y empastado	60. ⁰⁰	3	180. ⁰⁰
	Grabación de CD's	5. ⁰⁰	2	10. ⁰⁰
Pasajes para visitar las MYPES		5. ⁰⁰	10	50. ⁰⁰
Útiles	Lapiceros	1. ⁰⁰	2	2. ⁰⁰
	Cuadernos	10. ⁰⁰	1	10. ⁰⁰
Pasajes para visitar la Biblioteca de las Universidades		5. ⁰⁰	10	50. ⁰⁰
Internet mensual		90. ⁰⁰	3	270. ⁰⁰
Total				2372. ⁰⁰

Anexo 02. Muestra y Población

La población de las micro y pequeñas empresas del rubro construcción del casco urbano de la ciudad de Chimbote es de 08, tomando una muestra de 08 empresas donde se aplicó las encuestas, que constaban del cuestionario a fin de determinar las características de estas micro y pequeñas empresas en la localidad.

Nombre de la Constructora	Dirección/Teléfono
G Y B contratistas generales.	Jr. Alfonso Ugarte #672
HTJ constructora SAC.	Av. José Gálvez #681
Tephi SAC contratistas generales.	(043) 353978
Constructora San Pedro SRL.	Jr. Ladislao Espinar # 334
Constructora e inversiones del norte.	Av. Enrique Meiggs #902
Consortio Sechin.	Jr. Alfonso Ugarte #734
MISOL contratistas generales SAC.	Jr. José Balta #1059
CSG constructores SAC.	Jr. Ladislao Espinar # 513

INEI: Toma de pantalla (Constructoras, casco urbano de Chimbote)



Anexo 03. Figuras

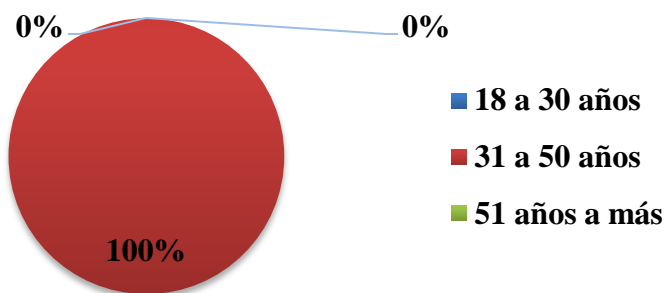


Figura N° 1: Edad del encuestado.

Fuente: Tabla N° 1

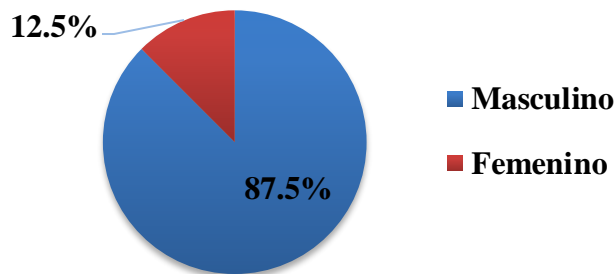


Figura N° 2: Sexo del encuestado.

Fuente: Tabla N° 1

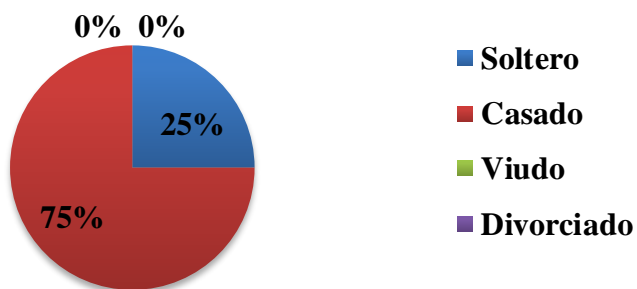


Figura N° 3: Estado civil.

Fuente: Tabla N° 1

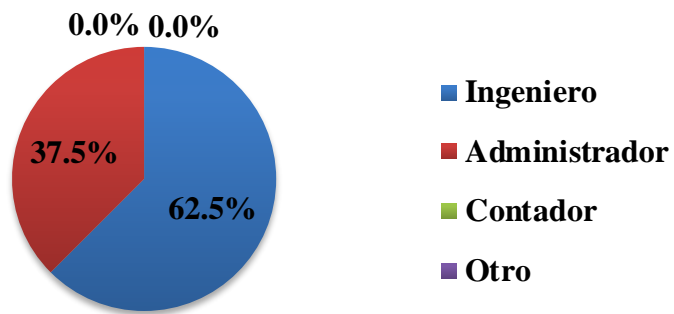


Figura N° 4: Profesión.

Fuente: Tabla N° 1

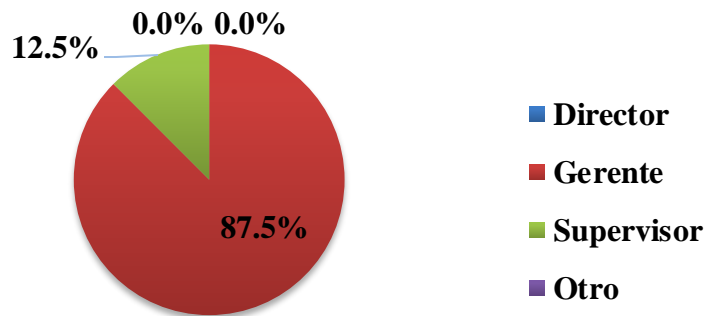


Figura N° 5: Ocupación dentro de la empresa.

Fuente: Tabla N° 1

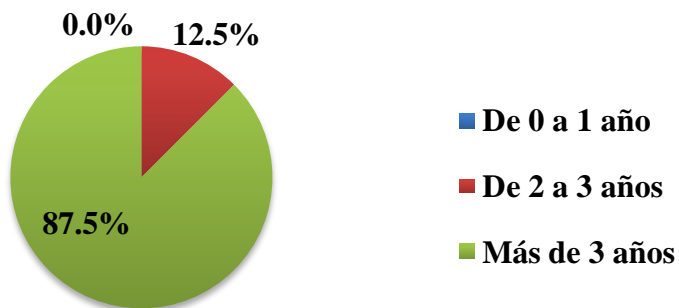


Figura N° 6: Tiempo en la empresa.

Fuente: Tabla N° 1

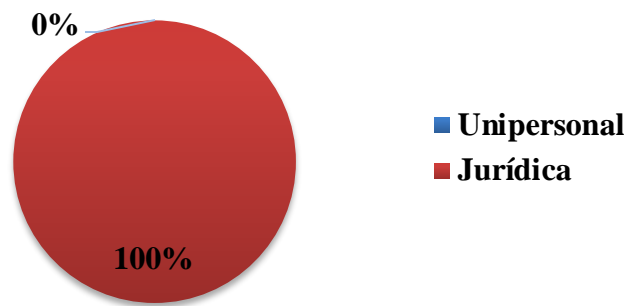


Figura N° 7: Tipo de la empresa.

Fuente: Tabla N° 2

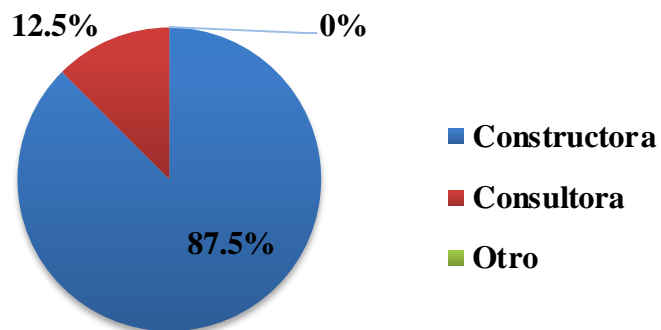


Figura N° 8: Servicios que brinda la empresa.

Fuente: Tabla N° 2

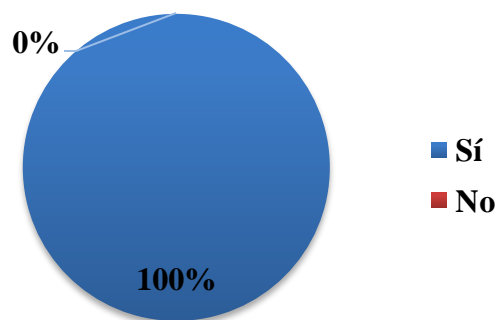


Figura N° 9: Considera a su empresa formal.

Fuente: Tabla N° 2

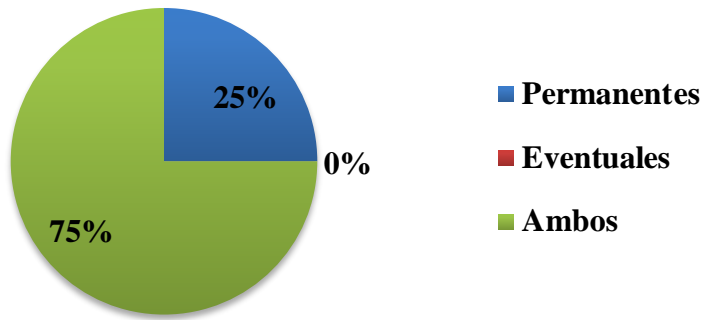


Figura N° 10: Tipos de trabajadores en la empresa.

Fuente: Tabla N° 2

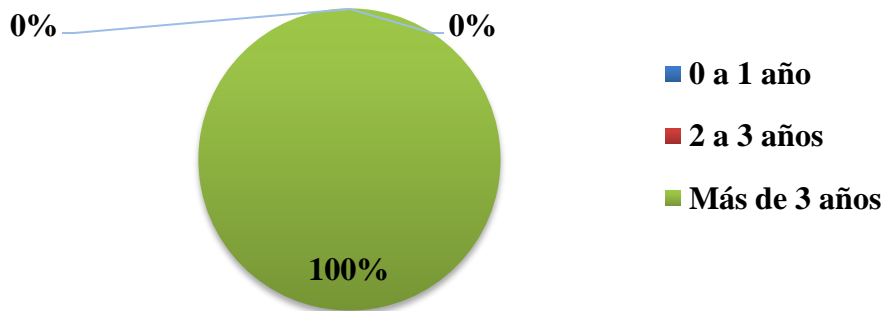


Figura N° 11: Años de la empresa en la actividad.

Fuente: Tabla N° 2

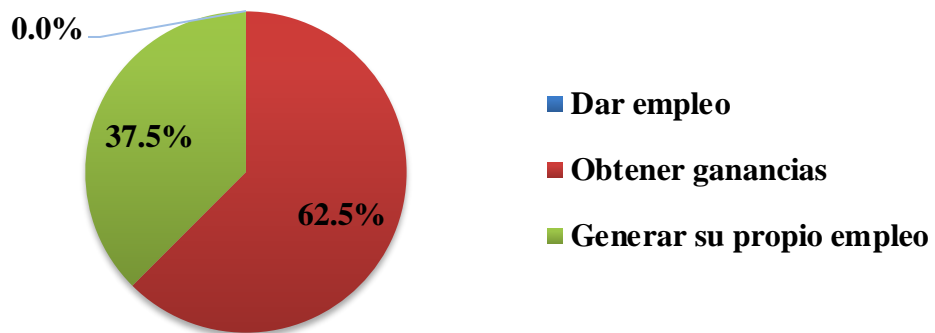


Figura N° 12: Finalidad de la creación de la empresa.

Fuente: Tabla N° 2

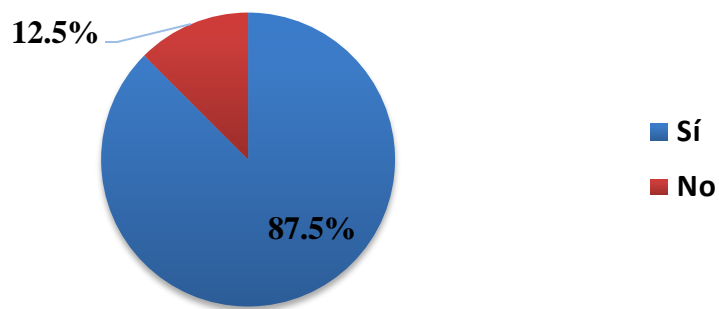


Figura N° 13: Tiene programas de selección, reclutamiento de personal y/o capacitación de personal.

Fuente: Tabla N° 3

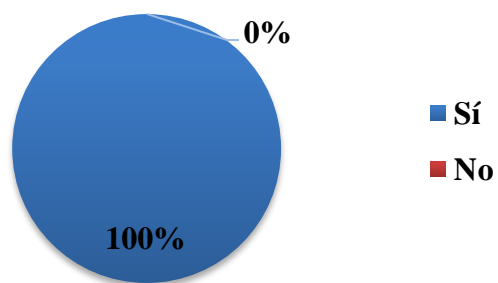


Figura N° 14: Sabe usted que la capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal.

Fuente: Tabla N° 3

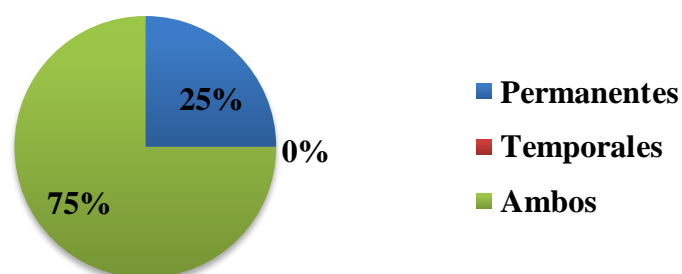


Figura N° 15: A quienes de sus colaboradores le da cursos de capacitación.

Fuente: Tabla N° 3

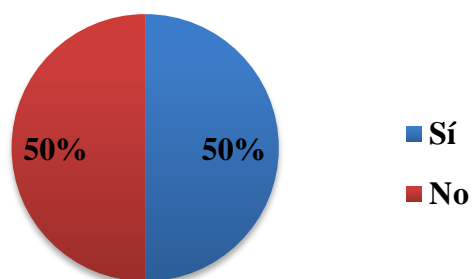


Figura N° 16: Tiene planes de seguimiento luego de la capacitación brindada a su personal.

Fuente: Tabla N° 3

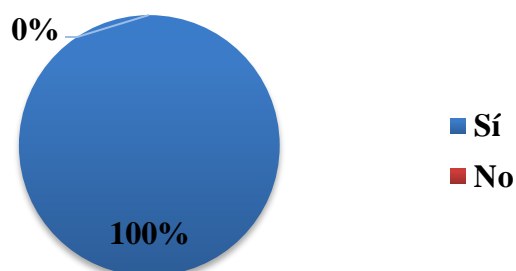


Figura N° 17: Para brindar una capacitación, hace un diagnóstico previo de las necesidades de su personal.

Fuente: Tabla N° 3

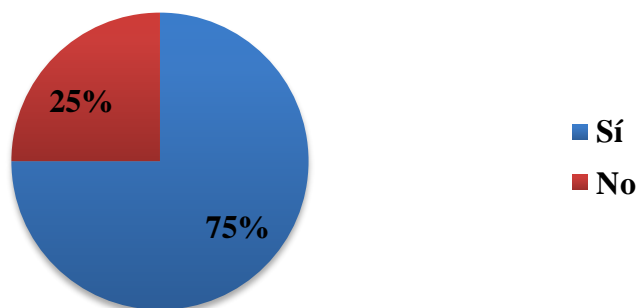


Figura N° 18: Alguna vez se ha capacitado a su personal en relación a los incentivos laborales.

Fuente: Tabla N° 3



Figura N° 19: Sabe usted que la capacitación logra que el colaborador se sienta identificado con la empresa.

Fuente: Tabla N° 3

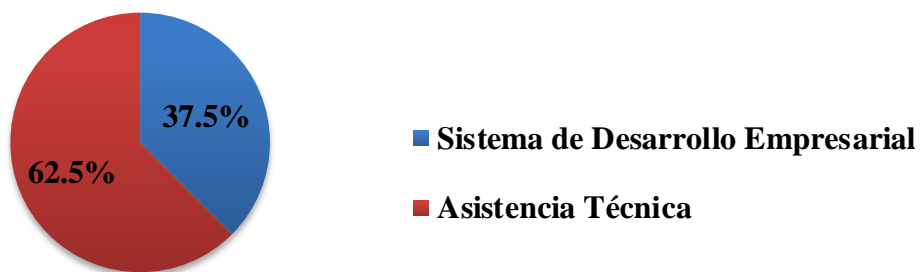


Figura N° 20: Tema de la capacitación que ha recibido su empresa.

Fuente: Tabla N° 3

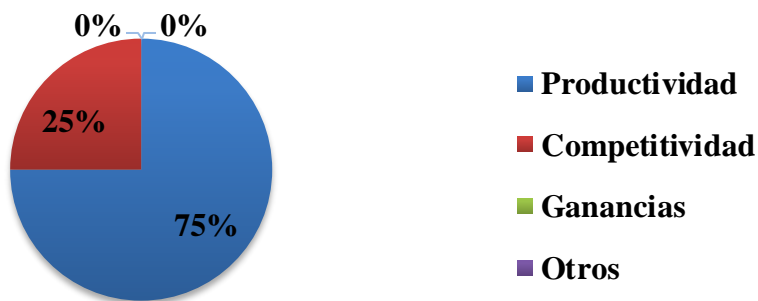


Figura N° 21: Con la capacitación su empresa mejora.

Fuente: Tabla N° 3

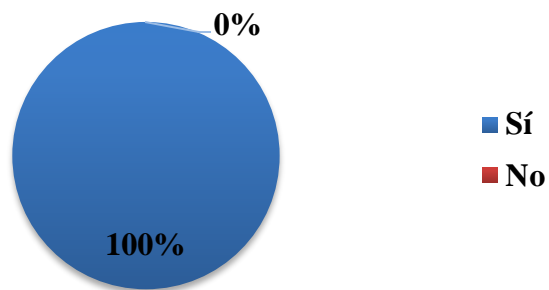


Figura N° 22: Es importante para su empresa la gestión del conocimiento.

Fuente: Tabla N° 3

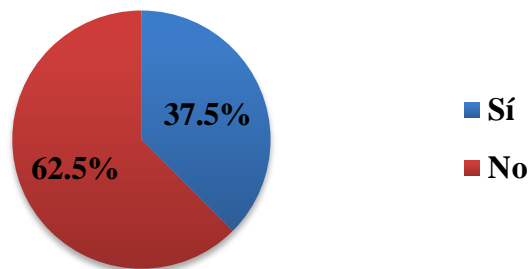


Figura N° 23: Ha recibidos capacitaciones en el año 2015.

Fuente: Tabla N° 3

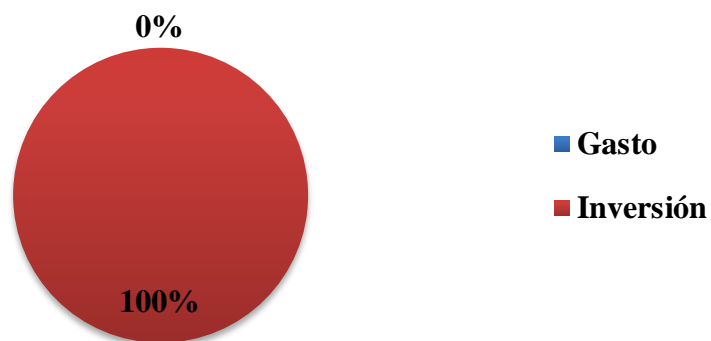


Figura N° 24: Considera a la capacitación.

Fuente: Tabla N° 3

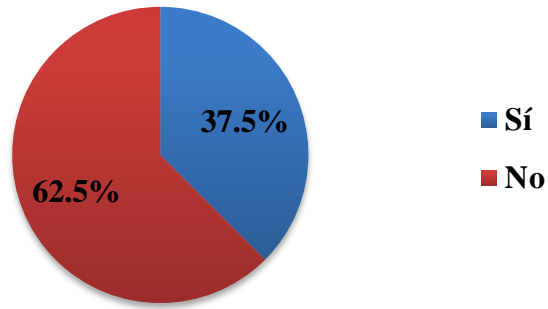


Figura N° 25: Recibe capacitaciones de entidades del estado.

Fuente: Tabla N° 3

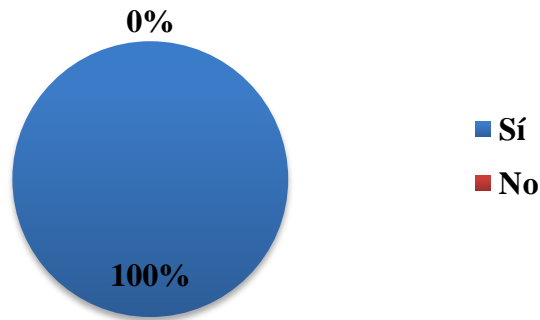


Figura N° 26: Cree que la capacitación es relevante para su empresa.

Fuente: Tabla N° 3

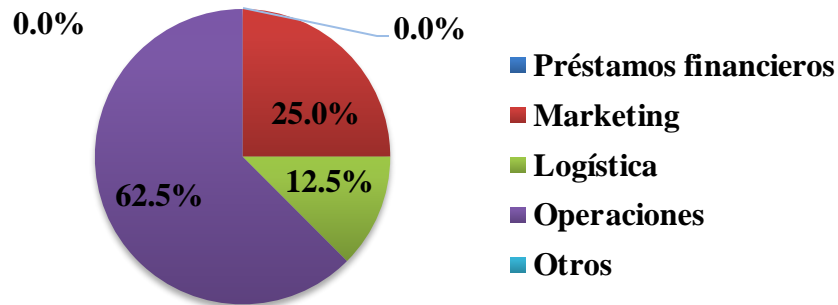


Figura N° 27: En qué áreas considera que es primordial recibir capacitación en su empresa.

Fuente: Tabla N° 3

Anexo 04: Cuestionario

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE



Escuela Profesional de Administración

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes y/o representantes de las micro y pequeñas empresas rubro construcción del casco urbano de Chimbote.

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, del año 2015.

La misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado:

“La capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, del año 2015”

La información que usted proporciona será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

ENCUESTADOR: Gambini Hurtado Janile **FECHA** _____

Objetivo: Identificar las características relacionado con las conductas de las Micro y pequeñas empresas del sector construcción de la ciudad de Chimbote

1. Edad del encuestado
 - a. 18 a 30 años.
 - b. 31 a 50 años.
 - c. 51 años a más.

2. ¿Sexo?
 - a. Masculino.
 - b. Femenino.

3. ¿Estado civil?
 - a. Soltero
 - b. Casado
 - c. Viudo
 - d. Divorciado

4. ¿Profesión?
 - a. Ingeniero
 - b. Administrador
 - c. Contador
 - d. Otro

5. ¿Ocupación dentro de la empresa?
 - a. Director
 - b. Gerente
 - c. Supervisor
 - d. Otro

6. ¿Cuántos años tiene usted de permanencia en la empresa?
 - a. 0-1 años
 - b. 2-3 años
 - c. Más de 3 años

7. ¿Tipo de la empresa?
 - a. Unipersonal.
 - b. Jurídica.

8. ¿Qué servicios brinda la empresa?
 - a. Constructora.
 - b. Consultora.
 - c. Otro.

9. ¿Considera usted que su empresa es formal?
- Sí
 - No
10. ¿Tipo de trabajadores que trabajan en la empresa?
- Permanentes.
 - Eventuales.
 - Ambos
11. ¿Cuántos años tiene la empresa de permanencia en la actividad?
- 0 a 1 año.
 - 2 a 3 años.
 - Más de 3 años.
12. ¿Cuál es la finalidad por la que se creó la empresa?
- Dar empleo.
 - Obtener ganancias.
 - Generar su propio empleo.
13. ¿Tiene programas de selección, reclutamiento de personal y/o capacitación de personal?
- SÍ NO
14. ¿Sabe usted que la capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal?
- SÍ NO
15. ¿A quienes de sus colaboradores le da cursos de capacitación?
- Permanentes.
 - Temporales.
 - Ambos.

16. ¿Tiene planes de seguimiento luego de la capacitación brindada a su personal?

SÍ

NO

17. ¿Para brindar una capacitación, hace un diagnóstico previo de las necesidades de su personal?

SÍ

NO

18. ¿Alguna vez se ha capacitado a su personal en relación a los incentivos laborales?

SÍ

NO

19. ¿Sabe usted que la capacitación logra que el colaborador se sienta identificado con la empresa?

SÍ

NO

20. ¿El tipo de capacitación que ha recibido su empresa, fue sobre?

a. Sistema de Desarrollo Empresarial

b. Asistencia Técnica.

21. ¿Usted considera que con la capacitación, su empresa mejora?

a. Productividad.

b. Competitividad.

c. Ganancias.

d. Otro

22. ¿Es importante para su empresa la gestión del conocimiento?

SÍ

NO

23. ¿Ha recibidos capacitaciones en el año 2015?

SÍ

NO

24. ¿Considera a la capacitación?

- a. Gasto
- b. Inversión.

25. ¿Recibe capacitaciones de entidades del estado?

SÍ NO

26. ¿Cree que la capacitación es relevante para su empresa?

SÍ NO

27. ¿En qué áreas considera que es primordial recibir capacitación en su empresa?

- a. Prestamos financieros.
- b. Marketing.
- c. Logística.
- d. Operaciones.
- e. Otro

Chimbote,.....2016

Anexo 05: Hoja de Resultados de Trabajo

Presupuestos	Características	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Edad del encuestado	18 a 30 años		0	0,0
	31 a 50 años		8	100,0
	51 años a más		0	0,0
	Total	8	8	100
Sexo del encuestado	Masculino		7	87,5
	Femenino		1	12,5
	Total	8	8	100,0
Estado civil	Soltero		2	25,0
	Casado		6	75,0
	Viudo		0	0,0
	Divorciado		0	0,0
	Total	8	8	100,0
Profesión	Ingeniero		5	63,0
	Administrador		3	38,0
	Contador		0	0,0
	Otro		0	0,0
	Total	8	8	100,0
Ocupación dentro de la empresa	Director		0	0,0
	Gerente		7	87,5
	Supervisor		1	12,5
	Otro		0	0,0
	Total	8	8	100,0
Años de permanencia en la empresa	De 0 a 1 año		0	0,0
	De 2 a 3 años		1	12,5
	Más de 3 años		7	87,5

	Total	8	8	100,0
Tipo de empresa	Unipersonal		0	0,0
	Jurídica	III III	8	100,0
	Total	8	8	100,0
Servicios que brinda la empresa	Constructora	III III	7	87,5
	Consultora	I	1	12,5
	Otro		0	0,0
	Total	8	8	100,0
Empresa formal	Sí	III III	8	100,0
	No		0	0,0
	Total	8	8	100,0
Tipos de trabajadores en la empresa	Permanentes	II	2	25,0
	Eventuales		0	0,0
	Ambos	III III	6	75,0
	Total	8	8	100,0
Años de la empresa en la actividad	0 a 1 año		0	0,0
	2 a 3 años		0	0,0
	Más de 3 años	III III	8	100,0
	Total	8	8	100,0
Finalidad de creación de la empresa	Dar empleo		0	0,0
	Obtener ganancias	III III	5	62,5
	Generar su propio empleo	III	3	37,5
	Total	8	8	100,0
Tiene programas de selección, reclutamiento de personal y/o capacitación de personal	Sí	III III	7	87,5
	No	I	1	12,5
	Total	8	8	100,0

La capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal	Sí	II III	8	100,0
	No		0	0,0
	Total	8	8	100,0
A quienes de sus colaboradores le da cursos de capacitación	Permanentes	II	2	25,0
	Temporales		0	0,0
	Ambos	III I	6	75,0
	Total	8	8	100,0
Tiene planes de seguimiento luego de la capacitación brindada a su personal	Sí	II III	8	100,0
	No		0	0,0
	Total	8	8	100,0
Para brindar una capacitación, hace un diagnóstico previo de las necesidades de su personal	Sí	II III	8	100,0
	No		0	0,0
	Total	8	8	100,0
Alguna vez se ha capacitado a su personal en relación a los incentivos laborales	Sí	III I	6	75,0
	No	II	2	25,0
	Total	8	8	100,0
La capacitación logra que el colaborador se sienta identificado con la empresa	Sí	II III	8	100,0
	No		0	0,0
	Total	8	8	100,0
El tipo de capacitación que ha recibido su empresa, fue sobre	Sistema de Desarrollo Empresarial	III	3	37,5
	Asistencia Técnica	III I	5	62,5

	Total	8	8	100,0
Con la capacitación, su empresa mejora	Productividad	///	6	75,0
	Competitividad		2	25,0
	Ganancias		0	0,0
	Otros		0	0,0
	Total	8	8	100,0
Es importante para su empresa la gestión del conocimiento	Si	///	8	100,0
	No		0	0,0
	Total	8	8	100,0
Ha recibidos capacitaciones en el año 2015	Sí		3	37,5
	No	///	5	62,5
	Total	8	8	100,0
Considera a la capacitación	Gasto		0	0,0
	Inversión	///	8	100,0
	Total	8	8	100,0
Recibe capacitaciones de entidades del estado	Sí		3	37,5
	No	///	5	62,5
	Total	8	8	100,0
Cree que la capacitación es relevante para su empresa	Sí	///	8	100,0
	No		0	0,0
	Total	8	8	100,0
En qué áreas considera que es primordial recibir capacitación en su empresa	Préstamos financieros		0	0,0
	Marketing		2	25,0
	Logística		1	12,5
	Operaciones	///	5	62,5
	Otros		0	0,0
	Total	8	8	100,0