

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACION DE LA CAPACITACIÓN Y LA  
COMPETITIVIDAD DE LA MYPE HALCONES DEL  
SUR RUBRO TRANSPORTE TERRESTRE DE  
PASAJEROS DEL DISTRITO DE JULIACA PERIODO 2016**

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

**AUTOR:**

**Bach. EDWIN ADOLFO MAQUERA TALAVERA**

**ASESOR:**

**Mgtr. Cari Condori, Divan Yuri**

**JULIACA – PERU**

**2017**

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO**

.....  
**Dr. JUAN MAURICIO, PILCO CHURATA**  
**Presidente**

.....  
**Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**  
**Secretario**

.....  
**Lic. CONSTANTINO ANTONIO, PARICAHUA CONDORI**  
**Miembro**

.....  
**Mgr. CARI CONDORI, DIVÁN YURI**  
**Asesor**

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios,  
mi madre y mi esposa por darme el  
apoyo para seguir fortaleciéndome  
para seguir día a día, cumpliendo  
mis metas trazadas con Fe,  
Esperanza y Caridad perseverando  
con amor.

A la universidad, que es nuestra  
alma máter la cual nos brinda  
los conocimientos necesarios  
para afrontar los retos  
profesionales que se presenten.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de Investigación dedico a mis padres y a las personas que me apoyaron incondicionales a mis compañeros que me apoyan incondicionalmente en todos los momentos para poder cumplir el objetivo de superarme.

A mis Jurados de la ULADECH – CATOLICA, amigos y compañeros que en todo momento me respaldan moralmente con palabras alentadoras y de optimismo para seguir adelante, y no desmayar en los momentos duros que la vida nos depara.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características de la capacitación y la competitividad. Se utilizó un tipo de investigación descriptivo y nivel de investigación cuantitativo, diseño no experimental transversal. Para el recojo de información se identificó a la MYPE halcones del sur, de los cuales se consideró una muestra de 20 MYPE a quienes se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas cerradas por medio de la encuesta, de la cual se obtuvo los siguientes resultados: el 45% representa a las edades de 51 años a más, el 100% son de sexo masculino, el 40% es sin instrucción, el 60% es Familiar, el 40% tiene de 0- 2, el 100% tiene de 01 a 05 trabajadores, el 90% es por afluencia de personas, el 90% lo hace por su rentabilidad, el 60% no se capacita, el 75% cree que si es necesaria la capacitación, el 55% le da poca importancia a la capacitación, el 90% tiene otros, el 50% necesita capacitación práctica, el 70% no recibió capacitación, el 85% es la falta de toma de conciencia por parte del gerente, el 80% no tiene resistencia al cambio, el 55% dice que no es una pérdida de tiempo, el 70% cree que la capacitación mejora la competitividad, el 90% percibe que no ha mejorado, el 75% cree que si es importante la competitividad, el 70% cree que al ser competitivos si tendrá la capacidad de manifestar un dominio exitoso sobre determinadas tareas o situaciones problemáticas, el 65% cree que el factor que le motivan es la necesidad de mejorar su condición económica.

Palabras Claves: Caracterización de la capacitación y competitividad MYPE

## **ABSTRACT**

The main objective of the research was to determine the main characteristics of training and competitiveness. We used a type of descriptive research and quantitative research level, non-experimental cross-sectional design. For the collection of information, southern hawkers were identified from MYPE, from which a sample of 20 hawkers was considered, to which a questionnaire of 22 closed questions was applied through the survey, from which the following results were obtained: 45% represent the ages of 51 and over, 100% are male, 40% are without instruction, 60% are Familiar, 40% have 0-2, 100% have 01 to 05% of workers, 90% are due to influx of people, 90% do so because of their profitability, 60% do not train, 75% believe that if training is necessary, 55% 90% have other training, 50% need practical training, 70% did not receive any training, 85% lack managerial awareness, 80% do not have resistance to change, 55% say that Is not a waste of time, 70% believe that training improves competitiveness, 90% perceive that it has not 75% believe that if competitiveness is important, 70% believe that by being competitive they will have the ability to manifest a successful mastery over certain tasks or problematic situations, 65% believe that the motivating factor is the need To improve their economic condition.

**Key Words:** Characterization of training and competitiveness MYPE

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>HOJA DE FIRMA DEL JURADO .....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>I.- INTRODUCCION .....</b>	<b>1</b>
<b>II.- REVISION DE LITERATURA .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Antecedentes de la Investigación. ....</b>	<b>4</b>
<b>2.2 Bases Teóricas.....</b>	<b>7</b>
<b>2.3. Marco Conceptual.....</b>	<b>19</b>
<b>2.3.1. Nuevas rutas para transporte urbano en Juliaca .....</b>	<b>19</b>
<b>III.- METODOLOGÍA.....</b>	<b>22</b>
<b>3.1. Diseño de la Investigación .....</b>	<b>22</b>
<b>3.2. Población y Muestra .....</b>	<b>22</b>
<b>3.3. Definición y Operación de Variables .....</b>	<b>24</b>
<b>3.4. Técnicas e Instrumentos .....</b>	<b>25</b>
<b>3.5. Plan de análisis.....</b>	<b>26</b>
<b>3.6. Matriz de consistencia.....</b>	<b>27</b>
<b>3.7. Principios Éticos. ....</b>	<b>28</b>
<b>IV.- Resultados.....</b>	<b>29</b>

4.1. Análisis de resultados.....	52
<b>V.- CONCLUSIONES.....</b>	<b>54</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>59</b>
<b>II. REFERENTE A LASMYPE.....</b>	<b>60</b>



## **INDICE DE TABLAS.**

<b>Tabla 1</b>	<b>La edad del representante legal de la MYPE .....</b>	<b>30</b>
<b>Tabla 2</b>	<b>Sexo del representante legal de la MYPE .....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla 3</b>	<b>¿Cuál es el grado de instrucción del representante legal de la MYPE? .....</b>	<b>32</b>
<b>Tabla 4</b>	<b>¿Qué cargo desempeña en la empresa? .....</b>	<b>33</b>
<b>Tabla 5</b>	<b>¿Cuántos años tiene la MYPE en la MYPE? .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 6</b>	<b>¿Cuántos trabajadores tienen su empresa? .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabla 7</b>	<b>¿A qué se debe la gran afluencia de pasajeros en la MYPE? .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabla 8</b>	<b>¿Cuál es el objetivo que desea alcanzar la MYPE? .....</b>	<b>37</b>
<b>Tabla 9</b>	<b>¿En la MYPE donde Ud. labora se capacita a los trabajadores? .....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla 10</b>	<b>¿Cree Ud. necesaria la capacitación en su área de trabajo? .....</b>	<b>39</b>
<b>Tabla 11</b>	<b>¿Qué importancia le da Ud. a la capacitación? .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla 12</b>	<b>Si tuvo capacitación: ¿Qué temas de capacitación recibió? .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 13</b>	<b>¿Qué tipo de capacitación cree Ud. que le hace falta? .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabla 14</b>	<b>Número de veces que la MYPE ha capacitado a los trabajadores en el último año.....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 15</b>	<b>¿Cree Ud. que unas las causas por las que no se le capacita con frecuencia es la falta de toma de conciencia por parte del gerente en llevar a cabo el proceso de capacitación? .....</b>	<b>44</b>

<b>Tabla 16 ¿Tiene Ud. resistencia al cambio en llevar a cabo el proceso de capacitación? .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 17 Considera Ud la capacitación una perdida de tiempo .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 18 ¿Cree Ud. que la capacitación mejora la competitividad de los trabajadores? .....</b>	<b>47</b>
<b>Tabla 19 ¿Cree o percibe que su competitividad ha mejorado por la capacitación recibida por su jefe o alguna otra identidad? .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 20 ¿Cree Ud. que la competitividad es importante para ser más eficiente en el aspecto laboral? .....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 21 ¿Cree usted que al ser competitivo tendrá la capacidad de manifestar un dominio exitoso sobre Determinadas tareas o situaciones problematicas? .....</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 22 ¿Qué factores cree usted que lo motivan a ser competitivo? .....</b>	<b>51</b>

## TABLAS DE FIGURAS

<b>Figura 1 La edad del representante legal de la MYPE .....</b>	<b>30</b>
<b>Figura 2 Sexo del representante legal de la MYPE.....</b>	<b>31</b>
<b>Figura 3 ¿Cuál es el grado de instrucción del representante legal de la MYPE? ...</b>	<b>32</b>
<b>Figura 4 ¿Qué cargo desempeña en la empresa?.....</b>	<b>33</b>
<b>Figura 5 ¿Cuántos años tiene la MYPE en la ruta?.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 6 ¿Cuántos trabajadores tiene su empresa?.....</b>	<b>35</b>
<b>Figura 7 ¿A qué se debe la gran afluencia de pasajeros en la MYPE?¡Error! Marcador no definido.</b>	
<b>Figura 8 ¿Cuál es el objetivo que desea alcanzar la MYPE? .....</b>	<b>37</b>
<b>Figura 9 ¿En la MYPE donde Ud. labora se capacita a los trabajadores? .....</b>	<b>38</b>
<b>Figura 10 ¿Cree Ud. necesaria la capacitación en su área de trabajo? .....</b>	<b>39</b>
<b>Figura 11 ¿Qué importancia le da Ud. a la capacitación? .....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 12 Si tuvo capacitación: ¿Qué temas de capacitación recibió?.....</b>	<b>41</b>
<b>Figura 13 ¿Qué tipo de capacitación cree Ud. que le hace falta?.....</b>	<b>42</b>
<b>Figura 14 Número de veces que la MYPE ha capacitado a los trabajadores en el último año.....</b>	<b>43</b>
<b>Figura 15 ¿Cree Ud. que unas las causas por las que no se le capacita con frecuencia es la falta de toma de conciencia por parte del gerente en llevar a cabo el proceso de capacitación? .....</b>	<b>44</b>

<b>Figura 16 ¿Tiene Ud. resistencia al cambio en llevar a cabo el proceso de capacitación? .....</b>	<b>45</b>
<b>Figura 17 Considera Ud la capacitación una perdida de tiempo.....</b>	<b>46</b>
<b>Figura 18 ¿Cree Ud. que la capacitación mejora la competitividad de los trabajadores? .....</b>	<b>47</b>
<b>Figura 19 ¿Cree o percibe que su competitividad ha mejorado por la capacitación recibida por su jefe o alguna otra identidad? .....</b>	<b>48</b>
<b>Figura 20 ¿Cree Ud que la competitividad es importante para ser más eficiente en el aspecto laboral? .....</b>	<b>49</b>
<b>Figura 21 ¿Cree usted que al ser competitivo tendrá la capacidad de manifestar un dominio exitoso sobre Determinadas tareas o situaciones problemáticas? .....</b>	<b>50</b>
<b>Figura 22 ¿Qué factores cree usted que lo motivan a ser competitivo? .....</b>	<b>51</b>

## **I.- INTRODUCCION**

El país y el mundo avanzan a una velocidad acelerada hacia la globalización de la economía, la cultura y todas las esferas del que hacer de la humanidad. Esta situación plantea grandes retos a los países y a las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) en cuanto a diversos temas como la generación de empleo, mejora de la competitividad, promoción de los servicios y sobre todo el crecimiento del país. Según Mathews (2012), las MYPE son una real alternativa de producción, innovación y desarrollo en el mundo de hoy. Miles de personas intentan sacar un beneficio al montar su propio negocio, pero para muchas familias de países subdesarrollados, ésta llega a ser su única fuente de ingresos.

Todo esto le proporciona a la empresa información muy valiosa para darse cuenta que existen estos problemas que se deben resolver mediante los diversos programas o talleres de capacitación que la organización pueda desarrollar y aplicar a su personal para lograr un desempeño efectivo. Por otro lado es necesario recordar que los propietarios y personal de las MYPE están siendo influenciados por factores externos e internos. Para dar respuesta al problema se plantea la siguiente interrogante:

El trabajo de investigación se caracteriza por que se dará a conocer sobre las características de la capacitación y la competitividad ya que esto a su vez se dará a conocer a las diferentes tesis que se formularan, además se caracterizara porque se conocerá sobre la atención al usuario y también las deficiencias que cada uno de ellos respecto a sus trabajadores por consiguiente también paralelamente con respecto a la competitividad se dará a conocer las capacitaciones que recibieron en alguno cursos o

si tal vez el gerente de la empresa no toma el interés correspondiente en cuanto a la capacitación. Para lo cual se planteó al problema la siguiente interrogante:

¿Cuáles serán las principales características de la capacitación y la competitividad de la MYPE Halcones del sur rubro transporte terrestre de pasajeros del distrito de Juliaca periodo 2016?

**Objetivo general:** Determinar las principales características de la capacitación y la competitividad de la MYPE Halcones del sur rubro transporte terrestre de pasajeros del distrito de Juliaca periodo 2016.

**Objetivos específicos:** Describir las principales características de la capacitación de la MYPE halcones del sur rubro transporte terrestre de pasajeros del distrito de Juliaca periodo 2016. Describir las principales características para la competitividad de las MYPE halcones del sur rubro transporte terrestre de pasajeros del distrito de Juliaca periodo 2016.

Se justifica porque se va a conocer las principales características de la capacitación y la competitividad en el rubro transporte terrestre de pasajeros en la forma de cómo se brinda el servicio y si los que brindan el servicio están capacitados y como es la atención al cliente. Puesto que también no tendrá ningún impacto negativo en la sociedad más al contrario servirá como una muestra en nuestro medio geográfico y también en otros medios ya sea a nivel regional, nacional y porque no decir internacional. Y también servirá en futuras investigaciones y siendo viable con la ejecución de la investigación puesto que también guardará el principio de confidencialidad.

Para su mejor entendimiento el presente trabajo se presenta en cinco partes, que son:

- I. Introducción:** Presenta una introducción general de este trabajo de investigación, así como el enunciado del problema, los objetivos y la justificación de la investigación.
  
- II. Revisión de la literatura:** Comprende los antecedentes el marco teórico y conceptual.
  
- III. Metodología:** Se menciona la metodología que comprende el diseño de la investigación, determinación de población y muestra, así como las técnicas e instrumentos que se utilizó para la recolección de datos.
  
- IV. Resultados:** Se encuentran y analizan los resultados del trabajo de campo.
  
- V. Conclusiones:** Se redactan las conclusiones de la investigación y se adicionan las referencias bibliográficas y los anexos que sustentaran los resultados de la investigación.

## **II.- REVISION DE LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes de la Investigación.**

En el presente trabajo de investigación se encontraron algunos antecedentes relacionados al tema:

( **Desulovich , 2015** ) “Caracterización de la capacitación y la gestión en las MYPE rubro transporte de carga pesada Piura, año 2015” objetivo general, determinar el nivel de capacitación y la gestión en las MYPE del rubro transporte de carga pesada al año 2015. Entre las principales conclusiones se destacan que por lo general no cuentan con instrumentos de planificación, que permitan desarrollar una buena gestión, se evidencia falta de capacitación y de programas que mejoren el nivel competitivo de las empresas en el rubro; además se debe considerar contar con planes de control de desempeño y tener presente la gestión financiera de las MYPE.

(**Alberca , 2015**) “caracterización calidad de servicio y competitividad MYPE del rubro transporte de pasajeros ruta Piura – lalaquiz- año 2013” tuvo como objetivo general determinar las características de la calidad de servicio y la competitividad de las MYPE del rubro transporte pasajeros de la ruta de Piura – Lalaquiz, año 2013; Dentro de las principales conclusiones se determinó que las características de la calidad de servicio y la competitividad de las MYPE del rubro transporte de pasajeros de la ruta de Piura – Lalaquiz, se basan en que cuentan con una calidad de servicio



baja; además en cuanto a la competitividad no cuentan con estrategias definidas, aunque una de las MYPE cuenta con mejores buses y su demanda es mayor pero no se abastece, lo que aprovecha la competencia.

**(Alberca, 2015)** “caracterización de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del Perú: caso empresa de transporte Samanco-Huambacho s.a. de Samanco, 2013” El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir las principales características de la competitividad, de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa de transporte Samanco Huambacho S.A de Samanco, 2013. Obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a las principales características de la competitividad en las MYPES: Los antecedentes encontrados además de ser escasos, sólo se limitan a establecer algunas características como: compra-venta, atención al cliente, calidad, mejor servicio, capacitación. Pero no solo esto es competitividad, el término competitividad es muy amplio y muy complejo, es por ello que no se han encontrado muchas investigaciones empíricas. Respecto a las características principales de la competitividad de la empresa en estudio: De acuerdo al gerente, parecería que esta empresa está encaminando a ser competitiva, ya que cumple con algunos factores como los de gestión, calidad, tecnología, innovación entre otros que se establece en las bases teóricas y en los antecedentes. Respecto al análisis comparativo de las características principales de la competitividad en la MYPE y la empresa en estudio: Dentro del contexto microeconómico la empresa es competitiva dentro de la localidad donde está ubicada, macroeconómicamente la empresa en estudio no es competitiva para otros mercados.

(Vigo , 2014) “Implementación del benchmarking en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector transporte Chiclayo, año 2014” La investigación tuvo como objetivo general, conocer los procesos de implementación del Benchmarking y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector transporte en la ciudad de Chiclayo, año 2014. Obteniéndose los siguientes resultados: El 75% de los encuestados pertenecen al sexo masculino y el 25% al sexo femenino que se desempeñan en éste sector. El 66% de los trabajadores y trabajadoras desempeñan funciones administrativas, y un 34% funciones operativo, destacando la presencia de un mayor porcentaje en labores administrativas de las mujeres (71%). En cuanto a la relación entre trabajadores podemos observar que el 44% de los trabajadores y trabajadoras tienen buenas relaciones laborales y un 56% las relaciones son regulares, destacando la presencia de un mayor porcentaje en las mujeres con el 87%, con mejores relaciones laborales entre ellas. Los trabajadores hombres y mujeres representados en 47% manifiestan que el indicador la mayoría está en capacidad de desempeñar cargos, habiendo otras respuestas como la minoría, con 29% y no están capacitados en 24%, ambos indicadores últimos en el orden seguido asumen hombres y mujeres. Finalmente, las conclusiones son: Inexistentes políticas empresariales para el mejor desenvolvimiento del Negocio, es la carencia principal del sector, Planificar la producción de los servicios y sus costos operativos y Administrativos, en el marco de priorización del servicio al cliente deberá ser la prioridad de toda empresa dedicada a prestar el servicio de transporte.

## **2.2 Bases Teóricas.**

### **2.2.1. Micro y pequeña empresa en el Perú.**

(Aspilcueta , 2013) El tratamiento laboral de las MYPE es de vital importancia, ya que si bien atraviesa problemas como la informalidad, constituye una gran parte de la realidad económica de nuestro país. La descentralización de servicios laborales es uno de los fenómenos más relevantes del Derecho Laboral. Consideramos que resulta relevante una regulación de este complejo fenómeno en dos vías: reformulando las rígidas disposiciones de intermediación laboral, y de otro lado, regulando los fenómenos de externalización de servicios laborales. La tendencia hacia el uso de la tercerización en el Perú ha tenido un desarrollo mayor al uso de la intermediación laboral. Esta diferencia se explica en las ventajas de una sobre otra como son: menor rigidez legal, mayor aplicabilidad a nuestra realidad, entre otras. Las MYPES son actualmente empresas de gran trascendencia dentro de nuestro mercado empresarial, puesto que son las que más producen y las que más empleos genera, a razón de que los empleadores obtienen mayores y mejores beneficios por acogerse a este sistema especial, y a los trabajadores les permite acceder a dichos centros sin contar con grandes carreras o preparaciones profesionales, puesto que la mano de obra en su mayoría es artesanal.

(Panizo, 2011) Crecimiento de las Micro y Pequeña Empresa (MYPE). El futuro es aún incierto ya que el 90% de su totalidad tiene baja productividad, es decir el trabajo se mantiene autónomo y con la finalidad de la subsistencia familiar, esto hace que la

empresa tenga muy escaso potencial de crecimiento, lo que se debe también a los siguientes factores. Los empresarios buscan reducir sus costos para aumentar ganancias y para lograr esto recurre a la subcontratación, es decir emplean personal remunerándolos por debajo del sueldo mínimo, por largas jornadas de trabajo y sin los beneficios que estipulan las leyes laborales.

Las ventas de las micro y pequeñas empresas (MYPE) son por lo general por periodo cíclicos y muchas de sus operaciones son al crédito la competencia también detiene el crecimiento de la MYPE ya que en el Perú lamentablemente se le considera a los productos importados como de mejor calidad, solo por el hecho de ser extranjeros y se le da mínima importancia al producto Peruano, aunque se realizan diversas campañas para apoyar a los compatriotas emprendedores. La falta de apoyo de parte del sistema bancario es un gran obstáculo ya que los empresarios no piden préstamos grandes con finalidad de expansión debido a las altas tasa de interés actual y esto genera miedo al aumento de costos. Como resultado de la mayor demanda interna y un crecimiento descentralizado de la economía, hasta fin de año se formarán más de 8,000 micro y pequeñas empresas (MYPE), proyectó hoy el presidente de la Asociación Pyme del Perú, José Panizo

### **2.2.2. Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) en el Sector Servicio Transporte de Pasajeros.**

#### **Definición de transportes de pasajeros.**

(Cardenas, 2011) El transporte es un medio en el cual las personas buscan trasladarse de un lugar a otro con la finalidad de que las personas cumplan sus funciones y necesidades.

### **Características de transportes de pasajeros:**

(Cardenas, 2011) Seguridad: es el medio de transporte en el caso que sea privado permite a las personas llegar a su destino, el costo es más elevado que el público donde este tarda un poco más por los pasajeros que recoge durante su trayecto y su costo es más bajo. Rapidez: es el medio en el cual el transporte público es más riesgoso trasladarse ya que hay casos en el cual estas empresas por ganar el tiempo o pasajeros no controlan su nivel de manejo. Coste bajo: el transporte público tiene una mayor preferencia por este medio ya que tiene un costo más bajo. Importancia de transportes de pasajeros: Este sector es uno de los que se ha ido expandiendo en estos últimos años, el crecimiento de la población fue una oportunidad donde los transportistas incrementaron sus unidades y nuevas zonas, brindando un servicio para aquellos que no podían llegar en un menor tiempo a su destino.

### **2.2.3. Capacitación**

(Siliceo, 2011) Señala que la Capacitación es un proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen. La capacitación es

una herramienta que posibilita el aprendizaje y por esto contribuye a la corrección de actitudes del personal en el puesto de trabajo.

La capacitación se torna una necesidad cuando existe una brecha en la performance, es decir una brecha que impide, dificulta o atrasa el logro de metas, propósitos y objetivos de una organización y esta es atribuible al desarrollo de las actividades del personal. Los nuevos conocimientos implican siempre, nuevas responsabilidades en todas y cada una de las acciones inherentes al rol que desarrolla la persona en la organización. Estas nuevas responsabilidades están en general relacionadas con la posibilidad que le dan los conocimientos a las personas que puedan tomar decisiones propias, que antes dependían de un superior o de un par capacitado anteriormente, siempre dentro de la función específica que desempeña en la organización y para la cual está siendo capacitado.

### **2.2.3.1. Importancia De La Capacitación**

(Louart, 2013) Señala que la capacitación:

- Ayuda a la organización. Conduce a una mayor rentabilidad y fomenta actitudes hacia el logro de los objetivos organizacionales.
- Ayuda al individuo. Da lugar a que el trabajador interiorice y ponga en práctica las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso.
- Ayuda a las relaciones humanas en el grupo de trabajo. Fomenta la cohesión en los grupos de trabajo mediante la mejora de las comunicaciones entre grupos e individuos.

- Tal vez la manera más simple de resumir la importancia de la capacitación sea considerarla como una inversión que hace la empresa en su personal. Esa inversión paga dividendos al patrón, a la organización y a los demás trabajadores.

### **2.2.3.2. Principios de la Capacitación**

(Rodríguez Estrada, 2013) Señala que: La capacitación, implica una serie de puntos que por ser indiscutibles para que la misma sea exitosa podemos llamar principio, ya que aceptamos sin necesidad de demostrar y estos son: o La participación. Es fundamental que todos los capacitados participen en forma activa de las acciones que se desarrollan en los cursos. Por ello, además de exposiciones magistrales, es necesario que todas las capacitaciones tengan un espacio programado para permitir la participación de todos los integrantes del curso. O La responsabilidad. Los participantes de una capacitación deben reflejar responsabilidad. Esto es para quien capacita y para quien es capacitado. Una actitud irresponsable de quien imparte la capacitación dará a quienes reciben la capacitación una imagen de poca importancia a los temas que se traten, una actitud irresponsable de los participantes dará la imagen de poca importancia que dan estos al tema. Esta responsabilidad, debe darse en todos los aspectos, entre los que podemos citar: - la puntualidad - la imagen - el entorno - la organización - el material a entregar - actitudes siempre positivas - el vocabulario utilizado - la duración debe ser la prometida - la realidad del mensaje que se da - la realidad de los ejemplos que se utilizan.

### **2.2.3.3. Subsistemas de capacitación.**

(Rodríguez Estrada, 2013) Señala que: la capacitación consiste en una secuencia programada de eventos que pueden ser visualizados como un proceso continuo. El subsistema de capacitación forma parte del sistema de personal, y sus componentes, de acuerdo con la teoría de sistemas, son entradas, procesos de conversión, salidas y retroalimentación. De manera específica, la organización como sistema abierto recibe determinados recursos humanos, los procesa a través de medios de convicción o influencia y tratado volverlos más adecuados a sus objetivos. Concebir la función de capacitación como un sistema permite enfocarla como una serie de fases encaminadas a dotar al personal de conocimientos, desarrollar habilidades y mejorar sus actitudes para el logro de objetivos individuales, de la organización y el área de trabajo.

Con relación al Subsistema Capacitación y la Certificación de Capacidades, se señala que la secretaría emitirá las normas que regularán este proceso en las dependencias. Los comités, con base en la detección de las necesidades de cada dependencia establecerán programas de capacitación para el puesto y en desarrollo administrativo y calidad, para los servidores públicos. Dichos programas podrán ser desarrollados por una o más dependencias en coordinación con la Secretaría de la Función Pública y deberán contribuir a la mejoría en la calidad de los bienes o servicios que se presten. Los comités deberán registrar sus planes anuales de capacitación ante la Secretaría de la Función Pública, misma que podrá recomendar ajustes de acuerdo con las necesidades del sistema. El reglamento establecerá los requisitos de calidad exigidos para impartir la capacitación y actualización.



#### **2.2.3.4. Objetivos de La Capacitación**

(Siliceo, 2011) Define que los fines básicos de la capacitación en las empresas son las de promover el desarrollo integral del personal y por lo tanto el desarrollo de la empresa y lograr un conocimiento técnico especializado, necesario para el desarrollo eficaz del puesto. La capacitación se requiere a nivel operativo; es decir, la requiere el obrero, el maestro de taller, el auxiliar administrativo, el analista de sistemas y el supervisor. El nivel administrativo desempeña un papel decisivo en cuanto a la capacitación. A este nivel le corresponde promover y participar en la planeación del programa de capacitación. Además del nivel operativo, la capacitación debe extenderse a los jefes de departamento, a los subgerentes y a los gerentes de área, los cuales también requieren ser capacitados. Por supuesto que a nivel directivo también es necesario impartir la capacitación. Tanto la capacidad como los conocimientos, la experiencia y la habilidad son necesarios para ocupar tal posición, provoca que este personal también requiera de capacitación.

(Torres Silva, 2011) define que los objetivos específicos que busca con la capacitación y entrenamiento son los siguientes:

- Mejorar los sistemas, métodos y procedimientos de trabajo.
- Mejorar la comunicación y la motivación del personal de la empresa.
- Reducir los rechazos y los desperdicios en la producción y/o servicios.
- Disminuir las quejas de los clientes por mala atención o errores en los trámites.
- Reducir las ausencias y rotación de personal por falta de conocimientos.
- Incrementar la productividad y la rentabilidad por lo tanto de la competitividad.
- Reducir costos por mantenimiento de las maquinarias, equipos, etc.

- Reducir el tiempo de adaptación a nuevas tecnologías o procesos productivos.
- Aminorar la carga de trabajo de supervisión y de control.
- Reducir los costos para trabajos extraordinarios.
- Reducir los accidentes de trabajo y pérdida de horas-hombre.

### **2.2.3.5. Beneficios de la Capacitación**

(Olleros Izard, 2011) define los beneficios para la organización como:

- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Es un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas.
- 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.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Ayuda a mantener bajos los costos.
- Elimina los costos de recurrir a consultores externos.

Beneficios para el trabajador que repercuten favorablemente en la organización:

- Ayuda a la persona en la solución de problemas y en la toma de decisiones.
- Aumenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.

- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

Beneficios en relaciones humanas, relaciones internas y externas, y adopción de políticas:

- Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.
- Ayuda en la orientación de nuevos empleados.
- Proporciona información sobre disposiciones oficiales.
- Hace viables las políticas de la organización.
- Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje.
- Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.

Por todo lo anterior, la capacitación debe verse ya no como un gasto sino una inversión que genera múltiples beneficios a la organización y a las personas que la conforman, ya que al desarrollar las capacidades del capital humano proporciona a la organización un beneficio, es decir, nos ayuda a mejorar el desempeño de los colaboradores y por ende el de la empresa.

### **2.2.3.6. Definiciones de competitividad**

#### **2.2.3.5.1. Ventaja Competitiva.**

(Sena, 2014) La ventaja competitiva es la capacidad de una empresa de sobreponerse a

otra u otras de la misma industria o sector mediante técnicas no necesariamente definidas, cada empresa puede innovar a su manera. Sin embargo, estas ventajas competitivas no siempre se pueden mantener por mucho tiempo debido a que los mercados cambian constantemente y las empresas tienen que estar alerta a estos cambios para no "pasar de moda" con las ventajas competitivas que desarrollen. A través de las ventajas competitivas, es posible que una empresa adquiera una posición favorable en relación a la competencia dentro del mercado. Para esto, existen ciertas estrategias que fomentan el buen posicionamiento de la empresa las cuales deben estar perfectamente implementadas.

#### **2.2.3.5.2. Competitividad Sistemática.**

**(Bernal, 2013)** Hoy en día es ampliamente reconocido que la competitividad internacional de un país tiene una importancia crucial para el crecimiento económico y los niveles de vida de sus habitantes. Frente a esta realidad, se ha generado todo un debate sobre los determinantes que intervienen en el desarrollo de la competitividad de los países. Sean éstos industrializados o en proceso de desarrollo, así como sobre las políticas y estrategias más adecuadas para lograrlo. Este debate está relacionado con los planteamientos sobre el papel de las nuevas tecnologías y la naturaleza intensiva en conocimiento del crecimiento en la era de la globalización económica. Desde la década de los ochenta del siglo XX, estos procesos no sólo modifican las estructuras económicas mundiales, sino también los determinantes de la competitividad. Un desarrollo teórico que resulta especialmente relevante lo constituye la noción sistémica

de competitividad.

En este artículo se desarrollan algunos de los elementos que sustentan ese concepto; asimismo, se destaca su importancia como herramienta analítica para evaluar el desarrollo regional y, en general, para entender por qué algunos países, regiones o sectores son capaces de crecer, en tanto otros no lo son. Globalización económica y nuevos determinantes de la competitividad internacional El término globalización se utiliza para referir de manera amplia al conjunto de transformaciones que marcan el fin de la larga etapa de expansión económica y el orden internacional.

#### **2.2.3.5.3. Teoría de la Ventaja Competitiva**

**(Grisel, 2011)** La Teoría de la Ventaja Competitiva de Porter es capaz de captar de qué forma se generan y mantienen ventajas competitivas, examinando como un conjunto la empresa y su entorno competitivo. En consecuencia, el papel de la estrategia se define en generar y mantener una ventaja competitiva sostenible a largo plazo, que permita producir rentas empresariales superiores a las de los competidores. El mayor valor de la aportación de Porter ha sido proponer una metodología sistemática de análisis competitivo. Para realizar el estudio de los elementos cruciales de la estructura de la industria, Porter propone el modelo de las cinco fuerzas competitivas.

**(Nines, 2012 )** La Ventaja Competitiva es un concepto desarrollado por Michael E.

Porter que busca enseñar cómo la estrategia elegida y seguida por una organización puede determinar y sustentar su suceso competitivo. Según Porter, hay tres tipos de estrategias genéricas que una empresa puede seguir, a saber:

**Liderazgo por costos:** la organización busca establecerse como el productor de más bajo costo en su sector. El ámbito de actuación es alargado, intentando llegar a distintos segmentos de mercado a la vez, en general, con un producto estándar sin darle mucha importancia a servicios no esenciales, tales como el embalaje, el design, la publicidad, etc. Las fuentes de ventajas de costos varían de sector a sector, pero, en general, se pueden enumerar las economías de escala y el aprendizaje acumulado, la explotación de sinergias comerciales o tecnológicas, la tecnología patentada, la ubicación y facilidad de acceso a los factores productivos y bien a los mercados de clientes, entre otros.

**Diferenciación:** la organización intenta ser la única en su sector con respecto a algunas áreas de producto/ servicio más apreciadas por los compradores. Dichas áreas dependen del sector de actuación de la organización, llegando a ser las características del producto mismo, los plazos de entrega, las garantías, la facilidad de pago, el imagen, la variedad y calidad de los servicios asociados, la innovación, la proximidad con relación a los clientes, entre otras. Esta estrategia permite a la organización practicar un precio superior u obtener mayor lealtad por parte de los compradores.

**Enfoque:** la organización pretende obtener una ventaja competitiva en un segmento o

grupo de segmentos de mercado por los que ha optado, excluyendo los demás segmentos. La estrategia de enfoque se divide en dos variantes: enfoque por costos (la empresa busca una ventaja de costo en su segmento blanco) y enfoque de diferenciación (la empresa busca la diferenciación en su segmento blanco). Esta estrategia descansa en la elección de segmentos específicos de mercado donde la competencia tenga dificultad en satisfacer eficazmente las necesidades de los compradores.

La competitividad está asociada al éxito al competir, a la excelencia de un país. Es un estado final que resulta de la capacidad de las empresas para ser rentables en sus actividades productivas en mercados competitivos.

## **2.3. Marco Conceptual**

### **2.3.1. Nuevas rutas para transporte urbano en Juliaca**

(Correo, 2014) En 25% disminuyó el congestionamiento vehicular en la salida Puno luego de que más de 15 empresas de transporte urbano tuvieran modificaciones en sus trayectos, así lo dio a conocer el presidente de la Organización de Transportistas de Servicio Urbano (ORDET) San Román, Pedro Durán Charca. En 25% disminuyó el congestionamiento vehicular en la salida Puno luego de que más de 15 empresas de transporte urbano tuvieran modificaciones en sus trayectos, así lo dio a conocer el presidente de la Organización de Transportistas de Servicio Urbano (ORDET) San Román, Pedro Durán Charca.

**CAMBIOS.** Con la nueva circulación de las empresas de transporte urbano, los vehículos transitan por la avenida Tacna y toman el jirón Tumbes seguido por el jirón Lambayeque buscando después cada una sus rutas correspondientes. Anteriormente, estos carros retornaban desde la salida Puno por el jirón Manuel Nuñez Butrón, ocasionando un caos vehicular en los puntos: Avenida Tacna con Manuel Nuñez Butrón y la avenida Mártires 4 de Noviembre y posteriormente en el centro de la ciudad.

Durán explicó que los cambios de rutas fueron a raíz de propuestas coordinadas por la Subgerencia de Transportes y Circulación Vial de la Municipalidad Provincial de San Román y la Policía de Tránsito.

**INSPECTORES.** En la actualidad dos inspectores de tránsito están haciendo cumplir la Ordenanza Municipal número 038 que fue aprobada en noviembre y que apenas se aplicó desde el pasado 10 de marzo con motivo de la parada folclórica.

Mientras tanto, el inspector de tránsito, que labora en estas intersecciones, explicó a Correo que el transporte interprovincial también tiene una nueva ruta, pues los ómnibus ya no ingresan al centro de la ciudad, ya que todos los que llegan de la ciudad de Puno, obligatoriamente, se trasladan a la avenida Circunvalación, esto pasando por la avenida Tacna de la localidad de Juliaca.

**DESCONOCEN.** Indicó que muchos transportistas aún no tienen conocimiento de los nuevos cambios, por ello refirió que se necesitará mayor apoyo para hacer respetar la nueva ordenanza municipal.



ORDET. El presidente de la ORDET explicó que las empresas de transporte público que circulan por estas rutas están de acuerdo, pues muchos transportistas corrían el riesgo de sufrir accidentes con su anterior ruta por ser zonas congestionadas.

Sostuvo que este cambio de rutas es el primer paso para evitar la congestión vehicular en el centro de la ciudad y que en la actualidad se estaría haciendo nuevas coordinaciones para habilitar más vías alternas, así como el jirón Huancané, pues se propone que esta vía sea en ambos sentidos para evitar que las empresas de transporte urbano que ingresan desde la avenida Lampa no pasen a la parte céntrica de la ciudad de Juliaca.

### **III.- METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño de la Investigación**

**No experimental** Porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observara el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto para después analizarlo. En sí es una investigación sistemática y empírica que se basó en variables que ya ocurrieron o se dieron en la realidad sin la intervención directa del investigador y por lo cual se ha respaldado de investigaciones ya realizadas con el propósito de alcanzar los objetivos de estudio. **Transversal** se recolectaran los datos en un solo momento en un tiempo único sus propósito será describir las variables, es decir en una sola ocasión. Su propósito es describir las características de las variables, y analizar su incidencia en un contexto dado.

#### **3.2. Población y Muestra**

##### **3.2.1. Población**

La población de esta investigación estará conformada por 20 unidades de transporte de la MYPE Halcones del Sur ubicado en el distrito de Juliaca, quienes a su vez brindan servicio de transporte urbano en nuestra ciudad de Juliaca.

### **3.2.2. Muestra**

Para la muestra utilizaremos el muestreo no probabilístico. Por conveniencia o intencional porque: porque no se hará en base a fórmulas ni probabilidades si no de acuerdo al criterio y toma de decisiones del investigador y conveniencia se tomó la totalidad de 20 propietarios de las unidades de transporte que brindan servicio urbano en el distrito de Juliaca para obtener una información más válida con datos objetivos, coherentes y realistas, de la MYPE Halcones del sur.

### 3.3. Definición y Operación de Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADORES	NIVELES	FUENTE	INSTRUMENTO
<b>CAPACITACIÓN</b>	Es una actividad planeada y hechos según las necesidades reales de una empresa cuyo objetivo es generar los aprendizajes efectivos en las personas a través de diferentes tipos de enseñanza y aprendizaje en tal sentido lograr un objetivo	<b>CARACTERÍSTICAS DE LA CAPACITACIÓN</b>	<p>¿Cree Ud. necesaria la capacitación en su área de trabajo?</p> <p>¿Qué tipo de capacitación cree Ud. que le hace falta?</p> <p>¿Qué temas de capacitación recibió?</p> <p>Número de veces que la MYPE ha capacitado a los trabajadores en el último año.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI</li> <li>• NO</li> <li>• Curso</li> <li>• Taller</li> <li>• Prácticas</li> <li>• Ninguno</li> <li>• Marketing empresarial</li> <li>• Atención al cliente</li> <li>• Competitividad</li> <li>• Manejo del software</li> <li>• Uno</li> <li>• Dos</li> <li>• Tres</li> <li>• Más de tres</li> <li>• Ninguno</li> </ul>	Trabajador(a)	Cuestionario

<b>COMPETITIVIDAD</b>	ES LA CAPACIDAD DE SESEMPEÑAR EFICIENTEMENTE UNA ACTIVIDAD DE TRABAJO movilizando los conocimientos, habilidades y destrezas con el objetivo de obtener un mayor rendimiento y nivel competitivo en el mercado laboral.	CARACTERÍSTICAS DE LA COMPETITIVIDAD	<p>¿Cree que la competitividad es importante para ser más eficiente y oportuno en el aspecto laboral?</p> <p>¿Cree que al ser competitivo tendrá la capacidad de manifestar un dominio exitoso sobre determinadas tareas o situaciones problemáticas?</p> <p>¿Los vendedores responden asertivamente las demandas de los clientes?</p> <p>¿En qué nivel de competitividad se encuentra el personal?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI</li> <li>• NO</li>   <li>• SI</li> <li>• NO</li>   <li>• Casi siempre</li> <li>• Pocas veces</li>   <li>• Alto</li> <li>• Regular</li> <li>• bajo</li> </ul>	Trabajador(a)	Cuestionario

### 3.4. Técnicas e Instrumentos

La técnica que se utilizara, para recolectar la información será: La encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones personales interesan al investigador.

El instrumento, que se utilizara para registrar la información fue: El Cuestionario,

porque es un instrumento que consta de un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en la investigación.

### **3.5. Plan de análisis.**

Se utilizaron técnicas y medidas de la estadística descriptiva. En cuanto a la estadística descriptiva se utilizó: Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual), estas tablas servirán para la presentación de los datos procesados y ordenados en tablas y figuras.

### 3.6. Matriz de consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	UNIVERSO Y MUESTRA	MÉTODOS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuáles son las principales características de la Capacitación y la competitividad de la MYPE halcones del sur rubro transporte terrestre de pasajeros del distrito de Juliaca periodo 2016.</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar las principales características de la capacitación y la competitividad de la MYPE halcones del sur rubro transporte terrestre de pasajeros del Distrito de Juliaca periodo 2016.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Describir las principales características de la capacitación de la MYPE halcones del sur rubro transporte terrestre de pasajeros del distrito de Juliaca periodo 2016.</p> <p>Describir las principales características de la competitividad de la MYPE halcones del sur rubro transporte terrestre de pasajero del distrito de Juliaca periodo 2016.</p>	<p><b>CAPACITACIÓN</b></p> <p>Es un proceso metodológico de actividades encaminadas a la mejora, incremento y desarrollo de la calidad de los conocimientos, habilidades y actitudes del capital humano, con la finalidad de elevar su desempeño profesional.</p> <p><b>COMPETITIVIDAD</b></p> <p>Es la capacidad de cualquier organización, pública o privada, para perseverar en forma ordenada y precisa ventajas comparativas que le permitan alcanzar, mantener y desarrollar determinada posición en el entorno social y económico.</p>	<p><b>Población y Muestra</b></p> <p><b>POBLACION</b></p> <p>La población de esta investigación estará conformada por la MYPE halcones del Sur ubicado en el distrito de Juliaca.</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>Se utilizara el muestreo no probabilístico Por conveniencia o intencional porque: No se hace en base a fórmulas de probabilidad si no de acuerdo al criterio y toma de decisiones del investigador. Así mismo el investigador seleccionara de modo directo los elementos de la muestra, y considera conveniente tomar la totalidad de trabajadores para obtener una información más válida con datos objetivos, coherentes y realistas, estará conformada por los trabajadores de las MYPE Halcones del sur.</p>	<p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</b></p> <p><b>No experimental</b></p> <p>Porque se realizara sin manipular deliberadamente las variables, se observara el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto para después analizarlo. En sí es una investigación sistemática y empírica que se basó en variables que ya ocurrieron o se dieron en la realidad sin la intervención directa del investigador y por lo cual se ha respaldado de investigaciones ya realizadas con el propósito de alcanzar los objetivos de estudio.</p> <p><b>Transversal</b></p> <p>Se recolectaran los datos en un solo momento en un tiempo único sus propósito será describir las variables, es decir en una sola ocasión. Su propósito es describir las características de las variables, y analizar su incidencia en un contexto dado.</p>	<p>TÉCNICA</p> <p>Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO</p> <p>cuestionario</p>

### **3.7. Principios Éticos.**

El trabajo de investigación realizada a las micro y pequeñas empresas (MYPE), está fundamentada por principios éticos, en primer lugar por la autonomía, donde la persona decide por si misma velando por los intereses de los demás en este caso estaría determinado por los representantes legales de las MYPE, además el principio de la confidencialidad, porque es la propiedad de la información y la que garantiza que esté accesible únicamente a personal autorizado para acceder a dicha información y de confiabilidad, porque es la "capacidad de un ítem de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un período de tiempo determinado, también se tomó en cuenta la beneficencia, el cual busca contribuir con las demás personas como por ejemplo universitarios, docentes, entre otros y por último el de responsabilidad, porque es el cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir algo, o bien una forma de responder que implica el claro conocimiento de que los resultados de cumplir o no las obligaciones, recaen sobre uno mismo ya que el recojo de información fue tomado tal igual que se nos presentara en los posteriores resultados finales.



#### **IV.- Resultados**

En el presente capítulo seremos a conocer los resultados obtenidos mediante cuadros y gráficos con sus respectivas interpretaciones de los resultados según las encuestas aplicadas a los trabajadores de la MYPE halcones del sur quienes prestan servicios de transporte urbano, teniendo en cuenta los objetivos planteados en la presente investigación.

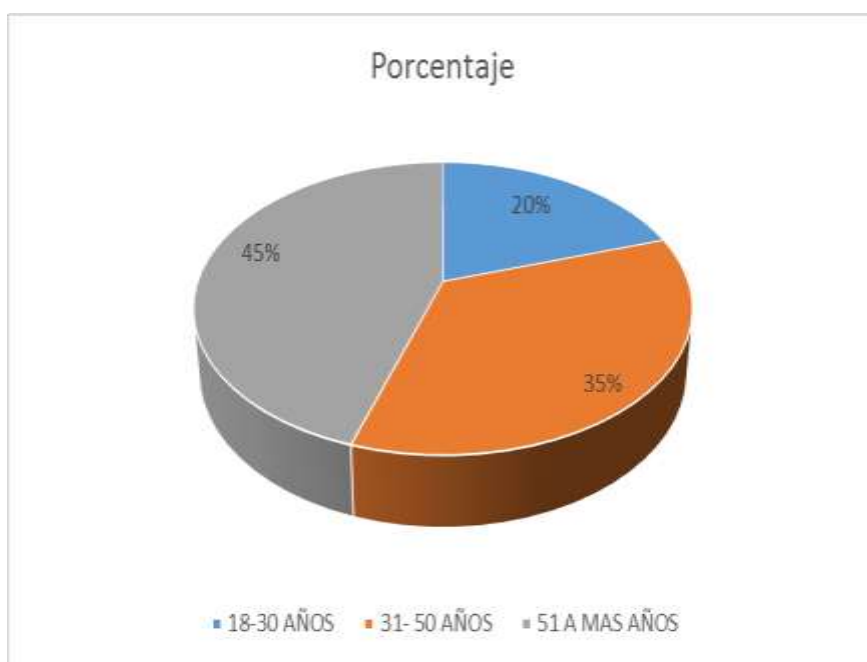
**Tabla 1**

*La edad del representante de la MYPE*

Item	Frecuencia	Porcentaje
18-30 AÑOS	4	<b>20</b>
31- 50 AÑOS	7	<b>35</b>
51 A MAS AÑOS	9	<b>45</b>
TOTAL	20	<b>100</b>

*Fuente:* Cuestionario Aplicado

Figura 1 *La edad del representante de la MYPE*



La tabla N<sup>a</sup> 01 muestra en los resultados del 100% el 45% representa a las edades de 51 años a más, un 35% de 31 años a 50 años y un 20% de 18 a 30 años.

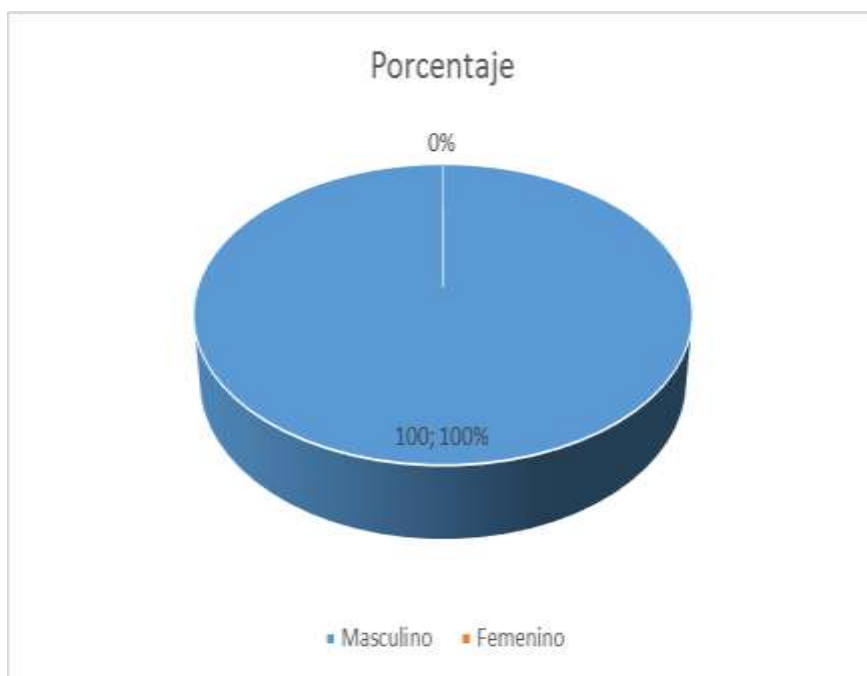
**Tabla 2**

*Sexo del representante de la MYPE*

Item	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	20	100
Femenino	0	0
TOTAL	20	100

*Fuente:* Cuestionario Aplicado

*Figura 2* Sexo del representante de la MYPE



La tabla N<sup>a</sup> 02 Se muestra en los resultados que del 100% de Representantes de las MYPE el 100% son de sexo masculino y un 0.0% es de sexo femenino.

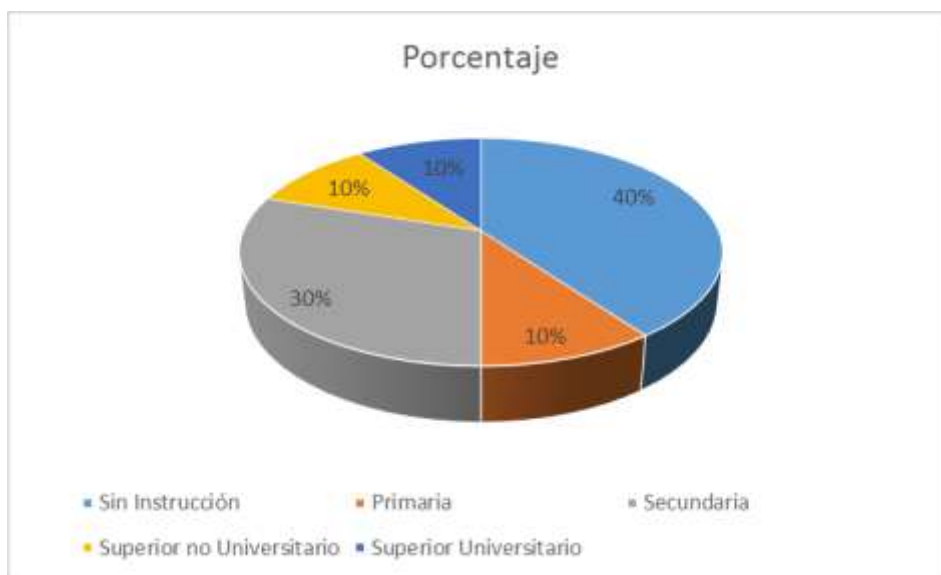
**Tabla 3**

*¿Cuál es el grado de instrucción del representante de la MYPE?*

Item	Frecuencia	Porcentaje
Sin Instrucción	8	40
Primaria	2	10
Secundaria	6	30
Superior no Universitario	2	10
Superior Universitario	2	10
Total	20	100

*Fuente:* Cuestionario Aplicado

*Figura 3* ¿Cuál es el grado de instrucción del representante de la MYPE?



La tabla N<sup>a</sup> 03 muestra en los resultados que del 100 % el 40% es sin instrucción, el 30% tiene secundaria y otros con 10% tienen Primaria, superior no universitaria y superior universitaria.

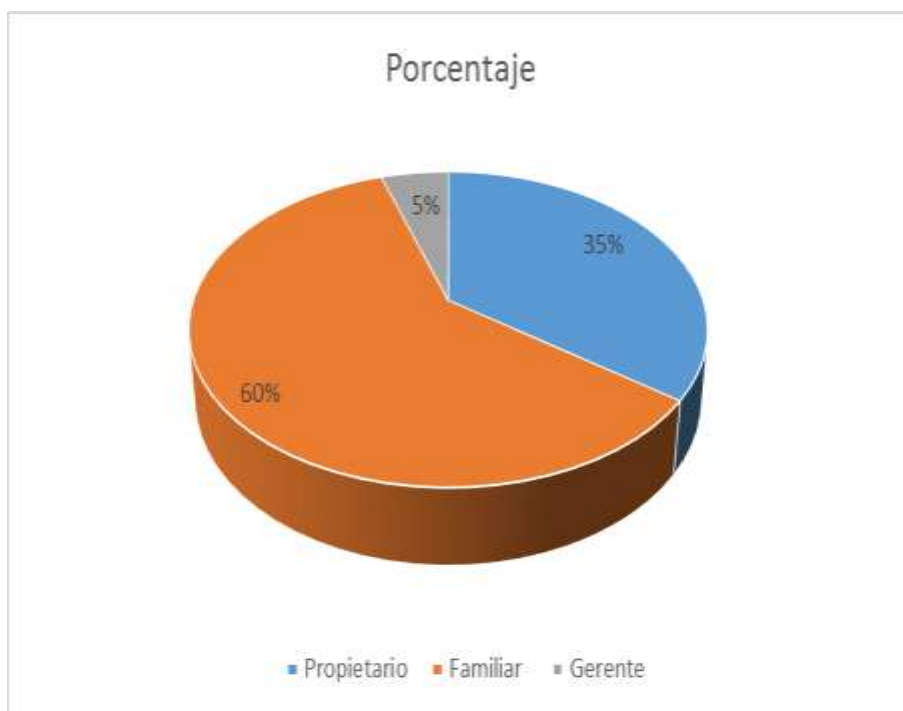
**Tabla 4**

*¿Qué cargo desempeña en la empresa?*

Item	Frecuencia	Porcentaje
Propietario	7	35
Familiar	12	60
Gerente	1	5
TOTAL	20	100

*Fuente:* Cuestionario Aplicado

*Figura 4* ¿Qué cargo desempeña en la empresa?



La tabla N° 04 muestra en los resultados que del 100% el 60% es Familiar, un 35% en propietario y un 0.5% es gerente.

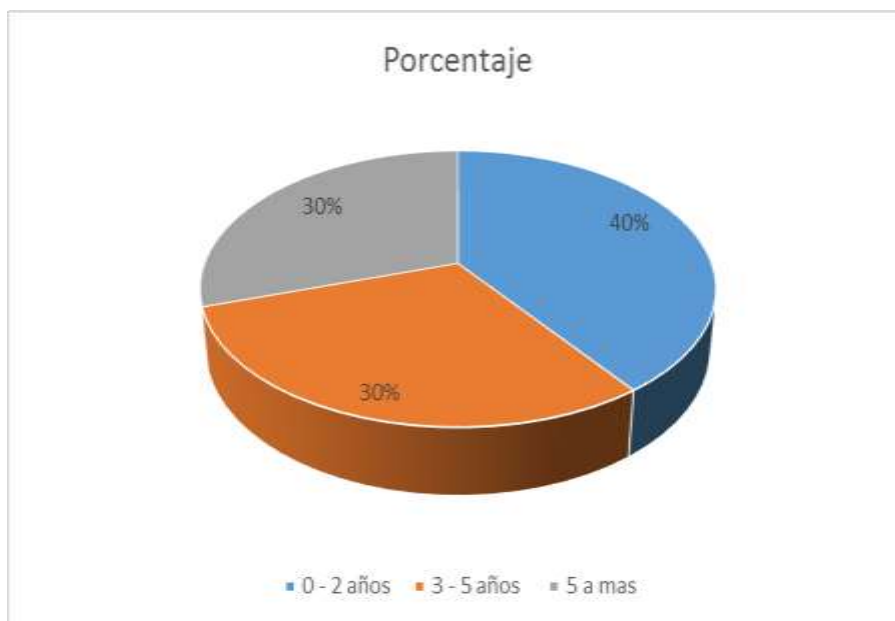
**Tabla 5**

*¿Cuántos años tiene la MYPE en la ruta?*

Item	Frecuencia	Porcentaje
0 - 2 años	8	40
3 - 5 años	6	30
5 a mas	6	30
TOTAL	20	100

*Fuente:* Cuestionario Aplicado

*Figura 5 ¿Cuántos años tiene la MYPE en la ruta?*



La tabla N<sup>a</sup> 05 muestra los resultados que del 100% el 40% tiene de 0- 2, un 30% años de 3 – 5 años y otro 30% de 5 años a más.

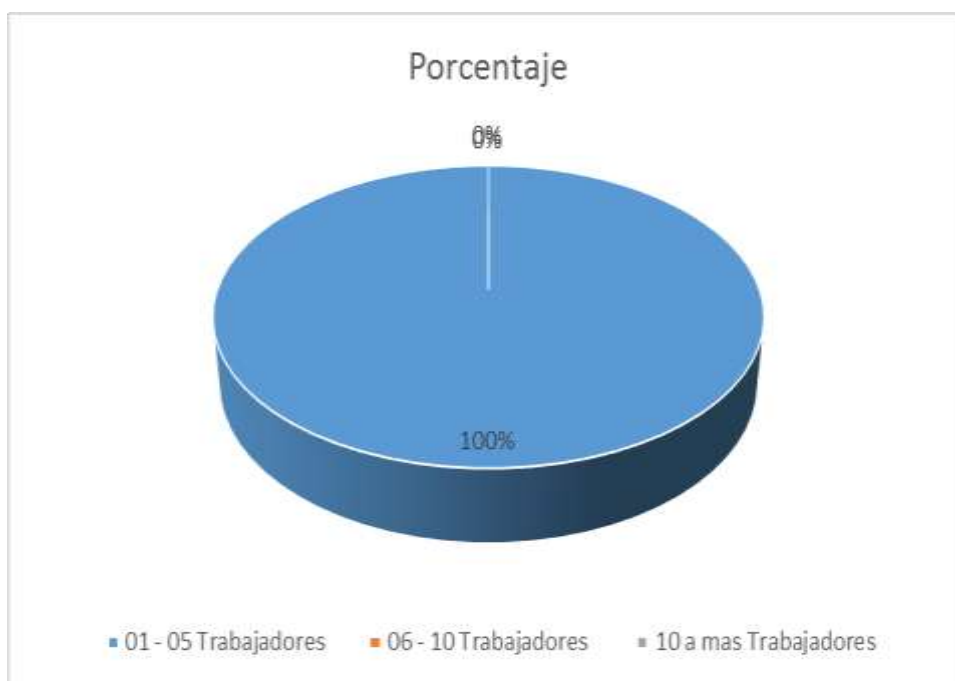
**Tabla 6**

*¿Cuántos trabajadores tienen?*

Item	Frecuencia	Porcentaje
01 - 05 Trabajadores	20	100
06 - 10 Trabajadores	0	0
10 a más Trabajadores	0	0
TOTAL	20	100

*Fuente:* Cuestionario Aplicado

*Figura 6 ¿Cuántos trabajadores tiene?*



La tabla N<sup>o</sup> 06 muestra los resultados del 100% de trabajadores el 100% tiene de 01 a 05 trabajadores y un 0.0% de 06 – 10 trabajadores y otro 0.0.% de 10 trabajadores a más.

**Tabla 7**

*¿A qué se debe la gran afluencia de pasajeros en la MYPE?*

Item	Frecuencia	Porcentaje
Lugar Estratégico	1	5
Conocidos	0	0
Ubicación	1	5
Afluencia de personas	18	90
TOTAL	20	100

*Fuente:* Cuestionario Aplicado

*Figura 7 ¿A qué se debe la gran afluencia de pasajeros en la MYPE?*



La tabla N<sup>a</sup> 07 muestra los resultados que del 100% el 90% es por afluencia de personas, un 0.5. % por ubicación, un 0.5% por Lugar estratégico y un 0.0% conocidos.



**Tabla 8**

*¿Cuál es el objetivo que desea alcanzar la MYPE?*

Item	Frecuencia	Porcentaje
Rentabilidad	18	90
Competitividad	0	0
Subsistencia	2	10
TOTAL	20	100

*Fuente:* Cuestionario Aplicado

*Figura 8 ¿Cuál es el objetivo que desea alcanzar la MYPE?*

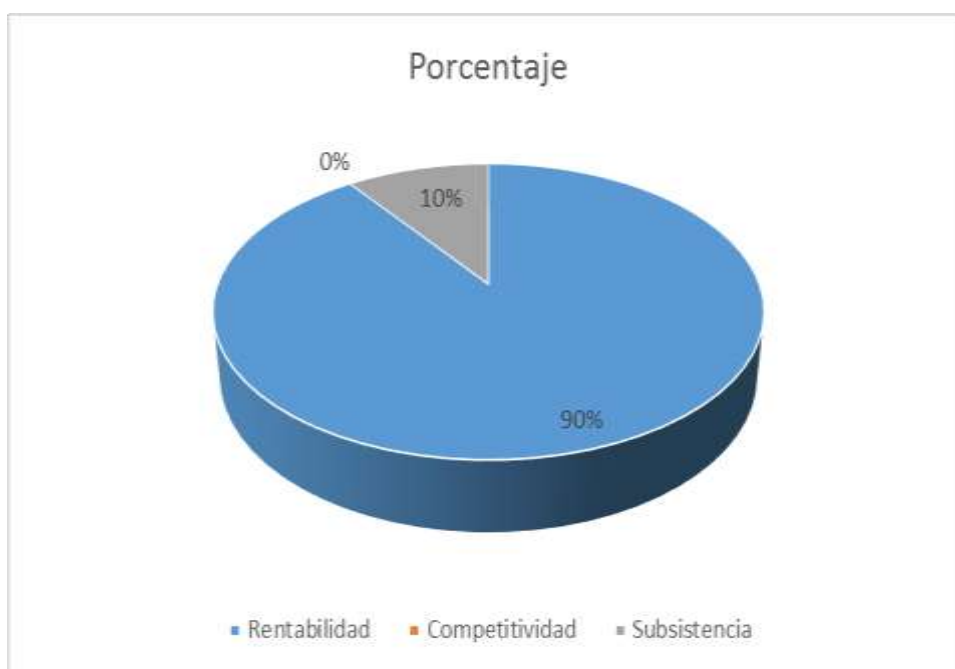


Tabla N<sup>a</sup> 08.- muestra los resultados que del 100% el 90% lo hace por su rentabilidad un 10% por la subsistencia un 0.0% por competitividad.

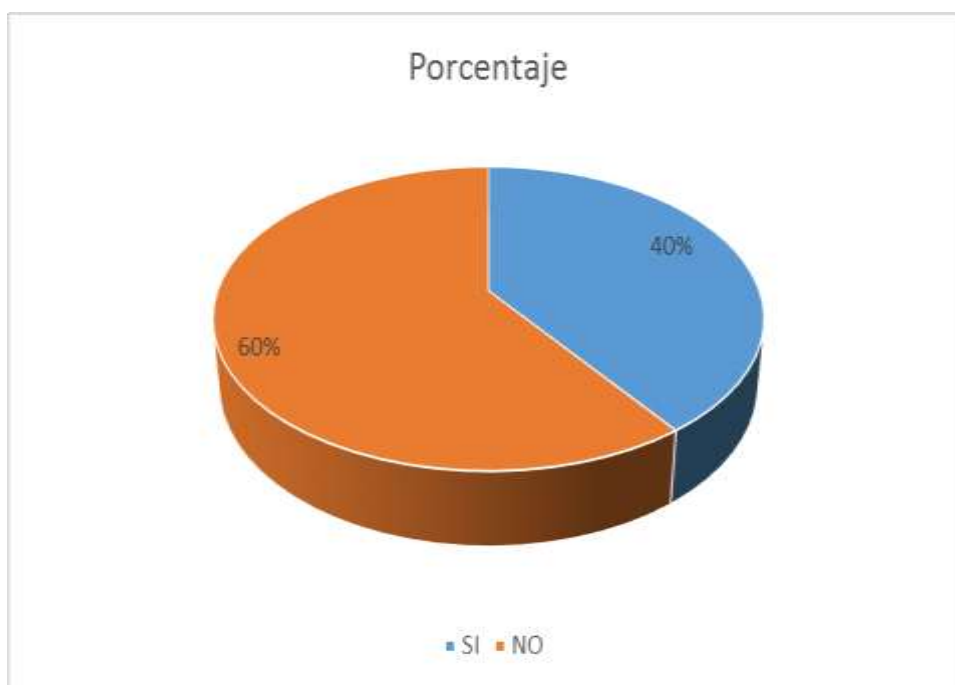
**Tabla 9**

*¿En la MYPE donde Ud. labora se capacita a los trabajadores?*

Item	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	40
NO	10	60
TOTAL	10	100

*Fuente:* Cuestionario Aplicado

*Figura 9 ¿En la MYPE donde Ud. labora se capacita a los trabajadores?*



La tabla N<sup>a</sup> 09 muestra los resultados que del 100%, el 60% no se capacita y un 40% si se capacita.

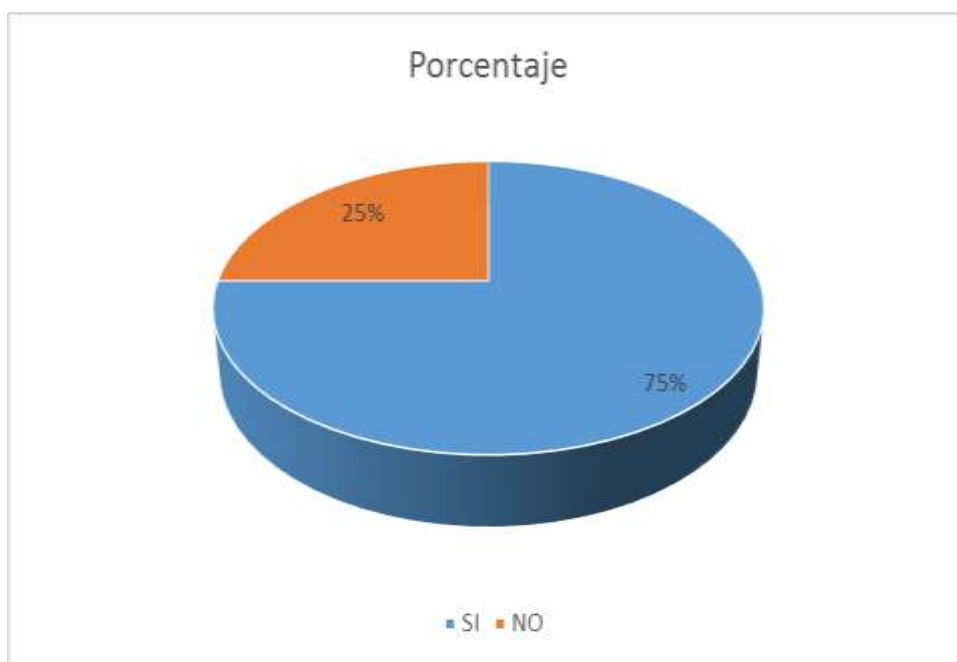
**Tabla 10**

*¿Cree Ud. necesaria la capacitación en su área de trabajo?*

Item	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	75
NO	5	25
TOTAL	20	100

*Fuente:* Cuestionario Aplicado

*Figura 10* ¿Cree Ud. necesaria la capacitación en su área de trabajo?



La tabla N<sup>a</sup> 10 muestra los resultados que del 100%, el 75% cree que si es necesaria la capacitación y un 25% cree que no es necesaria la capacitación.

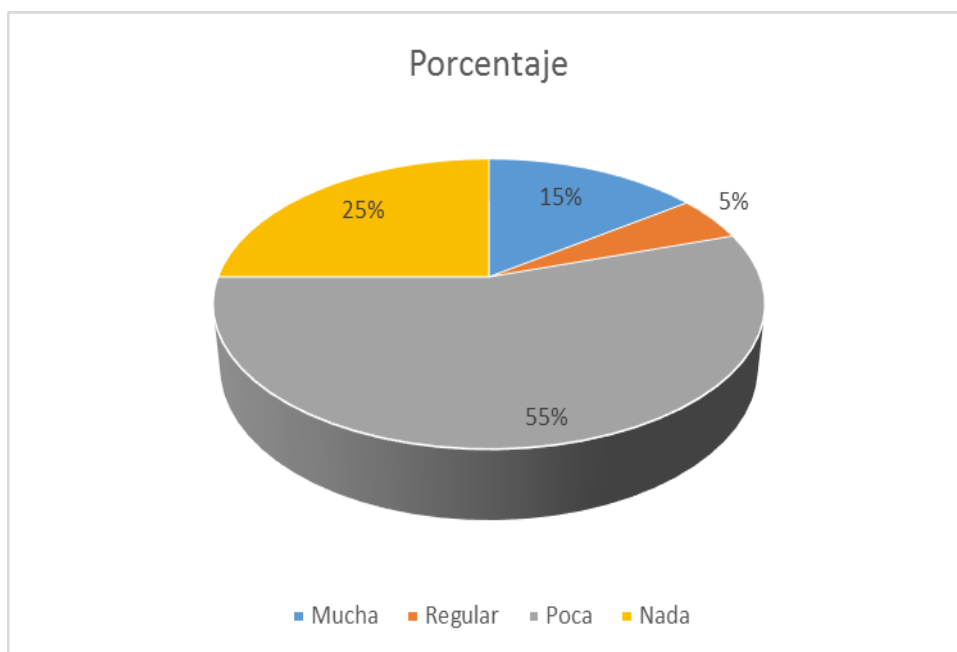
**Tabla 11**

*¿Qué importancia le da Ud. a la capacitación?*

Item	Frecuencia	Porcentaje
Mucha	3	15
Regular	1	5
Poca	11	55
Nada	5	25
TOTAL	20	100

*Fuente:* Cuestionario Aplicado

*Figura 11* ¿Qué importancia le da Ud. a la capacitación?



La tabla N<sup>o</sup> 11 muestra los resultados que del 100%, el 55% le da poca importancia a la capacitación, un 25% nada, un 15% mucha y un 0.5% regular.

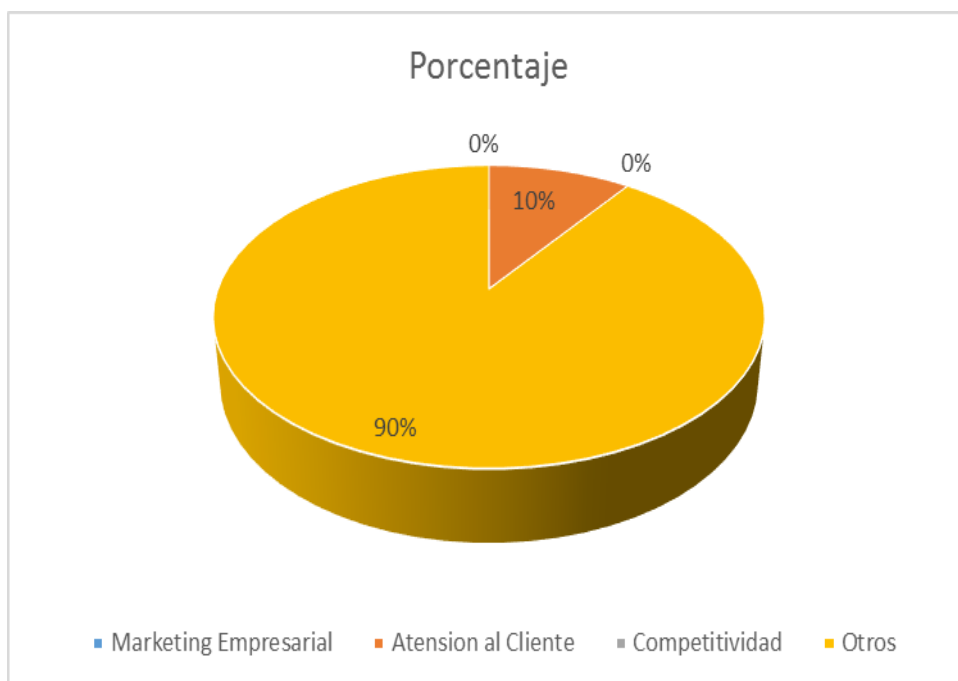
**Tabla 12**

*Si tuvo capacitación: ¿Qué temas de capacitación recibió?*

Item	Frecuencia	Porcentaje
Marketing Empresarial	0	0
Atención al Cliente	2	10
Competitividad	0	0
Otros	18	90
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Cuestionario Aplicado

*Figura 12 Si tuvo capacitación: ¿Qué temas de capacitación recibió?*



La tabla N<sup>a</sup> 12 muestra los resultados que del 100% de trabajadores el 90% tiene otros, un 10% de atención al cliente y un 0.0% en marketing y competitividad.

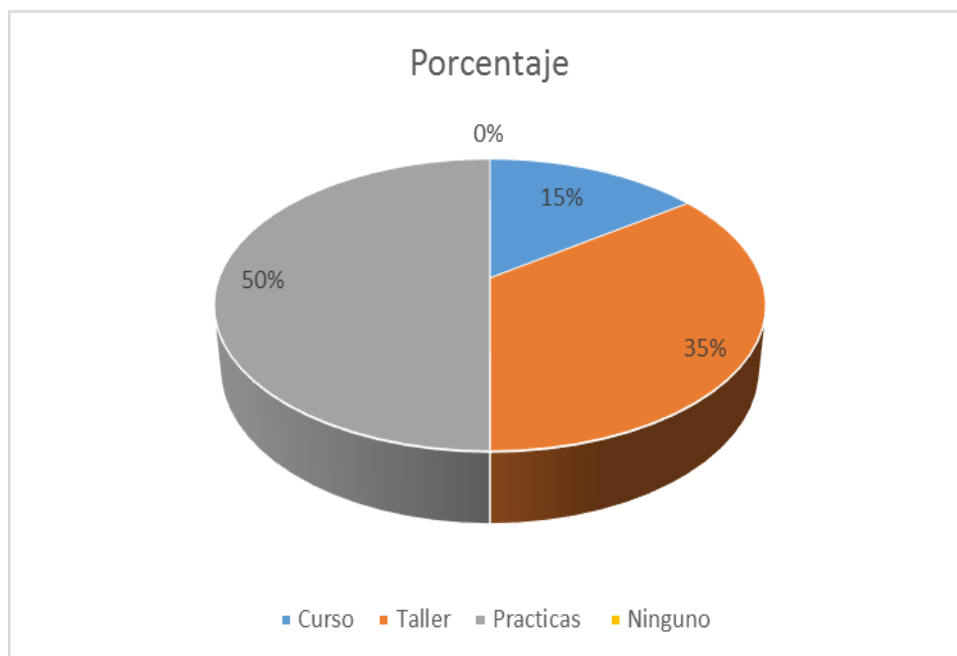
**Tabla 13**

*¿Qué tipo de capacitación cree Ud. que le hace falta?*

Item	Frecuencia	Porcentaje
Curso	3	15
Taller	7	35
Practicadas	10	50
Ninguno	0	0
TOTAL	20	100

*Fuente:* Cuestionario Aplicado

*Figura 13 ¿Qué tipo de capacitación cree Ud. que le hace falta?*



La tabla N<sup>a</sup> 13 muestra los resultados que del 100% de trabajadores el 50% necesita capacitación práctica, un 35% taller, un 15% cursos y uno. O. % ninguno.

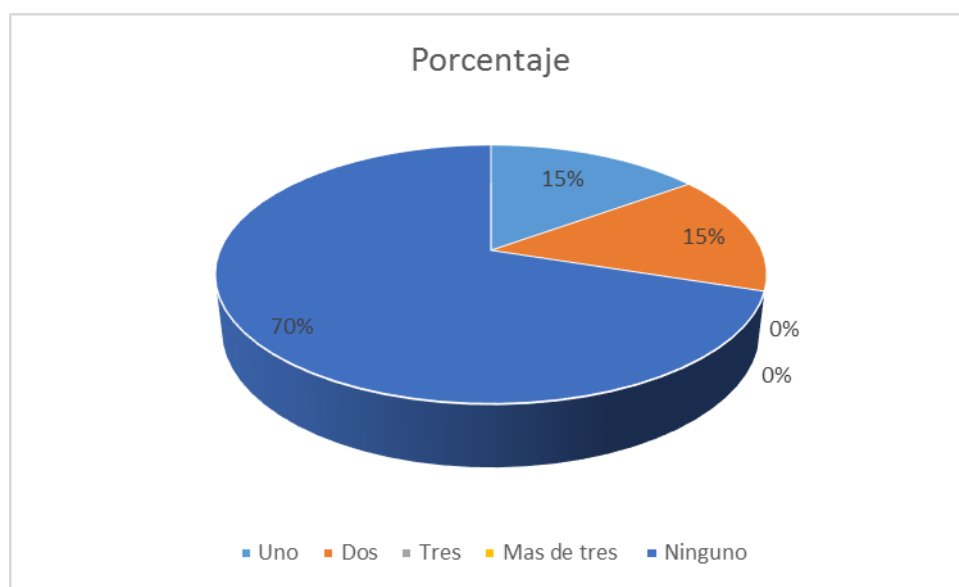
**Tabla 14**

*Número de veces que la MYPE ha capacitado a los trabajadores en el último año.*

Item	Frecuencia	Porcentaje
Uno	3	15
Dos	3	15
Tres	0	0
Más de tres	0	0
Ninguno	14	70
Total	20	100

*Fuente:* Cuestionario Aplicado

*Figura 14* Número de veces que la MYPE ha capacitado a los trabajadores en el último año.



La tabla N<sup>a</sup> 14 muestra los resultados que del 100% de trabajadores el 70% no recibió ningún capacitación, un 15% uno, un 15% dos y un 0.0. % tres o más de tres.

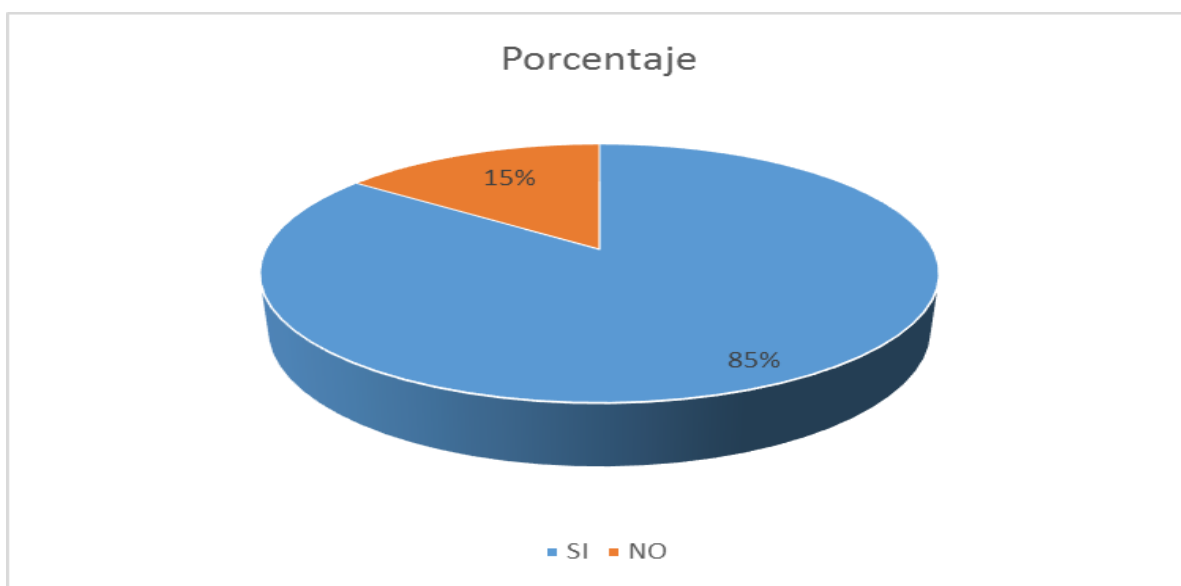
**Tabla 15**

*¿Cree Ud. que unas las causas por las que no se le capacita con frecuencia es la falta de toma de conciencia por parte del gerente en llevar a cabo el proceso de capacitación?*

Item	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	85
NO	3	15
TOTAL	20	100

*Fuente:* Cuestionario Aplicado

*Figura 15* ¿Cree Ud. que unas las causas por las que no se le capacita con frecuencia es la falta de toma de conciencia por parte del gerente en llevar a cabo el proceso de capacitación?



La tabla N<sup>a</sup> 15 muestra los resultados que del 100%, el 85% es la falta de toma de conciencia por parte del gerente, un 15% no es por falta de conciencia.



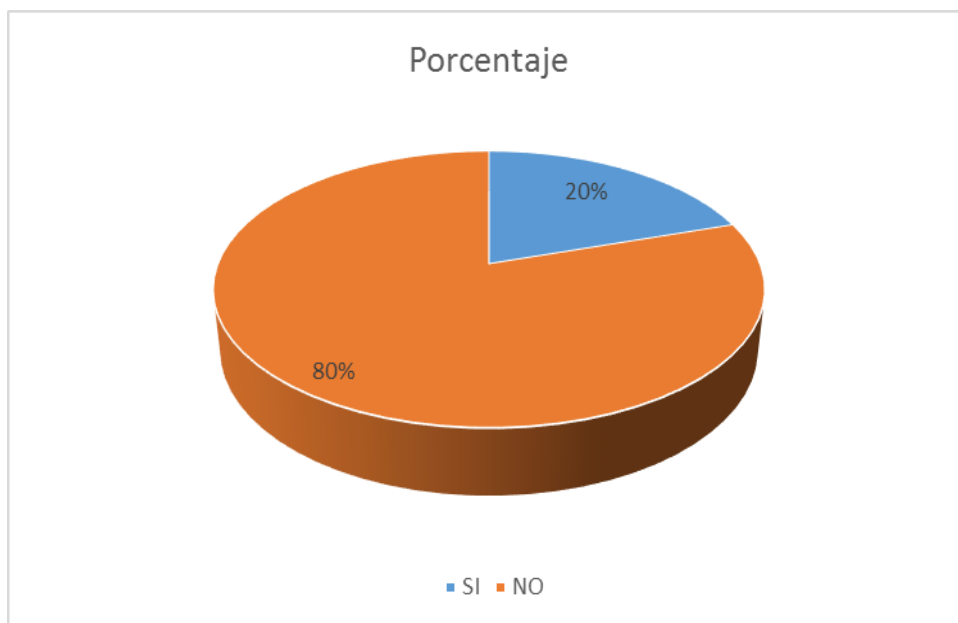
**Tabla 16**

*¿Tiene Ud. resistencia al cambio en llevar a cabo el proceso de capacitación?*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	20
NO	16	80
TOTAL	20	100

*Fuente: Cuestionario Aplicado*

*Figura 16 ¿Tiene Ud. resistencia al cambio en llevar a cabo el proceso de capacitación?*



La tabla N<sup>a</sup> 16 muestra los resultados que del 100%, el 80% no tiene resistencia al cambio, un 20% si tiene resistencia al cambio.

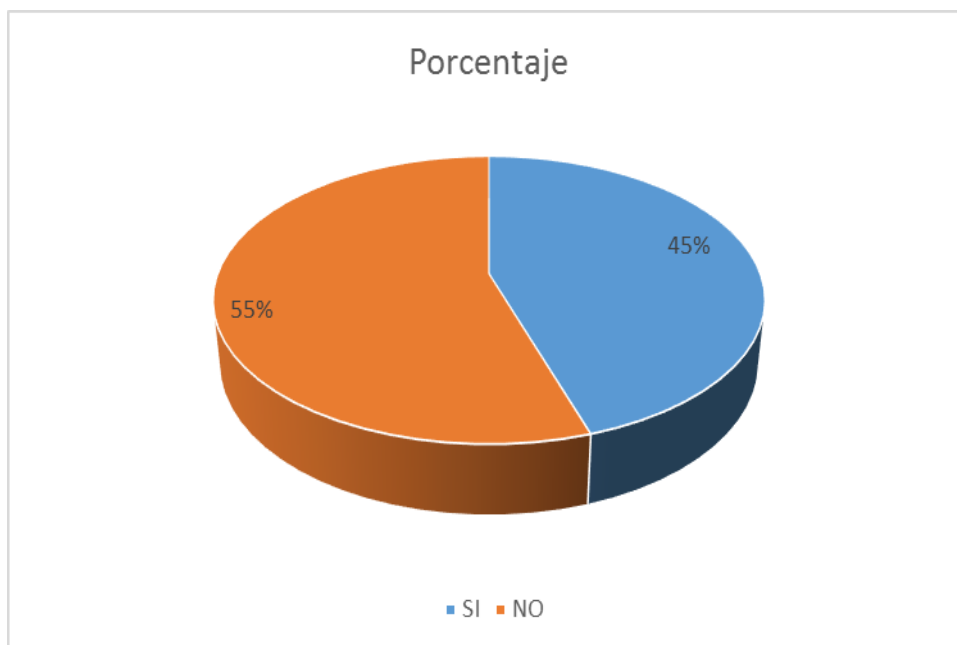
**Tabla 17**

*Considera Ud. la capacitación una pérdida de tiempo*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	45
NO	11	55
TOTAL	20	100

*Fuente:* Cuestionario Aplicado

*Figura 17* Considera Ud. la capacitación una pérdida de tiempo



La tabla N<sup>a</sup> 17 muestra los resultados que del 100%, el 55% dice que no es una pérdida de tiempo, un 45% dice que si es una pérdida de tiempo.

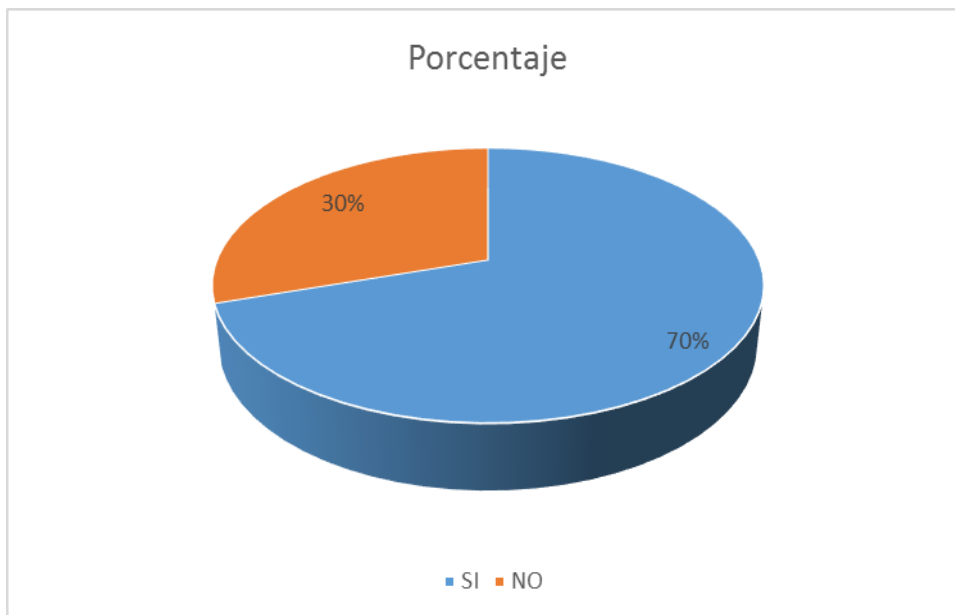
**Tabla 18**

*¿Cree Ud. que la capacitación mejora la competitividad de los trabajadores?*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	70
NO	6	30
TOTAL	20	100

*Fuente:* Cuestionario Aplicado

*Figura 18* ¿Cree Ud. que la capacitación mejora la competitividad de los trabajadores?



La tabla N<sup>a</sup> 18 muestra los resultados del 100%, el 70% cree que la capacitación mejora la competitividad y 30% cree que no mejora la competitividad.

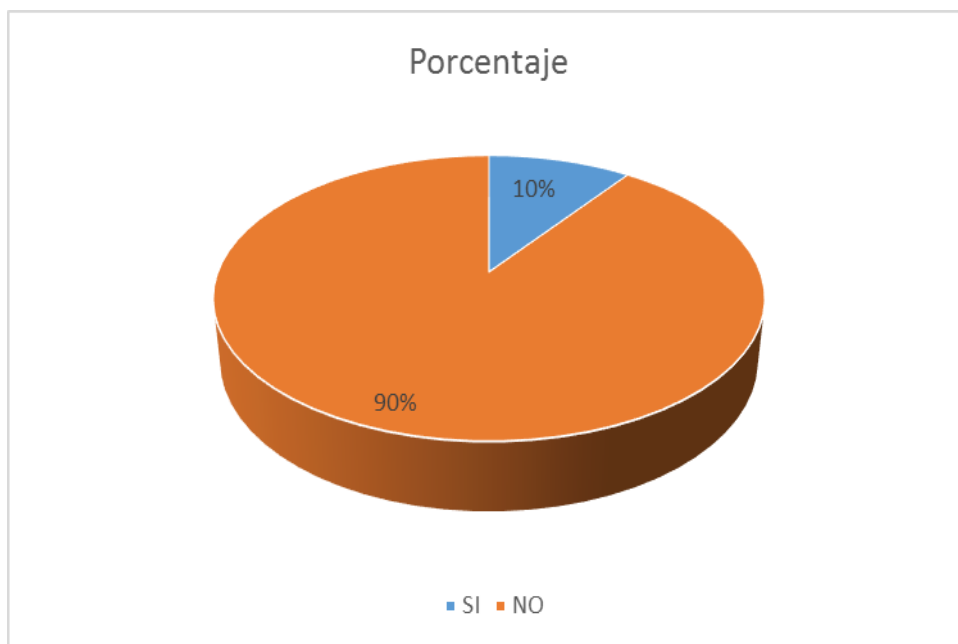
**Tabla 19**

*¿Cree o percibe que su competitividad ha mejorado por la capacitación recibida por su jefe o alguna otra identidad?*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	10
NO	18	90
TOTAL	20	100

*Fuente:* Cuestionario Aplicado

*Figura 19* ¿Cree o percibe que su competitividad ha mejorado por la capacitación recibida por su jefe o alguna otra identidad?



La tabla N<sup>a</sup> 19 muestra los resultados que del 100%, el 90% percibe que no ha mejorado y un 10% percibe que sí.

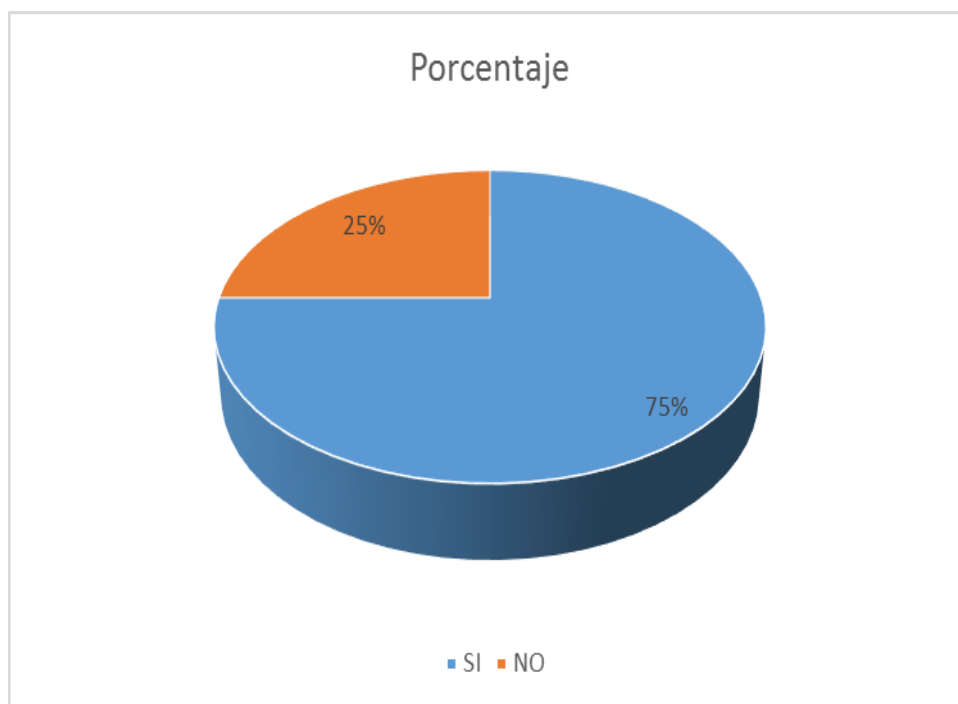
**Tabla 20**

¿Cree Ud. que la competitividad es importante para ser más eficiente en el aspecto laboral?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	75
NO	5	25
TOTAL	20	100

Fuente: Cuestionario Aplicado

Figura 20 ¿Cree Ud. que la competitividad es importante para ser más eficiente en el aspecto laboral?



La tabla Nª 20 muestra los resultados que del 100%, el 75% cree que si es importante la competitividad, un 25% cree que no es importante.

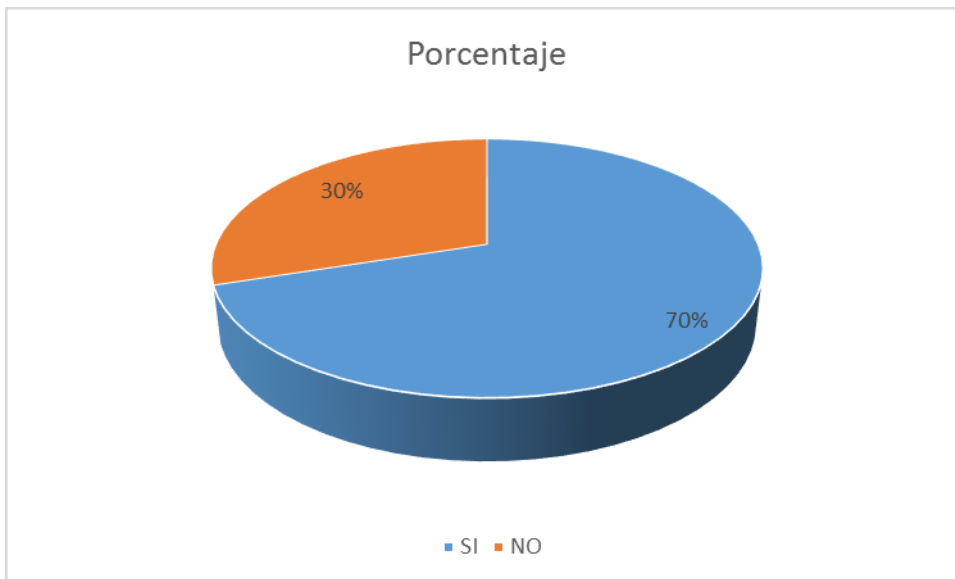
**Tabla 21**

*¿Cree usted que al ser competitivo tendrá la capacidad de manifestar un dominio exitoso sobre determinadas tareas o situaciones problemáticas?*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	70
NO	6	30
TOTAL	20	100

*Fuente:* Cuestionario Aplicado

*Figura 21* ¿Cree usted que al ser competitivo tendrá la capacidad de manifestar un dominio exitoso sobre determinadas tareas o situaciones problemáticas?



La tabla N<sup>a</sup> 21 muestra los resultados que del 100%, el 70% cree que al ser competitivos si tendrá la capacidad de manifestar un dominio exitoso sobre determinadas tareas o situaciones problemáticas, un 30% que no es necesario ser competitivos para manifestar la capacidad de un dominio exitoso en determinadas tareas o situaciones problemáticas

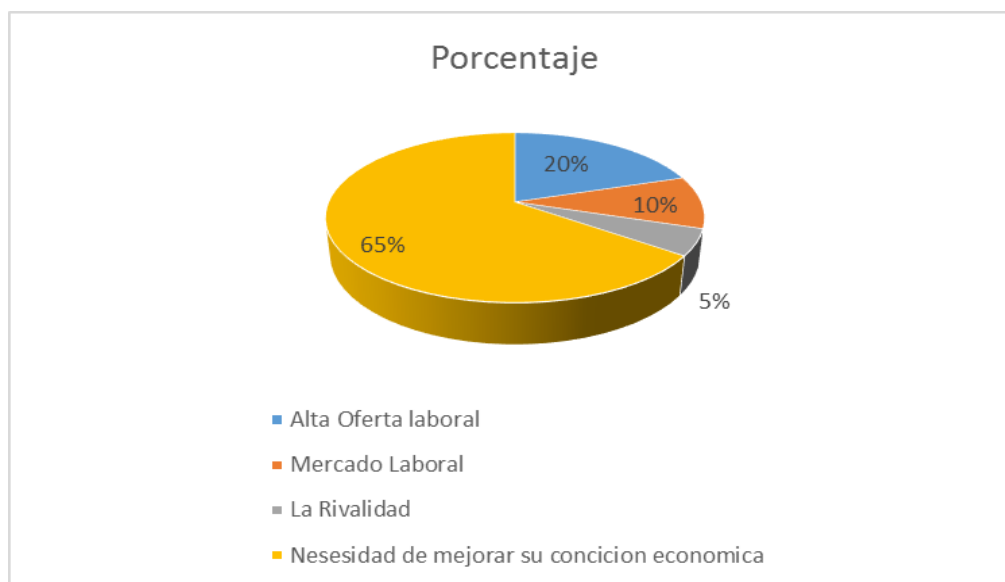
**Tabla 22**

*¿Qué factores cree usted que lo motivan a ser competitivo?*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Alta Oferta laboral	4	20
Mercado Laboral	2	10
La Rivalidad	1	5
Necesidad de mejorar su condición económica	13	65
TOTAL	20	100

*Fuente:* Cuestionario Aplicado

*Figura 22 ¿Qué factores cree usted que lo motivan a ser competitivo?*



La tabla N<sup>a</sup> 22 muestra los resultados que del 100%, el 65% cree que el factor que le motivan es la necesidad de mejorar su condición económica, un 20% alta oferta laboral, un 10% por mercado laboral y un 0.5. % por rivalidad.

#### **4.1. Análisis de resultados.**

**Se tuvo como conclusiones de los antecedentes mencionados en el trabajo de investigación:**

Llego a la conclusión, que la gran mayoría de trabajadores no se capacita, a su vez la mayoría de trabajadores desea capacitarse, pero algunos propietarios demuestran poca importancia a la capacitación ya que los trabajadores no reciben capacitación adecuada por parte de las organizaciones que están vinculadas directamente con su rubro, estos recibieron capacitación pero no en temas relacionados a la competitividad, sin embargo quieren capacitación práctica para poder desarrollar de mejor manera el uso de las habilidades, porque el número de veces que la MYPE capacito en su gran mayoría fue ninguna. Por la falta de toma de conciencia por parte del gerente, sin embargo la mayoría de trabajadores quiere capacitarse para realizar un cambio en la atención, y consideran que no es una pérdida de tiempo.

Referente a la descripción de las principales características de representantes de las MYPE En su estudio (**Alberca.C 2015**) concluye que cuentan con experiencia en la ruta por más de 10 años en el rubro; cuentan con disponibilidad de efectivo para invertir; y precios accesibles, llego también a la conclusión que los representantes son personas mayores a 51 años ya que son en su totalidad de sexo masculino, no tienen instrucción y la mayoría que desempeña un cargo en la empresa es un familiar, Los que vienen trabajando en la ruta solo tienen dos años y tienen menos de cinco trabajadores, la afluencia de pasajeros se debe a la gran cantidad de circulación de personas por la calle y el objetivo de su trabajo es por



generar rentabilidad económica. Referente a la descripción de las principales características de la capacitación de la MYPE en su estudio ( **Desulovich .U 2015**) **concluye que** se ha logrado determinar a través del diagnóstico realizado en la encuesta, que los directivos recomiendan capacitar en manejo defensivo, reglamento de tránsito, mecánica básica. Según los resultados obtenidos en la investigación nos muestran que los tipos de capacitación en las MYPE de transporte de carga pesada son diferentes para cada MYPE, de acuerdo a la tabla son capacitados en su mayoría en el personal el 80% a través de cursos, tomando menor importancia los talleres en un 20%, dentro de los talleres tenemos entre otros los siguientes, seguridad ocupacional, procedimientos para el empaque, embalaje y estiba de carga; manejo defensivo. Referente a la Descripción las principales características para la competitividad de las MYPE en su estudio ( **Alberca.C 2015**) **mensiona que** la competitividad de las MYPE del rubro transporte de la ruta Piura - Lalaquiz, se evidencia que a pesar de contar con disponibilidad de invertir en los factores relevantes como unidades móviles modernas, instalaciones físicas, capacitación no se realizan y por tanto que se evidencia que la percepción de los clientes manifieste su insatisfacción en el servicio que reciben. En su estudio ( **Ramos .H, 2015**) concluye que la competitividad es un término amplio y complejo, dentro de ello, existen diversos factores que se deberían cumplir para poder decir que una MYPE es 100% competitiva, pero que sin embargo, tanto en el Perú como en la empresa del caso estudiada se están encaminando a ser competitivas porque están tratando de cumplir con algunos factores explicativos de la competitividad, también concluyo, la capacitación si mejora la competitividad de los trabajadores ,pero no recibieron un curso de capacitación adecuado.

## **V.- CONCLUSIONES**

**PRIMERO.-** Referente a la descripción de las características de la MYPE halcones del sur rubro transporte terrestre de pasajeros del distrito de Juliaca periodo 2016. la ruta establecida para la empresa tiene afluencia de pasajeros y deficiencia en el servicio de transporte, los representantes son personas mayores que recibieron muy poca preparación en el rubro, ya que dichos representantes le dan poca importancia a su propia formación académica además falta de conciencia del gerente contribuye a que la empresa no tenga una misión y visión clara para lograr metas, el objetivo de su trabajo de los representantes es generar solamente rentabilidad económica.

**SEGUNDO.-** Referente a la descripción de las características de la capacitación de la MYPE halcones del sur rubro transporte terrestre de pasajeros del distrito de Juliaca periodo 2016, la gran mayoría de trabajadores no se capacita, pero entienden que necesitan la capacitación en su área de trabajo para poder desarrollar de mejor manera sus funciones, algunos demuestran que hay poca importancia a la capacitación ya que no recibieron la capacitación adecuada como marketing, atención al cliente, competitividad entre otros, además ellos desean capacitación práctica para que puedan de esta manera desarrollar mejor sus habilidades en situaciones riesgosas que se les pueda presentar en la vía, además la mayoría de representantes no recibió capacitación alguna, la mayoría de trabajadores quiere capacitarse para realizar un cambio en la atención, y consideran que la capacitación no es una pérdida de tiempo.

**TERCERO.-** Referente a la Descripción las características para la competitividad de las MYPE halcones del sur rubro transporte terrestre de pasajeros del distrito de Juliaca periodo 2016, los representantes y trabajadores manifiestan que la competitividad mejorara en la empresa si reciben capacitación a su vez indican que para ser más eficiente en el aspecto laboral deben tomar en cuenta que es importante la competitividad , en su gran mayoría los trabajadores quieren ser competitivos para poder demostrar una capacidad y manifestar un dominio en la atención al público ya que el factor más importante que le motivan a ser competitivo es la necesidad de mejorar el servicio y su condición económica.

## Referencias Bibliográficas

- Desulovich Ubillús , M., & Desulovich Ubillús, m. (2015).** Caracterización de la capacitación y la gestión en las MYPE rubro transporte de carga pesada piura, año 2015. Piura. Obtenido de file:///C:/Users/Cliente/Downloads/Uladech\_Biblioteca\_virtual.pdf  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039350>
- Alberca Carrasco, M. (2015).** CARACTERIZACIÓN CALIDAD DE SERVICIO Y COMPETITIVIDAD MYPE DEL RUBRO TRANSPORTE DE PASAJEROS RUTA PIURA LALAQUIZ- AÑO 2013. Piura. doi:00000039371
- Arevalo. (2014).** “caracterización de formalización y competitividad en la empresa de transportes celeste y servicios s.a. (piura), año 2014” . Piura : Tesis para optar el titulo de Licenciado en Administracion .
- Aspilcueta, J. (2013).** El financiamiento en micro y pequeñas empresas, rubro lubricantes, avenida pardo cuadra 11. Chimbote. Obtenido de file:///C:/Users/Cliente/Downloads/1099-3747-1-PB.pdf
- Bernal. (2013).** Hacia la competitividad sistémica de las MIPYMES: un análisis del contexto colombiano. Colombia . Obtenido de <http://revistas.unal.edu.co/index.php/ensayos/article/view/49797>
- Cabral. (2013).** RR.HH: FORMACIÓN DE PERSONAL. <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/04/rr-hh-formacion-de-personal/>.
- Cabrera, &. (2009).** “ Diseño de un sistema de control interno para las compañías de transporte urbano caso práctico: Compañía de Transporte Urbano Tomebamba Contranutome S.A. período 2007. Obtenido de file:///C:/Users/Cliente/Downloads/Uladech\_Biblioteca\_virtual%20(1).pdf

- Cardenas. (2011).** Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) en el Sector Servicio Transporte de Pasajeros. .
- Correo, D. (2014).** Nuevas rutas para transporte urbano en Juliaca. Juliaca. Obtenido de <http://diariocorreo.pe/ciudad/nuevas-rutas-para-transporte-urbano-en-julia-43837/>
- Cruz. (2013).** Tipos de capacitación ¿cuál debes aplicar? Obtenido de <http://www.pymempresario.com/2013/07/tipos-de-capacitacion-cual-debes-aplicar/>
- Garcia. (s.f.).** Capacitacion de personal. Obtenido de <https://es.slideshare.net/diego56464/beneficios-de-la-capacitacin>
- Grisel. (2011).** Teoria de la ventaja competitiva .
- Guevara. (2012).** La importancia de la capacitación en las PYMES. Salvador. Recuperado el 7 de mayo de 2012, de <https://jorgeguevara.net/2012/05/07/la-importancia-de-la-capacitacion-en-las-pymes/>
- Hernandez. (2013).** Las estrategias competitivas y su importancia en la buena gestión de las empresas.
- Lopez. (2012).** denominada “Modelo de liderazgo situacional para directivos de las empresas públicas de Ecuador”. Ecuador .
- Lopez. (2013).** Beneficios de la Capacitacion . <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/beneficios-de-la-capacitacion-de-los-empleados/>.
- Nines. (2012).** Estrategias de una ventaja competitiva .
- Oropeza. (2014).** “Caracterización de la competitividad y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro transporte de moto taxis de la ciudad de Chimbote, año 2012”. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>
- Panizo. (2011).** Crecimiento de la empresa .

- Ramos Huamán, F. (2015).** Caracterización de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del Perú: caso empresa de transporte samanco-huambacho s.a. de samanco, 2013. HUAMBACHO. doi:T 11000373 2015
- Sena. (2014).** SEGMENTACIÓN DE MERCADO. Obtenido de [https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/621208\\_1\\_VIRTU  
AL/Objetos%20de%20aprendizaje/Descargables/Material%20de%20formacion/Mat  
erial%20de%20formaci%C3%B3n\\_AA4.pdf](https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/621208_1_VIRTU%20AL/Objetos%20de%20aprendizaje/Descargables/Material%20de%20formacion/Material%20de%20formaci%C3%B3n_AA4.pdf)
- Vigo Flores, C. (2014).** IMPLEMENTACIÓN DEL BENCHMARKING EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR TRANSPORTE CHICLAYO, AÑO 2014. Chiclayo. doi:00000035967

## **ANEXOS.**

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

#### **CUESTIONARIO**

El cuestionario tiene por objetivo conocer las características de la capacitación en la competitividad de la MYPE Halcones del sur rubro transporte terrestre del distrito de Juliaca periodo 2016

Se le agradece de antemano su honestidad y disponibilidad al pedido, la cual nos ayudara con nuestra investigación netamente académica.

Lea comprensivamente y conteste a las preguntas marcando con X en una sola alternativa o completando con palabras en la línea rayada.

#### **I. REPRESENTANTES DE LAS MYPE**

##### **1. La edad del representante de la MYPE**

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más.

##### **2. Sexo del representante de la MYPE**

- a) Masculino
- b) Femenino

##### **3. ¿Cuál es el grado de instrucción del representante de la MYPE?**

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no universitario
- e) Superior universitario





a) SI ( )

b) NO ( )

**11.- ¿Qué importancia le da Ud. a la capacitación?**

a) Mucha ( )

b) Regular ( )

c) Poca ( )

d)  
Nada ( )

**12. Si tuvo capacitación: ¿Qué temas de capacitación recibió?**

a) Marketing empresarial ( )

b) Atención al cliente ( )

c) Competitividad ( )

d) Otros ( )

**13. ¿Qué tipo de capacitación cree Ud. que le hace falta?**

a) Curso ( )

b) Taller ( )

c) Practicas ( )

d) Ninguno ( )

**14. Número de veces que la MYPE ha capacitado a los trabajadores en el último año.**

a) Uno ( )

b) Dos ( )

c) Tres ( )

d) Más de tres ( )

e) Ninguno ( )

**15. ¿Cree Ud. que unas las causas por las que no se le capacita con frecuencia es la falta de toma de conciencia por parte del gerente en llevar a cabo el proceso de capacitación?**

a) SÍ ( ) b) NO ( )

**16.- ¿Tiene Ud. resistencia al cambio en llevar a cabo el proceso de capacitación?**

a) SÍ( ) b) NO ( )

**17.- ¿Considera Ud. la capacitación una pérdida de tiempo?**

a) SÍ( ) b) NO ( )

#### **IV.- COMPETITIVIDAD**

**18.- ¿Cree Ud. que la capacitación mejora la competitividad de los trabajadores?**

a) SÍ( ) b) NO ( )

**19.- ¿Cree o percibe que su competitividad ha mejorado por la capacitación recibida por su jefe o alguna otra identidad?**

a) SÍ( ) b) NO ( )

**20.- ¿Cree Ud. que la competitividad es importante para ser más eficiente en el aspecto laboral?**

a) SÍ( ) b) NO ( )

**21.- ¿Cree usted que al ser competitivo tendrá la capacidad de manifestar un dominio exitoso sobre Determinadas tareas o situaciones problemáticas?**

a) SÍ(                    )                    b) NO (                    )

**22.- ¿Qué factores que cree usted que lo motivan a ser competitivo?**

- a) Alta oferta laboral
- b) mercado laboral
- c) La rivalidad
- d) necesidad de mejorar su condición económica