



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**LA CAPACITACION EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO
RESTAURANTES DEL DISTRITO DE SAN LUIS,
PROVINCIA DE CAÑETE, DEPARTAMENTO DE
LIMA, PERÍODO 2015**

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

AUTORA:

ANA MILAGROS BENAVENTE BRAVO

ASESOR:

Lic. Adm. ROBERTO CUIPAL VELAYSOSA

**CAÑETE – PERÚ
2016**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**LA CAPACITACION EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO
RESTAURANTES DEL DISTRITO DE SAN LUIS,
PROVINCIA DE CAÑETE, DEPARTAMENTO DE
LIMA, PERÍODO 2015**

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

AUTORA:

ANA MILAGROS BENAVENTE BRAVO

ASESOR:

Lic. Adm. ROBERTO CUIPAL VELAYSOSA

**CAÑETE – PERÚ
2016**

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Mgter. José Orestes Vite Ibarra

Presidente

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero de Murillo

Secretaria

Mgter. Lizbeth Giovanna Ralli Magipo

Miembro

AGRADECIMIENTO

Me parece increíble estar a puertas de obtener mi título profesional, muchas veces pensé dejar mis estudios pero siempre tuve a mi lado personas que influyeron en mí y que me animaron a continuar, por todo ello gracias San Judas Tadeo, patrón de los casos imposibles, puedo afirmar que soy una fiel testigo que con fé y dedicación se pueden lograr muchas cosas.

En primer lugar gracias a Dios, a la Virgen Santísima por darme la salud y la sabiduría para culminar con éxito este largo camino, gracias a mi madrecita, cuñada y hermano por apoyarme en el cuidado de mis hijos, gracias a mi esposo e hijos por su comprensión.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a la memoria de mi padre FELIX y de mi hermano JUAN, estoy segura que desde el cielo siempre han seguido guiando mi camino y quitando todo obstáculo que se me pudiera presentar, cuando los perdí, sentí que la vida ya no tenía sentido por el amor tan fuerte que nos une; sin embargo me aferré a los bonitos momentos vividos y a lo orgullosos que se iban a sentir, al saber que estoy culminado con éxito esta etapa muy importante de mi vida.

Dedico este trabajo de investigación a mi madre ANA y a mis hijos JESUS y NATHANIEL, todo este esfuerzo es por ellos porque son el motor de mi vida, el motivo que me inspira a seguir adelante a pesar de las adversidades de la vida. Gracias a mi profesor, porque sin su apoyo no hubiera podido elaborar y culminar mi trabajo de investigación de tesis, asimismo a nuestra casa de estudios por abrirnos las puertas de sus aulas y albergarnos durante todo este tiempo.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la capacitación de las MYPE del sector servicio – Rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, año 2015. La investigación fue cuantitativa-descriptiva, para el recojo de la información estuvo dirigida a una muestra de 5 MYPE en el rubro restaurantes del distrito de San Luis, a quienes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas cerradas, mediante la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: el 20,00 % de la población encuestada manifestó que sí tienen programas de selección, reclutamiento y capacitación de personal; mientras que el 80,00% señaló que no; también se pudo apreciar que el 100.00 % de las MYPE en estudio consideró que la capacitación del personal es una inversión. Finalmente las conclusiones son: que solo el 20,00% de la población de las MYPE encuestadas del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete; recibió capacitación, y que ésta es importante ya que está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción del personal.

Palabras claves: capacitación, MYPE.

ABSTRACT

The overall objective research was to determine the main characteristics of the Training Sector MYPE Service - District Go Restaurants San Luis, Province of Cañete, 2015. The research was quantitatively descriptive, for the gathering of information was directed to a sample of 5 MYPE in the business district restaurants San Luis, whom I were a questionnaire of 18 closed questions, using the survey technique. The following results: 20.00% of the population surveyed said that if they have programs selection, recruitment and training of personnel, while 80.00% said there also could be seen that 100.00% of MYPE I think that study staff training is an investment. Finally the conclusions are that only 20.00% of the population surveyed MYPE Service Sector - Heading District Restaurants San Luis, Province of Cañete; He received training, and this is important because it is related to the increased productivity and satisfaction.

Keywords: Training, MYPE

INDICE

	Pág.
TÍTULO	i
HOJA DE FIRMA DEL JURADO	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN Y ABSTRACT	v-vi
CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	viii-ix-x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	5
2.1 Antecedentes	5
2.2 Marco teórico o conceptual	10
III. METODOLOGÍA	26
3.1 Diseño de la investigación	26
3.2 Población y muestra	26
3.3 Definición y operacionalización de variable e indicador	27
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.5 Plan de análisis	29
3.6 Matriz de consistencia	30
3.7 Principios éticos	31
IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	32
4.1 Resultados	32
4.2 Análisis de los resultados	37
V. CONCLUSIONES	41
Aspectos complementarios	
Referencias bibliográficas	42
Anexos	44

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla N° 1 Características generales de los representantes de las MYPE del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, año 2015.....	pág. 32
Tabla N° 2 Características generales de las MYPE del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, año 2015.....	pág. 33
Tabla N° 3 Características de la capacitación de las MYPE del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, año 2015.....	pág. 34

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura N° 1 (Tabla N° 1) Edad	53
Figura N° 2 (Tabla N° 1) Estado civil	53
Figura N° 3 (Tabla N° 1) Género	54
Figura N° 4 (Tabla N° 1) Grado de instrucción	54
Figura N° 5 (Tabla N° 1) Nacionalidad	55
Figura N° 6 (Tabla N° 1) Cargo que desempeña en la empresa	55
Figura N° 7 (Tabla N° 2) Tiempo en el mercado	56
Figura N° 8 (Tabla N° 2) Cantidad de trabajadores	56
Figura N° 9 (Tabla N° 2) Régimen tributario	57
Figura N° 10 (Tabla N° 2) Colaboradores en planilla	57
Figura N° 11 (Tabla N° 3) Tiene programas de selección, reclutamiento y capacitación	58
Figura N° 12 (Tabla N° 3) La capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción del personal	58
Figura N° 13 (Tabla N° 3) Colaboradores que reciben cursos de capacitación	59
Figura N° 14 (Tabla N° 3) Seguimiento luego de la capacitación brindada al personal	59
Figura N° 15 (Tabla N° 3) La capacitación logra que el colaborador se sienta identificado con la empresa	60
Figura N° 16 (Tabla N° 3) Qué mejora con la capacitación a los colaboradores	60
Figura N° 17 (Tabla N° 3) El personal recibió capacitación en el año 2015	61

I. INTRODUCCIÓN

Las MYPE en el Perú tienen un papel muy importante dentro de nuestra economía, ya no son un tema marginal; representan el 99.23% del universo empresarial, proveen de trabajo a más del 75% de la fuerza laboral de nuestro país; es decir más de 12 millones de personas de la Población Económicamente Activa forman parte de las MYPE y lo más importante y atractivo dentro del sector económico es que aportan con más del 42% del Producto Bruto Interno.

Actualmente uno de los principales problemas de las MYPE es que en su mayoría son de sobrevivencia y que por eso no se pueden formalizar, el apoyarlas es perpetuar la pobreza; hay que promover a las que tienen potencial de acumulación y que puedan incrementar su productividad, siendo también requisito indispensable para cumplir con este objetivo la capacitación a los empresarios y a los trabajadores.

En el distrito de San Luis, provincia de Cañete, existen diversos restaurantes que ofrecen sus mejores platos al público consumidor; es importante resaltar que uno de los principales objetivos del actual gobierno municipal es promover e incentivar el turismo; de la misma forma se puede mencionar que se está construyendo el Hospital Regional y la Universidad Nacional de Cañete, lo que traerá como consecuencia la mayor afluencia de público a este distrito; por ello es sumamente importante promover e incentivar la capacitación al empleador en materia de calidad del servicio y a los trabajadores en atención al cliente; motivo por el cual se realizó la investigación sobre: la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.

En América Latina y el Caribe, las MYPE son los motores del crecimiento económico; además son una poderosa herramienta para combatir la pobreza, reducir la informalidad y la inseguridad. Asimismo, se está impulsando la participación de la mujer en la sociedad, los mercados laborales y la política. Por

ello, es preocupación de los gobiernos y de la sociedad civil en general, generar los instrumentos adecuados para apoyarla a través de la creación de un entorno político, social, financiero y de formación de capacidades, más eficaz, más accesible, más articulado y pertinente para las microempresas **(Bernilla, 2006)**

En el Perú las MYPE representan el 98,3% del total de empresas existentes (94.4% son micro y 3,9% son pequeñas), además aportan aproximadamente el 47% del PBI del país y son las mayores generadoras de empleo en la economía, aunque en la mayoría de los casos se trata de empleo informal y de mala calidad **(Choy, 2010)**

Uno de los factores más importantes de evolución económica, social y política dentro de los países en vías de desarrollo es la creación de las empresas, las MYPE lleguen a ser la base de la economía hasta de países desarrollados, podríamos citar como ejemplo a Alemania, España, Taiwán, Italia, Japón, etc. Realizando un análisis en los diferentes aspectos; encontramos primero que en el aspecto económico, las MYPE son una unidad generadora de empleo, son una unidad de innovación y aplicación tecnológica, son una unidad transformadora de productos y/o servicios nuevos, son una unidad de crecimiento empresarial, son una unidad generadora de ingresos o recursos financieros para un individuo y para un país **(Wafra, 2011)**

La mayoría de las MYPE no están capacitadas, lo cual limita su participación en el mercado, por ello el emprendedor debe de juntarse con el Estado, para desarrollar una política de “Gestión de clase mundial”, con una capacitación adecuada para todos su integrantes **(Ochoa, 2013)**

La capacitación es solo uno de los medios para cambiar las conductas productivas y empresariales, por lo que si bien reconocen y valoran su importancia, manifiestan que los cambios no se dan solo con la capacitación, sino en una intervención integral con otros factores influyentes como la asistencia técnica,

acompañamiento (coaching) o articulación empresarial (**Villarán & Mifflin, 2011**)

La capacitación es esencial para el desarrollo empresarial, pero mediante el nuevo enfoque de OIT, que tiene que ver con el desarrollo empresarial sostenible, dentro del que se incluye la capacitación de la propia empresa en un enfoque holístico (**Vamhuynegen, 2011**).

La problemática de las MYPE demanda romper los paradigmas con los que ha venido operando por lo que queremos, dado el nuevo contexto, comprender su naturaleza, establecer nuevos retos y valorar su potencial, a fin de establecer nuevas estrategias, pertinentes y generadoras de valor con responsabilidad social. Por lo que la capacitación y la financiación son importantes para el crecimiento y las ventajas entre ellas, generando un elevado desarrollo y alta rentabilidad (**Rubio, 2010**).

En el distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima existen diversos restaurantes; donde los empresarios no invierten en temas de capacitación para mejorar la calidad del servicio, muchos de ellos desconocen las ventajas y beneficios que se pueden obtener cuando se capacita al personal. Por lo tanto se plantea el enunciado del problema de investigación será el siguiente: ¿cuáles son las principales características de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector – Servicio rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015? Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: determinar las características de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector – servicio rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015. Para poder conseguir el objetivo general, se ha planteado los siguientes problemas específicos:

- ✓ Determinar las características del representante legal de las Micro y pequeñas empresas del sector – servicio rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.

- ✓ Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas del sector – servicio rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.
- ✓ Determinar las características de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector – servicio rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.

El trabajo de investigación se justifica porque permitió conocer las características de la capacitación en las Micro y Pequeñas empresas, del sector – Servicio rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, año 2015.

Además se justifica porque sirvió como fuente de información para: los empresarios, los cuales van a conocer las características de la capacitación en las Micro y Pequeñas empresas (MYPE), para tomar decisiones con respecto a capacitar al personal que laboran en las MYPE, haciendo que estos obtengan los conocimientos, capacidades y destrezas, para ser utilizados en sus puestos de trabajo, los cuales ayuda a que las Micro y pequeñas empresas (MYPE) sean competitivas en el mercado y se diferencien de las demás.

Para la sociedad porque les va a servir como fuente de información para que en el futuro, puedan surgir nuevos emprendedores de negocios innovadores, que ayuden a incrementar la economía del país. Servirá como fuente de información para los alumnos interesados en el tema, como base para ser parte de sus conocimientos como futuros profesionales. Finalmente, la investigación se justifica porque servirá como antecedente para realizar otros trabajos en otros ámbitos geográficos del país.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Muñoz, E. P. (2013). En un estudio realizado sobre la caracterización del financiamiento, la capacitación de las MYPE del sector servicios – rubro restaurantes de la ciudad de Sullana período 2012, en el cual el autor llegó a las siguientes conclusiones respecto a la capacitación:

La falta de capacitación de los trabajadores disminuye la calidad del servicio y por ende no se genera muchos recursos, mayor sensibilización en este tema, por parte de las mismas financieras que son las que trabajan de la mano con estas MYPE.

Medina, S.F. (2014). En un estudio realizado sobre la caracterización del financiamiento y capacitación en las MYPE servicios – rubro restaurantes de la provincia de Piura 2012, en el cual el autor llegó a las siguientes conclusiones respecto a la capacitación:

a) Se determinó la caracterización del financiamiento y la capacitación en las MYPE del sector servicio – rubro restaurante, comprobándose la correlación entre las variables independiente y dependiente. Comprobando que toda MYPE necesita un financiamiento para el crecimiento – desarrollo de su empresa, y una manera de lograrla es capacitando a los colaboradores, ya que estos son la base de toda organización.

b) El tipo de capacitación que realizan a los colaboradores de las MYPE servicio – rubro restaurante de la provincia de Piura, es la capacitación pre-ingreso, lo cual implica que una persona aprenda una responsabilidad mediante su desempeño real. En muchas MYPE este tipo de capacitación es la única clase de capacitación disponible y generalmente incluye la asignación de los nuevos empleos a los trabajadores o los supervisores experimentados que se encargan de la capacitación real.

c) Uno de los factores que influyen en la capacitación de los colaboradores de las MYPE servicio – rubro restaurantes de la provincia de Piura, es que la capacitación motiva al personal para trabajar más; los que entienden su puesto demuestran un mejor espíritu de trabajo, y el simple hecho de que

la dirección superior confié lo suficiente en sus capacidades para invertir dinero en su capacitación.

d) El financiamiento permitirá diversos tipos de capacitación entre ellos los más importantes serán: capacitación de pre ingreso, capacitación de inducción y capacitación promocional. La capacitación no debe ser como un gasto sino un beneficio a corto plazo.

d) Los empresarios están dispuestos a implementar capacitación en su personal, pues se han dado cuenta que con la competencia existente es necesario que su personal se encuentre apto para afrontar estos riesgos convertidos en oportunidades o amenazas.

e) Los empresarios no cuentan con el conocimiento con respecto a técnicas de capacitación, pero esperan que jóvenes como nosotros apueste por ellos y empiecen a brindar seminarios o capacitaciones para colaboradores.

Anticona, A. A. (2013). En un estudio realizado sobre la caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Conchucos, provincia de Pallasca, período 2010-2011, el autor llegó a las siguientes conclusiones con respecto a la capacitación:

a) La mayoría de las MYPE encuestadas recibió 1 vez algún tipo de capacitación, lo consideran como una inversión, y que la capacitación de su personal si es relevante.

b) La totalidad de los encuestados recibieron otros tipos de cursos (Ej. Manipulación de alimentos) que se los brindó el área de salud con la municipalidad distrital. Cursos diferentes al de la encuesta según tabla N° 18.

Gómez, F.H. (2014). En un estudio realizado sobre la caracterización de capacitación y servicio al cliente de las MYPE, rubro Restaurantes de la ciudad de Chulucanas, año 2013, en la cual el autor llegó a las siguientes conclusiones en lo que respecta a la capacitación:

- a) Las características de la capacitación en los restaurantes de la ciudad de Chulucanas, se basan en su mayoría a la experiencia diaria de venta, donde el servicio al cliente se basa en el esfuerzo del mozo, por utilizar sus recursos de la mejor manera, según indicaciones del dueño o administrador, por lo tanto se nota que el personal señalado en este párrafo requiere de un programa de capacitación de atención al cliente.
- b) Los medios utilizados para capacitar al personal de los restaurantes de la ciudad de Chulucanas en su totalidad se basan en indicaciones u orientaciones al personal por parte del dueño, ya que no existe una planificación para capacitar o brindar medios de inducción al nuevo personal.
- c) Los dueños de los restaurantes de la ciudad de Chulucanas solo ofrecen capacitación de tipo informal, es decir se dan al ingresar al restaurante como instrucciones para su desempeño laboral de manera general, sin contar con una programación.

Otero, R. (2013). En un estudio realizado sobre la caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes en el distrito, provincia y departamento de San Martín, período 2012-2013, en la cual el autor llegó a las siguientes conclusiones en lo que respecta a la capacitación:

- a) Una minoría (43%) de los encuestados durante los años 2012- 2013 accedieron a alguna clase de capacitación. La mayoría (64%) considera que le ha ayudado a mejorar la rentabilidad las capacitaciones recibidas. Una minoría (43%) de los empresarios encuestados más han estado determinados a capacitaciones de índoles, constitución de empresas y no a temas de rentabilidad. La totalidad (100%) consideran que las capacitaciones son más una inversión de tiempo que de dinero. La mayoría (57%) de los encuestados indicaron la capacitación es importante en la rentabilidad de su empresa.

b) La mayoría (64%) de los encuestados que accedieron a algún crédito y capacitación según su percepción si consideran que han aumentado su rentabilidad.

c) Sí existe relación entre la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector turismo de la localidad de San Martín en el rubro de restaurantes, en los años 2012-2013.

Chamba, D.Y. (2015). En un estudio sobre la caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPE rubro restaurantes de Sullana, año 2013, la autora llegó a las siguientes conclusiones en lo que respecta a la capacitación:

a) El nivel de capacitación identificado es de nivel medio, es decir que la capacitación no es fluida ni constante incidiendo muchos en lo aprendido empíricamente.

b) De acuerdo a lo investigado debería darse más importancia e invertir en la capacitación ya que mejoraría el nivel de estas empresas y generaría mayores ingresos, lo que también repercute en la sociedad porque tendríamos personal capacitado y calificado para desarrollar sus funciones, por ende recurso humano más eficiente.

Guevara, J.L. (2014). En un estudio sobre la caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector servicios rubro restaurantes – distrito de Chimbote período 2010-2011, el autor llegó a las siguientes conclusiones respecto a la capacitación: del total de empresas que sus trabajadores si se capacitan, en el 50% de ellas es por cuenta de la empresa, y el otro 50%, es por cuenta del mismo trabajador; del total de MYPE que su personal recibe algún tipo de capacitación, ya sea por cuenta de la empresa o por cuenta del mismo trabajador, en su mayoría consideran que la capacitación es un elemento formativo para mejorar y reforzar su competitividad.

Guibovich, I.F. (2015). En un estudio realizado sobre el financiamiento y capacitación de micro y pequeñas empresas de pollerías, Av. Aviación,

San Borja, Lima, 2013, la autora llegó a las siguientes conclusiones respecto a la capacitación:

a) La mayoría de las Micro y Pequeñas empresas (MYPE) del sector Servicios rubro pollería, de la Av. Aviación, cdra. 24-36 distrito de San Borja, Lima, 2013; son dirigidas por personas adultas del sexo masculino con estudios superior no universitario. La mayoría de las Micro y Pequeñas empresas (MYPE) del sector Servicios rubro pollería, de la Av. Aviación, cdra. 24-36 distrito de San Borja, Lima, 2013, tienen de 6 años a más y la totalidad tienen de 06 a 10 trabajadores. La totalidad de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector Servicios rubro pollería, e la Av. Aviación, Cdra. 24-36 distrito de San Borja, Lima, 2013, recibieron cursos de capacitación antes de crear su MYPE, y para mejorar el manejo de su MYPE su personal ha recibido capacitación en atención al cliente y esto mejora la rentabilidad de la MYPE.

Ordoñez, M.R. (2015). En un estudio realizado sobre la caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las MYPE del rubro restaurantes en San Vicente, 2014, el autor llegó a las siguientes conclusiones respecto a la capacitación:

a) La mayoría (93%) de las MYPE estudiadas no recibió capacitación antes del otorgamiento de los créditos financieros, la mayoría (93%) de las MYPE estudiadas no recibió ningún curso de capacitación, poco menos de 2/3 (60%) de las MYPE estudiadas dijo que sus trabajadores si recibieron algún curso de capacitación, poco menos de 2/3 (60%) de las MYPE estudiadas considera que la capacitación es una inversión para su empresa, poco menos de 2/3 (60%) de las MYPE estudiadas considera que la capacitación es relevante para su empresa, poco menos de 2/3 (60%) de las MYPE estudiadas se capacitó en prestaciones de mejor servicio al cliente.

2.2. Bases teóricas

Teorías de la capacitación

Hernández, O. R. (2004).- Se ha considerado a la capacitación como un proceso de preparación y superación de los recursos humanos en las empresas.

La capacitación por tanto deber ser considerada como un proceso integral sistemático y continuo de formación y desarrollo, ella forma parte de la gestión integral de los recursos humanos.

Se refiere a un esfuerzo planificado por parte de una organización para facilitarle al personal el aprendizaje de las aptitudes relacionadas con su trabajo. Estas aptitudes incluyen: el conocimiento, las habilidades y los comportamientos necesarios para un desempeño exitoso del trabajo. La definición se ha ampliado para incluir la creatividad y el compartir los conocimientos.

Labarca, G. (1999).- la asignación del gasto en capacitación para las pequeñas empresas en América Latina es un tema que requiere directrices claras. El aumento de recursos constituye una estrategia necesaria pero insuficiente. La escasez de recursos, su mala asignación y la ineficiencia con que se utilizan los actualmente destinados a este grupo de empresas, son factores que obligan ante todo a tomar medidas para que se haga mejor uso de los recursos disponibles, en especial de los públicos. Vinculada a lo anterior esta la necesidad de encontrar nuevas fuentes de financiamiento para la formación y capacitación de la fuerza de trabajo, haciendo uso de los incentivos adecuados. Complementariamente habrá que desarrollar tecnologías de formación apropiadas a las condiciones de los países de la región, reformar las instituciones existentes y crear nuevas formas de relación entre los actores comprometidos.

Importancia de la capacitación

Consideramos a la capacitación como uno de los medios prioritarios en la política de administración de personal que permite mejorar la eficiencia del trabajo de la organización. Convierte el esfuerzo humano en tareas de alta calidad y trascendencia. Además, proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir actitudes, conocimientos y habilidades que aumentan su competencia y comprensión de la misión y funciones de la organización.

Esto permite que el personal se desempeñe con eficacia en su trabajo y reúna las condiciones requeridas para futuros cargos y ascensos.

También les ofrece la oportunidad de superarse y sobrepasar las exigencias del cargo que ocupa. La capacitación protege la vitalidad de la institución.

Su intención es afrontar nuevas necesidades y su actitud la promoción de toda renovación positiva. La capacitación nos permite transmitir no solo conocimientos sino crear la inquietud de cada persona, respecto a que siempre existe una manera de hacer las cosas, o sea, promover al cambio en la actitud mental, que a veces esquematizada por el tiempo y la rutina, resiste toda posibilidad de innovación en la actividad diaria.

Metas de la capacitación

Hernández, O.R. (2004).- La meta de la capacitación es que los empleados dominen el conocimiento, las habilidades y los comportamientos presentados en el programa o sesión de capacitación y que los apliquen en el trabajo diario. Es decir, logren alcanzar las competencias laborales en el puesto que ocupan, que alcancen el aprendizaje exigido que permita el cambio del comportamiento del individuo y de la organización a la que pertenecen.

Beneficios de la capacitación

Hernández, O.R. (2004).- La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

Como beneficia la capacitación a las organizaciones:

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles
- Crea mejor imagen
- Mejora la relación jefes-colaboradores, colaboradores entre si
- Se promueve la comunicación a toda la organización
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.

Tipos de capacitación

Calderón, C. (México).- Como en la educación tradicional, la capacitación se imparte en clase. Las organizaciones grandes pueden organizar sus propias clases, que celebran antes o después de las horas regulares de trabajo. Sin embargo, cuando la administración superior considera que la clase es de suficiente importancia, permite a los empleados que la tomen en horas de trabajo.

La capacitación en clase fuera del trabajo se puede tomar en escuelas cercanas, en instituciones de estudios profesionales o en institutos de enseñanza. En las últimas décadas han surgido empresas privadas que se dedican a impartir cursos para la industria, el comercio y las organizaciones de servicio.

La gerencia de personal, y más específicamente su departamento de capacitación, son los encargados de administrar los diferentes tipos de programas de capacitación derivados de las necesidades de la empresa y de las disposiciones legales al respecto. De acuerdo con Calderón Córdova, la capacitación se divide en tres áreas o tipos:

1. Capacitación para el trabajo.- se imparte al trabajador que va a desempeñar una nueva función por ser de nuevo ingreso, o por promoción o reubicación de la misma empresa.

- a) Capacitación de preingreso.- Se realiza con fines de selección, por lo que se enfoca en proporcionar al nuevo personal los conocimientos necesarios y desarrollar las habilidades y/o destrezas que necesita para desempeñar las actividades del puesto.
 - b) Inducción.- Consiste en un conjunto de actividades para informar al trabajador sobre los planes, los objetivos y las políticas de la organización para que se integre al puesto, al grupo de trabajo y a la organización lo más rápido posible.
 - c) Capacitación promocional.- Es el conjunto de acciones de capacitación que dan al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel de autoridad, responsabilidad y remuneración.
2. Capacitación en el trabajo.- La conforman diversas actividades enfocadas a desarrollar habilidades y mejorar actitudes del personal respecto a las tareas que realizan. En ellas se conjuga la realización individual con la consecución de los objetivos organizacionales.
- a) Adiestramiento.- Consiste en una acción destinada al desarrollo de las habilidades y destrezas del trabajador con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.
 - b) Capacitación específica y humana.- Consiste en un proceso educativo, aplicado de manera sistemática, mediante el cual las personas adquieren conocimientos, actitudes y habilidades en función de objetivos definidos.
3. Desarrollo.- Este comprende la formación integral del individuo y específicamente la que puede hacer la empresa para contribuir a esta formación.
- a) Educación formal para adultos.- son las acciones realizadas por la organización para apoyar al personal en su desarrollo en el marco de la educación escolarizada.
 - b) Integración de la personalidad.- La conforman los eventos organizados para desarrollar y mejorar las actitudes del personal, hacia sí mismos y hacia su grupo de trabajo.

- c) Actividades recreativas y culturales.- Son las acciones de esparcimiento que propicia la empresa para los trabajadores y su familia con el fin que se integren al grupo de trabajo, así como desarrollen su sensibilidad y capacidad de creación intelectual y artística.

Strauss & Sayles (personal).- Presenta otra forma de clasificar los tipos de capacitación:

1. Capacitación en clase.- consiste en impartir la capacitación en clase como en la educación tradicional.
 - a) Capacitación fuera del trabajo.- se puede impartir por medio de cursos especialmente preparados para las necesidades de la organización.
2. Capacitación en servicio.- es la que imparte un supervisor a un principiante haciéndole alguna crítica o recomendación de vez en cuando. También puede ser impartida por un empleado con experiencia.
 - a) Capacitación informal.- al utilizar este tipo de capacitación es posible que el supervisor haga pasar al empleado por distintas tareas a fin de darle una experiencia amplia.
3. Combinación.- en ocasiones la dirección trata de combinar el realismo de la capacitación en servicio con la reducción de presiones para obtener de inmediato los beneficios de los cursos externos.
 - a) Capacitación de antesala.- ésta es deseable cuando el puesto es difícil, cuando los errores o la lentitud perjudican gravemente los programas y los métodos de producción o cuando se requiere una enseñanza muy especial.
 - b) Capacitación trabajando como aprendiz de un maestro.- consiste en asignar al trabajador como aprendiz de un maestro para que aprenda con la práctica. Esta forma de capacitación se parece un poco a los programas universitarios de trabajo y estudio, en que la enseñanza en clase se complementa con la experiencia real y en el trabajo.

Como este tipo de capacitación permite aplicar lo aprendido casi de inmediato, estimula la motivación y el aprendizaje.

Métodos y técnicas de capacitación

1. Relación directa experto – aprendiz.- se basa en la observación y presenta niveles de participación de los empleados en proceso de capacitación muy altos, así como gran transferencia de aplicación al trabajo con un índice muy marcado de retroalimentación inmediata.
2. Conferencias, videoconferencia, videos, películas audiovisuales y similares.- estas técnicas dependen más de la comunicación y menos de la transmisión directa de los conocimientos en un entorno real y la participación activa. Las conferencias permiten economía de tiempo, así como de recursos, y la videoconferencia además de que reduce costos de traslado ya sea del instructor o de los capacitados, constituye un parámetro de desarrollo tecnológico de la empresa moderna que es un espacio educativo de gran impacto social. Las redes digitales , internet, videoconferencias, etc., deben convertirse en canales abiertos no solo a la información sino al conocimiento personal e interpersonal, por ello, es importante la optimización de su empleo, por ejemplo, utilizar los recursos instalados en las empresas para facilitar el entrenamiento a distancia de sus empleados, a su capacitación y educación.

Muchas veces las empresas tienen una capacidad ociosa encubierta en el campo digital que pueden aprovecharse para diferentes aspectos. Por ejemplo, crear páginas interactivas útiles a sus empleados dentro de la red, cursos online de capacitación, ofrecer encuentros a distancia por videoconferencia entre diferentes plantas fabriles, etc., obteniendo una mayor retroalimentación entre los participantes, mediante el intercambio de experiencias laborales. La cara digital virtual de una empresa revela mucho sobre su desarrollo y crecimiento, mientras que los otros métodos pueden requerir lapsos de participación más amplia y presupuestos más elevados.

En relación con las otras técnicas mencionadas que presentan bajos niveles de participación, retroalimentación, transferencia y repetición, pueden mejorar cuando se organizan mesas redondas y sesiones de discusión al terminar la exposición.

Las simulaciones por computadora, generalmente en forma de juegos constituyen un método de capacitación, que da la posibilidad de retroalimentación instantánea y por repetición indefinida resulta diferente de las otras. Se utiliza para capacitar a gerentes en la toma de decisiones.

3. Simulación de condiciones reales.- para evitar que la instrucción interfiera en las operaciones normales de la organización, algunas empresas utilizan instalaciones que simulan las condiciones de operación real (compañías aéreas, bancos y grandes instalaciones hoteleras) Esta técnica permite transferencia, repetición y participación notable, así como la organización significativa de materiales y retroalimentación.
4. Actuación o sociograma.- obliga al capacitando a desempeñar diversas identidades, relacionados con funciones y experiencias reales, dentro del ámbito laboral.

Es muy común que cada participante tienda a exagerar la conducta del otro. Uno de los frutos que suelen obtenerse, es que cada participante consigue verse en la forma en que lo perciben los compañeros de trabajo. Esta experiencia puede crear mejores vínculos de amistad, así como tolerancia de las diferencias individuales. Se utiliza para el cambio de actitudes y el desarrollo de mejores relaciones humanas. Participan activamente todos los capacitados y se obtiene retroalimentación de la más alta calidad.

5. Estudio de casos.- mediante el estudio de una situación específica o simulada la persona en capacitación aprende sobre las acciones que es deseable emprender en situaciones análogas. Para ello, cuenta con las sugerencias de otras personas, así como las propias. Además de aprender gracias al caso que se estudia, la persona puede desarrollar

habilidades de toma de decisiones. Cuando los casos están bien seleccionados, poseen relevancia y semejanza con las circunstancias diarias, también hay cierre de transferencia. Existe también la ventaja de la participación mediante la discusión del caso. No es frecuente encontrar elementos de retroalimentación y de repetición.

6. Lectura, estudios individuales, instrucción programada.- los materiales de instrucción para el aprendizaje individual resultan de gran utilidad en circunstancias de dispersión geográfica o de gran dificultades para reunir a un grupo de asistentes a un programa de capacitación.

Se emplean en casos en que el aprendizaje requiere poca integración (cursos basados en lecturas, grabaciones, fascículos de instrucción programada y ciertos programas de computadora)

Los fascículos de instrucción programada consisten en folletos con una serie de preguntas y respuestas.

Ciertos programas de computadora pueden sustituir a los fascículos de instrucción programada, partiendo de planteamientos teóricos muy similares, permiten avanzar en determinado tema al ritmo que se desee. Los materiales programados proporcionan elementos de participación, repetición, relevancia y retroalimentación. La transferencia tiende a ser baja.

7. Capacitación en laboratorio (sensibilización).- constituye una modalidad de la capacitación en grupo. Se emplea para desarrollar las habilidades interpersonales. Se puede utilizar también para el desarrollo de conocimientos, habilidades y conductas adecuadas para futuras responsabilidades laborales. Los participantes se postulan como objetivo en mejoramientos de sus habilidades en relaciones humanas mediante la comprensión de sí mismos y de las otras personas. Esta técnica propone compartir experiencias y analizar sentimientos, conductas, percepciones y reacciones que provocan esas experiencias. Por lo general utiliza a un profesional de la psicología como moderador de estas sesiones. Se basa en la participación, la retroalimentación y la repetición.

8. Instrucción directa sobre el puesto.- se imparte durante las horas de trabajo. Se emplea básicamente para asignar a obreros y empleados a desempeñar un puesto actual. La instrucción es impartida por un capacitador, supervisor o compañero de trabajo. En la mayoría de los casos el interés del capacitador se centra en obtener un determinado producto y en una buena técnica de capacitación.

Se distingue varias etapas:

- a) Se brinda a la persona que va a recibir la capacitación, una descripción general del puesto, su objetivo, y los resultados que se esperan de él.
 - b) El capacitador efectúa el trabajo a fin de proporcionar un modelo que se pueda copiar.
 - c) Se pide al individuo que imite el ejemplo. Las demostraciones y las prácticas se repiten hasta que la persona domine la técnica.
 - d) Se solicita a la persona que lleve a cabo el ejercicio sin supervisión.
9. Asesoramiento personal.- un enfoque de desarrollo gerencial en el puesto en el que se da al gerente una oportunidad para enseñar sobre una base de uno a uno de los miembros de la organización con más experiencia.
10. Mentoría.- es un enfoque de desarrollo gerencial en el puesto, en el que se concede la oportunidad al capacitando de aprender sobre una base de uno a uno de los miembros de la organización con más experiencia.
11. Modelo de conducta.- se vale de demostraciones vivas de videocintas para ilustrar las actividades interpersonales efectivas y la forma en que funcionan los gerentes en diversas situaciones.
12. Charola de pendientes.- es una simulación en la que se da al participante cierto número de documentos de negocios, tales como memorándums, mensajes telefónicos, reportes, que suelen llegar al escritorio de un gerente. El objetivo es que el gerente sepa darle prioridad a cada uno de los asuntos de mayor importancia que se presenten.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Definiciones de Micro y Pequeña Empresa:

Es una pequeña unidad de producción, comercio o prestación de servicios. Según la legislación peruana una MYPE es una unidad constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Características de las MYPE.-

Según la Ley N° 30056:

Microempresa.- ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)

Pequeña Empresa.-ventas anuales superiores a 150 (UIT) y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la Micro Pequeña y Mediana Empresa será determinado por Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de Producción cada dos años.

El Estado por medio del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo coordina con el Ministerio de Producción y el sector privado, identifica las necesidades de capacitación laboral de las micro, pequeña y mediana empresa, las que son cubiertas mediante programas de capacitación a licitarse a las instituciones de formación pública o privada.

Diversos autores, entre ellos Fernando Villarán, destacan que hay elementos característicos en el común de las micro y pequeñas empresas que las han llevado a ser negocios exitosos. Por ejemplo: una intuitiva percepción de las necesidades de los clientes, lo que implica estar enfocados en el mercado y, dado su tamaño, tener flexibilidad para adaptarse a las nuevas circunstancias rápidamente; la capacidad de

identificar y aprovechar oportunidades, aun de experiencias negativas o limitaciones que les impidieron continuar con la normalidad; la creatividad y desarrollo gradual de habilidades personales que les permiten diseñar soluciones de negocios que corresponden a su disponibilidad efectiva de recursos; el trabajo duro y la persistencia, dedicando en muchos casos cerca de 15 horas diarias al negocio y no dejarse vencer por los problemas, y el apoyo de grupos de referencia, especialmente de los familiares más cercanos, durante el inicio o la crisis del negocio.

Entre las características comerciales y administrativas de las MYPE encontramos:

- Su administración es independiente. Por lo general son dirigidas y operadas por sus propios dueños.
- Su área de operación es relativamente pequeña, sobre todo local
- Tienen escasa especialización en el trabajo. No suelen utilizar técnicas de gestión.
- Emplean aproximadamente entre cinco y diez personas. Dependen en gran medida de la mano de obra familiar
- Su actividad no es intensiva en capital pero si en mano de obra. Sin embargo no cuentan con mucha mano de obra fija o estable.
- Disponen de limitados recursos financieros
- Tienen un acceso reducido a la tecnología
- Por lo general no separan las finanzas del hogar y la de los negocios.
- Tienen un acceso limitado al sector financiero formal, sobre todo debido a su informalidad.

Importancia de la MYPE.-

Según datos del Ministerio de Trabajo, las MYPE brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú, su importancia se basa en que:

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

Libros y registros contables que llevan las MYPE.

Los contribuyentes que se encuentran acogidos al Nuevo RUS no llevan libros contables. Los que están acogidos al RER (Régimen Especial del Impuesto a la Renta): Llevan Registro de Ventas y Registro de Compras. Los que pertenecen al Régimen General según el nivel de ingresos y otros conceptos.

Cultura emprendedora, capacidad de ver oportunidades y aprovecharlas.

Cuando la cultura emprendedora actúa sobre un individuo desarrolla en él, además de los conocimientos y talentos propios de las personas, una característica adicional: la capacidad de ver oportunidades y aprovecharlas.

La constitución de una MYPE resulta totalmente deseable, por la inversión que realiza en la localidad donde se instala. Esta inversión tiene, además, tres elementos adicionales:

- Generación de empleos directos (es decir dentro de la misma empresa) y empleos indirectos que se generan gracias a la presencia de ésta, como por ejemplo, gracias a negocios como restaurantes, puestos de periódicos, venta de artesanías, construcciones metálicas, entre otros.

- En segundo lugar, permite a través de la ampliación de la oferta, que se ofrezcan mejores productos a menores precios, es decir un número más competitivo.
- En tercer lugar, hace posible que las personas tengan una actividad que les permita asumir retos y obtener logros, es decir desarrollarse a nivel personal-profesional

2.3.2 Definición de restaurante.

Fernández, (1997). Se entiende por restaurante, un establecimiento donde se ofrece un menú, se presta un servicio y atención de calidad dentro de una atmosfera agradable. El término se deriva del latín restaurare, que quiere decir recuperar o restaurar.

Tipos de restaurantes

Debido a que la industria restauradora evoluciona constantemente, no existe una sola clasificación de restaurante. Sin embargo, muchos expertos coinciden en que hay dos categorías principales: restaurantes de servicio completo y restaurantes de especialidad.

- Servicio completo.- este tipo de restaurante ofrece una buena selección de productos en su menú generalmente al menos 15 o más platillos para ordenar. También pueden ser establecimientos formales o casuales en donde el servicio y los precios están de acuerdo con la calidad de la comida, por lo tanto, muchos de estos restaurantes son de alta cocina.
- Restaurantes de especialidades.- dentro de esta categoría se encuentran:
 - Servicio de comida rápida.- cuentan con un menú limitado y precio accesible, ofreciendo productos como hamburguesas, pollo, pizza, tacos, hot dogs, etc.....Habitualmente, se encuentran abiertos los siete días de la semana y en su oferta no incluyen bebidas alcohólicas.
 - Restaurantes familiares.- Generalmente ofrece un menú casero, simple con un rango de precio medio en base al ingreso promedio

familiar. En ocasiones pueden tener licencia para vender cerveza o vinos. Las instalaciones se deben adecuar a las necesidades de las familias con una buena ubicación y estacionamiento. En la mayoría de los casos son operados por familias

- Restaurantes étnicos.- Se originaron para dar a conocer las cualidades gastronómicas de ciertos grupos inmigrantes como son los italianos, chinos, mexicano, etc.
- Restaurantes temáticos.- Este tipo de restaurantes vienen de una tendencia antigua pero que aún se mantiene viva. En general estos establecimientos son grandes donde se trata de combinar perfectamente desde la fachada, decoración interior, música, productos e incluso uniformes del personal para que juntos proyecten un mensaje en particular. Un punto de partida en la historia de los restaurantes temáticos fue en los años 30's en Los Ángeles California, donde se creó la cadena de restaurantes llamados Fantasía Pacific Sea's los cuales recreaban un paraíso tropical. En su interior tenía choza cubiertas con paja, plantas tropicales, luces de neón con forma de enormes flores y cascadas. Otro elemento importante en el cual se hizo gran énfasis fue en la fachada para que el establecimiento fuera fácilmente reconocible.

Clasificación de los restaurantes

Carbajal, B. (2013).- por la calidad de sus servicios:

1. 5 tenedores- gran turismo o de lujo.-
 - a) Adornados con maderas finas.
 - b) Los alimentos y bebidas tienen que ser de la más alta calidad.
 - c) La mejor higiene.
 - d) Servicio eficiente y elegante.
2. 4 tenedores- 1ra. Clase.-
 - a) Sala de espera.
 - b) Aire acondicionado, calefacción y refrigeración.
 - c) Mobiliario y decoración de primera calidad.

3. 3 tenedores – 2da. Clase
 - a) Entrada para los clientes independiente de la del personal de servicio.
 - b) Servicios sanitarios independientes para damas (incluye niños) y caballero.
 - c) Carta en consonancia con la categoría del establecimiento.
 - d) Mobiliario de calidad.
4. 2 tenedores – 3ra. Clase
 - a) Comedor con superficie adecuada a su capacidad.
 - b) Teléfono inalámbrico.
 - c) Mobiliario adecuado.
 - d) Personal de servicio uniformado al menos con chaqueta blanca.
 - e) Carta sencilla.
5. 1 tenedor – 4ta. Clase
 - a) Comedor independiente de la cocina.
 - b) Carta sencilla.
 - c) Cubertería inoxidable, vajilla de loza y vidrio, cristalería sencilla, servilletas de tela o papel.

Definiciones de Capacitación.-

Blas, (2014).- La capacitación es un proceso continuo de enseñanza – aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.

En ambos casos, se debe tener en cuenta que la capacitación es un esfuerzo que realiza la entidad para mejorar el desempeño de los servidores, por lo tanto, el tipo de capacitación debe estar en relación directa con el puesto que desempeña. Los conocimientos adquiridos deben estar orientados hacia la superación de las fallas o carencias observadas durante el proceso de evaluación.

Moreno, (2014).- La capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él

asignadas, producir resultados de calidad, dar excelentes servicios a sus clientes, prevenir y solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización.

Tarazona & Méndez (2012).- La capacitación es el proceso de aprendizaje al que se somete una persona a fin de obtener y desarrollar la concepción de ideas abstractas mediante la ampliación de procesos mentales y de la teoría para tomar decisiones no programadas. Así también la capacitación y la comunicación son los principales instrumentos para el cambio hacia la cultura de la competitividad en las organizaciones. La capacitación debe estar vinculada a la dirección y operación estratégicas y tecnológicas de la organización. Para que los esfuerzos se conviertan en inversión en vez de gasto, la capacitación debe partir de una cuidadosa y efectiva detección de necesidades. Es trascendental la evaluación de resultados considerando el índice de costo – beneficio.

III METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

El tipo de investigación fue Aplicada- Cuantitativa.

Fue aplicada porque se hizo para las ciencias sociales.

Fue cuantitativa porque tuvo una estructura que se pudo medir, ya que se utilizaron instrumentos de evaluación y medición.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población estuvo conformada por 05 micro y pequeñas empresas obteniéndose por sondeo del sector servicio-rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, año 2015.

3.2.2 Muestra

La muestra estuvo conformada con un total de 5 MYPE del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete , año 2015, que representa el 100%. (Ver anexo N° 03)

3.3. Definición y Operacionalizacion de variables

Variable	Definición Conceptual	Indicadores	Ítem
		Edad del encuestado	Razón: <ul style="list-style-type: none">• Años
		Estado civil	Nominal: <ul style="list-style-type: none">• Soltero.• Casado

Representantes legales de las micro y pequeñas empresas	Son las personas que dirigen o son los encargados de las empresas encuestadas		<ul style="list-style-type: none"> • Viudo • Divorciado • Conviviente
		Género	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Femenino • Masculino
		Grado de instrucción	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Primaria • Secundaria • Técnica • Universitaria
		Nacionalidad	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Peruano • Extranjero
		Cargo que desempeña en la empresa	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Dueño • Administrador
Perfil de las MYPE	Algunas características de las MYPE	Tiempo de funcionamiento en el mercado	Razón: <ul style="list-style-type: none"> • 1 a 2 • 3 a 6 • 7 a mas
		Cantidad de trabajadores	Razón: <ul style="list-style-type: none"> • 1 a 2 • 3 a 6 • 7 a mas
		Régimen tributario	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Régimen único simplificado • Régimen especial • Régimen general
		Trabajadores en planilla	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Si • No
		Tiene programas de selección, reclutamiento y/o capacitación de personal	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Si • No
		Sabe usted que la capacitación está relacionada con el incremento de la	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Si • No

Capacitación	La capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, producir resultados de calidad, dar excelentes servicios a sus clientes, prevenir y solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización.	productividad y satisfacción laboral de su personal	
		A quienes de sus colaboradores les da cursos de capacitación	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Permanente • Temporal • Ambos • Ninguna de las anteriores
		Tiene planes de seguimiento luego de la capacitación brindada a su personal	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Si • No
		Sabe usted que la capacitación logra que el colaborador se sienta identificado con la empresa	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Si • No
		Que cree usted que mejora con la capacitación a sus colaboradores	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Productividad • Competitividad • Ganancias
		Han recibido capacitaciones en el año 2015	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Si • No
		Considera a la capacitación	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Gasto • Inversión

Fuente: Elaboración propia.

3.4 Técnicas e instrumentos

3.4.1 Técnicas

La técnica que se utilizó para recolectar información para la investigación fue: La encuesta porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

3.4.2 Instrumentos

El instrumento que se utilizó para registrar información fue el cuestionario, instrumento que consta de un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación para que sea contestado por la población o su muestra.

3.5 Plan de análisis

Se utilizó el programa Excel para elaborar las tablas los cuales se han realizado gracias a la información brindada por los representantes de las Micro y pequeñas empresas, a su vez se elaboraron tablas y barras que fueron resultados de los datos procesados y fueron ubicados como anexos.

3.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Metodología	Instrumentos	Población y Muestra
Cuáles son las principales características de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector – Servicio rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>✓ Determinar las características de la Capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector – Servicio rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>✓ Determinar las características del representante legal de las Micro y pequeñas empresas del sector – Servicio rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.</p> <p>✓ Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas del sector – Servicio rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.</p> <p>✓ Determinar las características de la Capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector – Servicio rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.</p>	Capacitación	<p>Tipo de Investigación</p> <p>El tipo de investigación será Aplicada_Cuantitativa</p> <p>Será aplicada porque se hará para las ciencias sociales</p> <p>Sera cuantitativa porque tiene una estructura que se puede medir, ya que se van a utilizar instrumentos de evaluación y medición</p> <p>Nivel de la investigación</p> <p>El nivel de la investigación será descriptivo, porque solamente se describirá las características más importantes de la variable Capacitación en las Micro y pequeñas empresas y la realidad como se presenta.</p> <p>Diseño de la Investigación</p> <p>El diseño de la investigación será no experimental - transversal</p> <p>Sera no experimental porque se va a estudiar conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.</p> <p>Sera transversal porque se va a estudiar en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin es decir el año 2015</p>	<p>Técnica: Entrevista y encuesta.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario estructurado</p>	<p>Población.- Se utilizara una población constituida por 5 Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, año 2015.</p> <p>Muestra.- La muestra será dirigida debido a que se considerara a las Micro y pequeñas empresas rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, que estén disponibles al momento de hacer el estudio.</p> <p>El criterio de selección esta dado en función de la voluntad y disponibilidad de proporcionar información por parte de los representantes y/o gerentes de dicho rubro.</p>

3.7 Principios éticos.-

Esta investigación tuvo principios de confiabilidad porque posee datos reales que fueron proporcionados por los representantes de las Micro y pequeñas empresas a su vez posee confidencialidad, valores y respeto a la persona humana buscando siempre el bien común.

IV RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados

Tabla 01. Características generales de los representantes de las MYPE del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, año 2015 (Objetivo específico N° 01)

De los representantes de las MYPE	n	%
Edad (años)		
De 18 a 30 años	0	0
De 31 a 50 años	3	60,00
De 51 años a mas	2	40,00
Total	5	100,00
Estado civil		
Soltero	3	60,00
Casado	2	40,00
Viudo	0	0,00
Divorciado	0	0,00
Conviviente	0	0,00
Total	5	100,00
Genero		
Femenino	2	40,00
Masculino	3	60,00
Total	5	100,00
Grado de instrucción		
Primaria	1	20,00
Secundaria	1	20,00
Técnica	0	0,00
Universitaria	3	60,00
Total	5	100,00
Nacionalidad		
Peruano	5	100,00
Extranjero	0	0,00
Total	5	100,00
Cargo que desempeña en la empresa		
Dueño	4	80,00
Administrador	1	20,00
Total	5	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del sector servicio-rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, año 2015.

Interpretación

Edad: Del 100,00%, el 60,00% de las MYPE; sus dueños y/o administradores tienen una edad de 31 a 50 años, mientras que el 40,00% tiene de 51 a más años de edad.

Estado civil: Del 100,00%, el 60,00% de las MYPE; sus dueños y/o administradores son de estado civil soltero, mientras que el 40,00% son de estado civil casados.

Género: Del 100,00%, el 40,00% de las MYPE las dueñas o administradoras son mujeres y el 60,00% son varones.

Grado de instrucción: Del 100,00%, el 20,00% de las MYPE los dueños o administradores tienen un grado de instrucción primaria, el 20,00% grado de instrucción secundaria, mientras que el 60,00% tienen estudios universitarios.

Nacionalidad: El 100,00% de las MYPE, los dueños o administradores son de nacionalidad peruana.

Cargo que desempeñan: Del 100,00%, el 80,00% de las MYPE encuestadas son dueños de la empresa, mientras que el 20,00% son administradores.

Tabla 02. Características generales de las MYPE del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, año 2015 (Objetivo específico N° 02)

De las MYPE	n	%
Tiempo en el mercado (años)		
1 a 2	1	20,00
3 a 6	1	20,00
7 a mas	3	60,00
Total	5	100,00
Cantidad de trabajadores que laboran en su empresa		
1 a 2	1	20,00

3 a 6	3	60,00
7 a mas	1	20,00
Total	5	100,00
Régimen tributario		
Régimen único simplificado	3	60,00
Régimen especial	0	0,00
Régimen general	2	40,00
Total	5	100,00
Colaboradores en planilla		
Si	1	20,00
No	4	80,00
Total	5	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del sector servicio-rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, año 2015.

Interpretación

Tiempo en el mercado: Del 100,00%, el 20,00% de las MYPE tienen una antigüedad de 1 a 2 años, el 20,00% una antigüedad de 3 a 6 años, mientras que el 60,00% tienen una antigüedad mayor a 7 años.

Cantidad de trabajadores que laboran en la empresa: Del 100,00%, el 20,00% de las MYPE tiene de 1 a 2 trabajadores, el 60,00% tiene de 3 a 6 trabajadores, mientras que el 20,00% cuenta con más de 7 trabajadores.

Régimen tributario: Del 100,00%, el 60,00 % de las MYPE pertenecen al régimen único simplificado, mientras que el 40,00% pertenece al régimen general.

Colaboradores en planilla: Del 100,00%, el 20,00% de las MYPE encuestadas indicaron que si tienen a sus colaboradores en planilla, mientras que el 80,00% indicaron que no.

Tabla 03. Características de la capacitación de las MYPE del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, año 2015 (Objetivo específico N° 03)

De la capacitación	n	%
Tiene programas de selección, reclutamiento y/o capacitación de personal		
Si	1	20,00
No	4	80,00
Total	5	100,00
La capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral del personal		
Si	5	100,00
No	0	0,00
Total	5	100,00
Colaboradores que reciben cursos de capacitación		
Permanentes	1	20,00
Temporales	0	0,00
Ambos	0	0,00
Ninguna de las anteriores	4	80,00
Total	5	100,00
Existe planes de seguimiento luego de la capacitación brindada al personal		
Si	1	20,00
No	4	80,00
Total	5	100,00
La capacitación logra que el colaborador se sienta identificado con la empresa		
Si	5	100,00
No	0	0,00
Total	5	100,00
Con la capacitación a los colaboradores se mejora		
Productividad	1	20,00
Competitividad	3	60,00
Ganancias	1	20,00
Total	5	100,00
El personal recibió capacitaciones en el año 2015		
Si	1	20,00
No	4	80,00
Total	5	100,00
Como considera a la capacitación		
Gasto	0	0,00
Inversión	5	100,00
Total	5	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del sector servicio-rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, año 2015

Interpretación

Tiene programas de selección, reclutamiento y/o capacitación de personal: Del 100,00%, el 20,00 de las MYPE señalaron que si tienen programas de selección, reclutamiento y capacitación de personal, mientras que el 80,00% señalaron que no tienen programas de selección, reclutamiento y capacitación de personal.

La capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral del personal: Del 100,00 %, el total de las MYPE encuestadas, los dueños o administradores manifestaron que son conscientes que la capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción del personal.

Colaboradores que reciben cursos de capacitación: Del 100,00%, el 20,00% de las MYPE indicaron que el personal permanente reciben cursos de capacitación, mientras que el 80,00% indico que no capacitan a su personal.

Existen planes de seguimiento luego de la capacitación brindada al personal: Del 100,00%, el 20,00% de las MYPE señalaron que si existen planes de seguimiento luego de la capacitación brindada al personal, mientras que el 80,00% señalo que no.

La capacitación logra que el trabajador se sienta identificado con la empresa: Del 100,00%, el total de las MYPE encuestadas, indicaron que efectivamente con la capacitación se logra que el trabajador se sienta identificado con la empresa.

Con la capacitación a los colaboradores se mejora: Del 100,00%, el 20,00% de las MYPE señaló que con la capacitación se mejora la productividad, el 60,00% que se mejora la competitividad, mientras que el 20,00% señalo que con la capacitación se mejoran las ganancias.

El personal recibió capacitaciones en el año 2015: Del 100,00%, el 20,00% de las MYPE manifestó que el personal sí recibió capacitaciones en el año 2015, mientras que el 80,00% manifestó que el personal no recibió capacitaciones en el año 2015.

Como considera a la capacitación: Del 100,00% de las MYPE encuestadas, los dueños o administradores, señalaron que consideran a la capacitación como una inversión.

4.2 Análisis de resultados

Respecto a los datos generales del encuestado:

- a) En la tabla N° 01: Edad. El 60,00% de los empresarios encuestados tienen una edad de 31 a 50 años, esto contrasta con los resultados encontrados por **Guibovich, I.F. (2015)** donde menciona que la mayoría de estas empresas son dirigidas por personas adultas. (ver figura N° 01)
- b) En la tabla N° 01: Estado civil. El 60,00% de las MYPE; sus dueños y/o administradores son de estado civil soltero, mientras que el 40,00% son de estado civil casados. (ver figura N° 02)
- c) En la tabla N° 01: Género. En el 40,00% de las MYPE las dueñas o administradoras son mujeres, esto contrasta con los resultados encontrados por **Guibovich, I.F. (2015)** donde menciona que la mayoría de estas empresas son dirigidas por personas del sexo masculino. (ver figura N° 03)
- d) En la tabla N° 01: Grado de instrucción. El 60.00% de empresarios cuentan con estudios universitarios, esto se contrasta con los resultados encontrados por **Guibovich, I.F. (2015)** donde menciona que la mayoría de los encuestados tienen estudios superiores no universitario. (ver figura N° 04)
- e) En la tabla N° 01: Nacionalidad. El 100,00% de los encuestados son de nacionalidad peruana. (ver figura N° 05).
- f) En la tabla N° 01: Cargo que desempeña. El 80,00% de los encuestados son dueños de sus empresas, mientras que el 20,00% son administradores. (ver figura N° 06)

Respecto a los datos generales de la empresa:

- a) En la tabla N° 02: Tiempo en el mercado. El 60,00% de las MYPE encuestadas tienen una antigüedad mayor a 7 años, esto se contrasta con los resultados obtenidos por **Guibovich, I.F. (2015)** donde menciona que las MYPE investigadas tienen de 6 años a más. (ver figura N° 07)

- b) En la tabla N° 02: Cantidad de trabajadores que laboran en la empresa. El 40,00% de las MYPE investigadas cuenta de 3 a 6 trabajadores, esto se contrasta con los resultados obtenidos por **Guibovich, I.F. (2015)** en donde señala que según la investigación realizada sobre MYPE del mismo rubro cuentan con un promedio de 06 a 10 trabajadores. (ver figura N° 08)
- c) En la tabla N° 02: Régimen tributario. El 60,00 % de las MYPE pertenecen al régimen único simplificado, mientras que el 40,00% pertenece al régimen general. (ver figura N° 09)
- d) En La tabla N° 02: Colaboradores en planilla. El 20,00% de las MYPE encuestadas indicaron que, si tienen a sus colaboradores en planilla, mientras que el 80,00% indicaron que no. (ver figura N° 10)

Respecto a la capacitación de la empresa:

- a) En la tabla N° 03: Tiene programas de selección, reclutamiento y/o capacitación de personal. El 80,00% de las MYPE encuestadas señalaron que no tienen programas de selección, reclutamiento y capacitación de personal, esto se contrasta con los resultados obtenidos por **Medina, S.F. (2014)** quien menciona que un estudio realizado en la provincia de Piura realiza la capacitación pre – ingreso (ver figura N° 11)
- b) En la tabla N° 03: La capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral del personal. El total de las MYPE encuestadas, los dueños o administradores manifestaron que son conscientes que la capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción del personal, esto se contrasta con los resultados obtenidos por **Medina, S.F. (2014)** quien señala que la capacitación motiva al personal para trabajar más; los que entienden su puesto demuestran un mejor espíritu de trabajo. (ver figura N° 12)
- c) En la tabla N° 03: Colaboradores que reciben cursos de capacitación. El 20,00% de las MYPE indicaron que el personal permanente recibe cursos de capacitación, mientras que el 80,00% indicó que no capacitan a su personal. (ver figura N° 13)
- d) En la tabla N° 03: Existen planes de seguimiento luego de la capacitación brindada al personal. El 20,00% de las MYPE señalaron que, si existen

planes de seguimiento luego de la capacitación brindada al personal, mientras que el 80,00% señaló que no. (ver figura N° 14)

- e) En la tabla N° 03: La capacitación logra que el trabajador se sienta identificado con la empresa. El total de las MYPE encuestadas, indicaron que efectivamente con la capacitación se logra que el trabajador se sienta identificado con la empresa (ver figura N° 15).
- f) En la tabla N° 03: Con la capacitación a los colaboradores se mejora. El 20,00% de las MYPE señaló que con la capacitación se mejora la productividad, el 60,00% que se mejora la competitividad, mientras que el 20,00% señaló que con la capacitación se mejoran las ganancias, esto se contrasta con **Muñoz, E. P. (2013)** quien menciona que la falta de capacitación de los trabajadores disminuye la calidad del servicio y por ende no se genera muchos recursos. Por otro lado **Medina, S.F. (2014)** señala que los empresarios están dispuestos a implementar capacitación en su personal, pues se han dado cuenta que con la competencia existente es necesario que su personal se encuentre apto para afrontar estos riesgos convertidos en oportunidades o amenazas. Asimismo **Guibovich, I.F. (2015)** indica que para mejorar el manejo de su MYPE su personal ha recibido capacitación en atención al cliente y esto mejora la rentabilidad de la MYPE. (ver figura N° 16)
- g) En la tabla N° 03: El personal recibió capacitaciones en el año 2015. El 80,00% de las MYPE encuestadas, manifestó que el personal no recibió capacitaciones en el año 2015, esto se contrasta con los resultados obtenidos por **Otero, R. (2013)** donde indica que una minoría (43%) de los encuestados durante los años 2012-2013 accedieron a alguna clase de capacitación. Por otro lado, **Guevara, J.L. (2014)** señala que el total de empresas encuestadas, sus trabajadores si se capacitaron, el 50% de ellas es por cuenta de la empresa y el otro 50% es por cuenta del mismo trabajador. Asimismo, **Ordoñez, M.R. (2015)** manifestó que poco menos 2/3 (60%) de las MYPE estudiadas dijo que sus trabajadores si recibieron algún curso de capacitación. (ver figura N° 17)

h) En la tabla N° 03: Cómo considera a la capacitación. El 100,00% de las MYPE encuestadas, los dueños o administradores, señalaron que consideran a la capacitación como una inversión, esto se contrasta con los resultados obtenidos por **Anticona, A.A. (2013)** quien menciona que la mayoría de las MYPE encuestadas consideran a la capacitación como una inversión. Por otro lado, en un estudio realizado por **Otero, R. (2013)** señala que la totalidad (100%) consideran que las capacitaciones son más una inversión de tiempo que de dinero. Asimismo, **Ordoñez, M.R. (2015)** manifiesta que poco menos de 2/3 (60%) de las MYPE estudiadas considera que la capacitación es una inversión para su empresa. (ver figura N° 18)

V.- CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones

Respecto a los representantes legales de las MYPE

De las MYPE encuestadas, se establece que los representantes legales, la mayoría son personas adultas y sus edades fluctúan entre 31 y 50 años, el mismo porcentaje es de

estado civil soltero, son de sexo masculino, cuentan con estudios superiores universitarios y son de nacionalidad peruana.

Respecto a las características de las MYPE

La mayoría de las empresas son administradas por sus propios dueños, se encuentran en la actividad empresarial por más de 7 años, tienen más de 3 trabajadores a su cargo, pertenecen al régimen único simplificado, la mayoría de sus colaboradores no están en planilla y tienen como principal objetivo ser más competentes en el mercado.

Respecto a la capacitación:

La mayoría de los representantes de las MYPE tienen conocimiento del término capacitación, pero solo una minoría ha recibido capacitaciones, la otra parte no recibió ningún tipo de capacitación; de la misma forma coinciden que la capacitación es considerada como una inversión porque está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción del personal.

Referencias bibliográficas

- **Bernilla, M. (2006).** *Manual práctica para formar MYPE.* Editorial Edigraber; Lima. Perú
- (Choy (2010. *QUIPUKAMAYOC* | *Revista de la Facultad de Ciencias Contables Vol. 17 N° 33 pp. 127-132 (2010)* UNMSM, Lima, Perú ISSN: 1560-9103 (versión impresa) / ISSN: 1609-8196 (versión electrónica)

- **Muñoz E. P. (2013).** *Caracterización del Financiamiento, la capacitación de las MYPE del Sector Servicios –Rubro Restaurantes de la Ciudad de Sullana* Periodo 2012 - Perú
- **Medina S.F. (2014).** *Financiamiento y capacitación en la MYPE servicios – rubro restaurantes de la provincia de Piura* 2012 -Perú
- **Anticona A.A. (2013).** *Caracterización del financiamiento y la capacitación, de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes, del distrito de Conchucos, provincia de Pallasca, periodo 2010 – 2011 – Perú*
- **Otero R. (2013).** *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes en el distrito de San Martín, provincia de San Martín y departamento de San Martín, periodo 2012-2013 - Perú*
- **Chamba D. Y. (2015).** *Caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPE rubro restaurantes de Sullana, año 2013 - Perú*
- **Guevara J. L. (2014).** *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector servicios. rubro restaurantes - distrito de Chimbote. periodo 2010-2011*
- **Guibovich L. F. (2015).** *Caracterización del financiamiento y la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro pollería, de la av. Aviación, cuadra 24 – 36, distrito de San Borja, Lima, 2013*
- **Ordoñez M. R. (2015).** *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector servicios. rubro restaurantes - distrito de Chimbote. periodo 2010-2011*
- **SUNAT (2013).**
<http://www.guiatributaria.sunat.gob.pe/index.php/contribuyentes/empresas-y-negocios/MYPE>. Recuperado el 10 de 08 de 2014, de Orientación MYPE y Normas: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/MYPE/normas/dl-1086.pdf>
- **Importancia y Tipos de Capacitación.** *Administración moderna de personal. Joaquín Rodríguez Valencia. 7th ed. México City: Cengage Learning, 2007. 252-257. Gale Virtual Reference Library. Web. 28 Apr. 2014*
- **Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios Maestría en Administración de organizaciones.** *Curso: Liderazgo orientado a la Competitividad y el Desarrollo Humano Unad*

- **Técnicas de servicio y atención al cliente.** *García Ortiz, Francisco, Pedro Pablo.* Ed. Paraninfo 2000.Madrid
- **Enciclopedia práctica profesional de turismo, hoteles y restaurantes.** Ed. Océano Centrum 2002. Barcelona España
- **Blas, P. (2014).** *Diccionario de Administración y finanzas.* Estados Unidos de América: Palibrio llc
- **Moreno, R. (12 de 02 de 2014).** *www.uar.ed.mx. Recuperado el 03 de 08 de 2014, de <http://www.uar.edu.mx/ensayo/2100-capacitaci%C3%B3n-y-desarrollo-del-personal.html>*
- **Tarazona, A., & Méndez, H. (2012).** *Sistema de Capacitación Interna para la Empresa TGESTIONA-LOGISTICA.* Lima: Universidad Tecnología del Perú Tesis.

Anexo N° 1

REGISTRO DE EMPRESAS QUE PARTICIPARON EN EL ESTUDIO

N°	RUC	Fecha de inicio	Nombre o razón social	Nombre comercial	Representante legal	Domicilio	Distrito
01	20514892092	10-05-2004	Huarco Hotel SAC	Hotel-Restaurant Huarco	Roberto Peña Cruz	Antigua Panamericana Sur Km. 135.5	San Luis de Cañete
02	20491290766	2007	Roy & Roger SAC	Restaurant- Chicharroneria Roger	Roger Benavente Arias	Avda. 28 de Julio s/n	San Luis de Cañete
03	10154126002	2008	Fabiola Huapaya Solano	Restaurant Sabor de morenas	Fabiola Huapaya Solano	Urb. La Vivienda Mzna. C Lte-05	San Luis de Cañete
04	10154124310	1996	Alejandro Simón Chávez Mendoza	Restaurant Renzo	Alejandro Simón Chávez Mendoza	Avda. 28 de Julio s/n	San Luis de Cañete
05	10402618731	11-01-2015	Zaida Paola Sánchez Calagua	Hilcar 3A	Zaida Paola Sánchez Calagua	Calle San Martin N° 304	San Luis de Cañete

Anexo N° 2: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATOLICA “LOS ANGELES DE CHIMBOTE”

Escuela Profesional de Administración

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes y/o representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete.

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, año 2015.

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

“La capacitación en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, Departamento de Lima, periodo 2015.

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

ENCUESTADOR: Benavente Bravo Ana, M. **FECHA:** _____

Objetivo: Identificar las características de la capacitación de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, Departamento de Lima, año 2015.

1. Edad del encuestado

- a. 18 a 30 años
- b. 31 a 50 años
- c. 51 años a mas

2. ¿Estado civil?

- a. Soltero
- b. Casado
- c. Viudo
- d. Divorciado
- e. Conviviente

3. Genero

- a. Femenino
- b. Masculino

4. Grado de instrucción

- a. Primaria
- b. Secundaria
- c. Técnica
- d. Universitaria

5. Nacionalidad

- a. Peruana
- b. Extranjera

6. Cargo que desempeña en la empresa

- a. Dueño
- b. Administrador

7. Tiempo de funcionamiento en el mercado

- a. 1 a 2
- b. 3 a 6

c. 7 a mas

8. Cantidad de trabajadores que laboran en su empresa

a. 1 a 2

b. 3 a 6

c. 6 a mas

9. ¿A qué régimen tributario pertenece?

a. Régimen único simplificado

b. Régimen especial

c. Régimen general

10. ¿En su empresa todos los colaboradores están en planilla?

Sí

No

11. ¿Tiene programas de selección, reclutamiento y/o capacitación de personal?

Sí

No

12. ¿Sabe usted que la capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal?

Sí

No

13. ¿A quiénes de sus colaboradores les da cursos de capacitación?

a. Permanentes

b. Temporales

c. Ambos

d. Ninguna de las anteriores

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

Sí

No

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

Sí

No

16. ¿Qué cree usted que mejora con la capacitación a sus colaboradores?

- a. Productividad
- b. Competitividad
- c. Ganancias

17. ¿El personal que labora en su empresa ha recibido capacitaciones en el año 2015?

Sí

No

18. ¿Cómo considera a la capacitación?

- a. Gasto
- b. Inversión

Elaborado por: Ana Milagros Benavente Bravo

Aprobado por: Lic. Adm. Roberto Cuipal Velaysosa

Anexo N° 03

VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR EXPERTO ACADEMICO

La validación del instrumento de la Tesis denominada “La Formalización en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – rubro Mototaxis del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2015”, tendrá como estándar mayor al 82%. Al respecto mi calificación es la siguiente:

N°	PREGUNTA	55	65	75	85	95	100
1	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables, subvariables e indicadores de la investigación?						X
2	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?						X
3	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?					X	
4	¿Qué porcentaje preguntas siguen una secuencia lógica?					X	
5	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?					X	

Dado que todas las preguntas del instrumento superan el parámetro del 82%.

El instrumento queda validado favorablemente por el Asesor:

Lic. Adm. Roberto Cuipal Velaysosa

CLAD N° 05119

Anexo N° 4

Hoja de tabulación

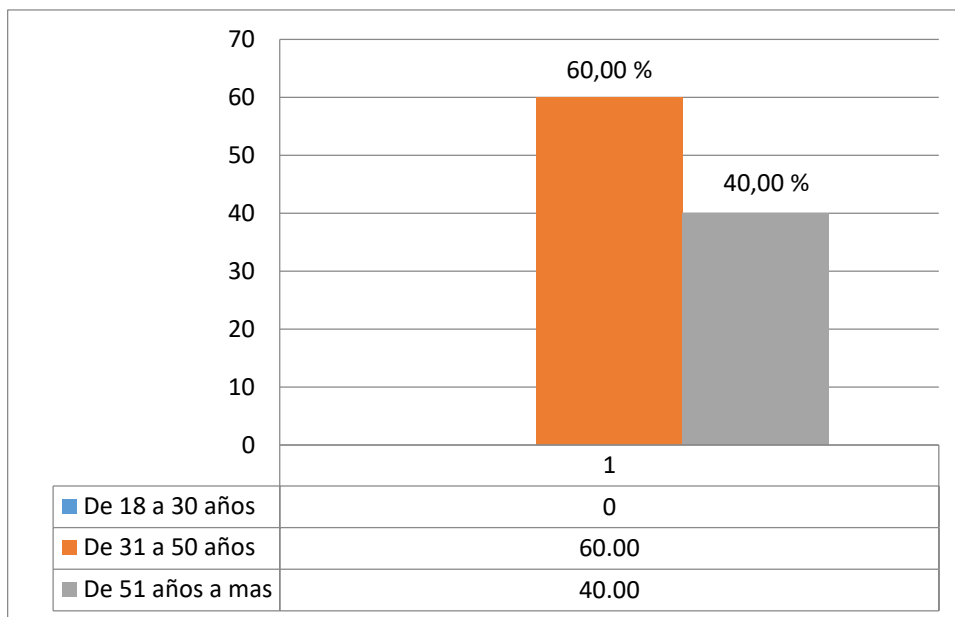
PREGUNTA	RESPUESTA	CONTEO	FRECUENCIA ABSOLUTA
RESPECTO A LOS DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO			
<i>¿Cuál es su edad?</i>	De 18 a 30 años		
	De 31 a 50 años	III	3+
	De 51 a más años	II	2
	Total		5
<i>¿Estado civil?</i>	Soltero	III	3+
	Casado	II	2
	Viudo		
	Divorciado		
	Conviviente		
	Total		5
<i>¿Genero?</i>	Femenino	II	2+
	Masculino	III	3
	Total		5
<i>¿Grado de instrucción?</i>	Primaria	I	1+
	Secundaria	I	1
	Técnica		
	Universitaria	III	3
	Total		5
<i>¿Nacionalidad?</i>	Peruano	V	5+
	Extranjero		
	Total		5
<i>¿Cargo que desempeña en la empresa?</i>	Dueño	IV	4+
	Administrador	I	1
	Total		5
RESPECTO A LOS DATOS GENERALES DE LA EMPRESA			
<i>¿Tiempo de funcionamiento en el mercado?</i>	De 1 a 2 años	I	1+
	De 3 a 6 años	I	1
	De 7 a más años	III	3
	Total		5
<i>¿Cantidad de trabajadores que laboran en la empresa?</i>	De 1 a 2	I	1+
	De 3 a 6	III	3

	De 7 a mas	I	1
	Total		5
¿A qué régimen tributario pertenece?			
	Régimen único simplificado	III	3+
	Régimen especial		
	Régimen general	II	2
	Total		5
¿En su empresa todos los colaboradores están en planilla?			
	Si	I	1+
	No	IV	4
	Total		5
RESPECTO A LA CAPACITACION			
¿Tiene programas de selección, reclutamiento y/o capacitación de personal?			
	Si	I	1+
	No	IV	4
	Total		5
¿Sabe usted que la capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal?			
	Si	V	5+
	No		
	Total		5
¿A quiénes de sus colaboradores les da curso de capacitación?			
	Permanentes	I	1+
	Temporales		
	Ambos		
	Ninguna de las anteriores	IV	4
	Total		5
¿Tiene planes de seguimiento luego de la capacitación brindada a su personal?			
	Si	I	1+
	No	IV	4
	Total		5
¿Sabe usted que la capacitación logra que el colaborador se sienta identificado con la empresa?			
	Si	V	5+
	No		
	Total		5
¿Qué cree usted que mejora con la capacitación a sus colaboradores?			
	Productividad	I	1+
	Competitividad	III	3
	Ganancias	I	1

	Total		5
<i>¿El personal que labora en su empresa ha recibido capacitaciones en el año 2015?</i>			
Si		I	1+
No		IV	4
Total			5
<i>¿Considera a la capacitación?</i>			
Gasto			
Inversión		V	5+
Total			5

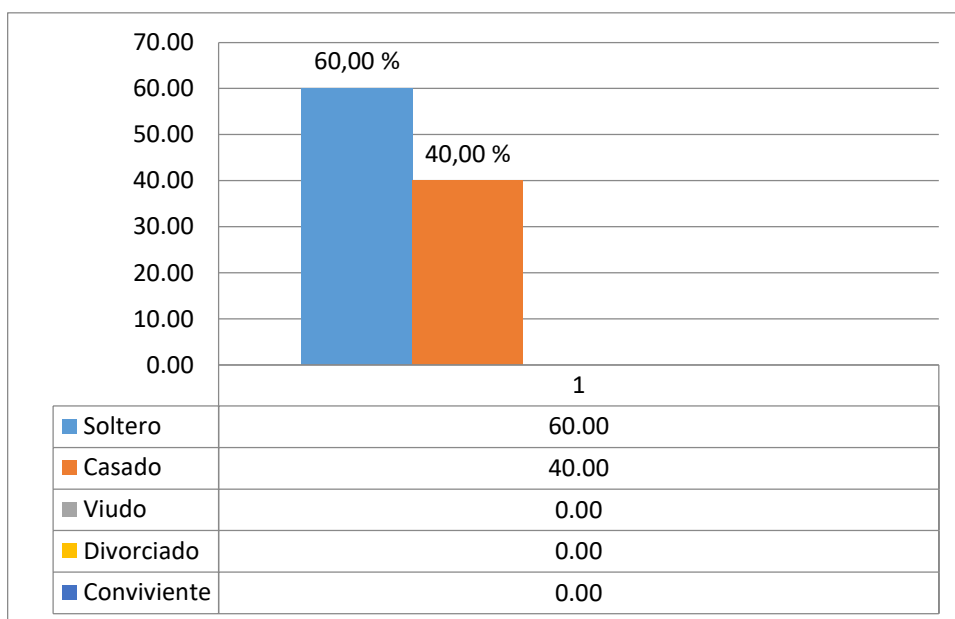
Anexo N° 5: Figuras

Figura N° 1: Edad del representante legal



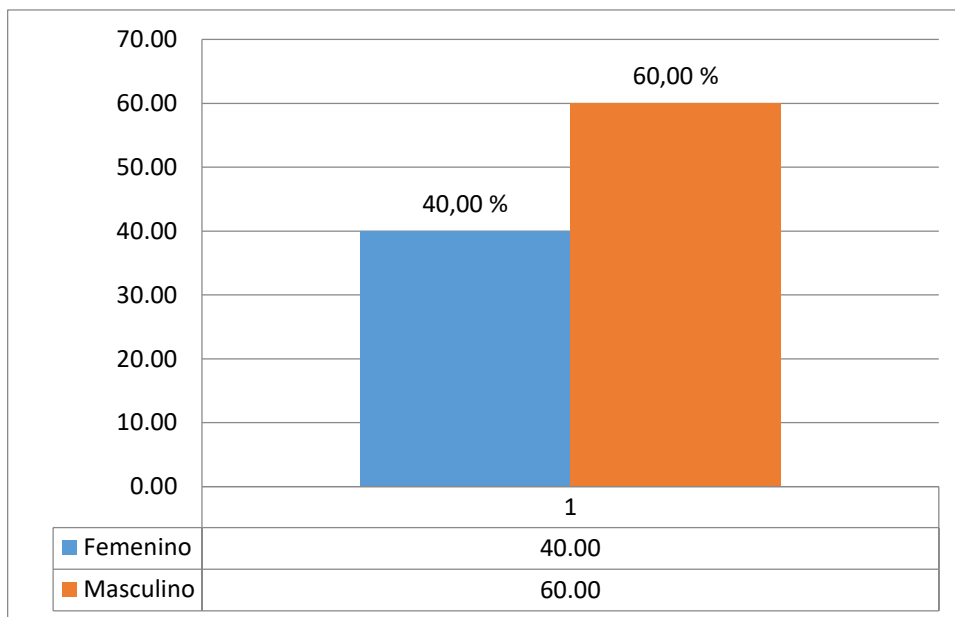
Fuente: Tabla N° 1

Figura N° 2: Estado civil de los representantes legales



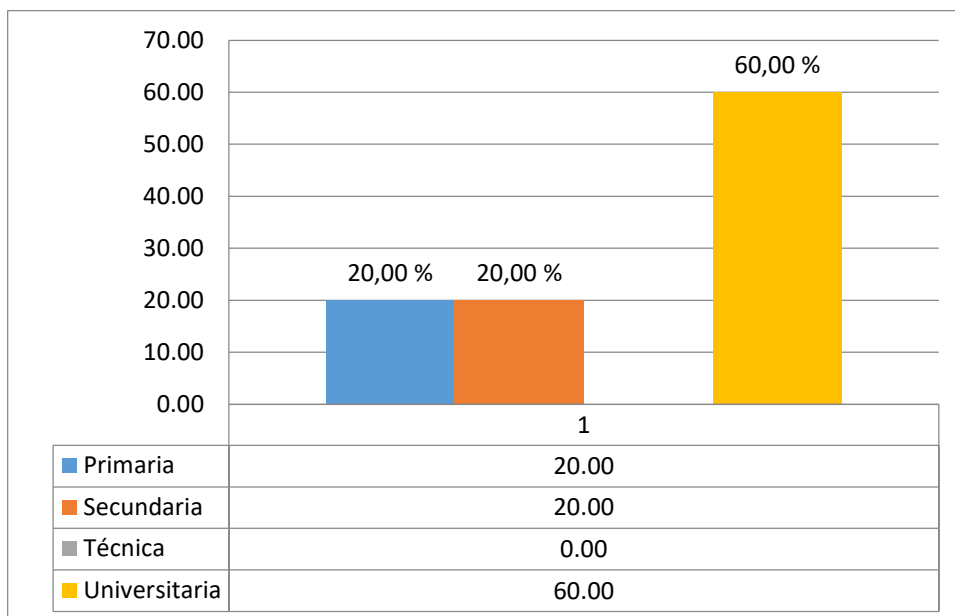
Fuente: Tabla N° 1

Figura N° 3: Género de los representantes legales



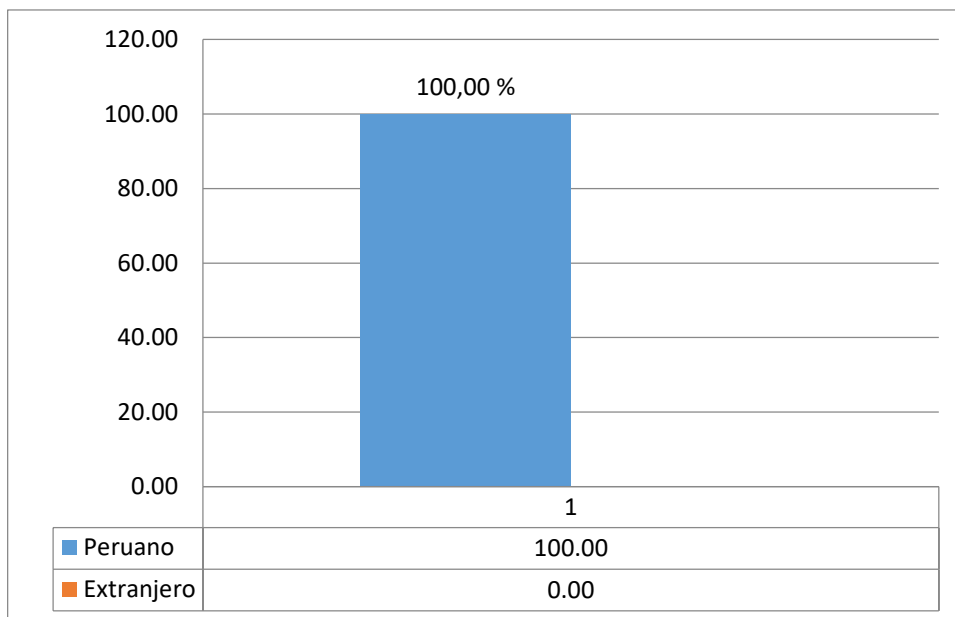
Fuente: Tabla N° 1

Figura N° 4: Grado de instrucción de los representantes legales



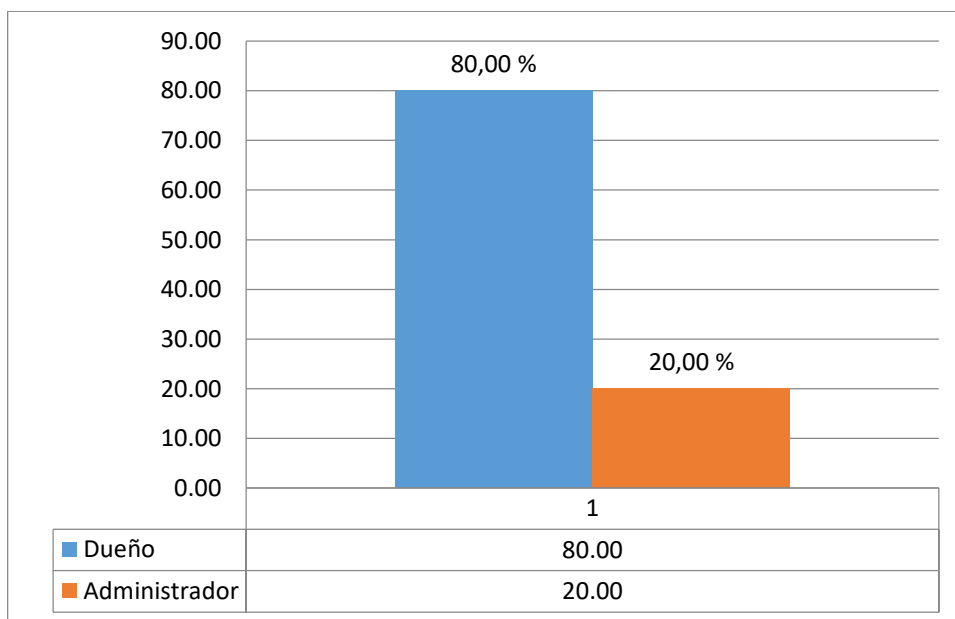
Fuente: Tabla N° 1

Figura N° 5: Nacionalidad de los representantes legales



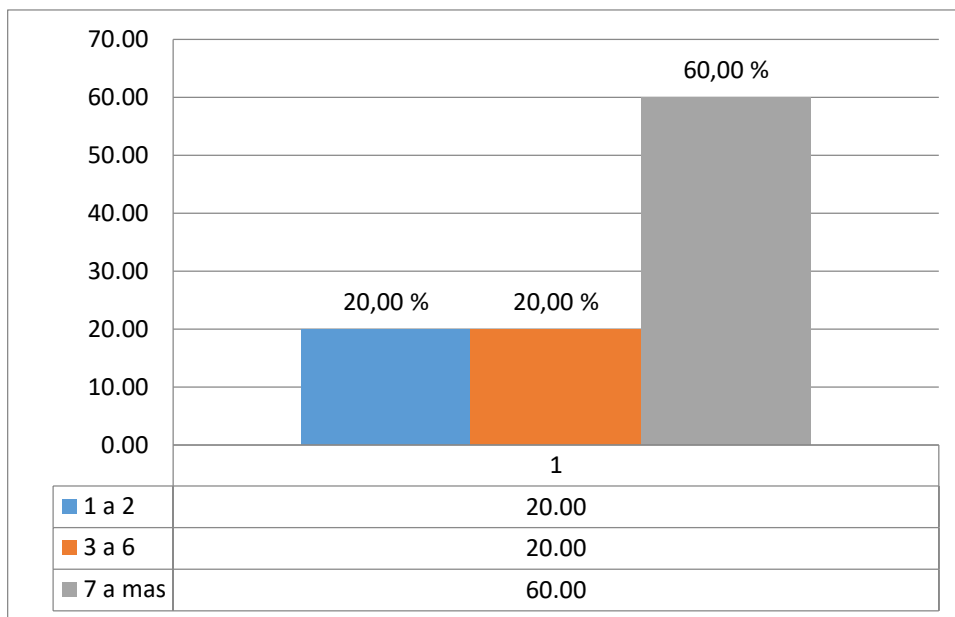
Fuente: Tabla N° 1

Figura N° 6: Cargo que desempeñan



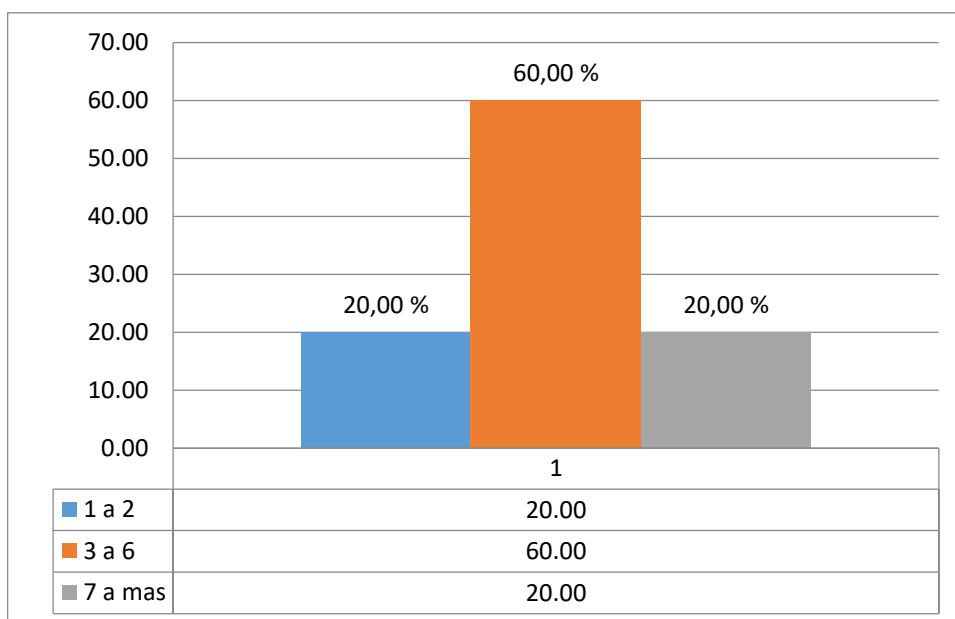
Fuente: Tabla N° 1

Figura N° 7: Tiempo en el mercado



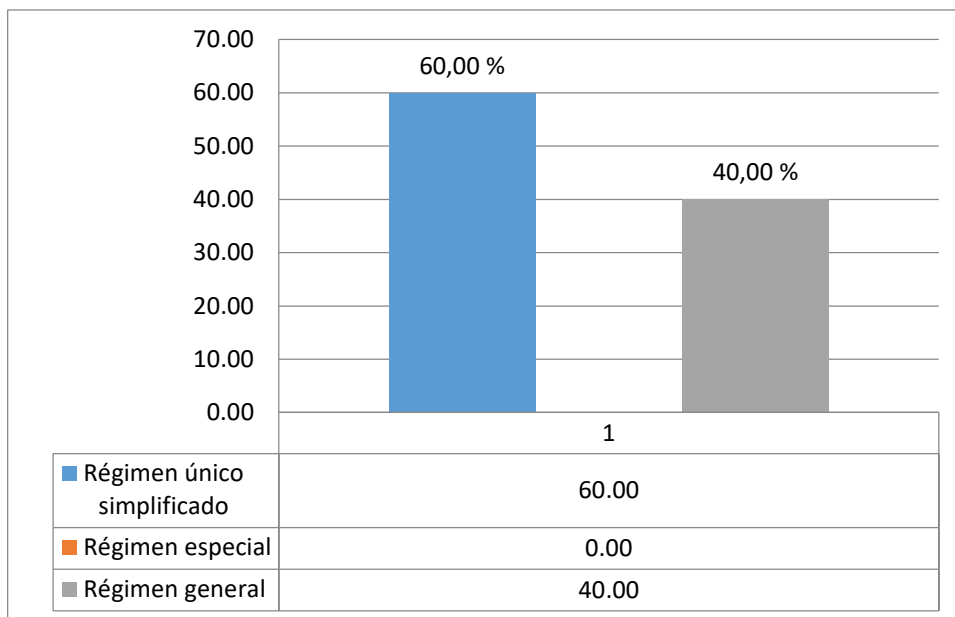
Fuente: Tabla N° 2

Figura N° 8: Cantidad de trabajadores



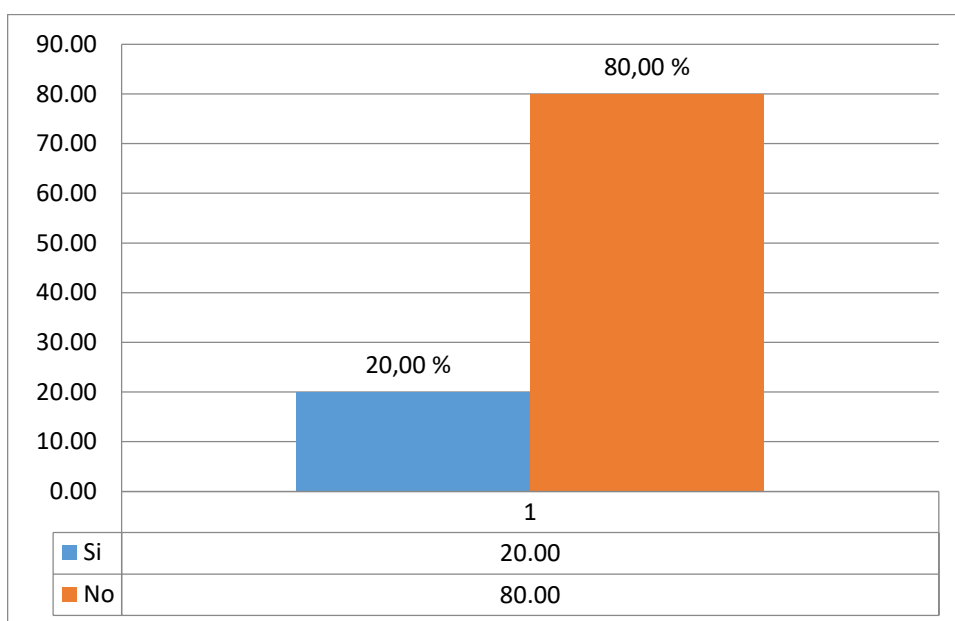
Fuente: Tabla N° 2

Figura N° 9: Régimen tributario



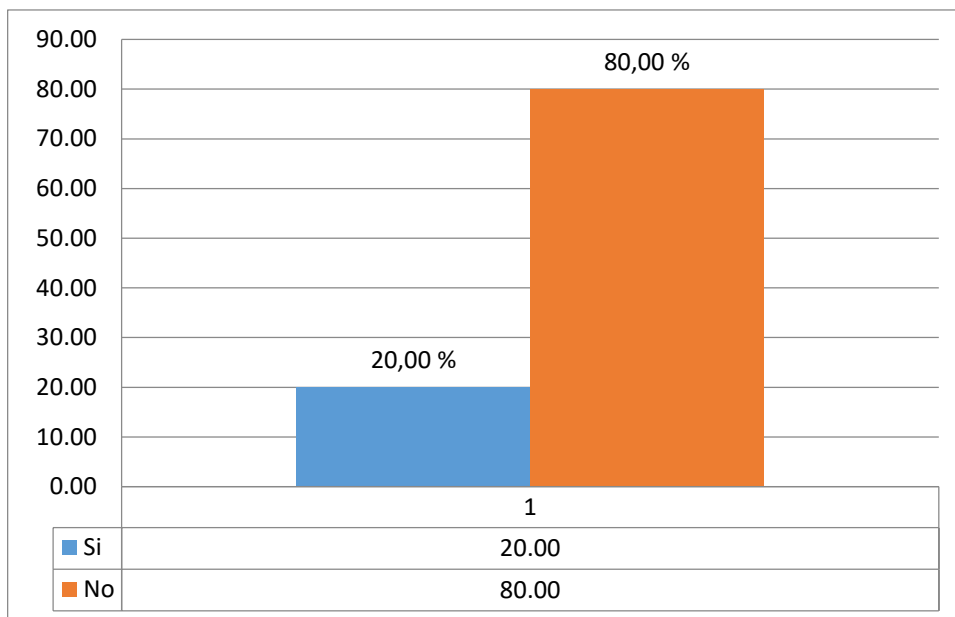
Fuente: Tabla N° 2

Figura N° 10: Colaboradores en planilla



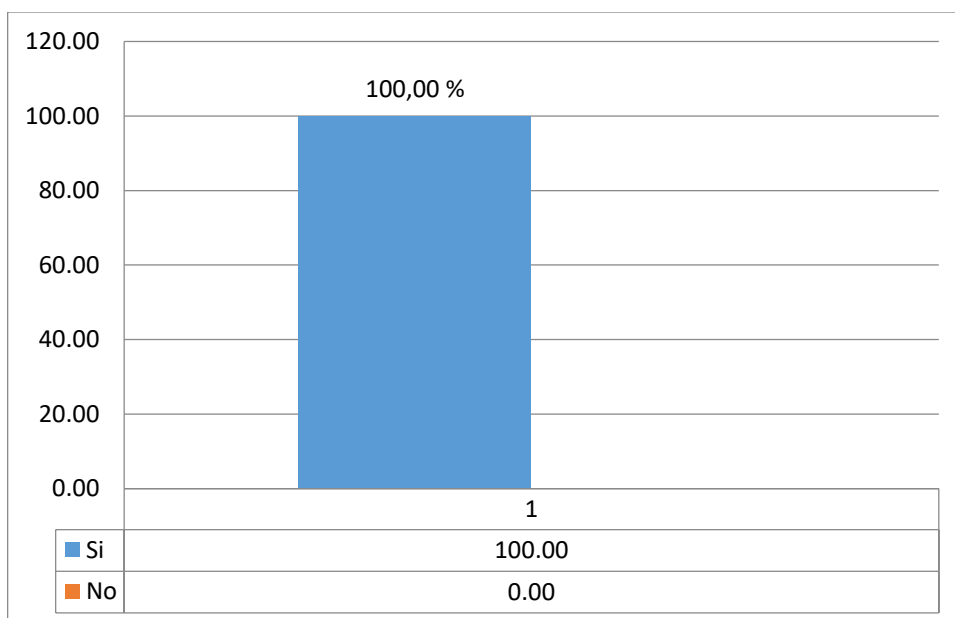
Fuente: Tabla N° 2

Figura N° 11: Tiene programas de selección, reclutamiento y capacitación



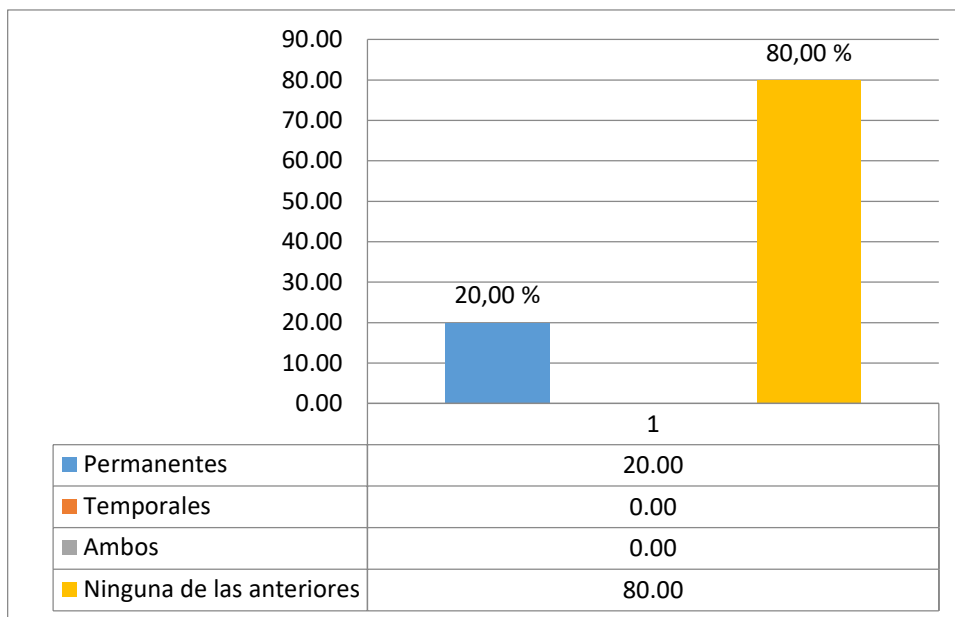
Fuente: Tabla N° 3

Figura N° 12: La capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral del personal



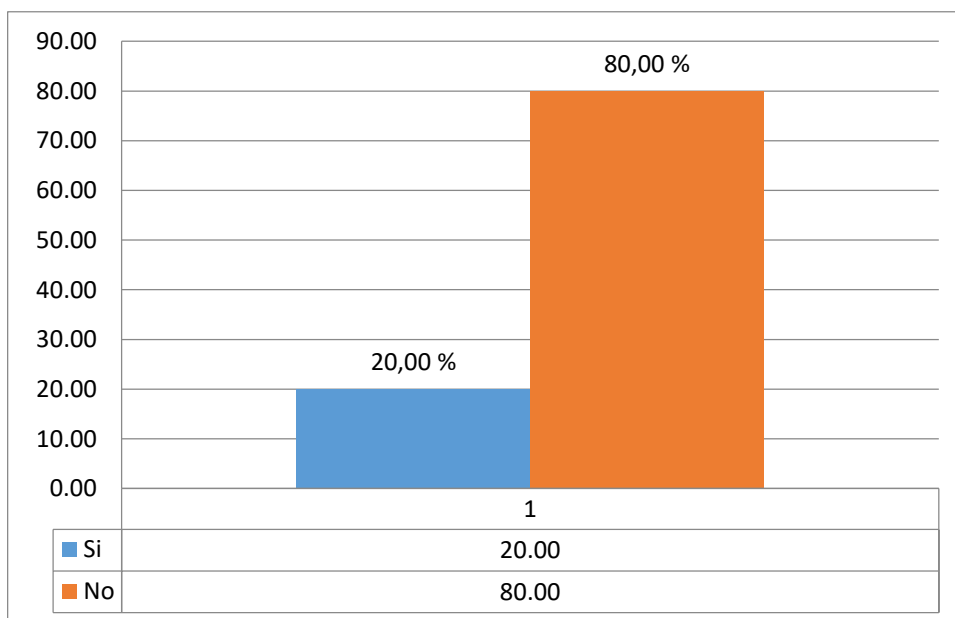
Fuente: Tabla N° 3

Figura N° 13: Colaboradores que reciben cursos de capacitación



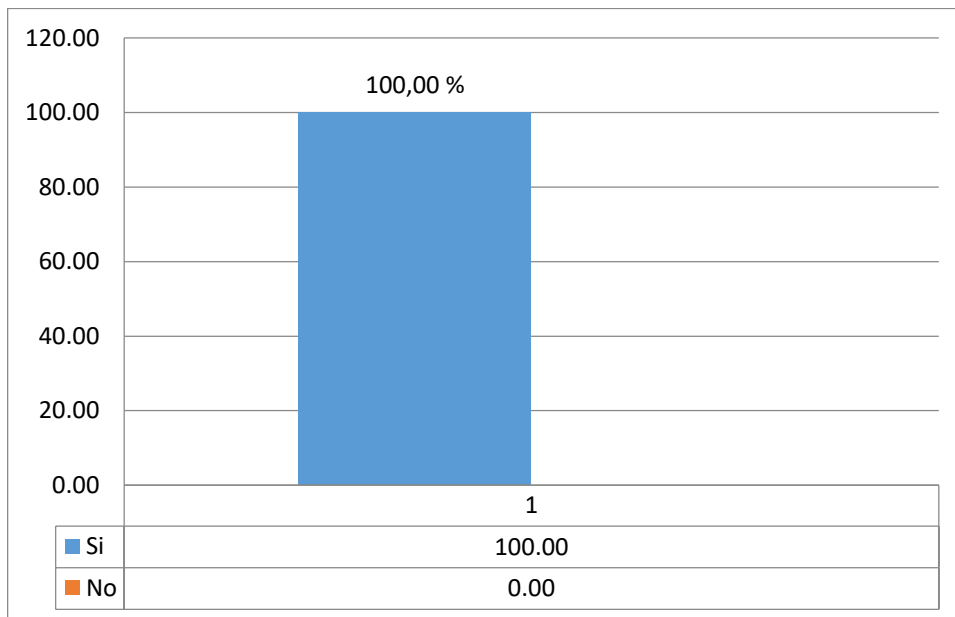
Fuente: Tabla N° 3

Figura N° 14: Existe planes de seguimiento luego de la capacitación brindada al personal



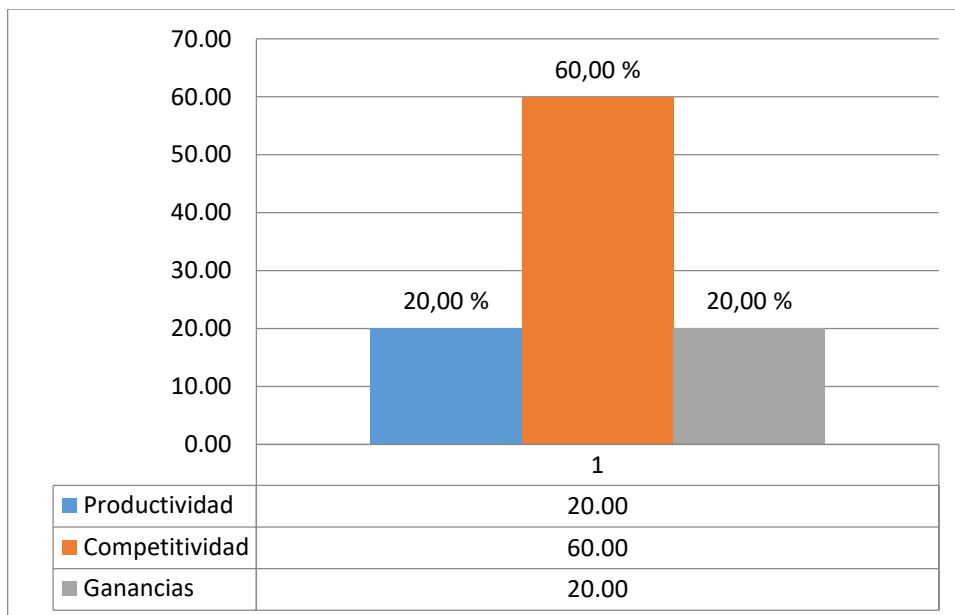
Fuente: Tabla N° 3

Figura N° 15: La capacitación logra que el colaborador se sienta identificado con la empresa



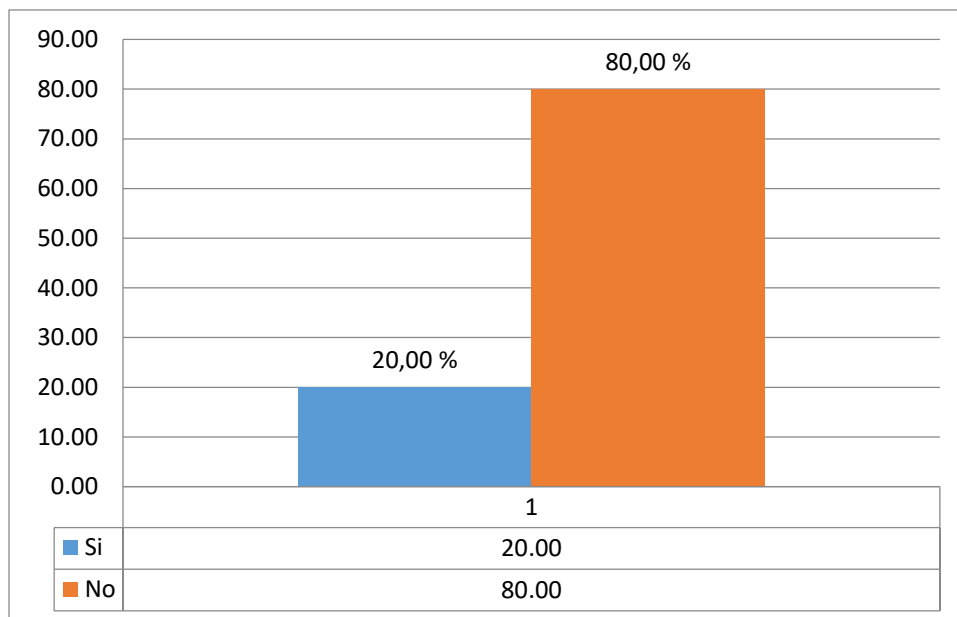
Fuente: Tabla N° 3

Figura N° 16: Que mejora con la capacitación a los colaboradores



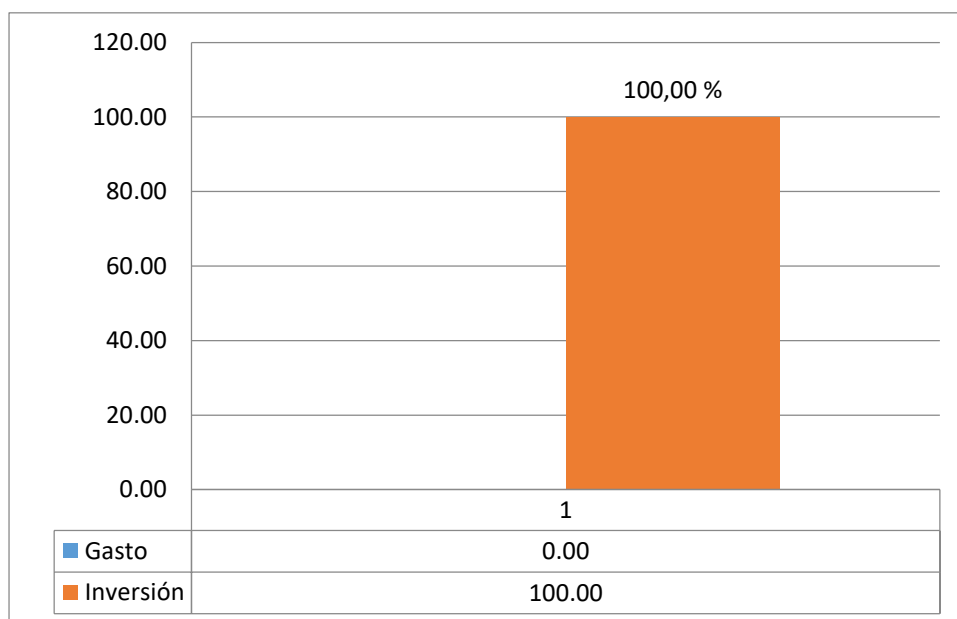
Fuente: Tabla N° 3

Figura N° 17: El personal recibió capacitación en el año 2015



Fuente: Tabla N° 3

Figura N° 18: Considera a la capacitación



Fuente: Tabla N° 3