



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA CAPACITACIÓN EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO RUBRO
CONSTRUCCIÓN, CASCO URBANO DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE,
AÑO 2016

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

AUTOR:

Br. VEGA ARQUIÑO DIEGO

ASESOR:

Dr. CENTURIÓN MEDINA REINERIO ZACARIAS

CHIMBOTE-PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Dr. José German Salinas Gamboa
Presidente

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez
Miembro

Mgtr. Héctor Ascensión Rivera Prieto
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 Juan y Amparo
por haberme apoyado en todo momento,
por sus consejos, sus valores.

A mi esposa Katherine, mis hijos Abigail y
Matheo por apoyarme siempre, ser mi
motivación para salir adelante y por su amor
que me brindan.

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 2016, 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 08 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%).

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%).

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. HIPOTESIS.....	30
IV. METODOLOGÍA	32
4.1 Diseño de la investigación.....	32
4.2 Población y muestra	32
4.3 Definición y Operacionalización de variables.....	33
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
4.5 Plan de análisis	37
4.6 Matriz de Consistencia	38
4.7 Principios éticos.....	39
V. RESULTADOS.....	40
5.1 Resultados	40
5.2 Análisis de los resultados.....	44
VI. CONCLUSIONES.....	49
Referencias bibliográficas	50
Anexos.....	54

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas	Nº 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 2016.....	40
Tabla N° 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, año 2016.....	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 2016.....	42

Figuras

Acerca del Gerentes y/o Representantes legales:

Figura N° 1. (Tabla No.1). Edad del Encuestado	48
Figura N° 2 (Tabla No.1). Sexo del encuestado	48
Figura N° 3 (Tabla No.1). Estado civil.....	48
Figura N° 4 (Tabla No.1). Profesión del encuestado	49
Figura N° 5 (Tabla No.1). Ocupación dentro de la empresa	49
Figura N° 6 (Tabla No.1). Tiempo trabajando en la empresa	49

Acerca de las MYPES:

Figura N° 7 (Tabla No.2). Tipo de la empresa.....	50
Figura N° 8 (Tabla No.2). Servicios que brinda la empresa	50
Figura N° 9 (Tabla No.2). Considera usted que su empresa es formal	50
Figura N° 10 (Tabla No.2). Tipo de trabajadores que laboran en la empresa	51
Figura N° 11 (Tabla No.2). Tiempo de la empresa en el mercado	51
Figura N° 12 (Tabla No.2). Finalidad de creación de la empresa	51

Acerca de la Capacitación:

Figura N° 13 (Tabla No.3). Tiene programas de selección, reclutamiento de personal y/o capacitación de personal	52
Figura N° 14 (Tabla No.3). La capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal.....	52
Figura N° 15 (Tabla No.3). A cuál de sus colaboradores los capacita	52
Figura N° 16 (Tabla No.3). Posee planes de seguimiento luego de la capacitación brindada a su personal	53
Figura N° 17 (Tabla No.3). Para brindar una capacitación, hace un diagnóstico previo de las necesidades de su personal.....	53
Figura N° 18 (Tabla No.3). Alguna vez se ha capacitado a su personal en relación a los incentivos laborales	53
Figura N° 19 (Tabla No.3). Sabe usted que la capacitación logra que el colaborador se sienta identificado con la empresa.....	54

Figura N° 20 (Tabla No.3). Acerca de que tema ha sido el tipo de capacitación que ha recibido su empresa.....	54
Figura N° 21 (Tabla No.3). Con la capacitación su empresa mejora.....	54
Figura N° 22 (Tabla No.3). Es importante en su empresa la gestión del conocimiento.....	55
Figura N° 23 (Tabla No.3). Ha recibidos capacitaciones en el año 2016.....	55
Figura N° 24 (Tabla No.3). Considera a la capacitación.....	55
Figura N° 25 (Tabla No.3). Recibe capacitaciones de entidades del estado	56
Figura N° 26 (Tabla No.3). Cree que la capacitación es relevante para su empresa	56
Figura N° 27 (Tabla No.3). En qué áreas considera que es primordial recibir capacitación en su empresa.....	56

I. INTRODUCCIÓN

Nuestro país está lleno de emprendedores el cual es la personas que visualiza una oportunidad de negocio y con sus propios recursos lo utiliza para poner en marcha su micro y pequeña empresa, muchas veces esa decisión de emprender se basada a que sea el sustento de la familia peruana y es por eso ponen todo su esfuerzo para que su micro y pequeña empresa se fortalezca y perdure por mucho tiempo en el mercado.

Hoy en día, en nuestro país las micros y pequeñas empresas aportan, la mitad del Producto Bruto Interno, ya que son uno de lo mayores factores que influyen al crecimiento económico del país. En América Latina, las micros y pequeña empresas aportan un gran porcentaje considerable de empleos y es por ello la gran importancia que tienen este tipos de empresas.

En la actualidad para que las micros y pequeñas empresas, el recursos humano es su patrimonio mas importante ya que es el motor para que la micro y pequeña empresa funcione y mas aun cuando se preocupan en que el personal de su empresa este capacitado puesto que esa la a la necesidad que tienen las empresas, tener un personal calificado y productivo. Pues la capacitación nos ayuda actualizar sus conocimientos del personal con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia.

En el empresariado peruano tiene uno de los niveles de emprendimiento más altos en el mundo, pero lo contratario en el tema de capacitación puesto que es uno de lo más bajo. El mercado internacional demanda más productos o servicios 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.

Mientras tanto hoy en día en nuestra la Región Ancash, específicamente en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, existen negocios conocidas como micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro construcción, sin embargo, estas no tienen un concepto claro sobre 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 2016?

Para determinar la solución de esta problemática, 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 2016, para conseguir el objetivo general se han planteado los siguientes 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 2016.
- 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 2016.
- 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 2016.

Esta investigación se justifica desde el punto de vista teórico, la investigación nos dio a 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 a sus trabajadores.

Del punto de vista práctico, porque a través de esta investigación se generó controversia y discusión sobre el conocimiento existente, además dio a 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 para que de esa forma exista mejora.

Del 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.

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 los siguientes concluye 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.

- 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, período2012–2013, 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.

2.2 Bases Teóricas

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.

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 su propia 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 interviene 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 30 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: 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 sustitativos de tales derechos. (Fernández-Ríos 2007)

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. HIPOTESIS

La presente investigación por tratarse de una investigación tipo descriptivo no se plantara hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1 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.

4.2 Población y Muestra

La población del estudio esta constituida por 08 micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, del año 2016.

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.

4.3. 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:

4.4 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.

4.5 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.

4.6 Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Metodología y Diseño de la Investigaron	Instrumento y Procedimiento.
<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 2016?</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 2016?</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 2016?</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 2016.</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 2016.</p> <p>-Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, año 2016.</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 2016. <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>

4.7 Principios éticos

Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario la beneficiara, siendo viable su ejecución en beneficio de la micro y pequeña empresa bajo los principios éticos de Confidencialidad y respeto a la persona humana.

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.

V. 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 2016.

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 2016.

Tabla N° 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, del año 2016.

Tipo de empresa		
Unipersonal	0	0,0
Jurídica	8	100,0
Total	8	100,0
Servicios que brinda la empresa		
Constructora	7	87,5
Co6sultora	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 2016.

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 2016.

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 2016.

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,.
- El 87.5% de los representantes legales encuestados son de sexo masculino y un 12.5% son mujeres.
- El 75% de los representantes legales encuestados son casados.
- El 62.5% de los representantes legales encuestados de los encuestados son ingenieros,
- El 87.5% de los representantes legales encuestados tiene de ocupación en la empresa la de gerente.
- El 87.5% de los representantes legales encuestados tiene más de 3 años trabajando 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.
- El 100% de las empresas son formales.
- El 75% de las empresas tiene tanto trabajadores permanentes como eventuales.
- El 100% de las empresas tienen más de 3 años en la actividad.
- El 62.5% de las empresas fueron creadas 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.
- El 100% de las empresas consideran que la capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal.
- En el 75% de las empresas se les da cursos de capacitación tanto a sus trabajadores eventuales como a los permanentes.
- El 50% de los encuestados aseguran que en sus empresas se tiene planes de seguimiento luego de la capacitación brindada a su personal.
- En el 100% de las empresas se hace un diagnóstico previo para determinar las necesidades de su personal antes de capacitarlos.
- En el 75% de las empresas se ha capacitado a su personal en relación a los 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.
- En el 62.5% de las empresas se afirma que el personal de la empresa ha recibido capacitación en relación a la asistencia.
- En el 75% de las empresas se asegura que con la capacitación se mejora la productividad.
- En el 100% de las empresas se asegura que la gestión del conocimiento es lo más importante.
- En el 62.5% de las empresas no se ha recibido capacitación en el año 2016, 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.
- En el 62.5% de las empresas se asegura que se recibe capacitaciones de entidades del estado.
- Para el 100% de los encuestados la capacitación es relevante para su empresa.
- 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.

VI. 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

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>

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.

Cornejo, G. (2010). Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa [2016Marzo 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/coursecon/ecolat/mx/2007/shdr.htm>

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>

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>

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>

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

Anexo 03. Figuras

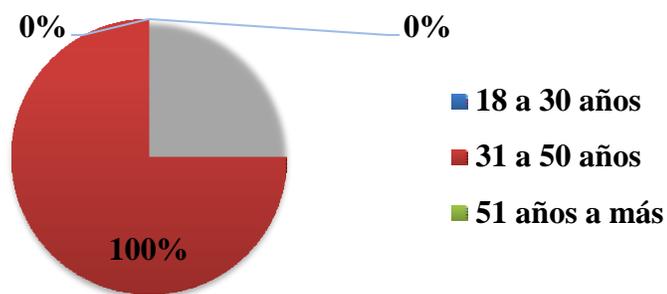


Figura N° 1: Edad del encuestado.

Fuente: Tabla N° 1

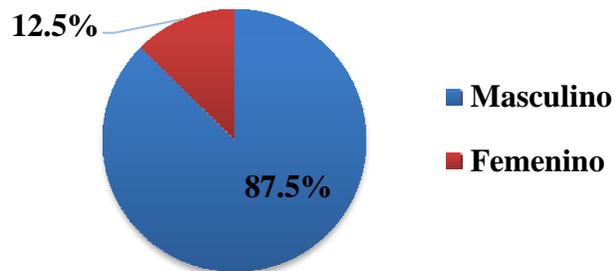


Figura N° 2: Sexo del encuestado.

Fuente: Tabla N° 1

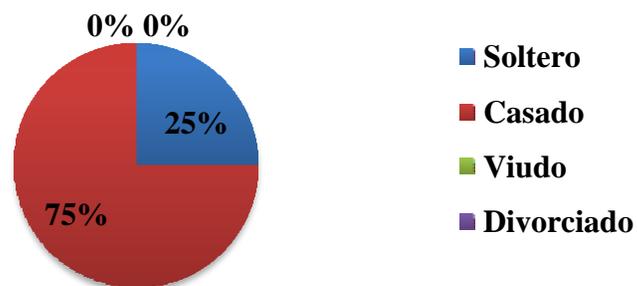


Figura N° 3: Estado civil.

Fuente: Tabla N° 1

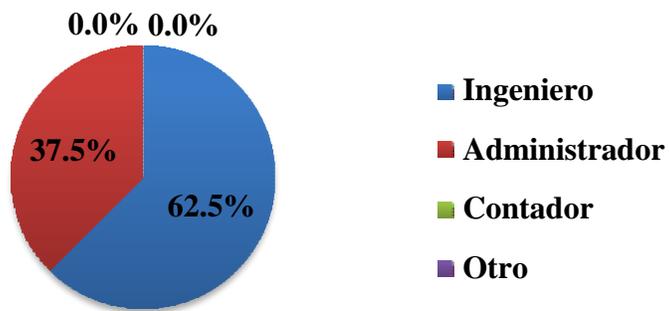


Figura N° 4: Profesión.

Fuente: Tabla N° 1

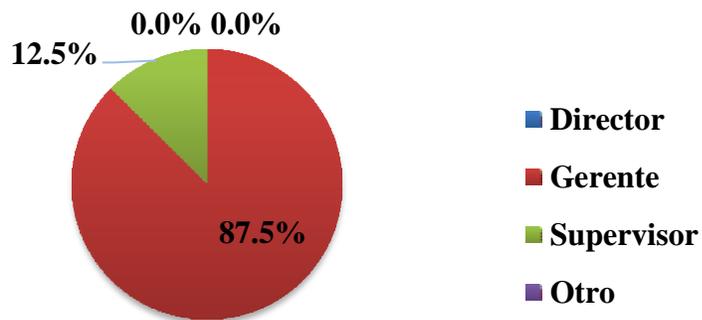


Figura N° 5: Ocupación dentro de la empresa.

Fuente: Tabla N° 1

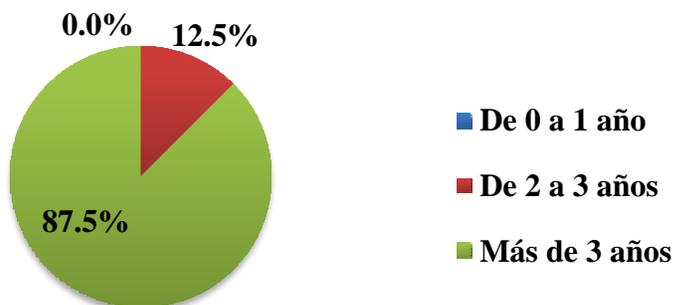


Figura N° 6: Tiempo en la empresa.

Fuente: Tabla N° 1

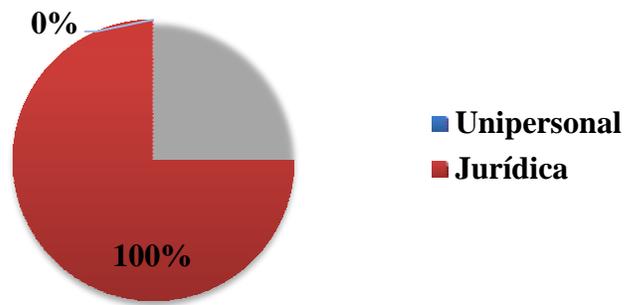


Figura N° 7: Tipo de la empresa.

Fuente: Tabla N° 2

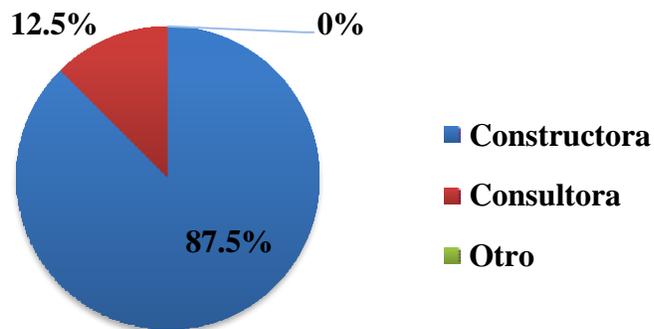


Figura N° 8: Servicios que brinda la empresa.

Fuente: Tabla N° 2

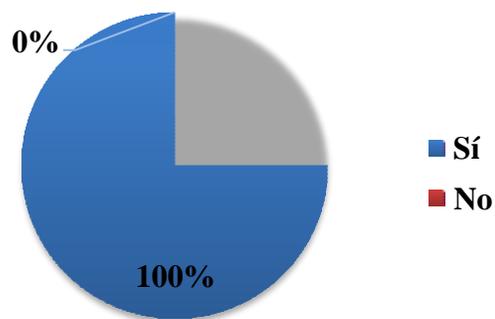


Figura N° 9: Considera a su empresa formal.

Fuente: Tabla N° 2

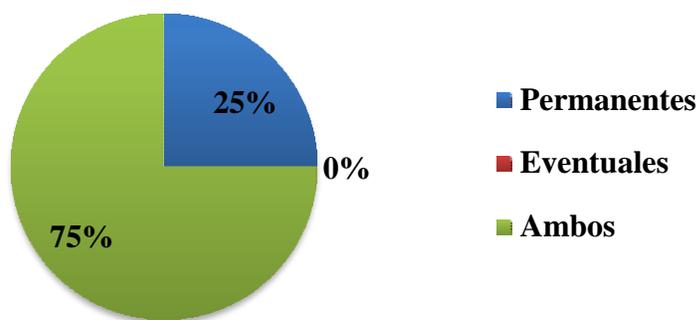


Figura N° 10: Tipos de trabajadores en la empresa.

Fuente: Tabla N° 2

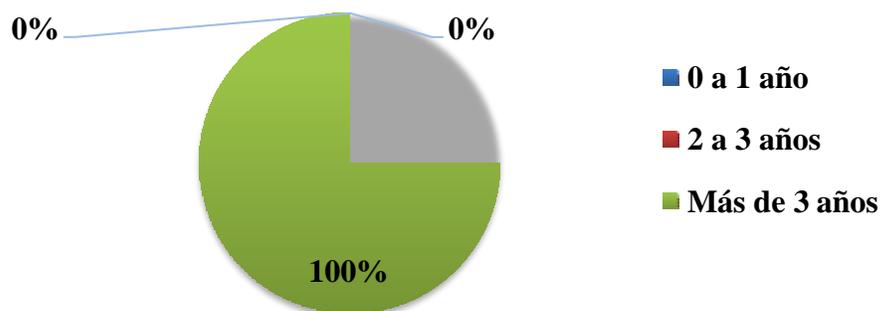


Figura N° 11: Años de la empresa en la actividad.

Fuente: Tabla N° 2

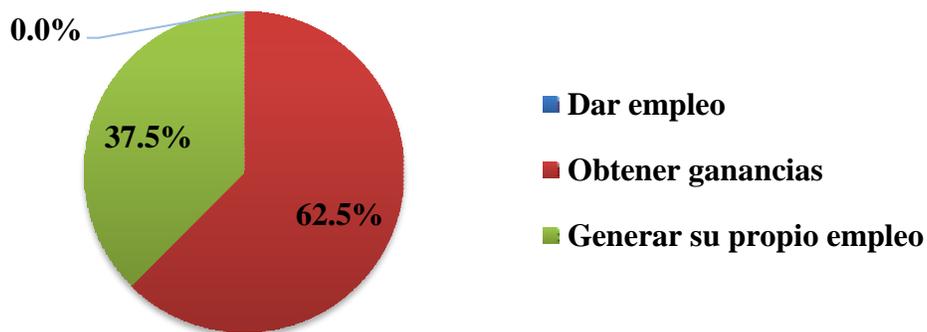


Figura N° 12: Finalidad de la creación de la empresa.

Fuente: Tabla N° 2

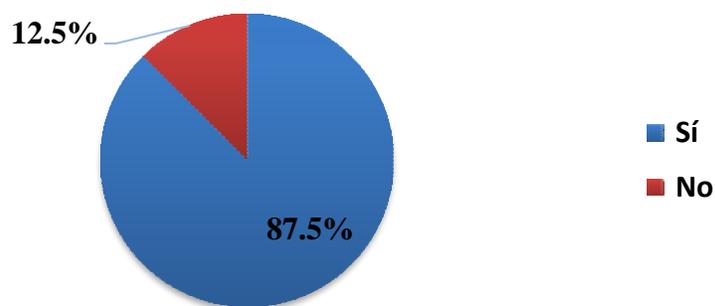


Figura N° 13: Tiene programas de selección, reclutamiento de personal y/o capacitación de personal.

Fuente: Tabla N° 3

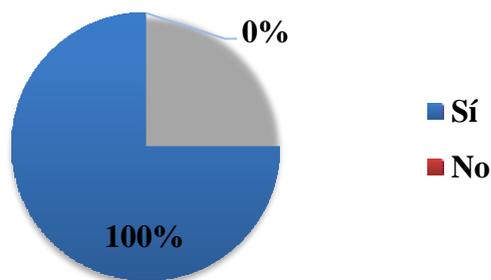


Figura N° 14: Sabe usted que la capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal.

Fuente: Tabla N° 3

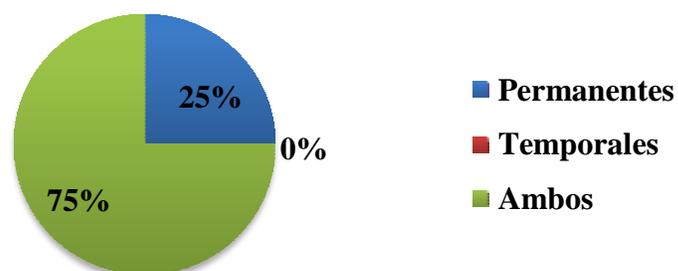


Figura N° 15: A quienes de sus colaboradores le da cursos de capacitación.

Fuente: Tabla N° 3

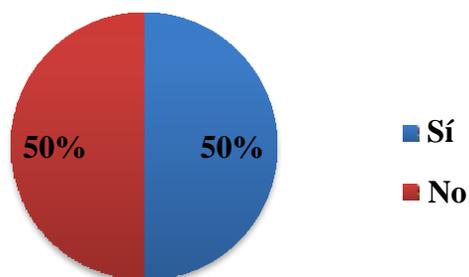


Figura N° 16: Tiene planes de seguimiento luego de la capacitación brindada a su personal.

Fuente: Tabla N° 3

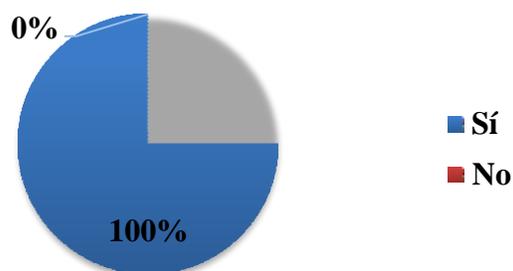


Figura N° 17: Para brindar una capacitación, hace un diagnóstico previo de las necesidades de su personal.

Fuente: Tabla N° 3

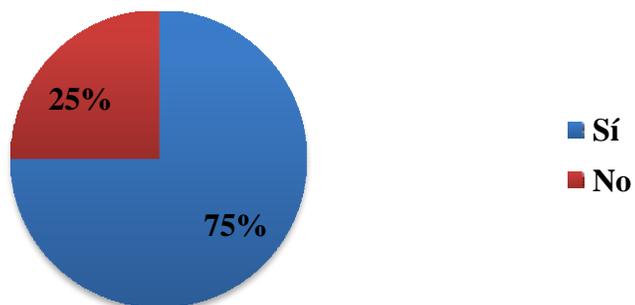


Figura N° 18: Alguna vez se ha capacitado a su personal en relación a los incentivos laborales.

Fuente: Tabla N° 3

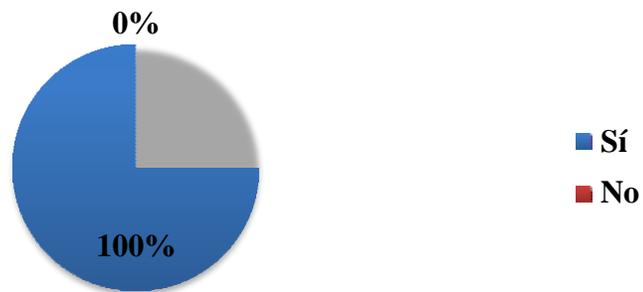


Figura N° 19: Sabe usted que la capacitación logra que el colaborador se sienta identificado con la empresa.

Fuente: Tabla N° 3

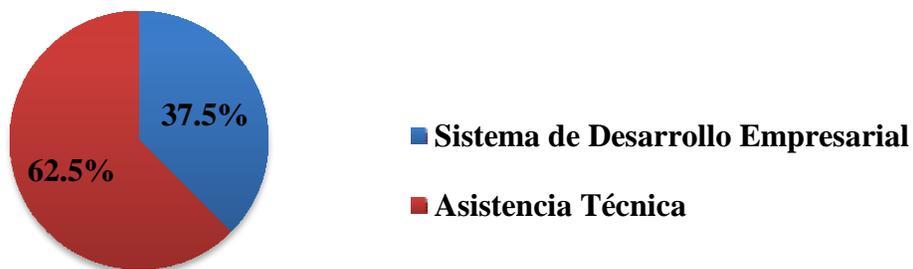


Figura N° 20: Tema de la capacitación que ha recibido su empresa.

Fuente: Tabla N° 3

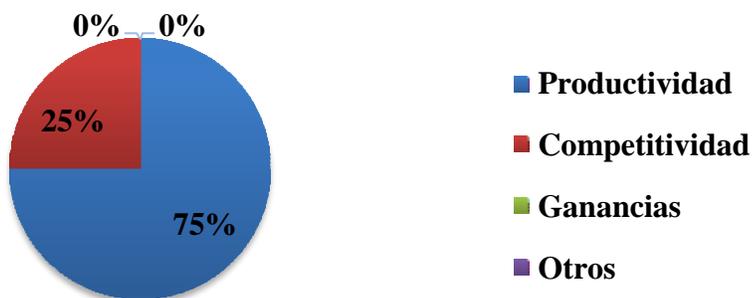


Figura N° 21: Con la capacitación su empresa mejora.

Fuente: Tabla N° 3

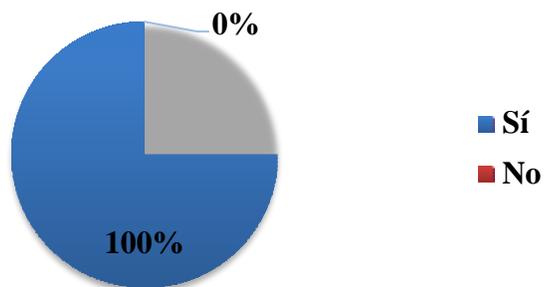


Figura N° 22: Es importante para su empresa la gestión del conocimiento.

Fuente: Tabla N° 3

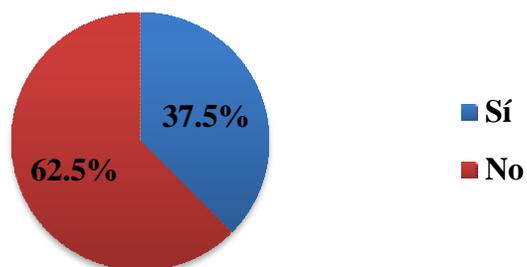


Figura N° 23: Ha recibidos capacitaciones en el año 2015.

Fuente: Tabla N° 3

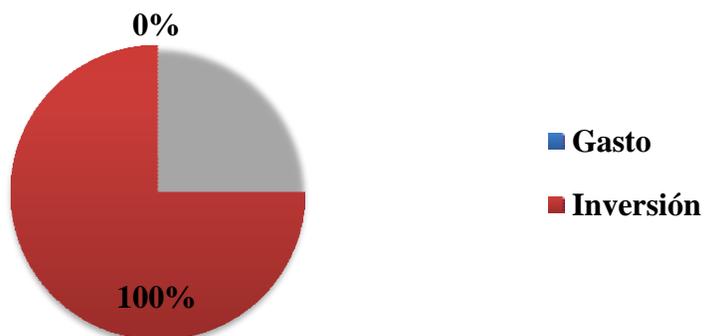


Figura N° 24: Considera a la capacitación.

Fuente: Tabla N° 3

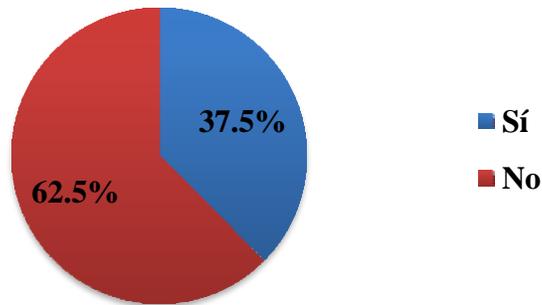


Figura N° 25: Recibe capacitaciones de entidades del estado.

Fuente: Tabla N° 3

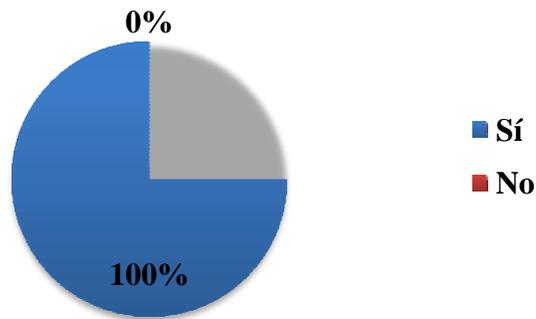


Figura N° 26: Cree que la capacitación es relevante para su empresa.

Fuente: Tabla N° 3

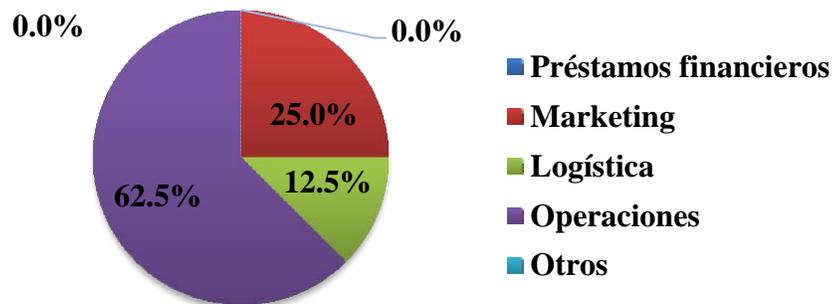


Figura N° 27: En qué áreas considera que es primordial recibir capacitación en su empresa.

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 2016.

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 2016”

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

ENCUESTADOR: VEGA ARQUÑO DIEGO **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 quiénes 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	 	8	100,0
	Total	8	8	100,0
Servicios que brinda la empresa	Constructora	 	7	87,5
	Consultora		1	12,5
	Otro		0	0,0
	Total	8	8	100,0
Empresa formal	Sí	 	8	100,0
	No		0	0,0
	Total	8	8	100,0
Tipos de trabajadores en la empresa	Permanentes		2	25,0
	Eventuales		0	0,0
	Ambos	 	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	 	8	100,0
	Total	8	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	8	100,0
Tiene programas de selección, reclutamiento de personal y/o capacitación de personal	Sí	 	7	87,5
	No		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	NI 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	NI III	6	75,0
	Total	8	8	100,0
Tiene planes de seguimiento luego de la capacitación brindada a su personal	Sí	NI 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	NI 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	NI III	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	NI 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	NI III	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	Sí		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