



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**“CARACTERIZACION DE LA COMPETITIVIDAD Y
CAPACITACION DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO
RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE TUMBES, 2017”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

AUTOR

PAUCAR JARAMILLO, WILDER YOAN

ORCID: 0000-0003-2659-3070

ASESOR

EZCURRA ZAVALA, GHENKIS AMILCAR

ORCID: 0000-0002-9894-2180

TUMBES – PERU

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Paucar Jaramillo, Wilder Yoan

ORCID: 0000-0003-2659-3070

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Tumbes, Perú.

ASESOR

Ezcurra Zavaleta, Ghenkis Amilcar

ORCID: 0000-0002-9894-2180

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Tumbes,
Perú.

JURADO

Guerrero García, Galvani

ORCID: 0000-0003-1038-1866

Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Villarreyes Guerra, Domingo Miguel

ORCID: 0000-0001-6769-1959

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

MGTR. GUERRERO GARCIA GALVANI
PRESIDENTE

MGTR. AGUILAR CHUQUIZUTA DARWIN EBERT
MIEMBRO

MGTR. VILLARREYES GUERRA DOMINGO MIGUEL
MIEMBRO

MGTR. EZCURRA ZAVALA GHENKIS AMILCAR
ASESOR

AGRADECIMIENTO

A Dios, por acompañarme todos los días,
porque gracias a ti he logrado todo que
me he propuesto, Dios es el que salva
Dios es el que cura Dios es el que sana
Tan solo tenemos que creer en Él para
comenzar a recibir sus bendiciones.

A mis padres por darme la vida, por
apoyarme en mis estudios y en todo que
se me propone por todos sus consejos que
han sabido guiarme para culminar mi
carrera profesional.

DEDICATORIA

Primeramente a dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud, ser el manantial de vida y darme lo necesario para seguir adelante día a día para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado, CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPES SECTOR SERVICIOS RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE TUMBES, 2017. Tuvo como problema ¿Cuáles son las características de la competitividad y capacitación de las MYPES del sector servicio, rubro restaurantes en el distrito de tumbes 2017? en el cual tuvo como objetivo general: Determinar las características de la competitividad y capacitación de las MyPes sector servicios rubro restaurantes en el distrito de Tumbes, 2017. En el cual se determinó mediante el estudio de investigación. Con una metodología de investigación de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo, con un diseño no experimental porque no podemos medir la variable; con una población de 10 MyPes y una muestra “no probabilística” y por conveniencia; considerando a 10 MYPES y a un total de 25 trabajadores, como técnica e instrumento: Técnica es la encuesta, instrumento es el cuestionario. Concluyendo El 70% considera que si es importante tener empatía con los trabajadores, tal es así que un 80% manifestó asumir la posición de ellos para poder comprenderlos; a tal punto que el 60% asevero que estos deben ser compensados por la labor que realizan, a esto se debe que un 70% de las MYPES sostienen que sus trabajadores están bien remunerados; y al mismo tiempo el 80% de ellos señala que es importante el trato que se les debe dar, más aún que el 100% del total de las MYPES coincidieron que si tratan con amabilidad a sus trabajadores.

Palabras clave: competitividad y capacitación, restaurantes.

ABSTRAC

The present research work, CHARACTERIZATION OF THE COMPETITIVENESS AND TRAINING OF THE MYPES SECTOR SERVICES RUBRO RESTAURANTES IN THE DISTRICT OF TUMBES, 2017. Had as a problem What are the characteristics of the competitiveness and training of the MYPES of the service sector, restaurant sector in the district of tumbes 2017? in which it had like general objective: To determine the characteristics of the competitiveness and qualification of the MyPes sector sector services restaurants in the district of Tumbes, 2017. In which it was determined by means of the investigation study. With a research methodology of descriptive type, of quantitative level, with a non-experimental design because we can not measure the variable; with a population of 10 MyPes and a "non-probabilistic" sample and for convenience; considering 10 MYPES and a total of 25 workers, as a technique and instrument: Technique is the survey, instrument is the questionnaire. Concluding The 70% considers that if it is important to have empathy with the workers, such is the case that 80% said they assumed their position in order to understand them; to the point that 60% assert that these should be compensated for the work they do, this is why 70% of the MSMEs claim that their workers are well paid; and at the same time 80% of them say that it is important the treatment that should be given to them, even more than 100% of the total of the MYPES agreed that if they treat their workers with kindness.

Key words: competitiveness and training, restaurants.

INDICE

1. TITULO.....	i
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
3. JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	iii
4. AGRADECIMIENTO.....	iv
5. DEDICATORIA.....	v
6. RESUMEN.....	vi
7. ABSTRAC.....	vii
8. INDICE.....	viii
9. INDICE DE GRAFICOS, TABLAS Y CUADROS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	13
III. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION.....	23
IV. METODOLOGIA.....	24
4.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	24
4.3 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	25
4.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS...	27
4.5 PLAN DE ANALISIS.....	27
4.6 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	28
4.7 PRINCIPIOS ETICOS.....	29
V. RESULTADOS.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	50
VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS.....	52
ANEXOS.....	56

INDICE DE GRAFICOS, TABLAS Y CUADROS

Tabla N° 1: ¿Considera que es importante tener empatía con sus trabajadores?.....	30
Tabla N° 2: ¿En su relación con los trabajadores usted asume la posición para comprenderlos?.....	30
Tabla N° 3: ¿Considera que los trabajadores deben ser bien compensados por el trabajo realizado?.....	31
Tabla N° 4: ¿Sus trabajadores están bien remunerados por el trabajo que realizan?.....	32
Tabla N° 5: ¿Considera que es importante el trato que se les debe dar a los trabajadores?....	32
Tabla N° 6: ¿Trata a sus trabajadores con amabilidad?.....	33
Tabla N° 7: ¿Considera que es importante que todo negocio cuente con un buen local, buena cubertería y locería?.....	34
Tabla N° 8: ¿Su negocio cuenta con estos elementos tangibles?.....	34
Tabla N° 9: ¿A su parecer, innovar es adaptarse a los cambios que se dan en el mercado?...	35
Tabla N° 10: ¿Considera que su negocio se innova a los cambios?.....	36
Tabla N° 11: ¿Considera importante que todo negocio debe innovar en cuanto a la calidad de producto que ofrece?.....	36
Tabla N° 12: ¿Su negocio ha innovado en la calidad de producto que ofrece?.....	37
Tabla 13: ¿En el último año ha recibido capacitación?.....	38
Tabla 14: ¿La capacitación que recibió fue efectiva?.....	39
Tabla N° 15: ¿Recibió capacitación entre 1 a 3 veces?.....	39
Tabla N° 16: ¿Recibió capacitación de 4 a más?	40
Tabla N° 17: ¿La capacitación que ha recibido ha sido formal?.....	41
Tabla N° 18: ¿Considera que es importante la capacitación por inducción?	41
Tabla N° 19: ¿En su centro laboral recibió capacitación por inducción?.....	42
Tabla N° 20: ¿Considera que en su trabajo le deben impartir capacitación técnica?.....	43

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación titulada “CARACTERIZACION DE LA COMPETITIVIDAD Y CAPACITACION EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE TUMBES, AÑO 2017”, tuvo como problema de investigación, ¿Cuáles son las características de la competitividad y capacitación de las MyPes del sector servicio rubro restaurantes en el distrito de tumbes, 2017? y como objetivo general se planteó el siguiente, Determinar las características de la competitividad y capacitación de las MyPes del sector servicio rubro restaurantes en el distrito de tumbes, 2017. La metodología usada fue de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo, con un diseño no experimental, porque no podemos medir la variable, cuya población de 10 MyPes del sector restaurantes del distrito de tumbes, la muestra fue no probabilística y por conveniencia; considerando a 10 MyPes y a un total de 25 trabajadores, se usó como técnica de recolección de datos el cuestionario y como instrumento la encuesta, se llegó a las siguientes conclusiones: El 70% considera que si es importante tener empatía con los trabajadores, tal es así que un 80% manifestó asumir la posición de ellos para poder comprenderlos; a tal punto que el 60% asevero que estos deben ser compensados por la labor que realizan, a esto se debe que un 70% de las MYPES sostienen que sus trabajadores están bien remunerados; y al mismo tiempo el 80% de ellos señala que es importante el trato que se les debe dar, más aún que el 100% del total de las MYPES coincidieron que si tratan con amabilidad a sus trabajadores.

ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Fue ¿Cuáles son las características de la competitividad y capacitación de las MyPes del sector servicio rubro restaurantes en el distrito de Tumbes, 2017?

OBJETIVO GENERAL

Fue, Determinar las características de la competitividad y capacitación de las MyPes sector servicios rubro restaurantes en el distrito de Tumbes, 2017.

MIS SIGUIENTES OBJETIVOS ESPECÍFICOS FUERON:

- ❖ Establecer como las características de la frecuencia en la capacitación contribuyen en la competitividad de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes del Distrito de Tumbes, 2017.
- ❖ Determinar cómo las características del tipo de capacitación contribuyen a la competitividad de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de Tumbes, 2017.

Es por eso que mi justificación fue, en el campo de la justificación de la presente investigación, se justifica en lo práctico, por que utiliza mecanismos que permite conocer y encaminar a los restaurantes en el Distrito de Tumbes, desde los aspectos de la competitividad y capacitación. Se justifica teóricamente porque contiene una apertura de conocimiento de la competitividad, capacitación, teniendo como base el uso de herramientas como el buen servicio, calidad de productos y servicios, desempeño y actitud de servicio (Miller y Salkiu, 2002). Tiene una justificación metodológica, por la aplicación sistematizada del proceso de la investigación,

encaminada a la detección de datos cuantitativos que determinan las características sin vulneración alguna, y se recogen los datos en un solo momento, en este caso servicio de restaurantes (Batista, 2006). Institucionalmente este estudio beneficiara a la universidad, servirá de aporte para las bibliotecas constituyéndose en una base de consultas para próximas investigaciones que realicen las facturas generaciones de estudiante, además permitirá a la MYPE el manejo del negocio motivando al cambio, para una mejor prestación de los servicios. (Batista, 2006). Se justifica profesionalmente, en la medida en que me permitirá obtener el grado académico de bachiller en administración. Se justifica por convivencia porque permite conocer la realidad de la competitividad y capacitación del sector servicio rubro restaurante del Distrito de tumbes, promoviendo el fortalecimiento de los integrantes de las MYPE. Desde los factores metodológicos de la investigación esta es descriptiva; de nivel: cuantitativo; con diseño: no experimental y de corte transversal, dado que las características se recogerán sin variación alguna, y se obtendrán en un solo momento; las variables de la investigación o palabra clave son: competitividad y capacitación; las unidades económicas objeto de la investigación es Diez (10) MYPES para la variable competitividad y Veinticinco (25) trabajadores para la variable de capacitación dedicadas al sector y rubro en estudio; la población de la variable competitividad, sus objetivos específicos es finita, involucrando al dueño de cada restaurante, con respecto a la variable capacitación la muestra es finita; de otro lado la recolección de información se aplicara a través de encuesta por medio del instrumento del cuestionario.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

Según Gallozo (2017) En su investigación “caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las mype sector servicio rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz, periodo 2016”, tiene como propósito describir la caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las mype sector servicio rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz, periodo 2016, tiene como metodología cuantitativo descriptivo con un diseño de investigación no experimental descriptivo, una población de 58 trabajadores del sector de servicio rubro restaurantes, utilizando encuesta, cuestionario y entrevista como instrumento recolección de datos, concluyo que dentro del trabajo es brindarle a lograr a tener un mejor servicio a los clientes, y así ganar mercado.

Para Peña (2016) En su investigación “Caracterización de la capacitación y competitividad en las mype, rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, año 2016”, tiene como propósito determinar las características de la caracterización de la capacitación y competitividad en las mype, rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, año 2016, tiene como metodología nivel descriptivo con un diseño de investigación no experimental, una población de todas las MyPes del centro de Piura, utilizando cuestionario, encuesta y entrevista como instrumentos de correlación de datos, concluyo que dentro de las características de la capacitación encontradas en las mype de

estudio, se tiene que más de la mitad de los colaboradores han recibido capacitación por parte del restaurante que se le dio, se dice que las principales características de la competitividad es identificadas a la calidad, tanto a los productos ofrecidos, la atención que se le da al cliente, se dice que el precio medio es acorde con la competencia y la buena ubicación del establecimiento que está ubicada.

Seguidamente Román (2016) En su investigación “caracterización de la capacitación y competitividad en las MyPe de servicio rubro pizzería en el centro de Piura, año 2016” tiene como propósito determinar la características de la capacitación y competitividad en las MyPe de servicio rubro pizzería en el centro de Piura 2016. El tipo de investigación fue descriptiva, con una población de 35 trabajadores, utilizando encuesta, cuestionario, el instrumento es la recolección de datos, concluyo que dentro esta pizzería es mejor su producto, su desempeño de cada trabajador, brindar capacitación a los trabajadores para así brindar el buen servicio a sus trabajadores.

Ya que Albán (2016) En su investigación “Características de la competitividad y rentabilidad de las mype del sector servicios rubro restaurantes pollerías de la ciudad de Sullana, año 2016”. Tiene como propósito determinar las características de la competitividad y rentabilidad de las mype del sector servicios rubro restaurantes pollerías de la ciudad de Sullana 2016. Tiene como metodología cuantitativo – descriptivo con un diseño de investigación no experimental, una población por propietarios o representantes de las 25 MyPe en la ciudad de Sullana, utilizando encuesta, cuestionario como instrumento de

recolección de datos, concluyo que la competitividad y rentabilidad de la MyPe el sector servicios rubro restaurantes pollería que está ubicada en la ciudad de Sullana, carecen un buen equipamiento, los mozos demuestran su capacitación de su buena atención así los clientes.

Pues Villalta (2016) En su investigación “caracterización de la competitividad y capacitación de las mypes rubro metal mecánica en tumbes 2016”, tiene como propósito describir las principales caracterización de la competitividad y capacitación de las mypes rubro metal mecánica en tumbes 2016, con un diseño de investigación descriptiva situacional, con una población considerados a los trabajadores, gerentes, aplicando documentos y normas como instrumento de recolección de datos, concluyo en el rubro metal mecánica encontramos que hacen una competencia de calidad en donde desean identificarse buscando su mercado y poder mejorar su proceso productivo, lograr un mayor eficiencia y brindar un servicio de calidad, una administración participativa, desarrollando el trabajo en equipo, para así alcanzar la competitividad.

Además, Cruz (2016) En su investigación “Caracterización competitividad y gestión de calidad en las mype rubro banano orgánico en tumbes, 2016”, tiene como propósito determinar las principales características de caracterización competitividad y gestión de calidad en las mype rubro banano orgánico en tumbes, 2016. Tiene como metodología descriptivo – cuantitativo con un diseño de investigación no experimental, una población de 40 trabajadores entre ellos personal administrativo y personal laboral de distrito de Tumbes, utilizando encuesta, cuestionario como instrumento de re recolección de datos,

concluyo que dentro de la empresa su característica incluye la experiencia del área de competitividad y gestión de calidad en el trabajo para tener un mejor proceso en la enseñanza y aprendizaje.

Asimismo, Feijoo (2016) En su investigación “caracterización de la capacitación y competitividad en las MyPes comerciales rubro electrodomésticos en tumbes, 2016”. Tiene como propósito determinar las características de la capacitación y competitividad en las mypes comerciales rubro electrodomésticos en tumbes 2016, tiene como metodología descriptiva con un diseño de investigación no experimental, una población de 4 MyPes, conformada por 55 trabajadores del distrito de tumbes , utilizando encuesta, cuestionario como instrumento de recolección de datos, concluyo que la capacitación y competitividad en las MyPes comerciales rubro electrodoméstico en tumbes, deberíamos analizar proyectos, encuestar a los trabajadores, evaluarlos como se capacitan en su trabajo, una vez analizado todo eso, es ahí donde entra la competitiva de los trabajadores brindarle el buen servicio a sus clientes.

Del mismo modo Navarro (2015) En su investigación “competitividad y gestión de calidad en las mype, de confecciones trajes de fiesta, mercado modelo - Piura 2015”. Tiene como propósito determinar los factores de la competitividad y gestión de calidad en las mype, de confecciones trajes de fiesta, mercado modelo - Piura 2015. Tiene como metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, con un diseño de investigación no experimental, una población que se le tuvo que hacer un análisis de estudio de muestra a las personas de

ambos sexo femenino y masculino desde los 15 años a mas, de la provincia de Piura, utilizando entrevista, cuestionario como instrumento el cuestionario de recolección de datos, concluyo que los factores de la competitividad es dar capacidades, dar recursos a los comerciales, tener experiencia y sobre todo la comunicación para así llegar a tener una buena calidad en los servicios y la productividad.

Sin embargo, Cornelio (2015) En su investigación “caracterización del financiamiento y marketing de las mypes del sector comercio - rubro venta de ropa para bebes, en el distrito de Trujillo, año 2014. Tiene como propósito describir las principales Características de caracterización del financiamiento y marketing de las mypes del sector comercio - rubro venta de ropa para bebes, en el distrito de Trujillo 2014, tiene como metodología cuantitativa con un diseño no experimental descriptivo, una población de 83 MyPes en el distrito de Trujillo, utilizando encuestas como instrumento recolección de datos, concluyo que dentro del sector comercio - rubro venta de ropa de bebes es la satisfacción de tener un buen marketing para que así atrae clientes nuevos, y tenga una mejora imagen de marketing y ganar mercado.

Por otro lado, Alburqueque (2014) En su investigación “Caracterización de la competitividad y la capacitación en las MyPes del sector comercial, rubro de textiles de la ciudad de Sullana, año 2014”. Tiene como propósito determinar las principales características de la caracterización de la competitividad y la capacitación en las MyPes del sector comercial, rubro de textiles de la ciudad de Sullana 2014. Tiene como metodología cuantitativa descriptiva con un

diseño de investigación experimental descriptivo, con una población de 20 microempresarios en la ciudad de Sullana, utilizando encuesta, cuestionario como instrumento del cuestionario es la recolección de datos, concluyo que dentro de la competitividad un 40 % de los encuestados que se le dieron consideran un grado de que si aplica al máximo y lo consideran, mientras un 55% es un grado mínimo y medio que lo consideran, es por eso que no hay una aprobación significativa sobre el sector comercial, rubro textiles en la ciudad de Sullana.

También Beltrán (2014) En su investigación “caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las mypes del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014”. Tiene como propósito describir las principales características de caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las mypes del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote 2014 con un diseño de investigación no experimental – transversal – descriptivo – cuantitativo, una población de 32 MyPe en el distrito de Chimbote, utilizando encuesta, cuestionario como instrumento de recolección de datos, concluyo que dentro del sector industria, rubro panadería vemos que estos trabajadores obtuvieron capacitación y eso lo ayudo a tener un mejor producto, un mejor servicio, que le ayudo a ganar mercado.

Según Martel & Sánchez (2013) En su investigación “plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “sport club” de la ciudad de Trujillo – 2013”. Tiene como propósito demostrar que el plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del

gimnasio sport club de la ciudad de Trujillo 2013. Con un diseño de investigación experimental, una población de todas las MyPe de la ciudad de Trujillo, utilizando cuestionario, encuesta como instrumento de recolección de datos, concluyo que dentro del club debemos analizar una capacitación para sí tener una mejor satisfacción al cliente y dar un buen desempeño que se les da a los trabajadores.

De manera que Cerna (2013) En su investigación “Incidencia de la capacitación y competitividad de las micro y pequeñas empresas del Perú 2013”, tiene como propósito describir las principales características de la Incidencia de la capacitación y competitividad de las micro y pequeñas empresas del Perú 2013. Tiene como metodología cuantitativa, cualitativa con un diseño no experimental, una población basada que se trata de un trabajo bibliográfico en la MyPe del Perú, utilizando revisiones de literatura como instrumento recolección de datos, concluyo que dentro de la empresa es demostrar a la gente que en esta empresa si se pueden desarrollar una carrera, o alcanzar un grado de conocimientos que les permiten llegar y levantar a la empresa.

Por esa razón Ugaz (2012) En su investigación “propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma iso 9001 – 2008, aplicada a una empresa de fabricación de lejías”. Tiene como propósito analizar la situación actual de gestión de calidad, con un diseño de investigación descriptiva situacional, con una población considerada de la empresa de lejías, aplicando documentos y normas como instrumento de recolección de datos, concluyo que la implementación de un sistema de gestión

de calidad mejorará la imagen corporativa de la empresa, y fortalecerá los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización.

Con el fin de Hidalgo & Ponce (2011) En su investigación. “Capacitación y empleo para la MYPE a través del SENCE”. Tiene como propósito evaluar el empleo, con un nivel de investigación experimental, la población que les hizo a los trabajadores que son alrededor de 170 becas semestrales en la provincia de Valdivia, utilizando encuesta, programas para así generar información a los trabajadores como instrumento de recolección de datos, concluyo que dentro del empleo de las becas que se les dieron fue darle programas de capacitación enfocada sus trabajadores y microempresarios.

2.2 BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES

2.2.1 VARIABLE DE COMPETITIVIDAD

A. Definición:

“La competitividad es la capacidad de competir, capacidad que tiene una persona, empresa o país para obtener rentabilidad en el mercado frente a sus otros competidores; son la relación entre la calidad y el coste del producto”.

B. Importancia

La competitividad para una empresa es la capacidad que tiene para producir bienes o servicios, es una de las actitudes más importante, saber cómo administrar los recursos de la empresa. La productividad es la relación entre la producción obtenida mediante un sistema de producción de bienes y/o servicios y los recursos utilizados para

obtenerla, es decir su uso eficiente o la relación entre los resultados obtenidos con respecto a los recursos usados y el tiempo que toma conseguirlos. (Garcia, 2019)

C. Tipos de competitividad

Sus tipos de la competitividad se definen en lo siguiente:

“Competitividad interna: es la fuerza de superación que tiene por sí misma y su capacidad evolutiva para ser más eficiente”.

“Competitividad externa. Se basa entonces en los logros conseguidos por una empresa en el contexto del mercado; que deberá analizar entonces el dinamismo de la industria, la innovación, etc”.

D. Ventajas y Desventajas

“Las ventajas de la competitividad puede definir en la mayor motivación al personal, mayor trabajo en equipo excelente calidad en sus instalaciones y distribuciones, una excelencia calidad en sazón y servicio”. Asimismo dentro las desventajas de competitividad se da en “la competencia, identificar problemas con el personal, los costos de instalación altos, se tiene que empezar de cero con publicidad para posicionarse en el mercado”.

2.2.2 VARIABLE DE CAPACITACION

A. Definición

Se dice que la capacitación es un proceso educativo a corto plazo, por medio del cual las personas se adquieren conocimientos, ya que es un proceso de aprendizaje en el que se adquieren habilidades y

conocimientos necesarios para alcanzar objetivos definidos. Es por eso que su importancia de la capacitación es la necesidad que tiene las empresas u organización porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundando en beneficios para la empresa. (Mendoza, 2011)

B. Importancia:

“La capacitación es de bastante importante para toda la organización porque contribuye el desarrollo de los colaboradores tanto al personal como profesional, puedan conocer, plantear y realizar sus actividades para que así incremente su desempeño laboral”.

C. Tipos de capacitación

“La capacitación se distingue en los siguientes tipos: capacitación para el trabajo, capacitación en el trabajo, capacitación informal, capacitación formal, capacitación pre ingreso, capacitación de inducción, capacitación promocional, capacitación técnica, capacitación conductual”.

D. Ventajas y Desventajas

“Pues sus ventajas de capacitación consiste en mejorar el clima organizacional, crear una mejora imagen de la empresa, aumento de la productividad, ayuda a prevenir riesgo de trabajo”.

“Por lo tanto las desventajas de capacitación no se considera alguna importancia, permite alcanzar la calidad, producción, comodidad, seguridad y bienestar mutuo”.

III. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION

Dicho por Fidias (2012), no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis.

IV. METODOLOGIA

4.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación será no experimental, porque no podemos medir la variable.

TIPO INVESTIGACIÓN

El estudio fue de tipo descriptivo.

EL NIVEL INVESTIGACIÓN

La investigación fue de nivel cuantitativo. POBLACION Y MUESTRA

4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

4.2.1 POBLACIÓN:

P1: La población para la variable competitividad se considera finita, la misma que está conformada por 10 MYPES del rubro restaurantes.

P2: La población para la variable capacitación se considera finita y está conformada por 25 trabajadores dedicadas al servicio de restaurantes.

4.2.2 MUESTRA:

No probabilística y por conveniencia: considerando a 10 MYPES y a un total de 25 trabajadores.

4.3 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS (Preguntas)	ESCALA DE MEDICIÓN
Dependiente (Y) : Competitividad	(Porter, 2008), Al referirse a la competitividad de una firma, se están tomando en cuenta mercados en donde los productores tienen capacidad de controlar el proceso de fijación de precios, a diferencia de los mercados de libre competencia, en los que aquéllos los establece el mercado.	Se pretenderá determinar, describir las características de la competitividad de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.	Relación con los Trabajadores	▪ Empatía	1. ¿Considera que es importante tener empatía con sus trabajadores? 2. ¿En su relación con los trabajadores usted asume la posición para comprenderlos?	Nominal
				▪ Reconocimiento Laboral	3. ¿Considera que los trabajadores deben ser bien compensados por el trabajo realizado? 4. ¿Sus trabajadores están bien remunerados por el trabajo que realizan?	
				▪ Trato	5. ¿Considera que es importante el trato que se les debe dar a los trabajadores? 6. ¿Trata a sus trabajadores con amabilidad?	
			Innovación	▪ Elementos Tangibles	7. ¿Considera que es importante que todo negocio cuente con un buen local, buena cubertería y locería? 8. ¿Su negocio cuenta con estos elementos tangibles?	Nominal
				▪ Adaptabilidad	9. ¿A su parecer; innovar es adaptarse a los cambios que se dan en el mercado? 10. ¿Considera que su negocio se innova a los cambios?	
				▪ Producto	11. ¿Considera importante que todo negocio debe innovar en cuanto a la calidad de producto que ofrece? 12. ¿Su negocio ha innovado en la calidad de producto que ofrece?	

Fuente: Elaboración Propia

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS (Preguntas)	ESCALA DE MEDICIÓN
Independiente (X) : Capacitación	(Mondy y Noe, 2005). Al referirse capacitación, es el centro de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar las capacidades de los empleados y el desempeño organizacional, esto coincide que la son procesos que utiliza la organización para instruir a los empleados y así desarrollar sus habilidades como conocimientos para que se desenvuelvan de mejor manera en el campo laboral.	Se pretenderá determinar, describir las características de la capacitación de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.	Frecuencia	▪ En el último año	13. ¿En el último año ha recibido capacitación? 14. ¿La capacitación que recibió fue efectiva?	Nominal
				▪ N° de veces	15. ¿Recibió capacitación entre 1 a 3 veces? 16. ¿Recibió capacitación de 4 a más?	
			Tipos	▪ Formal	17. ¿La capacitación que ha recibido ha sido formal?	Nominal
				▪ Por inducción	18. ¿Considera que es importante la capacitación por inducción? 19. ¿En su centro laboral recibió capacitación por inducción?	
				▪ Técnica	20. ¿Considera que en su trabajo le deben impartir capacitación técnica?	

Fuente: Elaboración Propia

4.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

TÉCNICA

Para Alelu, López, & Rodríguez, (s.f.) se empleó la técnica de la encuesta que fue aplicada a los clientes para la variable de competitividad y para la variable de capacitación se le encuestara a los trabajadores, diez servicios rubro restaurantes. De la ciudad de Tumbes durante el año 2017.

INSTRUMENTO

Para García, (2002) el cuestionario viene a ser preguntas formuladas de manera ordenada, de las dimensiones de cada una de las variables en investigación, que aborda la encuesta. Triangula mediante los objetivos específicos y el marco teórico de la investigación, con las respuestas que se obtienen de la muestra.

4.5 PLAN DE ANALISIS

Para Alarcón & Gutiérrez, el plan de análisis detallada las medidas de resumen de las variables Competitividad y Capacitación, y como serán presentadas, indicando los modelos y técnicas estadísticas a usar. Se recogió los datos mediante el instrumento (encuesta), se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se usó del programa de hojas de cálculo Excel 2013. Luego se realizó el análisis del instrumento. Programa SPSS versión 21 y valido por expertos mediante la técnica de (método de juicio por experto) por especialistas.

4.6 MATRIZ DE CONSISTENCIA

CARACTERIZACION DE LA COMPETITIVIDAD Y CAPACITACION DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE TUMBES, 2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES DIMENSION	POBLACION Y MUESTRA	METODO Y DISEÑO	TÉCNICA E INSTRUMENTO
¿Cuáles son las características de la competitividad y capacitación de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes en el distrito de Tumbes, 2017?	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar las características de la competitividad y capacitación de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes en el distrito de Tumbes, 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer como la características de la frecuencia en la capacitación contribuyen en la competitividad de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes del Distrito de Tumbes, 2017. ▪ Determinar cómo las característica del tipo de capacitación contribuyen a la competitividad de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de Tumbes, 2017. 	Dicho por Fidias (2012), no todas las investigacion es tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis	<p>Competitividad</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Relación con los trabajadores ▪ Innovación <p>Capacitación</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Frecuencia ▪ Tipos 	<p>POBLACION: 10 MYPES del rubro restaurantes</p> <p>MUESTRA: No probabilística y por conveniencia; considerando a 10 MYPES y a un total de 25 trabajadores</p>	<p>TIPO: Descriptivo</p> <p>NIVEL: cuantitativo</p> <p>DISEÑO: No experimental, porque no podemos medir la variable.</p>	<p>TECNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>

Elaboración: Propia del Estudiante

4.7 PRINCIPIOS ETICOS

Entiendo a los principios éticos como las reglas que sirven como guía para orientar la conducta, existen, sin embargo, numerosos principios éticos compartidos a nivel social. Pérez porto & Merino (2013). En la presente investigación se tomarán en cuenta los siguientes principios éticos:

- **Accesibilidad:** acercamiento o trato a las personas entrevistadas.
- **Búsqueda de la verdad:** forman la mente, con lo que se dice o se siente.
- **Coherencia:** relación de una cosa con otras.
- **Compromiso:** palabra dada o fe.
- **Perseverancia:** firmeza en la consecución de los propósitos.

V. RESULTADOS

5.1 RESULTADOS DE LA VARIABLE COMPETITIVIDAD

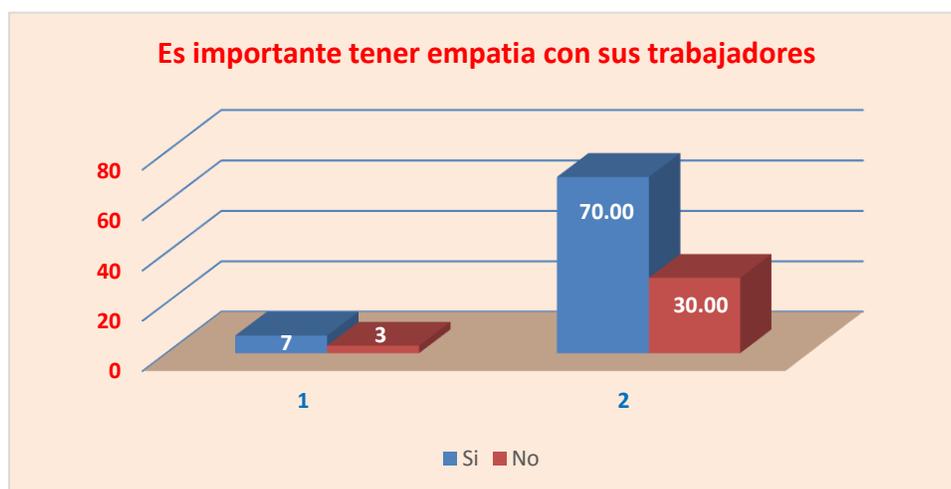
5.1.1 Según objetivo específico 01:

Tabla 1: ¿Considera que es importante tener empatía con sus trabajadores?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Si	7	70.00
No	3	30.00
TOTAL	10	100.00

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 1



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2: ¿En su relación con los trabajadores usted asume la posición para comprenderlos?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Si	8	80.00
No	2	20.00
TOTAL	10	100.00

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 2



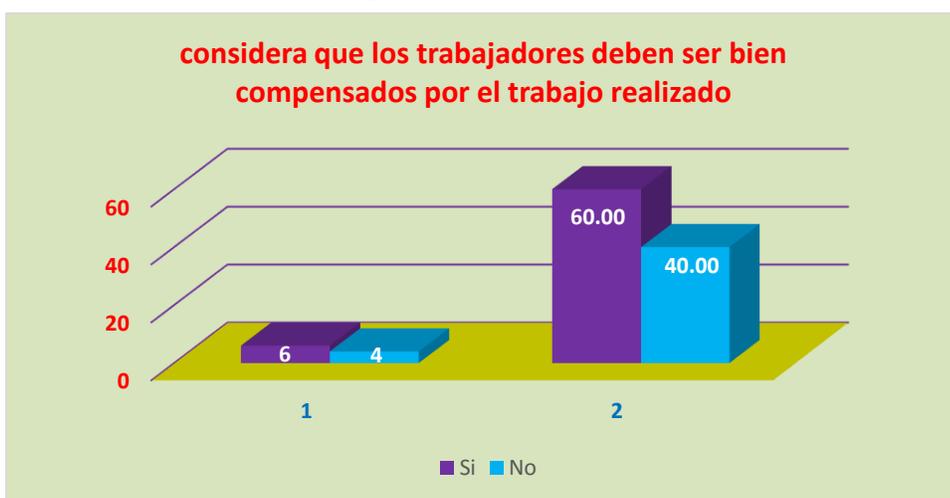
Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 3: ¿Considera que los trabajadores deben ser bien compensados por el trabajo realizado?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Si	6	60.00
No	4	40.00
TOTAL	10	100.00

Fuente: Elaboración Propia

Grafico N° 3



Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 4: ¿Sus trabajadores están bien remunerados por el trabajo que realizan?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Si	7	70.00
No	3	30.00
TOTAL	10	100.00

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 4



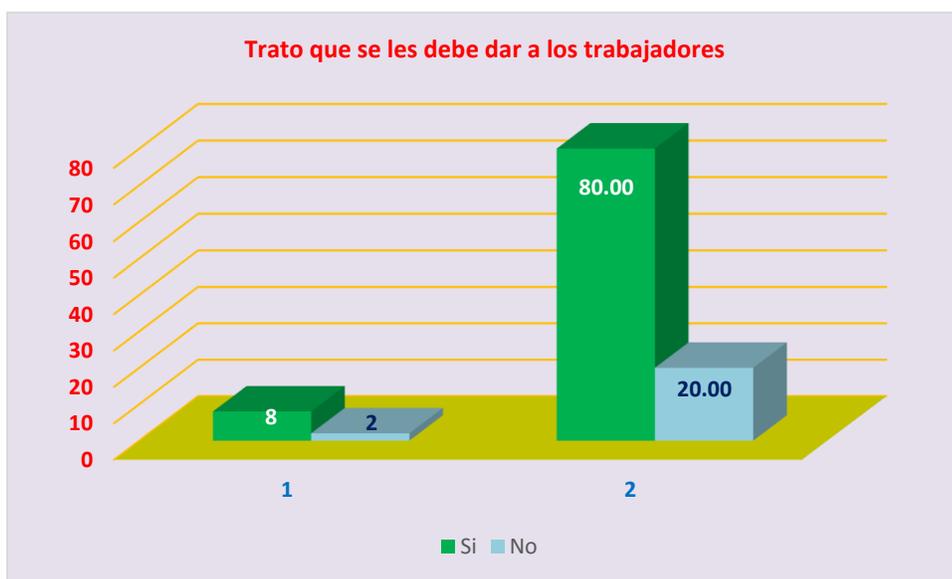
Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 5: ¿Considera que es importante el trato que se les debe dar a los trabajadores?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Si	8	80.00
No	2	20.00
TOTAL	10	100.00

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 5



Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 6: ¿Trata a sus trabajadores con amabilidad?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Si	10	100.00
No	0	0.00
TOTAL	10	100.00

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 6



Fuente: Elaboración Propia

5.1.2 Según objetivo específico 02:

Tabla N° 7: ¿Considera que es importante que todo negocio cuente con un buen local, buena cubertería y locería?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Si	8	80.00
No	2	20.00
TOTAL	10	100.00

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 7



Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 8: ¿Su negocio cuenta con estos elementos tangibles?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Si	8	80.00
No	2	20.00
TOTAL	10	100.00

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 8



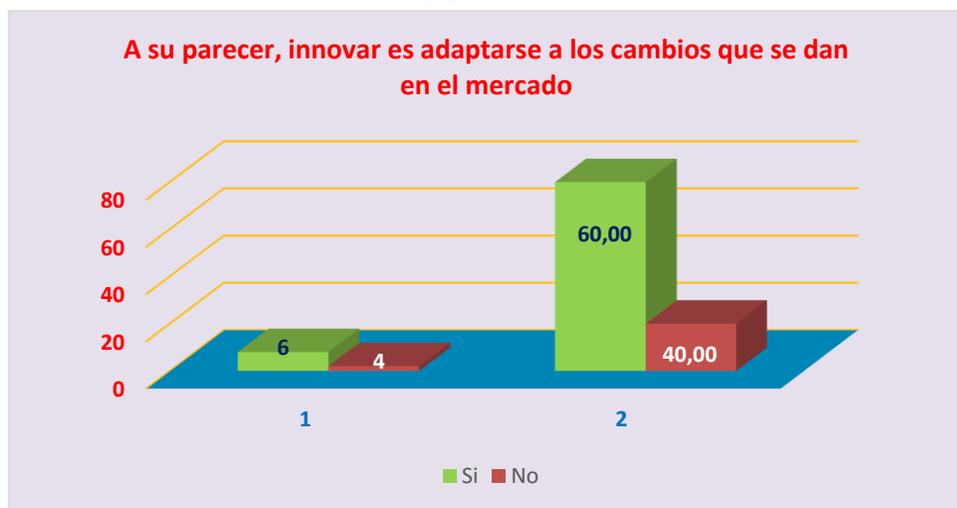
Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 9: ¿A su parecer, innovar es adaptarse a los cambios que se dan en el mercado?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Si	6	60.00
No	4	40.00
TOTAL	10	100.00

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 9



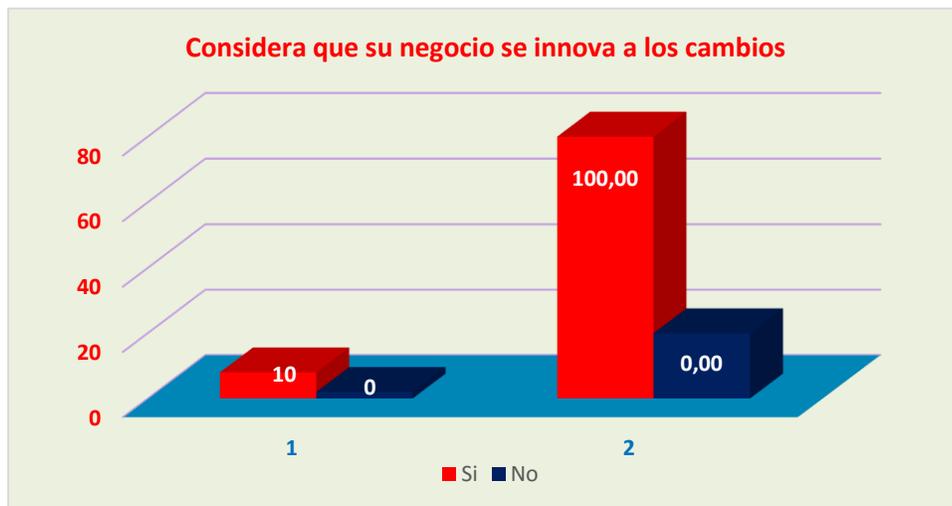
Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 10: ¿Considera que su negocio se innova a los cambios?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Si	10	100.00
No	0	0.00
TOTAL	10	100.00

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 10



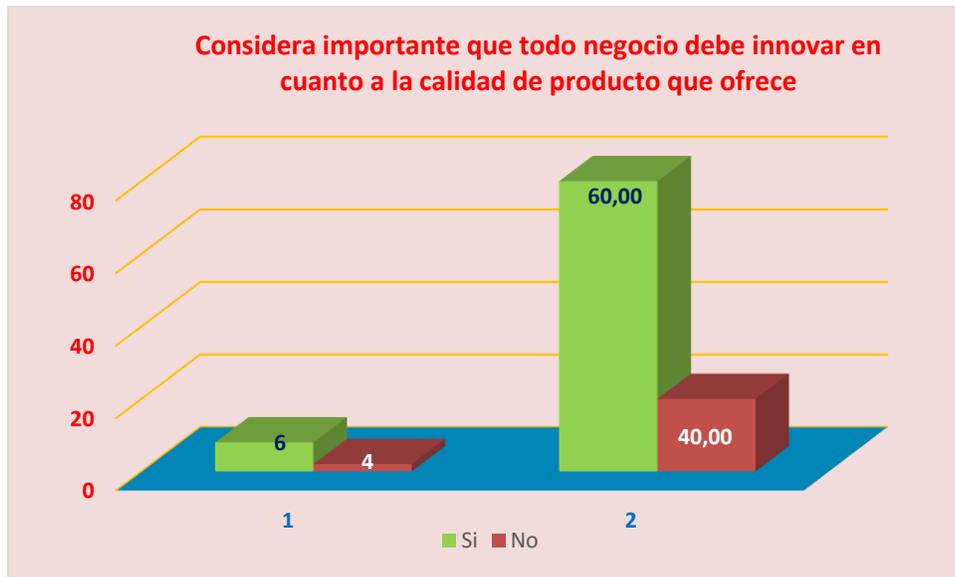
Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 11: ¿Considera importante que todo negocio debe innovar en cuanto a la calidad de producto que ofrece?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Si	6	60.00
No	4	40.00
TOTAL	10	100.00

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 11



Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 12: ¿Su negocio ha innovado en la calidad de producto que ofrece?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Si	7	70.00
No	3	30.00
TOTAL	10	100.00

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 12



Fuente: Elaboración Propia

5.2 RESULTADOS DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN

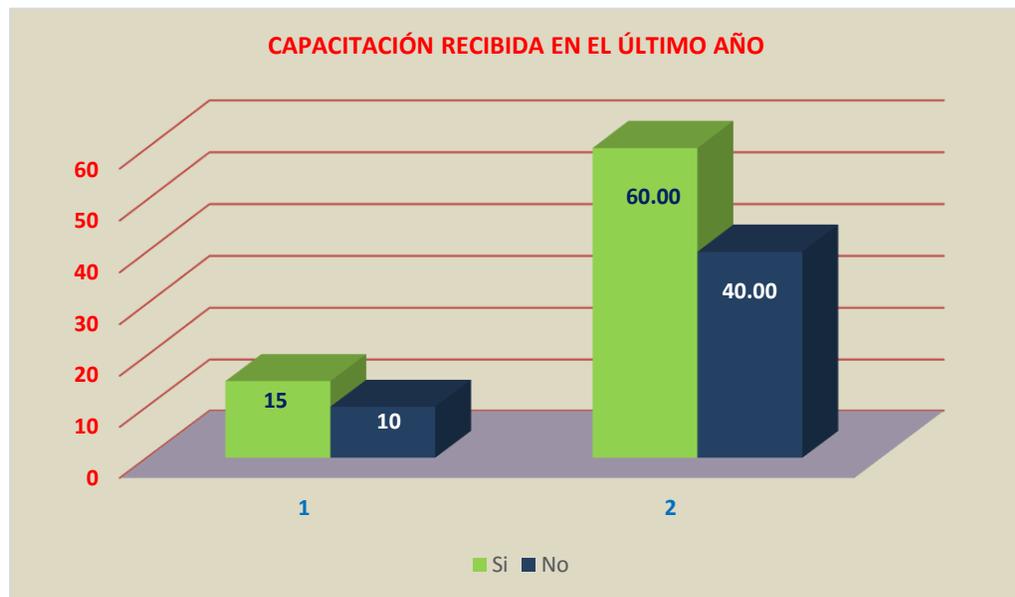
5.2.1 Según objetivo específico 01

Tabla 13: ¿En el último año ha recibido capacitación?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Si	15	60.00
No	10	40.00
TOTAL	25	100.00

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 13



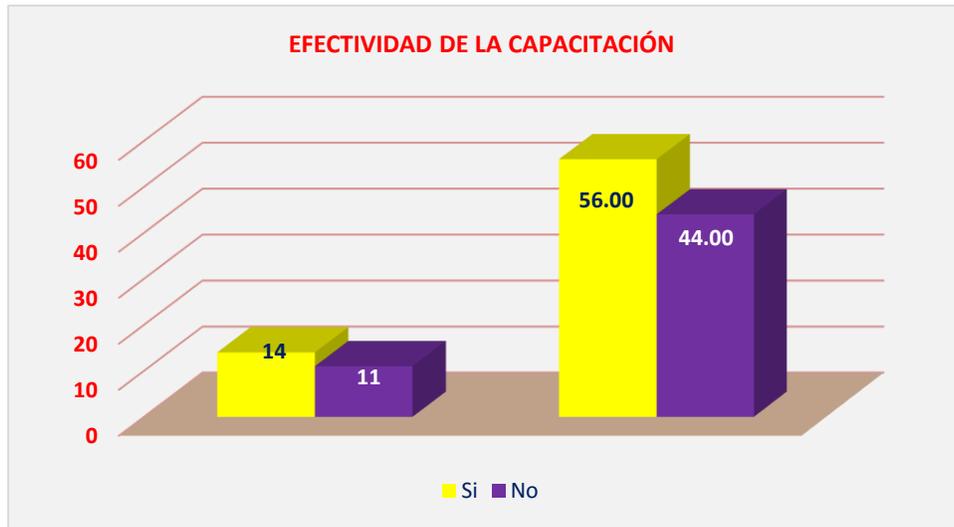
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 14: ¿La capacitación que recibió fue efectiva?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Si	14	56.00
No	11	44.00
TOTAL	25	100.00

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 14



Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 15: ¿Recibió capacitación entre 1 a 3 veces?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Si	15	60.00
No	10	40.00
TOTAL	25	100.00

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 15



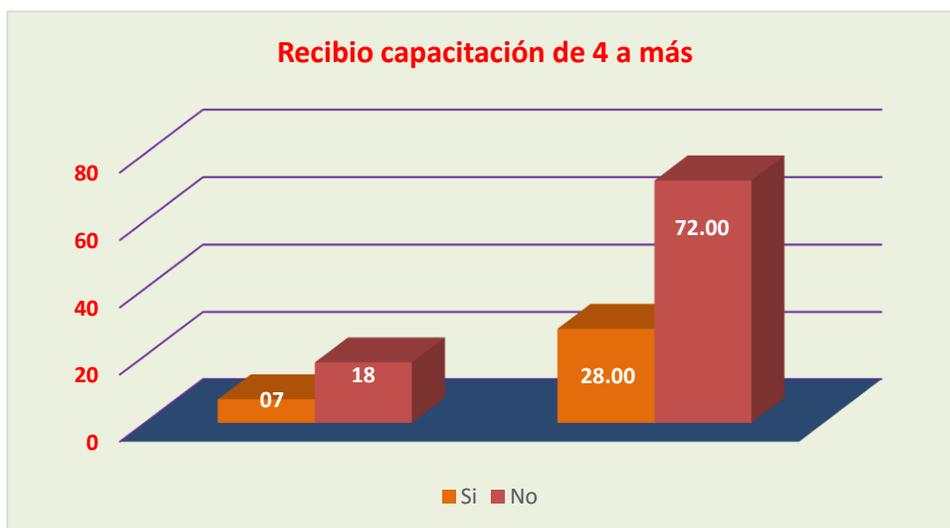
Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 16: ¿Recibió capacitación de 4 a más?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Si	07	28.00
No	18	72.00
TOTAL	25	100.00

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 16



Fuente: Elaboración Propia

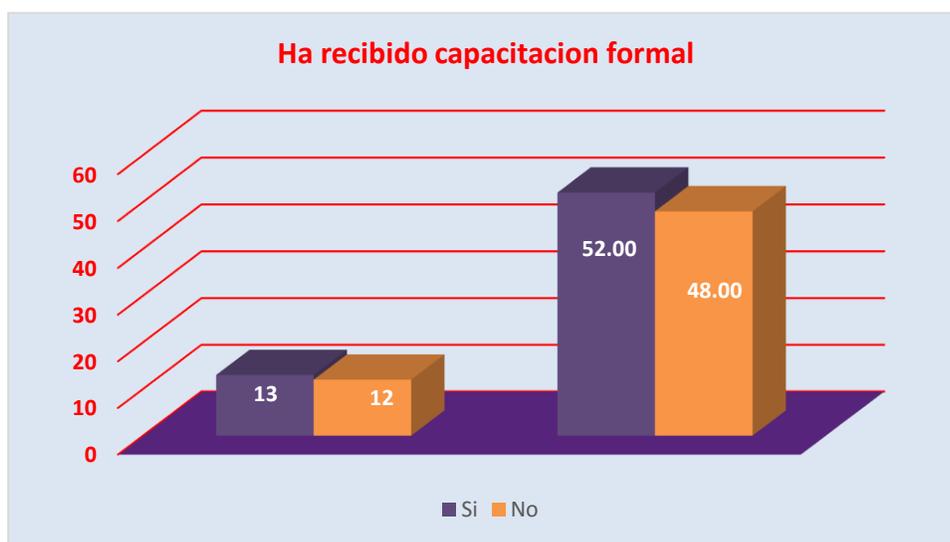
5.2.2 Según objetivo específico 02

Tabla N° 17: ¿La capacitación que ha recibido ha sido formal?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Si	13	52.00
No	12	48.00
TOTAL	25	100.00

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 17



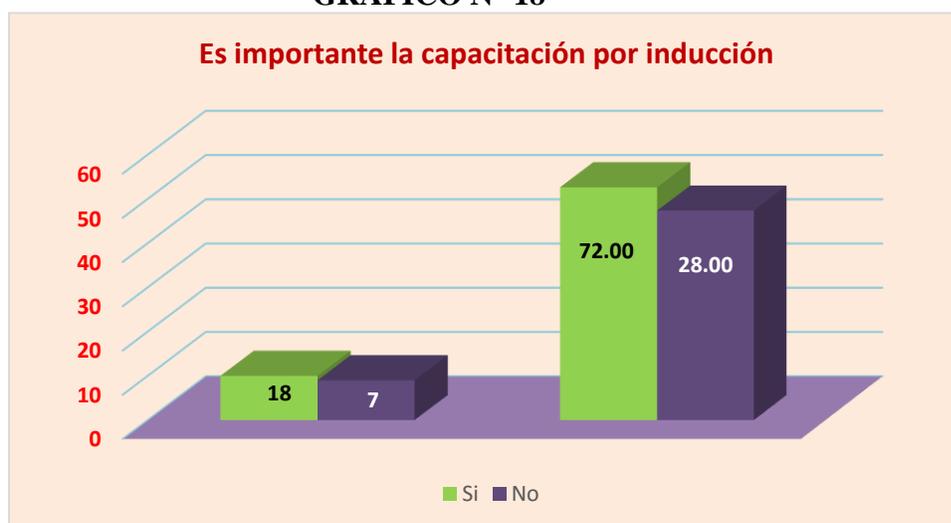
Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 18: ¿Considera que es importante la capacitación por inducción?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Si	18	72.00
No	7	28.00
TOTAL	25	100.00

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 18



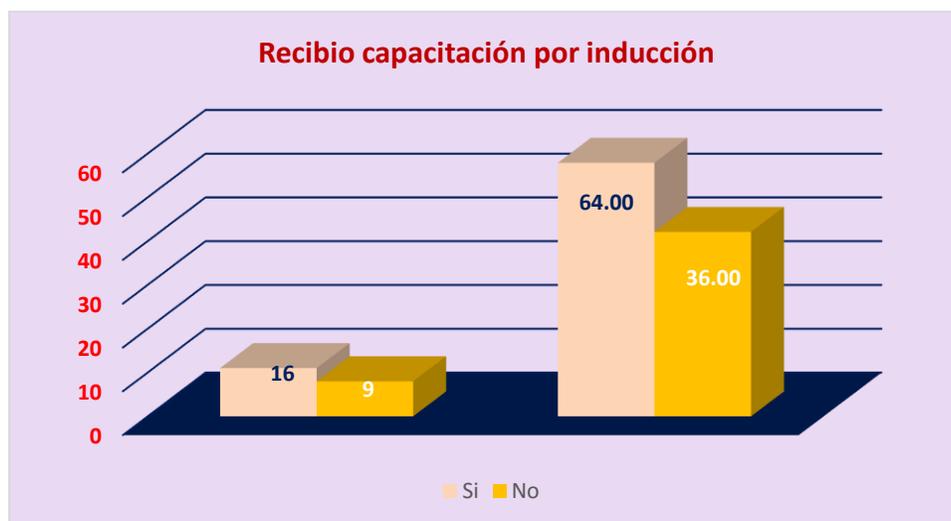
Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 19: ¿En su centro laboral recibió capacitación por inducción?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Si	16	64.00
No	9	36.00
TOTAL	25	100.00

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 19



Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 20: ¿Considera que en su trabajo le deben impartir capacitación técnica?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Si	20	80.00
No	5	20.00
TOTAL	25	100.00

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 20



Fuente: Elaboración Propia

5.3 ANALISIS DE RESULTADOS

Teniendo en cuenta los objetivos específicos podemos analizar los resultados en base a la información obtenida mediante la tabulación; tal es así que:

5.3.1 Según el objetivo específico 01.

De acuerdo a la tabla y gráfico N° 01, se puede identificar que del total de 10 MYPES identificadas en el sector servicio rubro restaurantes, el 70% que representa a 07 restaurante, consideran que si es importante tener empatía con sus trabajadores; mientras que un 30% que representa a 03 restaurantes consideran que no es importante tener empatía con sus trabajadores.

En cuanto a la tabla y gráfico N° 02, concerniente a la relación con los trabajadores en cuanto a su comprensión; del total de 10 MYPES encuestadas, el 80% que representa a 08 restaurantes manifestaron que si asumen la posición de comprensión; mientras que un 20% (02 de ellos) señalaron no asumir la posición de ellos para poder comprenderlos.

Por otro lado, la tabla y gráfico N° 03 en cuanto a la compensación por los trabajos realizados; del total de 10 MYPES encuestadas, el 60% que representa a 6 restaurantes indicaron que si deben ser compensados los trabajadores por la labor realizada; mientras que un 40% que representa a (04 de ellos) expresaron que estos no deben ser compensados por la labor realizada. Así mismo, la tabla y gráfico N° 04 en cuanto a la remuneración de los trabajadores por la labor que realizan; del total de 10 MYPES encuestadas, el 70% que representa a 07 restaurantes manifestaron que sus trabajadores si están bien remunerados;

mientras que un 30% que representa a (03 de ellos) sostuvieron que sus trabajadores no son bien remunerados por la labor que realizan.

En cuanto, a la tabla y gráfico N° 05 respecto a la importancia del trato que se les debe dar a los trabajadores; del total de 10 MYPES encuestadas, el 80% que representa a 08 restaurantes manifestaron que si es importante el trato que se les debe dar a los trabajadores; mientras que un 20% que representa a (02 de ellos) sostuvieron que no es importante el trato que se les debe dar a los trabajadores.

Por consiguiente, la tabla y gráfico N° 06 en lo que respecta al trato con amabilidad a sus trabajadores, del total de 10 MYPES encuestadas, todas sin excepción consideraron que si los tratan con amabilidad a sus trabajadores.

De acuerdo al análisis realizado en las MYPES dedicadas a este rubro de negocios, se puede rescatar que el 70% considera que si es importante tener empatía con los trabajadores, tal es así que un 80% manifestó asumir la posición de ellos para poder comprenderlos; a tal punto que el 60% asevero que estos deben ser compensados por la labor que realizan, a esto se debe que un 70% de las MYPES sostienen que sus trabajadores están bien remunerados; y al mismo tiempo el 80% de ellos señala que es importante el trato que se les debe dar, más aún que el 100% del total de las MYPES coincidieron que si tratan con amabilidad a sus trabajadores.

La tabla y gráfico N° 13, en cuanto a la capacitación que han recibido los trabajadores en el último año; del total de trabajadores encuestados, el 60% que representa a 15 de ellos manifiesta que si ha recibido capacitación en el último año; a diferencia del 40% (10 de ellos) que señala no haber recibido

capacitación durante el último año. Sin embargo, la tabla y gráfico N° 14 señalan la efectividad de dicha capacitación, tal es así que; del total de trabajadores encuestados, el 56% que representa a 14 de ellos, indicó que si fue efectiva la capacitación que recibió, mientras que el 44% que representa 11 de ellos expreso que la capacitación que recibió no fue efectiva; a tal punto que la tabla y gráfico N° 15 hace referencia al número de veces que recibió capacitación; tal es así que del total de trabajadores encuestados, el 60% (15 de ellos) indicaron que recibieron capacitación entre 1 a 3 veces, a diferencia de un 40% que señalo que no recibió capacitación entre 1 a 3 veces. Por otro lado, la tabla y gráfico N° 16 hace alusión a la capacitación recibida entre 4 a más veces; de lo que se puede señalar que del total de los trabajadores encuestados el 72% que representa a 18 de ellos manifiesta no haber recibido capacitación de 04 a más veces, a diferencia del 28% (07 de ellos) que manifestó si haber recibido capacitación de 04 a más veces.

En ese orden de análisis se puede aseverar que el 60% manifiesta que si ha recibido capacitación el último año; y que dicha capacitación si fue efectiva tal como lo señala el 56%; pero además el 60% de trabajadores sostuvo que en el último año recibieron entre 1 a 3 veces capacitación y un 28% aludió que recibió capacitación de 4 a más veces.

5.3.2 Según el objetivo específico 02.

De acuerdo a la tabla y gráfico N° 07, en cuanto a la importancia que todo negocio debe contar con buen local, cubertería y locería; del total de 10 MYPES encuestadas en el sector servicio rubro restaurantes, el 80% que

representa a 08 restaurante, consideran que si es importante que todo negocio debe contar con buen local, cubertería y locería; mientras que un 20% que representa a 02 restaurantes consideran que no es importante que todo negocio debe contar con buen local, cubertería y locería. Y en cuanto a la tabla y gráfico N° 08, referente a los elementos tangibles con que cuenta el negocio; del total de 10 MYPES encuestadas, el 80% que representa a 08 restaurantes manifestaron que su negocio cuenta con estos elementos tangibles; mientras que un 20% (02 de ellos) señalaron que su negocio no cuenta con estos elementos tangibles.

Por otro lado, la tabla y gráfico N° 09 en cuanto a la adaptabilidad a los cambios que se dan en el mercado; del total de 10 MYPES encuestadas, el 60% que representa a 6 restaurantes indicaron que a su parecer, innovar es adaptarse a los cambios que se dan en el mercado; mientras que un 40% que representa a (04 de ellos) expresaron innovar no es adaptarse a los cambios que se dan en el mercado. Así mismo, la tabla y gráfico N° 10 referente a la innovación de cada negocio a los cambios; del total de 10 MYPES encuestadas, el 100% que representa a 10 restaurantes manifestaron que su negocio si se innova a los cambios.

En cuanto, a la tabla y grafico N° 11 respecto a la importancia que todo negocio debe innovar en a la calidad de producto que ofrece; del total de 10 MYPES encuestadas, el 60% que representa a 06 restaurantes manifestaron que si es importante que todo negocio debe innovar en cuanto a la calidad de producto que ofrece; mientras que un 40% que representa a (04 de ellos) sostuvieron que

no es importante que todo negocio debe innovar en cuanto a la calidad de producto que ofrece. Por consiguiente, la tabla y gráfico N° 12 en lo que respecta a la innovación de cada negocio en cuanto a la calidad del producto que ofrece; del total de 10 MYPES encuestadas, el 70% que representa a 07 restaurantes manifestaron que su negocio si ha innovado en cuanto a la calidad del producto que ofrece; mientras que un 30% que representa (03 de ellos) sostuvieron que su negocio no ha innovado en cuanto a la calidad del producto que ofrece.

De acuerdo al análisis realizado en las MYPES dedicadas a este rubro de negocios, se puede señalar que el 80% considera que si es importante todo negocio cuente con un buen local, cubertería y locería, tal es así que un 80% manifestó que su negocio cuenta con estos elementos tangibles; a tal punto que el 60% manifestó que innovar es adaptarse a los cambios que se dan en el mercado, esto se debe que un 100% de las MYPES encuestadas consideran que su negocio se innova a los cambios. Por otro lado, el 60% de ellos señala que es importante todo negocio debe innovar en cuanto a la calidad de producto que ofrece, más aún que el 70% del total de las MYPES manifestaron que su negocio ha innovado en cuanto a la calidad de producto que ofrece.

La tabla y gráfico N° 17, en cuanto a la formalidad de la capacitación; del total de trabajadores encuestados, el 52% que representa a 13 de ellos manifiesta que si ha recibido capacitación formal; a diferencia del 48% (12 de ellos) que señala no haber recibido capacitación formal. Sin embargo, la tabla y gráfico N° 18 en lo que respecta la importancia de la capacitación por inducción; del total de

trabajadores encuestados, el 72% que representa a 18 de ellos, considera que es importante la capacitación por inducción, mientras que el 28% que representa 7 de ellos expreso que no es importante la capacitación por inducción; a tal punto que la tabla y gráfico N° 19 referente a la capacitación por inducción recibida en su centro laboral; el 64% (16 de ellos) indicaron que si recibieron en su centro laboral capacitación por inducción, a diferencia de un 36% que señalo que no recibió en su centro laboral capacitación por inducción. Por otro lado, la tabla y gráfico N° 20 respecto a la capacitación técnica que debe impartir el centro laboral; se puede señalar que del total de los trabajadores encuestados el 80% que representa a 20 de ellos considera que en su trabajo si le deben impartir capacitación técnica, a diferencia del 20% (05 de ellos) que manifestaron que en su trabajo no deben impartir capacitación técnica.

En ese orden de análisis se puede afirmar que el 52% manifiesta que si ha recibido capacitación formal; y el 72% considera que es importante la capacitación por inducción; pero además el 64% de trabajadores sostuvo que en su centro laboral recibió capacitación por inducción y mientras que un 80% consideró que en su trabajo se debe impartir capacitación técnica.

VI. CONCLUSIONES

En cuanto a las conclusiones se puede indicar que:

1. El 70% considera que si es importante tener empatía con los trabajadores, tal es así que un 80% manifestó asumir la posición de ellos para poder comprenderlos; a tal punto que el 60% asevero que estos deben ser compensados por la labor que realizan, a esto se debe que un 70% de las MYPES sostienen que sus trabajadores están bien remunerados; y al mismo tiempo el 80% de ellos señala que es importante el trato que se les debe dar, más aún que el 100% del total de las MYPES coincidieron que si tratan con amabilidad a sus trabajadores.

Lo anteriormente señalado, es producto de que el 60% de los trabajadores manifestó que si han recibido capacitación el último año; y que dicha capacitación si fue efectiva tal como lo señala el 56%; pero además el 60% de trabajadores sostuvo que en el último año recibieron entre 1 a 3 veces capacitación y un 28% aludió que recibió capacitación de 4 a más veces.

2. El 80% considera que si es importante que todo negocio cuente con un buen local, cubertería y locería, tal es así que un 80% manifestó que su negocio cuenta con estos elementos tangibles; a tal punto que el 60% manifestó que innovar es adaptarse a los cambios que se dan en el mercado, esto se debe que un 100% de las MYPES encuestadas consideran que su negocio se innova a los cambios. Por otro lado, el 60% de ellos señala que es importante todo negocio debe innovar en cuanto a la calidad de producto que ofrece, más aún que el 70% del total de las

MYPES manifestaron que su negocio ha innovado en cuanto a la calidad de producto que ofrece.

Lo indicado en este segundo ítem es producto de que el 52% de los trabajadores manifestó que si ha recibido capacitación formal; y el 72% considera que es importante la capacitación por inducción; pero además el 64% de trabajadores sostuvo que en su centro laboral recibió capacitación por inducción y mientras que un 80% consideró que en su trabajo se debe impartir capacitación técnica.

VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

Hidalgo & Ponce (2011): En su investigación: *“Capacitación y empleo para la MYPE a Través del SENCE”*. Dentro de la información de la MyPe es lograr mejorar sus procesos productivos, y mejorar sus capacitaciones a los trabajadores. (Pág. 36) Universidad Austral De Chile.

Ugas (2012): en su investigación: *“Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma iso 900 – 2008, aplicada a una empresa de fabricación de lejías”*. Se busca tener una gestión de calidad, mejorar la imagen de su empresa, dar un buen servicio para así satisfacer a sus clientes. (Página 93). Universidad Católica Del Perú.

Martel & Sánchez (2013): En su investigación: *“Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio” “sport club”*. Quedo dentro del gimnasio debemos brindarle el mejor proceso de producto al cliente, el buen desempeño, el buen servicio. (Pág. 92) Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote – Perú.

Cerna (2013): En su investigación: *“Incidencia de la capacitación y competitividad de las micro y pequeñas empresas del Perú 2013”*. Se trata que al Perú le falte un sistema nacional de capacitaciones, en algunas partes las MyPes no solo capacitan a su personal gerencial, sino también a sus empleados para así no ver ningún riesgo. (Pág. 30) Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote – Perú.

Alburqueque (2014): En su investigación: *“Caracterización de la competitividad y la capacitación en las MyPes del sector comercial, rubro de textiles”*. Es conocer el perfil del personal que se le está realizando en el sector comercial rubro textiles. (Pág. 79) Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote – Perú.

Beltrán (2014): En su investigación: *“Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las mypes del sector industria, rubro panaderías”*. Se aplica que para todas las empresas es importante usar las técnicas, como charlas, capacitación, encuestar a sus trabajadores para así no ver riesgo dentro de la organización. (Pág. 49) Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote – Perú.

Navarro (2015): En su investigación: *“Competitividad y gestión de calidad en las mype, de confecciones trajes de fiesta, mercado modelo”*. Lo que se aplica en la competitividad y gestión de calidad es tener comunicación, tener motivación a sus colaboradores dentro de la empresa. (Pág. 55) Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote – Perú.

Cornelio (2015): En su investigación: *“Caracterización del financiamiento y marketing de las mypes del sector comercio - rubro venta de ropa para bebés”*. Se base a tener un buen servicio, dar buena imagen para así atraer

*a sus clientes y más clientes. (Pág. 44) Universidad Católica Los Ángeles De
Chimbote – Perú.*

Peña (2016): En su investigación: *“Caracterización de la capacitación y competitividad en las MyPe, rubro restaurantes vegetarianos”*. *Se dice que siempre hay que dar el mejor proceso para tener una buena productividad y un buen servicio, para así atraer más clientes a la organización. (Pág. 96)*
Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote – Perú.

Román (2016): En su investigación: *“Caracterización de la capacitación y competitividad en las mype de servicio rubro pizzería”*. *En cual consiste la investigación es saber realizar charlas, capacitarlos a sus trabajadores al momento de ingresar o formar parte de su organización. (Pág.57)*
Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote – Perú.

Albán (2016): En su investigación: *“Características de la competitividad y rentabilidad de las mype del sector servicios rubro restaurantes pollerías”*. *En esta investigación hemos visto que, si hay capacitación en los trabajadores, vemos la amabilidad del mozo asía el cliente. (Pág. 59)*
Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote – Perú.

Villalta (2016): En su investigación: *“Caracterización de la competitividad y capacitación de las mypes rubro metal mecánica”*. *Es saber llevar un trabajo en equipo, dar el mejor proceso en sus productos. (Pág. 78)*
Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote – Perú.

- Cruz (2016):** En su investigación: *“Caracterización competitividad y gestión de calidad en las mype rubro banano orgánico”*. Debemos tener un buen proceso en nuestras actividades para no tener ningún riesgo en la empresa. (Pág. 106) Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote – Perú.
- Feijoo (2016):** En su investigación: *“Caracterización de la capacitación y competitividad en las MyPes comerciales rubro electrodomésticos”*. Como llegar a ganar mercado debemos trabajar en equipo, para así sobre llevarnos uno con otros, y sobre todo saber escuchar las opiniones de todo el equipo. (Pág. 68) Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote – Perú.
- Gollozo (2017):** En su investigación: *“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las mype sector servicio, rubro restaurantes en el mercado”*. Se dice que los trabajadores no recibieron capacitación por sus empresarios, es por eso que la empresa se fue de quiebra, los trabajadores deben tener capacitación por sus empresarios al momento de ingresar. (pág. 110). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote – Perú.

ANEXOS

ANEXOS 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES DE LA TESIS	semanas															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
FASE DEL PLANTEAMIENTO																
Elección del tema del proyecto de tesis	X															
Planteamiento del problema		x	x	x	x											
Revisión de bibliografía				x	x	X										
Revisión de borrador con el asesor			x	x	x											
Elaboración del marco teórico			x	x	x	X										
Planteamiento de la hipótesis		x	x	x												
Diseño de instrumentos					x	X	x									
Diseño de muestra						X	x	X								
Elaboración, presentación y aprobación del proyecto							x	X	x	x						
FASE DE EJECUCIÓN																
Recolección de la información								x	x	x						
Organización de la información									x	x						
Aplicación de instrumentos										x	x	x				
Procesamiento de datos											x	x				
Análisis e interpretación de datos											x	x	x			
FASE DE COMUNICACIÓN																
Redacción inicial											x	x	x			
Elaboración del informe final												x	x			
Impresión y presentación													x	x	x	
Presentación y aprobación del informe de tesis														x	x	x

ANEXO 02:**PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACION**

RUBRO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO (S/.)	PRECIO TOTAL
MATERIALES	1	Corrector	2.00	2.00
	1	Millar Hojas bond A4	11.00	11.00
	1	Lápiz	2.00	2.00
	2	Lapiceros	2.00	4.00
	1	Resaltador	3.50	3.50
	1	Engrapador	7.00	7.00
	1	Grapas	3.00	3.00
EQUIPOS	1	Laptop	2900.00	2900.00
SERVICIOS	1	Procesamiento informático	250.00	250.00
	1	Uso de Internet	400.00	400.00
	1	Refrigerio	120.00	120.00
	1	Fotocopias	50.00	50.00
	3	Impresiones (50 hojas)	1.00	150.00
MOVILIDAD	20	Movilidad Interna y Fronteriza	70.00	1400.00
TOTAL				5302.50



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS.

Estimado trabajador, la presente encuesta, tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominada **“Caracterización de la competitividad y capacitación en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de Tumbes, año 2017”**.

La información que usted proporcionara será utilizado con fines académicos y de investigación, se agradece su valioso tiempo y apoyo brindado.

ENCUESTA

1.- ¿Considera que es importante tener empatía con sus trabajadores?

SI ()

NO ()

2.- ¿En su relación con los trabajadores usted asume la posición para comprenderlos?

SI ()

NO ()

3.- ¿Considera que los trabajadores deben ser bien compensados por el trabajo realizado?

SI ()

NO ()

4.- ¿Sus trabajadores están bien remunerados por el trabajo que realizan?

SI ()

NO ()

5.- ¿Consideras que es importante el trato que se les debe dar a los trabajadores?

SI ()

NO ()

6.- ¿Trata a sus trabajadores con amabilidad?

SI ()

NO ()

7.- ¿Considera que es importante que todo negocio cuente con un buen local, buena cubertería y locería?

SI ()

NO ()

8.- ¿Su negocio cuenta con estos elementos tangibles?

SI ()

NO ()

9.- ¿A su parecer, innovar es adaptarse a los cambios que se dan en el mercado?

SI ()

NO ()

10.- ¿Considera que su negocio se innova a los cambios?

SI ()

NO ()

11.- ¿Considera importante que todo negocio debe innovar en cuanto a la calidad de producto que ofrece?

SI ()

NO ()

12.- ¿Su negocio ha innovado en la calidad de producto que ofrece?

SI ()

NO ()

13.- ¿En el último año ha recibido capacitación?

SI ()

NO ()

14.- ¿La capacitación que recibió fue efectiva?

SI ()

NO ()

15.- ¿Recibió capacitación entre 1 a 3 veces?

SI ()

NO ()

16.- ¿Recibió capacitación de 4 a más?

SI ()

NO ()

17.- ¿La capacitación que ha recibido ha sido formal?

SI ()

NO ()

18.- ¿Considera que es importante la capacitación por inducción?

SI ()

NO ()

19.- ¿En su centro laboral recibió capacitación por inducción?

SI ()

NO ()

20.- ¿Considera que en su trabajo le deben impartir capacitación técnica?

SI ()

NO ()

FOTOS DE EVIDENCIAS





