



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIO, RUBRO RESTAURANTES DE PRODUCTOS  
HIDROBIOLÓGICOS, DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE,  
2014**

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

**AUTOR:**

**Bach. DENIS JAVIER SIESQUEN BALDERA**

**ASESOR:**

**Dr. REINERIO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA**

**CHIMBOTE- PERÚ**

**2017**

**JURADO EVALUADOR**

Dr. Santos Felipe Llenque Tume

**PRESIDENTE**

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

**MIEMBRO**

Mgtr. Héctor Ascensión Rivera Prieto

**MIEMBRO**

## AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios, ser maravilloso, dueño del saber, por iluminarme, darme salud y fuerzas para haber cumplido con mis objetivos.

A la Universidad católica Los Ángeles de Chimbote, por haberme formado durante estos cuatros años, como un profesional competitivo, en Administración de empresas.

A mi asesor de tesis Dr. Reinerio Centurión Medina, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a sus capacidades y conocimientos, así mismo por haberme tenido paciencia para guiarme durante el desarrollo de la tesis.

## **DEDICATORIA**

A mis padres, María y German, por su apoyo incondicional, por haberme brindado educación y por confiar en mis capacidades, por haberme enseñado que con esfuerzo y trabajo se consigue todo.

A mis hermanos, Percy y Betty, que siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral y económica para poder llegar a ser un profesional.

A mis queridos abuelos, primos, tíos y amigos por estar presente, acompañándome para poderme auto realizar en el logro de mis objetivos.

## RESUMEN

El siguiente estudio de investigación tuvo por objetivo determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, del distrito de Nuevo Chimbote, 2014. Cuyo diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, teniendo como población 42 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, de la cual se utilizó una muestra por conveniencia compuesta por 20 micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó 14 preguntas mediante la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: respecto a las **características del representante** de las micro y pequeñas empresas, el 75% tienen entre 18 a 50 años de edad, en cuanto a las **características de las micro y pequeñas empresas** el 65% manifestaron que se constituyó con la finalidad de obtener ganancia y **respecto a la variable capacitación** 95% de los encuestados considera que la capacitación si mejora el rendimiento en sus trabajadores. Llegando a las siguientes conclusiones: La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad promedio entre los 18 a 50, el motivo de creación de las micro y pequeñas empresas fue para generar ganancias y la mayoría de los encuestados consideran que la capacitación ayuda a mejorar el rendimiento de sus trabajadores.

**Palabras clave:** Micro y pequeñas empresas, Capacitación, Representantes.

## **ABSTRACT**

The following study aimed to determine the main characteristics of training in micro and small businesses in the service sector, category restaurants seafood products, District Nuevo Chimbote, 2014. research design was not experimental cross section, having as population 42 micro and small businesses in the service sector, restaurants seafood products category, which a convenience sample composed of 20 micro and small businesses who were applied 14 questions by the technique of the survey, the following results were used: respect to the characteristics of the representative of the micro the small businesses, 75 % are between 18-50 years of age, as to the characteristics of micro and small enterprises 65% said that was formed for the purpose of gain and respect to training Variable 95% of respondents believe that training if improves performance in their workers. Reached the following conclusions: Most representatives of micro and small businesses have an average age between 18 to 50, the reason for creation of micro and small enterprises was to generate profits and most respondents if they consider that training helps improve performance of their workers.

**KEYWORDS:** Micro and small enterprises, training, Representatives.

## CONTENIDO

1. Título de la Tesis.....	i
2. Jurado Evaluador.....	ii
3. Agradecimiento.....	iii
4. Dedicatoria.....	iv
5. Resumen.....	v
6. Abstract.....	vi
7. Contenido.....	vii
8. Índice de Tablas y Figuras.....	vii
<b>I.INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II.REVISIÓN DE LITERATURA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Antecedentes.....	6
2.2 Bases Teóricas.....	10
2.3 Marco Conceptual.....	33
<b>III. HIPÓTESIS.....</b>	<b>36</b>
<b>IV.- METODOLOGÍA.....</b>	<b>37</b>
4.1 Diseño de investigación.....	37
4.2 Población y muestra.....	37
4.3 Definición y Operacionalización de variables indicadores.....	38
4.4Técnica e Instrumentos.....	41
4.5 Plan de Análisis.....	41
4.6 Matriz de Consistencia.....	42
4.7 Principios Éticos.....	44
<b>V. RESULTADOS.....</b>	<b>45</b>
5.1 Resultados.....	45
5.2 Análisis de resultados.....	48
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>55</b>
Referencias Bibliográficas.....	56
Anexos.....	60

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

<b>TABLA 01:</b> Características de los representante de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos, distrito de Nuevo Chimbote, 2014.....	<b>45</b>
<b>TABLA N° 2:</b> Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos, distrito de Nuevo Chimbote, 2014.....	<b>46</b>
<b>TABLA N°3</b> Características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.....	<b>47</b>

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura N° 1:</b> Edad del representante.....	<b>73</b>
<b>Figura N°2:</b> Género del representante.....	<b>73</b>
<b>Figura N° 3:</b> Grado de instrucción.....	<b>74</b>
<b>Figura N° 4:</b> Cargo del representante.....	<b>74</b>
<b>Figura N°5:</b> Años en el Cargo del representante.....	<b>75</b>
<b>Figura N°6:</b> Tiempo de permanencia en el rubro.....	<b>75</b>
<b>Figura N°7:</b> Su Empresa se creó para.....	<b>76</b>
<b>Figura N°8:</b> Número de trabajadores.....	<b>76</b>
<b>Figura N°9:</b> Conoce el término Capacitación.....	<b>77</b>
<b>Figura N°10:</b> Se ha capacitado estos últimos años.....	<b>77</b>
<b>Figura N°11:</b> Cuántas Veces se ha capacitado.....	<b>78</b>
<b>Figura N°12:</b> La capacitación es una.....	<b>78</b>
<b>Figura N°13:</b> Tipo de Capacitación ha recibido su personal.....	<b>79</b>
<b>Figura N°14:</b> La capacitación mejora el rendimiento en sus trabajadores.....	<b>79</b>



## I. INTRODUCCION

Las micro y pequeñas empresas son de vital importancia para el crecimiento económico del Perú. Se estima que su aporte al producto bruto interno (PBI) es del 42,1%, y del 77% a la generación de empleo. **(Noriega, 2012)**.

Sin duda alguna, en la actualidad las micro y pequeñas empresas cumplen un rol sumamente importante dentro de la estructura productiva del Perú, de tal forma que éstas contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico, a su vez son consideradas como fuentes generadoras de empleo y que contribuyen a la reducción de la pobreza. Cabe señalar que las micro y pequeñas empresas surgen de la necesidad que no ha podido ser satisfecha por el estado, tampoco por las grandes empresas nacionales, ni por los inversionistas de las grandes empresas internacionales en la generación de puestos de trabajo, y por lo tanto, estas personas guiadas por esa necesidad, buscan la manera de poder generar sus propias fuentes de ingresos, y para ello, recurren de diferentes medios para conseguirlo, una de ellas es creando sus propios negocios a través de pequeñas empresas, con el fin de auto-emplearse y generar empleo.

Asimismo, en América Latina y el Caribe, las micro y pequeñas empresas son los motores del crecimiento económico, por ello, es preocupación de los gobiernos de turno y de la sociedad civil en general, generar los instrumentos adecuados para apoyarlas. Estos instrumentos son fundamentalmente en capacitación y financiamiento empresarial. **(Bernilla, 2008)**.

Por otra parte, Delgado menciona que en México la capacitación se ha considerado tradicionalmente como un factor de desarrollo que permite a las empresas dentro de su plan estratégico, lograr mejores beneficios y posicionamiento en los mercados. El objetivo del trabajo que se propone, es demostrar la importancia del diseño e implementación de programas de capacitación en las micro y pequeñas empresas. En la actualidad de México las pequeñas y medianas empresas están ante la disyuntiva de invertir en la capacitación de capital humano o perder los espacios y oportunidades de mercados locales o extranjeros. **(Delgado, 2008)**.

A su vez el autor Rodríguez menciona que en Argentina el gobierno lanzó un programa de capacitación empresarial, destinado a todas las Micro y pequeñas empresas de su Nación. El objetivo de la capacitación es elevar su nivel de producción y económico de las Micro y pequeñas empresas, hacerlas crecer y desarrollar nuevas oportunidades de negocios. Entre los temas que abarca el programa de capacitación están la **atención al cliente**, Técnicas de Ventas, Marketing, Comunicación efectiva, Motivación, Liderazgo y Logística. **(Rodríguez, 2009)**

Cabe considerar que también en Chile, como lo menciona Poblete y Melis, las pequeñas y medianas empresas son las unidades productivas que emplean la mayor cantidad de trabajadores, fenómeno que se vuelve más significativo. No obstante, esta situación no se manifiesta en indicadores económicos tales como ventas y exportaciones, lugar ocupado por las grandes empresas. Para revertir esta situación, una estrategia implementada es la capacitación y la formación de recursos humanos pues se considera que al mejorar las habilidades y competencias en el trabajador mejorará la productividad. En esta línea, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), busca potenciar, mediante el beneficio de la franquicia tributaria, la capacitación de recursos humanos para que todas las empresas inviertan en el perfeccionamiento de su personal. **(Poblete, Melis, 2010).**

Se observa también, que debido a los cambios globales que existen actualmente y la ambición de los gobiernos de turno, en ver a su país en buenas condiciones económicas, es su mayor preocupación. Es por ello, que hoy en día los gobiernos de países en vía de desarrollo reconocen la importancia de las micro y pequeñas empresas, por su contribución al crecimiento económico, a la generación de empleo, así como al desarrollo local, regional y nacional, del país. Por todo ello los gobiernos buscan generar acciones para mejorar el entorno económico y apoyar directamente a las micro y pequeñas empresas, con el propósito de crear las condiciones que contribuyan continuamente y a su vez logren su crecimiento y consolidación empresarial.

También es cierto que las encuestas realizadas a las Micro y pequeñas Empresas en el año 2012 en Perú, sostuvo que solo el 14.2% de las micro y pequeñas empresas asistieron en el año 2011 a eventos de capacitación, mientras que el 85.8% no lo hizo. Esta investigación se ejecutó en las ciudades de Lima Metropolitana, Arequipa,

Trujillo (La Libertad), Chiclayo (Lambayeque), Iquitos (Loreto), Huancayo (Junín) y Piura.

De las micro y pequeña empresas que fueron capacitadas, el 21.8% fue para mejorar la atención al cliente, 18.4% sobre marketing, 12.4% calidad, 10.6% formalización y 6.4% sobre planes de negocio. El 6.1% fue capacitada en exportaciones, 5.6% en gestión de recursos humanos, 5.5% en gestión financiera, 3.1% en instrumentos financieros, 3% en ventas al Estado y 7.1% en otro tipo de capacitación. (INEI, 2012)

Si bien es cierto, en nuestro país, con el pasar de los años también se le está dando importancia a las micro y pequeñas empresas, es decir que los gobernadores de turno están considerando en su plan de gobierno estrategias y herramientas asimismo utilizan diversos métodos para apoyar a las micro y pequeñas empresas, teniendo como máximo pilar el buscar el desarrollo de éstas y que mediante el apoyo que se les brinda logren su permanencia en el mercado, brindando puestos de trabajos a la población, aportando a la economía del Perú, etc. Para lograr todo esto el gobierno propone capacitar en diferentes aspectos a los representantes de las micro y pequeñas empresas. Sin embargo son muy pocos los representantes de la micro y pequeñas empresas que asisten a éstas capacitaciones, es por esta razón que muchos de los empleados de éstas organizaciones tampoco se capacitan ocasionando que las empresas del rubro en estudio tengan un tiempo de permanencia en el mercado relativamente muy bajo.

En Ancash, se puede apreciar que las micro y pequeñas empresas, especialmente las de servicios se presentan problemas en atención al cliente. La causa por la que se genera este problema es debido a que muchos de los administradores no implementan la capacitación en las micro y pequeñas empresas, en consecuencia de esto, podemos visualizar que muchos de ellas no tiene un personal competente para brindar un buen servicio, por la falta de capacitación o porque hubo una mala selección del personal.

Por último En Nuevo Chimbote donde se desarrolló el trabajo de investigación existen micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de ceviche, denominadas restaurantes de productos hidrobiológicos, pero se desconoce si estas micro y pequeñas empresas

capacitan o no a su personal y si lo hacen que tipos de capacitación utilizan, por lo tanto se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos en el Distrito de Nuevo Chimbote año 2014?

Para poder dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos en el Distrito de Nuevo Chimbote en el año 2014.

Para alcanzar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos.

- Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del Sector servicio, rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos, en el Distrito de Nuevo Chimbote en el año 2014.
- Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del Sector servicio rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos en el Distrito de Nuevo Chimbote, año 2014.
- Determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del Sector servicio rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos en el Distrito de Nuevo Chimbote en el año 2014.

La investigación se justifica porque permitió conocer cuáles son las principales características de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas de sector servicio rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos.

Además porque será beneficioso para el empresario dado que brindará información necesaria sobre la capacitación, haciéndoles conocer la importancia que tiene esta para la formación de su personal, convirtiéndolo en personas competentes y que puedan desarrollar un correcto desempeño laboral dentro de las Micro y pequeñas empresas, así mismo conocer los beneficios que podría adquirir si implementa los diversos tipos de capacitación dentro de su organización, ya que esto contribuye al desarrollo

tanto de los colaboradores, como para la empresa. Incrementando de esta manera la productividad, calidad del trabajo y el desarrollo de la empresa.

Finalmente se justifica porque este trabajo de investigación será utilizada en posteriores estudios de investigaciones similares, como fuente de información teniendo como referencia el estudio ya realizado en el sector servicios en el rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos en el Distrito de Nuevo Chimbote.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA.

### 2.1 Antecedentes:

**Rodríguez, (2014)** en su Investigación “*Caracterización de la Competitividad y la capacitación de las mypes del sector servicios-rubro pollerías del Distrito de Coishco, período 2012-2013*” Obtuvo los siguientes resultados: El 62.5% de los representantes encuestados manifestó tener más de 46 años de edad. El 50% de los representantes encuestados, manifiesto que tiene más de 4 años trabajando en la empresa. El 62.5% de las Mypes encuestadas afirman que la capacitación mejora la productividad de su empresa. El 62.5% de los representantes encuestados, manifiesta que las empresas en las que laboran tiene de 10 años a más. El 75.0% de los encuestados la capacitación si incrementa la identificación del trabajador con la empresa. El 62.5% de los representantes encuestados, manifiesto que las empresas en la que laboran se formó con la finalidad de obtener ganancia. El 62.5% de los encuestados no capacitan a sus empleados.

Se concluye que la mayoría de los representantes encuestados tienen más de 46 años de edad. La mayoría de los empresarios consideran que la capacitación mejora la productividad de la organización, además incrementan la identificación del trabajador con la misma. La mayoría de las empresas en las que laboran tiene de 10 años a más y fueron creadas con la finalidad de obtener ganancias. La mayoría de las empresas afirman saber que el brindar capacitaciones a sus trabajadores permite reducir costos e incrementar utilidades, finalmente, la mayoría de las Mypes encuestadas afirman realizar capacitaciones al personal en su restaurant.

**Guevara, (2012)** en su tesis titulada “*Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas (mypes) del sector servicios. Rubro restaurantes - Distrito de Chimbote. Periodo 2010-2011*”. Encuentra que El 80% de las empresas encuestadas tienen más de tres años de antigüedad. El 70% de las empresas encuestadas tienen de 2 a 4 trabajadores. El 100% de las empresas encuestadas tienen como objetivo obtener más ganancias. Del 60% de las empresas encuestadas sus trabajadores SI se capacitan. del total de empresas que sus trabajadores si se capacitan, en el 50% de ellas la capacitación que reciben sus trabajadores es por

cuenta del mismo trabajador. El 40% de las empresas encuestadas, SI considera la capacitación como una inversión para la empresa. El 50% de las empresas encuestadas, SI cree que la capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores para su empresa. El 50% de las empresas encuestadas, SI cree que la capacitación mejora la competitividad, es decir sobresale sobre otras empresas. El autor llego a la conclusión Que el total de empresas encuestadas si capacitan a sus trabajadores. El 50% de ellas es por cuenta de la empresa, y el otro 50%, es por cuenta del mismo trabajador. Del total de Mypes 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.

**Estrella, (2013)** en su investigación titulada “*Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del Distrito de independencia – Huaraz año 2011-2012*” Encontró que el 90% de los representantes legales oscilan entre las edades de 31 -50. El 80% de los representantes legales son del sexo masculino. El 60% de los encuestados es conviviente. El 60% de representantes legales tienen grado de instrucción secundaria completa. 40% tiene más de 3 años en el sector servicios rubro pollerías. El 50% de los representantes legales indica que formó la empresa con fines de maximizar las ganancias. El 80% de los empresarios o gerentes manifestó que sí recibió capacitación en los últimos años. El 40% se capacitó en manejo de personal. El 50% de los mencionados manifiesta que se capacitó 2 veces en el año. El 70% de los empresarios o gerentes indica que percibe que la capacitación es una inversión. El 30% se capacitó en marketing y emprendimiento.

**Gómez, (2014).** En su investigación titulada: “*Caracterización de capacitación y servicio al cliente de las Mypes, rubro restaurantes de la ciudad de Chulucanas, año 2013*” Obtiene los siguientes resultados: 56% de los encuestados manifestó tener entre 25 – 35 años de edad. 67% de los encuestados son de sexo masculino. El 45% de los encuestados tienen superior universitario completa. El 67% de los encuestados tienen menos de 10 años en el rubro. el 62% de los encuestados son trabajadores permanentes. El 100% de los encuestados mencionan que la empresa se creó con el objetivo de

obtener ganancias. El 73% de los encuestados mencionan que si necesitan capacitación. Donde concluye que 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. 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. 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.

**Anticona, (2013).** En su tesis titulada: *“Caracterización del financiamiento y la capacitación, de las mypes del sector servicios rubro restaurantes, del Distrito de Conchucos, provincia de Pallasca, periodo 2010 – 2011”*. Donde obtuvo los siguientes resultados: El 80% su edad esta entre los 26 a 60 años siendo considerado en una edad adulta. El 80% son del sexo femenino. El 80% de los dueños tienen instrucción secundaria. El 60%. Dijo estar más de tres años en el negocio. El 60% manifestó que la Mype la constituyeron para obtener ganancia. El 60% manifestó que solamente una vez recibió algún tipo de capacitación. El 80% de los encuestados manifestó que la capacitación de su personal si Mejora su rendimiento. 60% manifestó que la capacitación si es una inversión. Donde concluyo que mayoría de los propietarios y/o representantes legales de las Micro y pequeñas empresas son del sexo femenino, su edad oscila entre los 26 y 60 años, y tienen grado de educación secundaria, La mayoría de las Micro y pequeñas empresas tienen más de 3 años, y se constituyeron con la finalidad de obtener ganancias. La mayoría de las Micro y pequeñas empresas encuestadas recibió 1 vez algún tipo de capacitación, lo consideran como una inversión, y que la capacitación de su personal si es relevante.



**Vega, (2014):** En su estudio titulado: *“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hostales dos estrellas y restaurantes en la provincia de Huancavelica, departamento de Huancavelica, periodo 2012-2013”* obtuvo los siguientes resultados: El 50% accedió a alguna clase de capacitación, determinado por la falta de capacidad identificando como un indicador de que para ellos no es importante perder el tiempo en capacitaciones que no le ayudan a obtener mayor rentabilidad en sus empresas. El 66.67% considera que no le ayudado a mejorar su rentabilidad las capacitaciones obtenidas por lo que se debe orientar una nueva política de capacitaciones por parte de las instituciones públicas y privadas. El 100% de su manifestación consideran que una capacitación es una inversión más de tiempo que de dinero, por eso requieren de calidad en cuanto a las capacitaciones que se les brinda. Donde concluyo que la totalidad de las mypes consideran a la capacitación como una inversión, y que esta le ayudo a obtener rentabilidad en su empresa, lo que determina que existe mejora de la rentabilidad de las empresas a través de la capacitación.

## 2.2 Bases teóricas

### Las micro y pequeña empresas

La micro y pequeña es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. **Ley 28015 (2003).**

Las micro y pequeñas empresas son unidades económicas que brindan bienes y servicios a la sociedad, con la finalidad de satisfacer necesidades, teniendo como principal objetivo el de generar ganancias, por ello son consideradas el motor para el desarrollo y el mejoramiento de la calidad de vida tanto de los propietarios como del personal que labora dentro de la empresa.

### Características:

Las micro, pequeñas y medianas empresas deberán ser determinadas por las siguientes características:

- **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 1,700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- **Mediana empresa:** ventas anuales superiores a 1,700 UIT y hasta el monto máximo de 2,300 UIT.

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años. Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia

al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector. **Según Ley N° 30056 (2013)**

En cuanto a las características de las micro y pequeñas empresas los montos de ventas anuales no deben superar las 150 UIT mencionadas en el artículo, que para este año cada UIT está valorizada en S./4,050.00. Así mismo se acota que estas empresas están siendo dirigidas por sus propios dueños, por lo que no les hace falta la contratación de un administrador.

### **Importancia:**

En el Perú las Micro y pequeñas empresas son de vital importancia para la economía de nuestro país. Según el Ministerio de trabajo y promoción de empleo, tiene una gran significación porque aportan con un 40% al PBI, y con un 80% de la oferta laboral, sin contar con el auto empleo que genera, sin embargo, el desarrollo de dichas micro y pequeñas empresas se encuentran estancados, principalmente por la falta de un sistema tributario estable y simplificado que permita superar problemas de formalidad de estas empresas y que motiven el crecimiento sostenido de las mismas. **Sánchez (2008)**

Sin duda alguna, las micro y pequeñas empresas son y seguirán siendo las entidades de mayor importancia en diferentes países, porque han demostrado su capacidad como un medio para promover el desarrollo de la sociedad, así mismo porque ayudan a erradicar la pobreza y por la aportación económica a nuestro país. Tal como se observa en nuestra realidad a través del estudio aplicado a las micro y pequeñas empresas, éstas son unidades que permite a las personas a autoemplearse y brindar empleo a familiares.

### **Tipos de micro y pequeñas empresas:**

La micro y pequeña empresa se pueden clasificar en 3 grupos.

- **Micro y pequeña empresa de Subsistencia:** Las micro y pequeñas empresas de subsistencia son las unidades económicas que no poseen capacidad de generar utilidades, en detrimento de su capital, dedicándose a actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o que deben ejecutar

dicha transformación con tecnología artesanal. Estas empresas disponen de un “flujo de caja vital”, pero no impactan de manera significativa en la generación de empleo debidamente remunerado.

- **Micro y pequeña empresa de emprendimiento:** Los nuevos emprendimientos se entienden como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos. Se enfatiza el hecho que los emprendimientos se orientan hacia a la innovación, creatividad y transformación hacia una situación económica saludable y más deseable ya sea para iniciar un negocio o como para mejorar y hacer más competitivas las empresas.
- **Micro y pequeña empresa de acumulación:** de acumulación, poseen la capacidad de generar utilidades para conservar su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa, tienen mayor cantidad de activos y se evidencia una mayor capacidad de generación de empleo remunerado. **Mendoza (2011).**

Con un enfoque a nivel nacional, se puede decir que la mayoría de micro y pequeñas empresas son de subsistencia, ya que estas no tienen la capacidad de generar utilidades, debido a que quizás muchas de ellas no cuentan con una debida administración. No obstante a esta situación en el distrito de Nuevo Chimbote existen micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes productos hidrobiológicos que pueden estar calificadas en el tipo de micro y pequeña empresa de emprendimiento y de acumulación, porque muchos de los dueños comentaron que en sus inicios, éstas se crearon por personas con habilidades en el rubro y que deseaban satisfacer sus necesidades y autorrealizarse, aprovechando oportunidades de demandas que existían en el rubro, lo que conllevó a estas personas a crear su micro y pequeña empresa, así mismo son de acumulación, debido a los constantes ingresos que se están obteniendo a través de la alta demanda que existe por partes de la población y de turistas que visitan el distrito. Agregar además que están clasificadas como una micro y pequeña empresa de acumulación, debido a que las ganancias que obtienen están siendo reinvertidas con finalidad de incrementar su capital, todo

debido a que en los últimos años las micros y pequeñas empresas están siendo dirigidas por personas con grado de instrucción superior y que cuentan con las capacidades adecuadas para hacer que estas generen utilidades las cuales son reinvertidas.

## **La capacitación**

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por el medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función a objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así mismo como el desarrollo de habilidades y competencias. **Chiavenato (2011).**

Con respecto a la capacitación, es una herramienta fundamental para la administración del recurso humano dentro de cualquier tipo de empresas. Ya que sirve para mejorar y desarrollar nuevas habilidades o transmitir nuevos conocimientos a los trabajadores, es un concepto que muchos de los dirigentes conocen, así como lo manifestaron los representantes de las micro y pequeñas empresas que fueron estudiadas, la mayoría de estos tienen conocimientos sobre capacitación y los beneficios que podrían obtener al aplicarla como una herramienta de gestión, es por ello que del total las micro y pequeñas empresas, del distrito de Nuevo Chimbote, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos que fueron estudiadas, la mayoría capacitan a su personal pero no se realiza de manera directa, es decir que los representantes y los trabajadores acuden a programas de capacitación preparadas por empresas del estado, y lo hacen una vez cada dos años. Es necesario recalcar que desarrollar un programa de capacitación dentro de una organización, ayudará que los trabajadores aumenten sus competencias, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presenten, tanto dentro como fuera de la organización, además porque a raíz de la capacitación se desarrollará un trabajo con mayor eficiencia.

En el pasado, algunos especialistas en recursos humanos consideraban que la capacitación era un medio para educar a cada persona en su trabajo y para desarrollar la fuerza de trabajo de la organización. Sin embargo, actualmente se considera que la capacitación es un medio para apalancar el desempeño en el trabajo. La capacitación casi siempre ha sido entendida como el proceso mediante el cual se prepara a la persona para que desempeñe con excelencia las tareas específicas del puesto que ocupa. Actualmente la capacitación es un medio que desarrolla la competencia de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto a que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas. **Chiavenato (2009).**

Así como lo afirma el autor la capacitación es un medio que ayuda a apalancar el desarrollo de las empresas, antiguamente la capacitación no era prioridad en el mundo empresarial, es más, algunos representantes sobre todo de las micro pequeñas y medianas empresas del objeto en estudio no tenían conocimientos de este término, es por ello que no se solía aplicar un adecuado proceso de capacitación, sin embargo hoy en día los dirigentes de las empresas han podido comprender la importancia de la capacitación, así como lo manifestaron la mayoría de los representantes de las micro y pequeña empresas del sector servicio rubro restaurantes de productos hidrobiológicos en el distrito de Nuevo Chimbote, que la capacitación ayuda a mejorar el rendimiento a los trabajadores, pues esto sirve para orientar o ayudar a los miembros de todas las áreas dentro de la empresa, hacer de su trabajo mucho más productivo de tal manera que permita obtener resultados positivos con mayor beneficios tanto como para el trabajador como para la propia micro y pequeña empresa.

Cabe señalar también que la capacitación consiste en una planificación basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. **Siliceo (2009)**

Se ha considerado a la capacitación como un proceso de preparación y Superación de los Recursos Humanos en las empresas. La capacitación por tanto debe 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. Esas 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. **Hernández (2010)**

Así como lo mencionado anteriormente, la capacitación es un todo un proceso que requiere de una debida planificación a corto o a largo plazo, teniéndose como base los problemas y el tipo de capacitación que se requiere. Como se ha podido apreciar en las micro y pequeñas empresas del distrito de Nuevo Chimbote, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos que la mayoría presentan problemas en atención al cliente, en base a este problema es donde se hace necesario realizar una debida planificación de las actividades que se deben de realizar y posteriormente se determinaran los objetivos que se desean lograr, si bien es cierto, la capacitación es todo un proceso riguroso en la cual están involucrados todos los miembros de la organización, este tiene como objetivo principal preparar a las personas y que obtengan mayores conocimientos, actitudes y habilidades, con finalidad que al culminar la etapa de la capacitación genere mayor productividad en el campo laboral.

Sin embargo para **Hoyler (2009)** considera que la capacitación es una inversión de la empresa que tiene como propósito capacitar el equipo de trabajo, para reducir o eliminar la diferencia entre su desempeño presente, los objetivos y logros propuestos. En otras palabras, la capacitación es un esfuerzo dirigido hacia el equipo con el objeto de facilitar que éste alcance de la forma más económica posible los objetivos de la empresa.

#### **Finalidad:**

La finalidad de la capacitación es ayudar a los empleados de todos los niveles alcanzar los objetivos de la empresa al proporcionarle la posibilidad de adquirir el conocimiento, la práctica y la conducta requeridos por ellos. **National Industrial conference Board de estados unidos (2008)**

Por otra parte la finalidad que cumple la capacitación dentro de una organización, es satisfacer las necesidades presentes y prever necesidades futuras respecto a la preparación y habilidades de los colaboradores. **Silíceo (2009).**

En cuanto a la finalidad de la capacitación, es preparar a un equipo de trabajo para satisfacer las necesidades presentes y prever necesidades futuras de la empresa, factor que se hace muy importante dentro de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes de productos hidrobiológicos. Si lo que se busca al implementar la capacitación, es que cuando ésta culmine cause efectos positivos se deberá ser programada en base a situaciones reales. Por lo consiguiente la finalidad es preparar, renovar los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador. No solamente nos va ayudar a mejorar el ambiente laboral, sino que además se obtendrá un capital humano mucho más competente. Al mismo tiempo también, estas micro y pequeñas empresas que fueron estudiadas serán conducidas a la obtención de mayor rentabilidad y actitudes mucho más positivas por parte de los trabajadores.

De igual manera, el autor considera que la finalidad de la capacitación, es facilitar el aprendizaje de comportamientos relacionados con el trabajo de una persona, por ello, el contenido del programa debe ajustarse al trabajo que se realiza dentro de la empresa. La ayuda de los expertos permite identificar los conocimientos, destrezas y las características personales que los instructores puedan enseñar y que sean válidos para el objetivo final. La capacitación hará que el colaborador sea más competente y hábil. Generalmente, es más costoso contratar y capacitar nuevo personal, aun cuando éste tenga los requisitos para la nueva posición, que desarrollar las habilidades del personal existente. Además, al utilizar y desarrollar las habilidades del colaborador, la organización entera se vuelve más fuerte, productiva y rentable. **Ayala (2010).**

### **Planeación de la Capacitación**

La planeación de la capacitación consiste en determinar el plan de desarrollo del personal, teniendo en cuenta las políticas, estrategias, metodología, inversión y los demás aspectos que se consideran para realizar un plan de desarrollo del recurso humano; A su vez la programación implica el detalle de las características en lo referente al diseño instrucciones en objetivos, contenidos, métodos, materiales, evaluación, los mismos que deben ser diseñados para cada actividad. Específicamente en esta etapa debe:

-Definir la filosofía, objetivos, políticas, estrategias y demás acciones del sistema de capacitación y desarrollo



- Determinar el diagnostico de necesidades priorizadas de capacitación y desarrollo del personal.
- Definir quiénes deben ser desarrollados.
- Precisar que necesitan aprender los colaboradores (conocimientos, habilidades o destrezas)
- Definir a quien seleccionar como instructor.
- Elaborar el presupuesto de inversión.
- Establecer las normas metodológicas.
- Definir el tipo de capacitación, tiempo a emplear, empleo de medios, materiales, instructores, etc. **Ayala (2010)**

Dentro de esta perspectiva, para realizar un planeamiento de capacitación se deben tener en cuenta las políticas, estrategias, metodología y lo más importante la inversión que se requiere para ejecutarla. Son muchos factores que deben tenerse en cuenta, uno de los principales es la identificación de los problemas dentro de las micro y pequeña empresa, posteriormente se deberá hacer un listado de los problemas que se presentan. Al mismo tiempo deberán ser clasificados y ordenados para decidir cuáles son las más urgentes, o más importantes, o cuáles requieren atención inmediata para darle solución; posteriormente se plantearan los objetivos en base al problema a solucionar. El planeamiento de la capacitación es una acción cuyo propósito general es preparar e integrar al recurso humano en el proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño en el trabajo.

### **Objetivos de la capacitación.**

La capacitación del personal debe servir para incrementar la productividad de las empresas y elevar el nivel de bienestar socioeconómico de los trabajadores. Sin embargo, habría que plantear objetivos más específicos. Esto de realizarán de acuerdo

a las necesidades de cada organización. En seguida se mencionan algunos temas de mayor importancia en las que se aplica la capacitación en las empresas.

- Se busca elevar el nivel de eficiencia y satisfacción del personal a través de la actualización y perfeccionamiento de los conocimientos y habilidades, así como del desarrollo de actitudes necesarias para el buen desempeño del respectivo trabajo. Esto redundará en una elevación de la cantidad y calidad de trabajo, así como en la superación personal y el mejoramiento del Nivel socioeconómico de los individuos que integran la organización.
- Eliminar problemas de falta de conocimientos, habilidades o actitudes del personal, y que interfieren en el logro de la máxima eficiencia.

Todo esto parece confirmar que el objetivo principal de la capacitación dentro de toda empresa especialmente para las micro y pequeñas empresas del sector servicio que fueron estudiadas, es incrementar la productividad y elevar el nivel de bienestar socioeconómico de los trabajadores, esto se logra aportando conocimientos a un personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado para que desempeñe bien sus funciones.

-Elevar la calidad de desempeño.

-Actualizar conocimientos y habilidades.

-Promover el desarrollo integral y personal. Los principales objetivos de la capacitación son:

- Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
- Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en puestos actuales, si no solo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
- Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración. **Según Rodríguez Estrada, Mauro, Ramírez, Buendía & Patricia (2010)**

Finalmente los principales objetivos de la capacitación para el siguiente autor son:

- Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
- Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en puestos actuales, si no solo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
- Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración. **Según Chiavenato (2011).**

Asimismo, los objetivos de la capacitación, son para brindar nuevas oportunidades de desarrollo al personal, aun así siempre van a estar definidos en base a necesidades de la micro y pequeña empresa y lo que se pretende lograr, normalmente los objetivos que se plantean para la aplicación de la capacitación, dentro de las empresas, son para perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, también en función de las necesidades de la empresa y en un proceso estructurado con metas bien definidas, cuyos beneficios que se lograrán serán de manera compartida, como para la empresa y el trabajador.

#### **Metas de la capacitación:**

La meta de la capacitación, es que los empleados dominen el conocimiento, las habilidades y comportamientos presentados en el programa o sesión de la capacitación y que los apliquen en el trabajo diario. Es decir que 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.

#### **Hernández (2010)**

Explicar además que, la meta de la capacitación está precisamente en que los miembros de la organización dominen los nuevos conocimientos y habilidades que se les otorgo a través del programa de capacitación, así mismo como lo mencionaron los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes

de productos hidrobiológicos, que la capacitación ayuda a mejorar el rendimiento del trabajador, cumpliendo con todas sus actividades de acuerdo a los conocimientos y habilidades que tienen dentro del puesto que ocupan, de esta forma se logrará beneficiar a la micro y pequeña empresa con el incremento de la productividad y calidad de trabajo.

Para lograr todo ello se hace necesario, utilizar una serie de métodos para realizar una capacitación eficaz como:

- Exposición.
- Debate
- Clase para enseñar habilidades
- Clase de capacitación práctica (el método de los cuatro pasos)

Sin embargo existen otros métodos de capacitación, pero su uso eficaz está en relación directa con las situaciones especiales de capacitación y, por lo tanto, no se examinarán en este módulo. Entre estos otros métodos pueden mencionarse:

- Representar un papel.
- Hacer tareas.
- Estudio de casos.
- Juegos de capacitación.
- Ejercicios en grupos.
- Aprendizaje programado. **Colectivo, D. A. (2008)**

En relación a los medios a cuales se deben recurrir para lograr los objetivos principales son muchos los existentes. Si bien es cierto las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes de productos hidrobiológicos en el distrito de Nuevo Chimbote que fueron estudiadas, la mayoría de ellas son dirigidas por personas con estudios superiores no universitaria, los cuales indican que estos tienen conocimientos sobre la capacitación y las técnicas que existen para lograr un desarrollo eficiente, estas técnicas ayudarán a lograr el objetivo final de la capacitación.

## **Benéficos de la capacitación**

La capacitación beneficia a todos los niveles de la empresa y se constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos y las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

- Mejora las habilidades de los miembros de la organización en cada puesto en el cual laboraran.
- Conduce a rentabilidad más alta y actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Mejora la relación de los jefes con colaboradores.
- Promueve la comunicación a toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos. **Hernández (2010).**

Mientras tanto el siguiente autor manifestó que, la capacitación no debe verse simplemente como una obligación que hay que cumplir porque lo manda la ley. Si no que debe considerarse como una inversión que traerá beneficios a la persona y a la empresa.

Cómo beneficia la capacitación a las organizaciones:

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

Cómo beneficia la capacitación al personal:

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

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

**Vizcarra, (2014)**

Como se ha dicho anteriormente, la capacitación beneficia a todos los niveles de la empresa y se constituye como una de las mejores inversiones en recursos humanos, al mismo tiempo la capacitación es un proceso de transformación para las micro y pequeñas empresas. Lo afirmaban la mayoría de representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio, que la capacitación es una inversión que consta de múltiples beneficios, siendo el más notorio el logro del mejor el rendimiento de sus trabajadores. La capacitación es importante en la actualidad y en el futuro dentro de las micro y pequeñas empresas.

**Contenido de capacitación :**

Con respecto al contenido de la capacitación para el autor abarca cuatro formas de cambio de la conducta:

**Transmisión de información:** El contenido es el elemento esencial de muchos programas de capacitación. El reto está en repartir la información como un conjunto de conocimientos entre los educandos. Normalmente, la información es general, de preferencia sobre el trabajo, como información respecto de la empresa, sus productos y servicios, su organización, políticas, reglas y reglamentos, etcétera. También puede cubrir la transmisión de nuevos conocimientos.

**Desarrollo de habilidades:** sobre todo, las habilidades, destrezas y conocimientos directamente relacionados al desempeño del puesto presente o de las posibles funciones futuras. Se trata de una capacitación orientada directamente hacia las tareas y operaciones que se realizarán.

**Desarrollo o modificación de actitudes:** es decir, la modificación de actitudes negativas de los trabajadores para convertirlas en otras más favorables, como

aumentar la motivación o desarrollar la sensibilidad del personal de gerencia y de supervisión en cuanto a los sentimientos y reacciones a de las personas. Puede implicar la adquisición de nuevos hábitos y actitudes, sobre todo en relación con los clientes o usuarios (Como la capacitación de vendedores, cajeros, etc.) o técnicas de ventas.

**Desarrollo de conceptos:** La capacitación puede dirigirse a elevar la capacidad de abstracción y la concepción de ideas y filosofías, sea para facilitar la aplicación de conceptos en la práctica de la administración, sea para elevar el nivel de generalización para desarrollar gerentes que piensen en términos globales y amplios. **Chiavenato (2011)**

Por consiguiente, la trasmisión de información, desarrollo y modificación de actitudes y desarrollo de conceptos, son los contenido de la capacitación que son mayormente utilizados según lo mencionado por el autor. Definir el contenido del contenido de la capacitación dentro las micro y pequeñas empresas, debe de ser asociado con los problemas que queremos solucionar en empresa. Los contenidos que debería contener una capacitación en las micro empresas del sector servicio rubro restaurantes productos hidrobiológicos e sun punto clave para tener buenos resultados, donde lo más común es capacitar a los trabajadores en atención al cliente para mejorar la calidad del servicio y la atención a los clientes, previo a ello se aplica trasmisión de información y desarrollo de habilidades, utilizando diferentes métodos y técnicas por ejemplo utilizando medios audiovisuales, folletos, contenido atención al cliente y la realización de simulaciones como punto fuerte.

### **Métodos de capacitación.**

Existen varios métodos de capacitación y desarrollo, pero es importante saber que cualquiera de estos puede utilizarse tanto para capacitación como para desarrollo. Al momento de la selección de una técnica se deben considerar varios factores. Ya que ninguna técnica es ideal, el mejor método depende de:

- La efectividad respecto al costo.
- Contenido deseado del programa.
- Preferencias y capacidad de las personas que recibirán el curso.

-Idoneidad de las instalaciones con que se cuenta.

-Principios de aprendizaje a emplear.

**Instrucción directa sobre el puesto:** Se imparte durante las horas de trabajo. Se emplea, básicamente para enseñar a obreros y empleados a desempeñar su puesto actual. La instrucción es impartida por un capacitador, un supervisor o un compañero de trabajo experimentado.

**Conferencia, videos, películas, audiovisuales, on-line, vía Internet:** tienden a depender más de la comunicación masiva y menos de la participación activa, generalmente permite economía de tiempo y recursos. En muchas empresas se ha popularizado la práctica de exhibir un audiovisual en ocasiones especiales, como el primer contacto de un nuevo empleado con la organización. Otras se inclinan por películas, videos y expositores profesionales.

**Simulación de condiciones reales:** Se utiliza a fin de evitar que la instrucción interfiera con las operaciones normales de la organización, ejemplos notables son las son las empresas de servicios. Esta técnica permite transferencia, repetición y participación, así como la organización significativa de materiales y retroalimentación.

**Capacitación en laboratorio:** Constituyen una modalidad de la capacitación en grupo. Se emplea en primer lugar para desarrollar las habilidades personales.

**Lectura, estudios individuales e instrucción programada:** Los materiales de instrucción para el aprendizaje individual resultan de gran utilidad en circunstancias de dispersión geográfica. En este caso se emplea el aprendizaje de forma interactiva. Se pueden incluir lecturas, grabaciones, fascículos de instrucción programada y programas de computadora. **Giarratana (2008)**

De acuerdo con lo mencionado, existen varios métodos de capacitación, pero es importante saber que cualquiera que utilicemos, al aplicarlo dentro de nuestra empresa, va implicar ciertos costos. Por consiguiente, de acuerdo a la muestra de micro y



pequeñas del rubro restaurantes de productos hidrobiológicos que fueron estudiadas, la mayoría de los representantes manifestaron considerar a la capacitación como una inversión, es decir al momento de la elección de un método no surgían ciertos conflictos, ya que estas deberán destinar ciertos recursos económico para ello, que a largo plazo será retribuido. Considerar además que, los métodos de capacitación se refieren a las diversas formas que existen para organizar, implementar y ejecutar los procesos de capacitación, con el fin de alcanzar los objetivos de aprendizaje previstos.

### **Modalidades prácticas de capacitación**

Como complemento el plan de capacitación podrá usar diversas modalidades que se incorporen según las necesidades de la empresa:

**Inducción:** Su objeto es la ambientación inicial al medio social y físico donde trabaja y se programa para todo colaborador nuevo. Será ejecutada de preferencia por el Jefe Inmediato. El contenido del programa versará como mínimo lo siguiente:

- La Empresa, visión, misión, su organización y objetivo social.
- Los derechos y deberes del personal de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo.
- Las Normas, Reglamento y Controles.
- El cargo que va a ocupar, sus funciones y responsabilidades.

**Capacitación en el puesto de trabajo:** Se desarrollara en el propio puesto de trabajo y mientras el interesado ejecuta sus tareas.

**Cursos internos:** Consistirían en eventos de capacitación sobre técnicas y/o temas académicos, científicos, tecnología, u otro tema de interés empresarial.

**Seminarios y talleres:** Son eventos de corta duración, alrededor de 14 horas en tres fechas y sobre temas puntuales que sirvan para reforzar o difundir aspectos técnicos o administrativos.

**Cursos de actualización:** se programan o se realizan en universidades, escuelas especializadas, institutos y otras instituciones comprometidas con la actualización, y desarrollo permanente de conocimientos de los colaboradores. **Ayala (2010)**

### **Detección de las necesidades de la capacitación**

Es la primera etapa de la capacitación y se refiere al diagnóstico pre eliminar necesario. Para la detección de las necesidades de capacitación se consideran tres niveles de análisis:

**Análisis organizacional:** El sistema Organizacional.

Los objetivos de largo plazo de la organización son importantes para ver con perspectivas la filosofía de la capacitación.

El análisis organizacional no solo se refiere al estudio de toda empresa, es decir, su misión, objetivos, recursos, competencias y su distribución para alcanzar los objetivos, sino también al ambiente socioeconómico y tecnológico en el cual está inserta. Este análisis ayuda a determinar lo que se debe enseñar y aprender en términos de un plan y establece la filosofía de la capacitación para toda la empresa.

El análisis organizacional no solo ayuda a identificar las necesidades de capacitación sino también para definir los objetivos que se pretenden lograr.

### **El Análisis de los recursos humanos.**

Se recomienda que el análisis de los recursos humanos se sustente en el estudio de los aspectos siguientes:

- Número de empleados en la clasificación de los puestos.
- Número de empleados necesarios en la clasificación de los puestos.
- Edad de cada empleado en la clasificación de los puestos.
- Nivel de preparación requerido por el trabajo de cada empleado
- Actitud de cada empleado en relación con el trabajo y la empresa.

- Nivel de desempeño, cuantitativo y cualitativo, de cada empleado.
- Nivel de habilidad de conocimientos de cada empleado para otros puestos.
- Tiempo de capacitación necesario para la mano de obra reclutada.

**Análisis de las operaciones y tareas:** El sistema de adquisición de habilidades.

El nivel de enfoque más restringido para detectar las necesidades de capacitación, es decir, el análisis se efectúa en el nivel del puesto y se sustenta en los requisitos que exige su ocupante. Más allá de las organizaciones y personas, la capacitación también se debe considerar los puestos para los cuales las personas deben capacitarse. El análisis de los puestos y de su especificación sirve para determinar los tipos de habilidades, conocimientos, actitudes y conductas, así como las características de personalidad, que se requieren para desempeñar los puestos. **Cabrera, R. J. A. (2009).**

Dentro de ese marco, resaltar además que los tipos de análisis mencionados por el autor son muy importantes para detectar necesidades de capacitación, Aunque los que son más adaptables para detectar las necesidades de capacitación dentro de las micro y pequeñas empresas son el análisis organizacional y análisis de las operaciones o tareas, ya que les permitirá a las micro y pequeñas empresas encontrar el punto de partida para establecer el tipo de capacitación y quienes requieren de esta. Así mismo, la detección de necesidades de capacitación consiste en observar o indagar con nuestros trabajadores acerca de lo que nos hace falta como empresa. Finalmente cuando ya hayamos encontrado o detectado la necesidad de capacitación es importante delimitar nuestro objetivo general que será lo que pretendemos hacer en cuanto a la necesidad de nuestra empresa.

### **Diseño del programa de capacitación.**

El diseño del proyecto o programa de capacitación se refiere a la planificación de las acciones de capacitación y debe tener un solo objetivo específico, es decir, una vez que se ha hecho el diagnóstico de las necesidades de capacitación de capacitación, o un mapa con las lagunas entre las competencias disponibles y las que se necesitan, es

necesario plantear la forma de atender esas necesidades en un programa integral y cohesionado.

Programar la capacitación significa definir los 6 ingredientes básicos:

- Quien debe ser capacitado: Personal en capacitación o educandos.
- Cómo capacitar: Métodos de capacitación o recursos.
- En que capacitar: Asunto o contenido de la capacitación.
- Quién capacitará: Instructor o capacitador
- Dónde se capacitará: local de capacitación
- Cuándo capacitar: Época u horario de la capacitación
- Para que capacitar: Objetivos de la capacitación. **Según Idalberto Chiavenato (2009).**

El primer paso que se debe seguir antes de diseñar un programa de capacitación, es realizar un diagnóstico situacional de la micro y pequeña empresa, en otras palabras detectar las necesidades de capacitación dentro de ella, ahora bien, después de haber determinado las necesidades de la capacitación dentro de las micro y pequeñas empresas, se podrá diseñar un programa de capacitación, es decir, los administradores deberán elaborar un plan muy estructurado con todos los procesos que se desarrollarán durante el periodo de capacitación. En este diseño se detallarán los temas que contendrá el programa de capacitación al personal, considerando los horarios, los contenidos, la duración de las horas lectivas, los instrumentos a utilizar, las habilidades y conocimientos a mejorar el cual nos permite programar como debe desarrollarse la capacitación direccionados al logro de los objetivos planteados como resultado final.

### **Estructura del proceso de capacitación.**

La primera providencia consistirá en el establecimiento y definición de las políticas generales. Se trata, concretamente, de responder a las preguntas: ¿qué queremos y que esperamos de la capacitación?, y ¿sobre qué lineamientos la tenemos que manejar en esta empresa?

Podemos distinguir ocho etapas del proceso de la capacitación:

- Identificación y definición de las necesidades manifiestas.
- Detección de las necesidades encubiertas.
- En uno y otro caso fijación de objetivos a partir de las necesidades.
- Elaboración de un plan general de la capacitación.
- Elaboración de los programas: Redacción de los objetivos de los cursos en términos conductuales. Y luego de los cursos en términos conductuales, y luego de los contenidos, métodos y materiales.
- Organización de los eventos de capacitación.
- Evaluación del plan y de los programas, así como de la realización y resultados obtenidos.
- Seguimiento.

Para que la capacitación sea efectiva en una organización, ésta deberá estar enfocada a cumplir con una función muy importante en la empresa, formar y educar en forma sistémica a los trabajadores.

- Establecimiento de objetivos de la capacitación
- Estructuración de contenidos de la capacitación
- Diseño de actividades de instrucción
- Selección de recursos didácticos **Según García, (2011)**

Sin embargo para para este autor el proceso de la capacitación consta en tres partes: Planear, realizar y evaluar, a partir de un enfoque cualitativo asegurando dar respuesta formal y sistemática a las necesidades técnicas, humanas y administrativas detectadas, para resolver cuestiones corporativas ,estratégicas y no solo problemas específicos y de corto plazo. **Siliceo (2009)**

### **Enfoque de la capacitación**

La capacitación, además de ocuparse de repotenciar las habilidades, las actitudes y los conceptos, ahora se orienta al desarrollo de ciertas competencias que desea la

organización. La capacitación se basa en un mapa, trazado previamente, de las competencias esenciales para el éxito de la organización. La capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar las competencias de las personas, y en consecuencia el desempeño de la organización. Se trata de unos de los procesos más importantes de la administración de recursos humanos. La capacitación se diseña con el objeto de proporcionar a los talentos el conocimiento y las habilidades que se necesitan en sus puestos. El desarrollo implica el aprendizaje que va más allá del puesto actual y que se extiende a la carrera de la persona, con un enfoque en el largo plazo, a efecto de prepararlas para que sigan en ritmo de los cambios y el crecimiento de la organización. **Idalberto Chiavenato (2009)**

En este sentido como lo expresa el autor, el enfoque principal de la capacitación es lograr repotenciar las habilidades y el fortalecimiento en conocimientos de los miembros que forman parte de la organización, factor que se hace muy importante dentro de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de productos hidrobiológicos que fueron estudiadas, capacitando a sus trabajadores permitirán que este este logre mejor su rendimiento laboral, logrando con sus objetivos de manera general, beneficiando tanto a la empresa como a los mismos colaboradores. Además la aplicación de capacitación es un factor clave para el desarrollo institucional porque permite mejorar todos los procesos de la empresa de manera sistemática.

### **Evaluación**

A pesar de ser una función permanente dentro del proceso de capacitación, la señalamos por separado a fin de que la evaluación pueda ser imparcial respecto a la planeación y ejecución. Su misión de forma genérica consiste en:

Realizar el análisis objetivo de los resultados obtenidos con la capacitación. Habrá que revisar desde la detección de necesidades, el cumplimiento de los objetivos, la organización de los cursos, el grado de aprendizaje de los participantes y su aplicación al trabajo, así como la contribución a la solución de problemas organizacionales.

Establecer un seguimiento y un sistema de retroalimentación que sirva para efectuar los ajustes a todo el proceso, de acuerdo con los resultados. **Rodríguez, E. M., & Ramírez-Buendía, P. (2010).**

Cabe señalar que la evaluación es una de las actividades fundamentales e importante en el proceso de la capacitación, porque evalúa el desempeño de los que han recibido capacitación y a su vez permite verificar si se están logrando los objetivos planteados al iniciar, y si no lo es así, se procederá a mejorar el plan con finalidad de lograr un desarrollo de actividades eficientes. Sin embargo, las pocas micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del distrito de Nuevo Chimbote que realizan capacitación a sus trabajadores no se preocupan por establecer o incluir un plan de contingencia o seguimiento que actualice, evalúe e incentive a mejorar el desempeño a los miembros de la empresa. Con ese fin, lo que se pretende es que las micro y pequeñas empresas que brinden programas de capacitación a sus trabajadores establezcan un plan de seguimiento que permita verificar y analizar los resultados Y efectos de la capacitación sobre los trabajadores.

Sin duda alguna, la evaluación de los Resultados de la capacitación permite medir el cumplimiento de los objetivos fijados. La evaluación nos brinda información sobre:

- La calidad del diseño de la organización y del desarrollo del curso.
- Cumplimiento de las expectativas de los participantes.
- Grado de conocimientos adquiridos, incremento en el nivel de actividades y/o generación de cambios de conductas y actitudes.
- Estos datos constituyen el sistema de retroalimentación para realizar los ajustes necesarios.

Existen cuatro categorías básicas de resultados o efectos de la capacitación que se pueden evaluar:

**Reacción:** primero, se deben evaluar las reacciones de los empleados ante el programa ¿les gusto?, ¿piensan que es valioso?

**Aprendizaje:** segundo, es posible evaluar mediante pruebas a los empleados para determinar si aprendieron los principios, habilidades y hechos que tendrían que haber asimilado.

**Conducta:** posteriormente, se debe observar si la conducta en el trabajo de las personas en entrenamiento cambio debido al programa de capacitación.

**Resultados:** al final, se debe preguntar “que resultados finales se lograron en términos de los objetivos de capacitación previamente fijados descendió el número de quejas de los clientes con relación a los empleados?, mejoro la tasa de rechazo?, descendió el costo de los desperdicios?, se cumple con las metas de producción. **Según Giarratana (2008)**

Por último, una vez llegada a la fase final de la capacitación, es preciso tener conocimiento de los resultados que se han logrado en relación a los objetivos planteados, para ello es necesario llevar a cabo un trabajo de evaluación que permitirá obtener información útil y a su vez analizar los cambios que se han logrado por parte de los que recibieron la capacitación y si su desempeño laboral mejoró. Una vez analizado los resultados, es considerable realizar una toma de decisiones acerca de los diferentes inconvenientes que hayan ocurrido en el proceso de la capacitación con finalidad de realizar una retroalimentación.



## **2.3 Marco Conceptual**

### **Historia de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro Restaurantes de productos Hidrobiológicos**

Las primeras cevicherías se fundaron como tales a partir del año 1950, en el Callao y lugares con cercanía al mar, en todo el territorio, aunque siempre existió en el Perú una tradición culinaria de pescados y mariscos.

A partir del año 2,000 se inicia una revalorización de la identidad y cultura ancestral del Perú, lo que se combinó, con la gran cantidad de cocineros autodidactas de los andes y de la costa norte del Perú, con cocineros formados en las mejores escuelas culinarias de Europa y la oferta de escuelas culinarias peruanas hizo que el conocimiento acumulado por años de práctica por señoras y maestros se brindara a jóvenes de clase media o alta, quienes tenían acceso a esa formación profesional, los que al egresar y prestar sus servicios en restaurantes gourmet o crear ellos mismos sus negocios se iniciara la revolución gastronómica que se está llevando a cabo a partir del siglo XXI con la comida peruana en el mundo. **Enjoy Corporation S.A. (2014)**

### **Importancia de las Micro y pequeña empresa del Rubro restaurantes para la contribución del País:**

Las micro y pequeña empresa del rubro restaurantes, son de gran importancia porque son las principales fuentes generadoras de empleo para la sociedad, siendo además las principales con su contribución a la economía nuestro país.

Existen 31,193 restaurantes en las ocho principales ciudades de Perú.

## **Restaurantes de productos hidrobiológicos**

Son entidades constituidas con la finalidad de ofrecer servicios al cliente, donde se presentan diversidad de platos gastronómicos específicamente de pescados y mariscos al gusto del cliente.

Estas micro y pequeñas empresas son de vital importancia para el desarrollo del país porque al momento de iniciar sus operaciones también contribuyen brindando trabajo a las personas de la comunidad.

En estas Micro y pequeñas empresas también intervienen el recurso Humano, que son los principales que están en constante interacción con el clientes, es por ello que en la organización debe implantarse una capacitación constante con la finalidad de brindar un servicio de calidad.

### **Definición Micro y pequeña empresa:**

La micro y pequeña empresa son las unidades constituidas por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma empresarial. En la cual se combinan los factores productivos para generar los bienes y servicios que una población necesita, cuyo fin es poder satisfacer sus necesidades y obtener ingresos económicos, por lo que se convierte en el eje de la producción.

### **Características de la micro y pequeña empresa:**

El número total de trabajadores que operan en las microempresa abarca de uno 1 hasta diez 10 trabajadores. Con niveles de ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.

### **La Capacitación:**

La capacitación es el proceso mediante el cual se instruye a una persona para que adquiera los conocimientos y repotencie sus habilidades o técnicas necesarias para incrementar su capacidad de rendimiento dentro de cualquier puesto de trabajo en el que se desempeña, al implementar la capacitación dentro de una organización buscamos mejorar conocimientos, habilidades, actitudes y conductas de las personas

que trabajan dentro de ella. Busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la empresa a través de un proceso estructurado con metas bien definidas.

### **III. HIPÓTESIS**

En el presente estudio de investigación referido a la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de productos hidrobiológicos en el distrito de nuevo Chimbote no se planteó una hipótesis ya que está clasificado como una investigación descriptiva donde sólo se describen las características de los representantes las micro y pequeñas empresas en estudio y la variable capacitación.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación.**

- El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal.

Fue no experimental porque la variable en estudio no sufrió ningún cambio, es decir los resultados se plasmaron tal y como se observaron sin manipular los resultados de otras investigaciones ya realizadas relacionadas al rubro de restaurante hidrobiológicos.

- Fue de corte transversal porque se realizó en un tiempo determinado, específicamente en el año 2014 dentro de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos en el distrito de Nuevo Chimbote.

Además, se aplicó el tipo de investigación cuantitativa, ya que para la recolección de datos y la presentación de los resultados se utilizaron métodos estadísticos.

Fue descriptivo, debido a que solo se limitó a describir las principales características de la variable en estudio que para esta investigación fue la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes de productos hidrobiológicos y sus representantes.

### **4.2. Población y muestra.**

Para el presente estudio de investigación, la población estuvo conformada por 42 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos, distrito de Nuevo Chimbote, 2014 que se hallaron en el área de estudio, las cuales fueron obtenidos mediante un cuadro de sondeo; para determinar la población total se tomó anotaciones de los restaurantes dedicados al rubro en del distrito de Nuevo Chimbote (**VER ANEXO N° 2**).

Además se utilizó una muestra por conveniencia compuesta por 20 Micro y

pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2014 ya que sólo éstas micro y pequeñas empresas estuvieron dispuestas a brindar la información pertinente al estudio de investigación.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición de variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
<b>REPRESENTANTE</b>	Es aquella persona que tiene la responsabilidad directamente con la empresa, persona con capacidad de planificación, dirección y control organizacional.	Edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 18 a 30 años</li> <li>• 31 a 50 años</li> <li>• 51 a más años</li> </ul>	Razón
		Género	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masculino</li> <li>• Femenino</li> </ul>	Nominal
		Grado de instrucción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin instrucción</li> <li>• Educación básica</li> <li>• Superior no universitaria</li> <li>• Superior Universitaria</li> </ul>	Ordinal
		Cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dueño</li> <li>• Administrador</li> <li>• Encargado</li> </ul>	Nominal
		Tiempo en el cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 a 3 años</li> <li>• 4 a 7 años</li> <li>• Más de 7 años</li> </ul>	Razón
<b>MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA</b>	Es una entidad constituida por una o varias personas que por lo general tienen vínculos familiares, se forman con finalidad de satisfacer las necesidades de los dueños y de los clientes.	Tiempo de permanencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 a 3 años</li> <li>• 4 a 7 años</li> <li>• Más de 7 años</li> </ul>	Razón
		Motivo de creación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar ganancia</li> <li>• Subsistencia</li> <li>• Generar empleo</li> </ul>	Nominal
		Número de trabadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 a 3 trabajadores.</li> <li>• 4 a 7 trabajadores</li> <li>• 7 a más trabajadores.</li> </ul>	Razón

<b>La Capacitación</b>	Capacitación es la transmisión de conocimientos al recurso humano, que permiten, mejorar y contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad	Recurso Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dueños</li> <li>• Representantes</li> <li>• Trabajadores</li> </ul>	Nominal
		Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso en TICs</li> <li>• Marketing</li> <li>• Competitividad y emprendimiento</li> <li>• Atención al cliente</li> <li>• No capacita a su personal</li> </ul>	Nominal
		Rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de la productividad y la calidad del trabajo.</li> <li>• Mejoramiento en la atención al cliente</li> <li>• rentabilidad alta para la empresa</li> </ul>	Cuantitativo



#### **4.4. Técnicas e instrumentos.**

##### **Técnicas:**

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta que fue aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro productos hidrobiológicos, distrito de Nuevo Chimbote, 2014.

##### **Instrumentos:**

Se utilizó como instrumento el cuestionario compuesto por 14 preguntas cerradas, que fue aplicado a la muestra en estudio, es decir a los representantes de las 20 micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro productos hidrobiológicos, distrito de Nuevo Chimbote, 2014. (VER ANEXO N° 4)

#### **4.5 Plan de Análisis.**

Una vez aplicados los cuestionarios, fue necesario realizar un análisis de todos los resultados obtenidos, los cuales fueron trabajados en escritorio donde se utilizaron diferentes programas de office como: Word, que sirvió para redactar toda la información de la investigación y el programa Excel, que se utilizó para elaborar las tablas, cuadros y figuras provenientes de los resultados de la investigación.

#### 4.6 Matriz de consistencia.

Problema	Objetivos	Variable	Metodología		
<p>¿Cuáles son las principales Características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del Sector servicio, rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos en el Distrito de Nuevo Chimbote en el año 2014?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la principales características de la capacitación en las micro y pequeñas Empresas del Sector servicio rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos en el Distrito de Nuevo Chimbote en el año 2014.</li> </ul> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del Sector servicio, rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos en el</li> </ul>	<p><b>La Capacitación:</b></p> <p>Capacitación es la transmisión de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño</p>	<p><b>Población y muestra</b></p> <p><b>Población:</b></p> <p>Para el presente estudio de investigación, la población estuvo conformada por 42 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos, distrito de Nuevo Chimbote, 2014 que se hallaron en el área de estudio, las cuales fueron obtenidos mediante un cuadro de sondeo; para determinar la población total se tomó anotaciones de los restaurantes dedicados al rubro en del distrito de Nuevo Chimbote.</p>	<p><b>Método y Diseño</b></p> <p>El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, no experimental porque la variable en estudio no sufrió ningún cambio, es decir los resultados se plasmaron tal y como se observaron sin manipular los resultados de otras investigaciones ya realizadas relacionadas al rubro de restaurante hidrobiológicos, de corte transversal porque se realizó en un tiempo determinado, específicamente en el año 2014 dentro de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro Restaurantes de productos Hidrobiológicos. Además, se aplicó el tipo</p>	<p><b>Técnicas e instrumentos</b></p> <p><b>Técnicas:</b></p> <p>Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta que fue aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro productos hidrobiológicos, Distrito de Nuevo Chimbote, año 2014.</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Se utilizó como instrumento el</p>

	<p>distrito de Nuevo Chimbote en el año 2014.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos en el distrito de Nuevo Chimbote en el año 2014.</li> <li>• Determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos en el Distrito de Nuevo Chimbote en el año 2014.</li> </ul>	<p>de una actividad.</p>	<p><b>Muestra:</b> Se utilizó una muestra por conveniencia compuesta por 20 Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2014 ya que sólo éstas micro y pequeñas empresas estuvieron dispuestas a brindar la información pertinente al estudio de investigación.</p>	<p>de investigación cuantitativa, ya que para la recolección de datos y la presentación de los resultados se utilizaron métodos estadísticos y fue descriptivo, debido a que solo se limitó a describir las principales características de la variable en estudio que para esta investigación fue la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes de productos hidrobiológicos y sus representantes.</p>	<p>cuestionario compuesto por 14 preguntas cerradas, que fue aplicado a la muestra en estudio, es decir a los representantes de las 20 micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro productos hidrobiológicos, distrito de Nuevo Chimbote, 2014.</p>
--	---	--------------------------	---	---	---

## 4.7 Principios éticos

Dado a que la investigación realizada servirá como fuente de información para centros educativos, universidades etc. se consideraron los siguientes principios éticos: Confidencialidad, confiabilidad y respeto a la persona humana.

- **Confidencialidad:** porque solo se publicó la información que los representantes autorizaron que se publiquen, sin perjudicarlo bajo ninguna forma ante los entes fiscalizadores.
- **Confiabilidad:** porque los datos e información que se obtuvieron son reales y que solo serán utilizado como antecedentes de otras futuras investigaciones.
- **Respeto a la persona humana:** porque durante el proceso de la investigación y ejecución se respetaron las ideas, creencias y comentarios de las personas que estuvieron dispuestas a brindarnos información.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

**Tabla 01: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, distrito de Nuevo Chimbote, 2014.**

Datos generales:	Número de micro y pequeña empresa	Porcentaje %
<b>Edad (años)</b>		
18 – 30	8	40,0
31 – 50	7	35,0
51 a más	5	25,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>
<b>sexo</b>		
Masculino	13	65,0
Femenino	7	35,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	1	5,0
Educación Básica	8	40,0
Superior no universitaria	4	20,0
Superior universitaria	7	35,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>
<b>Cargo</b>		
Dueño	13	65,0
Administrador	3	15,0
Encargado	4	20,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>
<b>Tiempo que desempeña en el cargo (años)</b>		
1 a 3	9	45,0
4 a 6	2	10,0
7 a más	9	45,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro productos hidrobiológicos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.*

**TABLA N° 2: Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.**

<b>De la Empresa:</b>	<b>Número de micro y pequeña empresa</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro</b>		
0 a 3 años	8	40,0
4 a 6 años	1	5,0
7 a más años	11	55,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>
<b>Número de trabajadores de la micro y pequeña empresa.</b>		
1 a 3 trabajadores	13	65,0
4 a 6 trabajadores	6	30,0
7 a más a trabajadores	1	5,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>
<b>El motivo de la creación de la micro y pequeña empresa fue :</b>		
Generar ganancia	13	65,0
Subsistencia	1	5,0
Generar empleo para sus familiares	6	30,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro productos hidrobiológicos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.*

**Tabla N°3 Características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.**

<b>De la Capacitación</b>	<b>Número de micro y pequeña empresa</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Conoce el Término capacitación</b>		
Si	17	85,0
No	3	15,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>
<b>Se ha Capacitado en los últimos años</b>		
Si	9	45,0
No	11	55,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>
<b>Cuántas veces se ha capacitado</b>		
1 a 2 veces	14	70,0
3 a más veces	6	30,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>
<b>Para usted la capacitación es una:</b>		
Inversión	15	75,0
Gasto	5	25,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>
<b>Qué tipo de capacitación ha recibido su personal</b>		
Curso en TICS	0	00,0
Marketing	0	0,0
Competitividad y emprendimiento	1	5,0
Atención al cliente	9	45,0
No capacita a su personal.	10	50,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>
<b>Considera que la capacitación mejora el rendimiento en sus trabajos</b>		
Si	19	95,0
No	1	5,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro productos hidrobiológicos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.*

## 4.2 Discusión y análisis de resultados

**Tabla N° 1: Respecto de los Representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.**

- **Referente a la edad:** El 75% de los representantes encuestados manifestaron tener entre 18 a 50 años de edad. (tabla N° 1) estos resultados coinciden con los encontrados por Estrella (2013) donde halló que el 90% de los encuestados tenían de 31 a 50 años edad, también coinciden con los encontrados por Rodríguez (2014) quien determinó que el 62.5% tienen más de 46 años, A su vez Gómez (2014) encontró que el 56% tienen entre 25 a 35 años de edad. Sin embargo, estos resultados contrastan con los encontrados por Anticono (2012) quien determinó que el 80% tienen entre 26 a 60 años. Esto demuestra que la mayoría de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014, están siendo dirigidas por personas adultos no mayores de 50 años de edad, son personas adultas con experiencia en el rubro con conocimientos que les ha permitido mantener el negocio. Cabe señalar además, que los representantes que manifestaron tener la edad promedio de 18 años, son personas asumieron la responsabilidad de sus padres, es decir estos son los encargados y asumen la responsabilidad de toda la dirección de las micro y pequeñas empresa, que sus padres o familiares se las delegaron.
- **Referente al Género:** El 65% de representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas son de sexo masculino (tabla N° 1) estos resultados coinciden con los encontrados por Estrella (2013) donde encontró que 80% de los representantes legales son del sexo masculino, a su vez coinciden con los encontrados por Gómez (2014) donde determinó que el 67% de los representantes también son del sexo masculino, sin embargo estos resultados contrastan con los hallados por Anticono (2013) donde determinó que el 80% de representantes son de sexo femenino. En los estudios anteriores, realizados por diferentes autores, mencionaban que las micro y pequeñas empresas en su mayoría eran dirigidas por personas del sexo femenino, sin embargo esta situación se ha revertido hoy en día, porque en la actualidad según el estudio realizado la mayoría de la micro y pequeñas empresas están siendo dirigidas



por personas del sexo masculino quienes se les considera haber incursionado en este rubro por la existencia de diversas alternativas para poder vender diferentes productos hidrobiológicos, tanto como en verano como en invierno. Esto es debido la gran necesidad que existe en estas personas, de generar ingresos para poder sostener sus familias.

- **Grado de Instrucción:** El 55% de los representantes encuestados tienen un grado de instrucción superior (tabla N° 1). Estos resultados contrastan con los hallados por Estrella (2013) donde encontró 60% de representantes legales tienen grado de instrucción secundaria completa, a su vez contrastan con los encontrados por Gómez (2014) quien determinó que el 45% de los encuestados tienen grado de instrucción superior universitaria completa. Y Anticono (2013) también encontró que el 80% de los dueños tienen instrucción secundaria. Esto quiere decir que la mayoría de los representantes que dirigen las micro y pequeñas empresas actualmente son personas con un grado de instrucción técnica universitaria debido a que en estos últimos años estas personas han optado por estudiar alguna carrera que les permita obtener mayores conocimientos que son necesarios para poder aplicarlos adecuadamente en la organización la cual dirigen.
- **Cargo:** De acuerdo a las encuestas aplicadas a los representantes de las micro y pequeñas empresas el 65% son dueños, 15% son administradores y el 20% son encargados. esto nos indica que la mayoría, que está a cargo de la dirección de la micro y pequeñas empresas son los dueños, debido a que fueron los iniciadores del negocio y que estos no quieren invertir en la contratación otras personas con una gran experiencia en cargo, por razones de costos.
- **Tiempo que desempeña en el cargo:** El 55% manifestó tener de 1 a 6 años en el cargo (tabla N° 1). estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Rodríguez (2014) donde el 50% de los representantes encuestados, manifestaron que tenían más de 4 años trabajando en la empresa. Esto demuestra que la mayoría de representantes tienen muchos años desempeñándose en su cargo, debido que el negocio es el medio por el cual obtienen ingresos para poder sostenerse económicamente. Además son personas que conocen y tiene experiencia en rubro.

**Tabla N° 2: Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.**

- **Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro:** El 55% de los representantes encuestados manifestó que la existencia de la empresa es de 7 años a más (tabla N° 2). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Guevara,(2014) donde hallo que el 80% de las empresas encuestadas tienen más de tres años de antigüedad, a su vez coinciden con Anticona (2013) donde determinó que el 60% encuestados también tenían más de tres años en el negocio, sin embargo, estos resultados contrastan con los encontrados por Rodríguez, (2014) donde determinó que el 62,5% de los representantes encuestados, manifestaron que las empresas tenían de 10 años a más. Estos resultados obtenidos nos indica que la gran mayoría de micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro productos hidrobiológicos de el Distrito de NuevoChimbote 2014 tienen un lapso de 7 años más de permanecía en el mercado debido a que actualmente existe una gran demanda por el crecimiento demográfico que se ha dado en los últimos añospor lo que estas Micro y pequeñas empresa han sabido aprovechar para para vender y obtener utilidades logrando de esta manera la permeancia en el mercado.
- **Motivo de Creación:** El 65% de los encuestados manifestaron que la Micro y pequeña empresa se constituyó con la finalidad de obtener ganancia (tabla N° 2) Estos resultados coinciden con los hallados por Gómez, (2014) donde determinó que el 100% de los encuestados mencionan que la empresa se creó con el objetivo de obtener ganancias, a su vez Guevara, (2014) también indicó que el 100% de las empresas encuestadas tienen como objetivo obtener más ganancias, coincide con Anticona, (2013) donde se determinó que el 60% de las Micro y pequeñas empresas se crearon para obtener ganancia. Y Rodríguez, (2014) hallo que el 62.5% de los representantes encuestados, manifestaron que las empresas en la que laboran se formó con la finalidad de obtener ganancia. Definitivamente esto quiere decir que la mayoría de Micro y pequeñas empresas de este rubro su finalidad de creación es obtener ganancias. Agregar además que estás en sus inicios como lo mencionaron los dueños fueron creadas por personas con habilidades en el rubro y que deseaban satisfacer sus

necesidades y autorrealizarse, aprovechando oportunidades de demandas que existían en el rubro, lo que conllevó a estas personas a crear su micro y pequeña empresa,

- **Número de trabajadores:** El 65% de Micro y pequeñas empresas cuentan con 1 a 3 trabajadores (tabla N° 2). Estos resultados contrastan con los hallados por Guevara (2014) donde encontró que el 70% de las Micro y pequeñas empresas tenían de 2 a 4 trabajadores. Esto demuestra que actualmente las Micro y pequeñas empresas cuentan con 1 a 3 trabajadores dentro de ellas, debido a que quieren minimizar costos reduciendo personal, sin tener en cuenta que esto les podría afectar al momento del desarrollo de las actividades que se realizan diariamente.

**Tabla N° 3: Características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.**

- **Conoce el Terminio Capacitación:** el 85% encuestados dijo si tener conocimiento del termino capacitación, mientras que el 15% manifestó no conocer dicho Terminio (tabla N°3). Esto nos indica que la mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas de este rubro si tiene conocimiento de lo que significa capacitación, debido a que hora la mayoría de estas están siendo dirigidas por personas con un grado de instrucción superior técnica o universitaria quienes saben que la capacitación es de gran importancia en cualquier área de la empresa ya que permite mejorar el desarrollo de las actividades dentro de ella.
- **Se ha capacitados en los últimos años:** El 55% no se ha capacitado en estos últimos años (tabla N° 3). estos resultados contrastan con los hallados por Guevara, (2014) donde encontró que el 60% si se capacitan y contrastan con Vega, (2014) quien también encontró que el 50% si se ha capacitado los últimos años. Esto demuestra que actualmente las micro y pequeña empresas no están capacitando a su personal por diversas razones, como la falta de presupuesto destinado para este fin, o por decisiones de los de los dueños que a pesar que consideran a la capacitación como una inversión, no se animan a realizarlo.

- **Cuántas veces se ha capacitado:** Del 100% de los encuestados, el 70% manifestó que recibió de 1 a 2 veces capacitación (tabla N° 3). Estos resultados coinciden con los hallados por Atincona (2013) donde encontró el 60% recibió 1 tipo de capacitación. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro productos hidrobiológicos han capacitado a sus trabajadores de 1 a 2 veces en los últimos años, esto es debido a que los representantes están dando importancia a la capacitación, ya que es un factor de vital importancia que les permitirá desarrollar las actividades efectivamente obteniendo beneficios Personal y organizacional.
- **Para usted la capacitación es:** El 75% considera que la capacitación es una inversión (tabla N° 3). Estos resultados coinciden con los hallados por Guevara (2014) que determinó el 40% de las empresas, consideran la capacitación como una inversión, Vega (2014) también coincide con los resultados hallados ya que el 100% de micro y pequeñas empresas consideran que una capacitación es una inversión y a su vez Anticonca (2013) quien encontró que el 60% manifestó que la capacitación si es una inversión. Efectivamente esto nos indica que la capacitación para los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de productos hidrobiológicos es considerada como una inversión, ya que esto en un corto o largo plazo se retribuirá mejorando el rendimiento de los trabajadores para que puedan brindar una buena atención a público, de este modo obtener muchos clientes y mayor rentabilidad.
- **Qué tipo de capacitación ha recibido:** El 50% de representantes manifestaron que no capacitan a sus trabajadores (tabla N° 3). Estos resultados coinciden con los resultados hallados por Rodríguez (2014) donde encontró que 62.5% no capacitan a sus trabajadores. Esto demuestra que el 50% de las micro y pequeñas empresas no recibieron ningún tipo de capacitación debido a la falta de presupuesto destinado para realizarlo o falta de interés por los representantes quienes dirigen estas micro y pequeñas empresas.
- **La capacitación mejora el rendimiento en sus trabajadores:** El 95% de los encuestados considera que si mejora el rendimiento en sus trabajadores (tabla N° 3). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Guevara (2014) quien halló que el 50% de las empresas encuestadas, si creen que la capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores, a su vez con los resultados encontrados por Anticonca (2013) donde determinó que el 80 % de los encuestados consideraron que la capacitación mejora el rendimiento en sus trabajadores. Sin embargo, estos resultados contrastan con los hallados por Vega (2014) donde encontró que el 66.67% mencionaron que la capacitación no mejora el rendimiento de los trabajadores. Esto

quiere decir que actualmente la mayoría de los encuestados considera que la capacitación si ayuda a mejorar el rendimiento de sus trabajadores, debido a los constantes cambios en el mundo empresarial, los representantes de estas micro y pequeñas empresas con un grado de estudios superior, han podido entender que la capacitación es un factor clave para el desarrollo de sus empresas, permitiendo también mejorar la productividad y aumenta la rentabilidad de la organización.

## V. CONCLUSIONES

- La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad promedio entre los 18 a 50 años, son de sexo masculino, con un grado de instrucción superior, son dueños y llevan desempeñándose en el cargo de 1 a 6 años.
- La mayoría de las micro y pequeñas empresas es decir el 55% tiene de 7 a más años de permanecía en el rubro, el motivo de creación fue para generar ganancias y cuentan con 1 a 3 trabajadores.
- La mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas encuestadas manifestó si tener conocimientos del termino capacitación, la mayoría no se capacitó en los últimos años, la mayoría se capacitó 1 a 2 veces, y consideran la capacitación como una inversión, manifestaron que no recibieron ningún tipo de capacitación, y la mayoría de los encuestados manifestaron que la capacitación mejora el rendimiento en sus trabajadores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Ayala Villegas, S. (2010). *PROCESO DE DESARROLLO DE LOS RECURSOS HUMANOS*. Administración de Recursos Humanos. Recuperado el 22 de junio de 201, de: <https://edukavital.blogspot.pe/2015/02/capitulo-v-proceso-de-desarrollo-de-los.html>

Anticona A., (2013) “*caracterización del financiamiento y la capacitación, de las mypes del sector servicios rubro restaurantes, del ciudad de conchucos, provincia de pallasca, periodo 2010 – 2011*” tesis para el grado de Licenciado En Administración, en Universidad católica los Angeles de Chimbote.

Bernilla M (2008.). Manual práctico para formar MYPES. Editorial Edigraber. Lima.

Cabrera, R. J. A. (2009). ¿Por qué es importante la capacitación?. Córdoba, AR: El Cid Editor apuntes. Disponible en:<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10327669>

Chiavenato Idalberto “Administracion de recursos humanos - El capital Humano de las organizaciones” (2011) novena edición – editorial Mc Graw Hill -Pais Mexico.

Colectivo, D. A. (2008). Sistemas de calidad e inocuidad de los alimentos – manual de capacitación. Capítulo 1. Italia: D - FAO. Obtenido de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10624033>.

Delgado J. (2008) “*La capacitación en las Pequeñas y Medianas Empresas de México*” Recuperado el 8 de Junio del 2015

de:[www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2007/shdr.htm](http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2007/shdr.htm).

Estrella Ch.(2013) “*Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del Distrito de independencia – Huaraz-año 2011*” Tesis para el grado de Contador Público- en Universidad católica los ángeles de Chimbote.

ENJOY PERU AGENCIA DE VIAJES TOUR OPERATOR (2014)

*GASTRONOMIA PERUANA La historia culinaria del Perú*.Recuperado el 27 de julio de 2015, de: <http://www.enjoyperu.com/recetas/epoca-republicana6.ht>.

Giarratana M. (2008), recuperado el 13 de Junio del 2015, de: [www.degerencia.com/articulo/como\\_capacitar\\_a\\_su\\_personal](http://www.degerencia.com/articulo/como_capacitar_a_su_personal)

Gómez F. (2014) “*Caracterización de capacitación y servicio al cliente de las mype, rubro restaurantes de la ciudad de chulucanas, año 2013*” tesis para el grado de licenciado en administración, en universidad católica los ángeles de Chimbote.

Guevara J. (2012) *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas (mypes) del sector servicios. Rubro restaurantes - Distrito de Chimbote. Periodo 2010-2011*. Tesis para el grado de Contador Público.



Hernández, O. R. (2010). La capacitación en la empresa base para el proceso de cambio organizacional. *Folletos Gerenciales*, 12(1): 5-18, 2008 : 5-18, 2008. : Dirección de Capacitación de Cuadros y Estudios de Dirección (DCCED).

Obtenido de:

<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10411237>

HOYLER, S., *Manual de relaciones industriales (relacoes industriais)*, Sao Paulo, Pioneira, 2009.

Instituto Nacional de estadísticas e informática Resultados (2012) *de la Encuesta de Micro y Pequeña Empresa, 2012*. Recuperado el 25 de julio de 2015.de:

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/785DB90DB724EC8905257D88005ABDC9/\\$FILE/9.resultado\\_encuesta\\_micro\\_peque%C3%B1a\\_empresa.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/785DB90DB724EC8905257D88005ABDC9/$FILE/9.resultado_encuesta_micro_peque%C3%B1a_empresa.pdf)

Idalberto Chiavenato “Gestión del talento Humano” (2009) Tercera Edición editorial Mc Graw Hill Pag. 379 y 380.

Ley 28015 (2003), *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa ley n° 28015 03/07/2003. Perú Ley 30056*

La Ley N° 30056 (2013) *Modificaciones laborales al régimen especial de las micro y pequeñas empresas.*

*Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial.* (2013)

National Industrial conference Board de estados unidos (2008)

Noriega, M. (13 ,2012 NOVIEMBRE) Los micro empresarios y pequeños empresarios de, Perú. “*El comercio*”, disponible en :  
<http://elcomercio.pe/economia/peru/confianza-mypes-alcanzo-su-nivel-mas-alto-desde-2006-noticia-1495919>

Poblete, Melis, (2010, febrero), “*capacitación profesional Chile competencias empresas jóvenes*” Chile: CEPAL. Recuperado el 23 de julio de 2015. De: <http://www.redetis.iipe.unesco.org/publicaciones/capacitacion-laboral-para-las-pymes-unamiarda-a-los-programas-de-formacion-para-jovenes-en-chile/#.VY8LD6QzLBI> .

Rodríguez D. (2014) “*Caracterización de la competitividad y la capacitación de las mypes del sector servicios-rubro pollerías del Distrito de coishco, período 2012-2013.*”

Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración.

Rodríguez, E. M., & Ramírez-Buendía, P. (2010). Administración de la capacitación. : McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10436669>.

Rodríguez, F. (2009). *Capacitación para las micro y pequeñas – en argentina*, Recuperado el 22 de julio del 2015 de:  
<https://www.entrepreneur.com/article/261554>

Sánchez, Barraza. B (2008) La Mypes en Perú. Su importancia y propuesta tributaria. Recuperado el 27 de julio de 2015, de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/viewFile/5433/4665>

Siliceo, A. (2009) Capacitación y desarrollo de personal. definiciones-objetivos y procesos de la capacitación- cuarta edición-editorial LIMINOSA, S.A. de C.V grupo noriega editores- país México. Recuperado el: 02 abril del 2016 de : [https://books.google.com.mx/books?id=CJhlsrSuIMUC&pg=PA13&lpg=PA13&dq=introduccion+de+capacitacion+y+desarrollo+de+recursos+humanos&source=bl&ots=lQiXfN5GaP&sig=egvm\\_WP4fn85G-r6R0x90escLfs&hl=es&sa=X&ei=hMHPUOLzEaq02AXL\\_oDYBQ#v=onepage&q=introduccion%20de%20capacitacion%20y%20desarrollo%20de%20recursos%20humanos&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=CJhlsrSuIMUC&pg=PA13&lpg=PA13&dq=introduccion+de+capacitacion+y+desarrollo+de+recursos+humanos&source=bl&ots=lQiXfN5GaP&sig=egvm_WP4fn85G-r6R0x90escLfs&hl=es&sa=X&ei=hMHPUOLzEaq02AXL_oDYBQ#v=onepage&q=introduccion%20de%20capacitacion%20y%20desarrollo%20de%20recursos%20humanos&f=false)

Vega, I (2014) “*Caracterización del financiamiento, la Capacitación y la rentabilidad de las micro y Pequeñas empresas del sector servicio – rubro Hoteles y restaurantes en la provincia de Huancavelica, departamento de Huancavelica, Periodo 2012-2013*” Tesis de Licenciado. ULADECH

Vizcarra, N. (2009, 16 Noviembre) Importancia de la capacitación para las Mypes. *El gran mundo de la micro y pequeña empresa*. Recuperado el 20 de mayo del 2016 de: en :<http://www.mundomype.com/pages/articulo.php?id=167>

## ANEXOS

### ANEXO: N° 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES								
ACTIVIDADES	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	SEMANA 6	SEMANA 7	SEMANA 8
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	X							
<b>INTRODUCCIÓN</b>	X							
<b>REVISIÓN DE LITERATURA</b>		X						
<b>HIPOTESIS</b>		X						
<b>METODOLOGÍA</b>		X						
<b>RESULTADOS</b>			X					
<b>CONCLUSIONES</b>			X					
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>			X					
<b>ANEXOS</b>				X				
<b>FILTRADO EN EL TURNITIN</b>					X			
<b>PRESENTACIÓN AL DTI</b>					X			
<b>PRESENTACIÓN AL ESTADÍSTICO</b>					X			
<b>PRESENTACIÓN AL ESTILO</b>					X			
<b>CORRECCIONES</b>						X		
<b>PRE BANCA</b>							X	
<b>SUSTENTACIÓN</b>								X

**ANEXO N° 2: CUADRO DE PRESUPUESTO**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>HOJAS A4</b>	200	0.10	20.00
<b>PASAJES</b>	20	2.50	50.00
<b>TALLER COCURRICULAR</b>	1	1,700.00	1,700.00
<b>TINTA PARA IMPRESORA</b>	1	35.00	35.00
<b>USB</b>	1	35.00	35.00
<b>LAPICEROS</b>	2	2.50	5.00
<b>CORECTOR</b>	1	3.00	3.00
<b>INTERNET</b>	40	0.50	20.00
<b>FOLDER MANILA</b>	5	0.8	4.00
<b>TOTAL</b>			1,872.00

<b>Localidad</b>	: Distrito de Nuevo Chimbote
<b>Financiamiento</b>	: Auto Financiado
<b>Elaborado</b>	: Siesquen Baldera Denis Javier

**ANEXO N° 03. CUADRO DE POBLACIÓN**

<b>Nº</b>	<b>RAZON SOCIAL</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>REPRESENTANTE</b>
<b>1</b>	Restaurant Cevicheria “ el marino rest”	Av. Brasil Mz A Lt 572	Carmen Jiménez Peña
<b>2</b>	“La Terrazas de Tequilas “	Av. Brasil Mz A Lt 5 “Los Álamos”	Enrique Manuel Vera Carbajal
<b>3</b>	Restaurante “ El rincón de Catacaos”	Av. Brasil Mz A Lt 5 “Los Álamos”	José De los Ángeles Iman Rivas
<b>4</b>	Restaurant “ Amariscos “	Av. Argentina Cipreces R Mz F Lt 42	José Luis Béjar Córdova
<b>5</b>	Cevicheria “ Frediños”	Urb. Mariscal Luzurriaga Mz C Lt 11	Fredy Martínez Damaris
<b>6</b>	“ Cevicheria Jespher”	Av. Brasil Mz A Lt 5	Kathy Correa Gongoa
<b>7</b>	Restaurant Turístico “ Rico Chimbote”	Urb. Santa CristinaMz c Lt 19	Pedro Tolentino Gonzales
<b>8</b>	Restaurant Cevcheria “LA FAMILIA”	Av. P A Lt 3 “LOS ALAMOS “	María Susana Silva Cruz
<b>9</b>	Restaurant Cebichería “Muelle 43”	Av. Argentina Mz F Lt 43	Daniel Concepción Portilla Blancos
<b>10</b>	“Picanteria Las Malvinas”	Av. Brasil Mz A Lt 5 ‘‘‘12 “Los Álamos”	Marilú Silva Bermeja
<b>11</b>	“Cevicheria Puro Norte”	Av. Pardo Mz S Lt .22 – 3 de octubre	Ernesto Anastasia Cobeñas
<b>12</b>	Restaurant Cevicheria “ la Chalaquita “	P.J. primero de Mayo Mz E Lt 11	Magdale Espinoza Cabello
<b>13</b>	Restaurant ”cevicheria La costa Verde”	Panamericana Sur Mz F23 Lt 191	Teófilo Flores Quispe
<b>14</b>	Restaurant ”cevicheria “ Don Cangrejo”	Urb. Mariscal Luzirriaga Mz C LT 5	Benites Martínez Eduardo
<b>15</b>	Restaurant Cevicheria “El Norteñito Marino ”	El pacifico Av. Argentina Mz H2 Lt 14	Manrique Flores Jorge

16	Restauran Cevicheria “El Sabor Peruano “	Av. Argentina Mz P Lt 40	Kistofer Jhonatan Madietay Ilario
17	Restaruant Cevicheria “ La Cocha Abieta “	Urb. Casuarinas Mz G2 Lt 02	Luis Flores Gonzales
18	Restaurant “Cevicrechia Los Vitucho’s Mar”	Urb. Cáceres Aramayo Mz D Lt 23	Soledad Loyola Sánchez
19	Restaurant Cevicheria “el Cevichazo “	Av. Pacifico Urb. Casuarinas Mz c Lt 07	Adela Soledad Cribillero Alva
20	Restaurant “Mar Azul “	Panamericana Sur Mz F23 Lt 191	Zeña Peralta Maricarmen
21	Restauran “Cevicheria El Pescador”	Pj. 03 De Octubre Mz L Lt 15	Ramos Arteaga Alberto
22	“Cevcicheria de Punto y Sabor “	Villa María Mz H Lt 17 A.	Aguilar Inostroza Adriana
23	Restaurant Cevicheria “Los Delfines “ S .A .C	Urb. Las Casuarinas Mz B’ Lt 04 Av. Pacifico	
24	Restauran Cevicheria “Salprecito “	Casuarinas II etapa Mz E1 Lt 08	Duran Alvarado Kevin
25	Restaurant Cevicheria “ La Casa e Valentino “	Casuarinas II etapa Mz E1 Lt 07	Ventura Gonzales Valentino
26	Restaurant “Cevicheria Cachito “	Urb. Bellamr Mz A6 Lt 16	Ramírez Olivos Marcos
27	Restauran Cevicheria “ Loyola Hinostroza “	Urb Los Cipeces Mz K Lt 06 Av. Brasil	Loyola Hinostroza Zenaida Soledad
28	Restaurant Cevicheria “Los Brothers”	Urb. Banhero Rossi Mz D4 Lt 14	Rojas Peralta Frank
29	Restaurant Cevicheria “El Rey Salomón”	Urb. Casuarinas Mz L1 Lt 13	Reyna Olivos Julio
30	Restaurant “ Cevicheria Silva “	Pj. Villamaria Mz j’ Lt 11	Silva Alvares Fernando
31	Restaurant Cevicheria “JHONNELLY”	Urb. Nicolas de Garatea Mz I Lt 26	Risco Peña Soledad
32	Restaurant Cevicheria “Dorita “	Bellamar II etapa Mz K4 Lt 08	Mery Castañeda Ruiz
33	Cevicheria Restaurant “Oceánica”	AA.HH. Belén Mz B Lt 07	Jiménez Damián Paulo
34	Cevicheria “segundo Piso “	Urb. José Carlos Mariátegui Mz C3 Lt 21	Cruz Capoñam Cinthya
35	Restauran Cevicheria “El Morocho “	Urb. Unicreto Mz J’3 Lt 16	Sánchez Changano Cesar
36	Cevicheria “Maruchita Nocturna “	Urb.Miguel Grau Av. Anchoqueta Mz w2 Lt 34	Benavides alcedo Sergio

<b>37</b>	Cevicheria “Maruchita Latín Bar”	Urb. Los Cipreces Mz P Lt 40	Moreno cajusol Gregorio
<b>38</b>	Cevicheria “La Marina”	Urb. Nicolas Garatea Mz 108 Lt 40	Bonilla Cabrera Martha
<b>39</b>	Cevicheria Restaurant “La Solución “	AA.HH las Brisas Mz H’Lt 15	Urrieta Gracia Carlos
<b>40</b>	Restaruant Cevicheria “La Peña del Marisco”	Urb. Nicolás Garatea Mz I Lt 26	Cobos Vásquez Liliana
<b>41</b>	Restauran Cevicheria “Rescutecu”	Urb El PACIFICO AV. Argentina Mz H2 Lt 14	Espinoza Pizarro Juan
<b>42</b>	Restaurant Cevicheria “Puerto Perdido “	Urb. Cáceres Aramayo Mz A Lt 09	Ruiz Reyes Francisco



**ANEXO 04 : CUADRO DE MUESTRA**

<b>N°</b>	<b>RAZON SOCIAL</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>REPRESENTANTE</b>
1	Restaurant Cevicheria “ el marino rest”	Av. Brasil Mz A Lt 572	Carmen Jiménez Peña
2	Restaurant cubichería “Muelle 43”	Av. Argentina Mz F Lt 43	Daniel Concepción Portilla Blancos
3	Restaurant Cevicheria “el Cevichazo “	Av. Pacifico Urb. Casuarinas Mz c Lt 07	Adela Soledad Cribillero Alva
4	“Cevicheria Puro Norte”	Av. Pardo Mz S Lt .22 – 3 de octubre	Ernesto Anastasia Cobeñas
5	“ Cevicheria Jespher”	Av. Brasil Mz A Lt 5	Kathy Correa Gongoa
6	Restaurant Turístico “ Rico Chimbote”	Urb. Santa CristinaMz c Lt 19	Pedro Tolentino Gonzales
7	Restaurant Cevicheria “El Norteño Marino ”	El pacifico Av. Argentina Mz H2 Lt 14	Manrique Flores Jorge
8	Restaurant Cevcheria “LA FAMILIA”	Av. P A Lt 3 “LOS ALAMOS “	María Susana Silva Cruz
9	Cevicheria “ Frediños”	Urb. Mariscal Luzurriaga Mz C Lt 11	Fredy Martínez Damaris
10	Restaurant “Cevicrechia Los Vitucho’s Mar”	Urb. Cáceres Aramayo Mz D Lt 23	Soledad Loyola Sánchez
11	Restaruant Cevicheria “ La Cocha Abieta “	Urb. Casuarinas Mz G2 Lt 02	Luis Flores Gonzales
12	“La Terrazas de Tequilas “	Av. Brasil Mz A Lt 5 “Los Álamos”	Enrique Manuel Vera Carbajal
13	Restaurante “ El rincón de Catacaos”	Av. Brasil Mz A Lt 5 “Los Álamos”	José De los Ángeles Iman Rivas
14	Restaurant “ Amariscos “	Av. Argentina Cipreces R Mz F Lt 42	José Luis Béjar Córdova
15	Restauran Cevicheria “El Morocho “	Urb. Unicreto Mz J’3 Lt 16	Sánchez Changano Cesar
16	Cevicheria “Maruchita Latín Bar”	Urb. Los Cipreces Mz P Lt 40	Moreno cajusol Gregorio
17	Cevicheria Restaurant “Oceánica”	AA.HH. Belén Mz B Lt 07	Jiménez Damián Paulo
18	Restaurant “Mar Azul “	Panamericana Sur Mz F23 Lt 191	Zeña Peralta Maricarmen
19	Restaurant Cevicheria “El Rey Salomón”	Urb. Casuarinas Mz L1 Lt 13	Reyna Olivos Julio
20	Restaurant Cevicheria “Puerto Perdido “	Urb. Cáceres Aramayo Mz A Lt 09	Ruiz Reyes Francisco

## ANEXO N° 05: CUESTIONARIO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN



El presente cuestionario se realiza con el fin de recolectar información para la investigación “Caracterización de la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de Productos hidrobiológicos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2014” por lo que se garantiza que los datos obtenidos serán utilizados solo con fines académicos.

Se agradece de antemano la información que usted nos pueda brindar.

### 1. GENERALIDADES

#### 1.1 Referente al representante de la micro y pequeña empresa.

##### 1. Edad

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

##### 2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

##### 3. ¿Cuál es el grado de instrucción del representante de la micro y pequeña empresa?

- a) Sin instrucción
- b) Educación básica
- c) Superior no universitaria
- d) Superior universitaria

**4. Cargo**

- a) Dueño
- b) Administrador
- c) Encargado

**5. ¿Cuántos años se desempeña en el cargo?**

- a) 1 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

**1.2 Referente a las características de las Micro y pequeña empresas**

**6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro**

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

**7. Su empresa se creó para:**

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia
- c) Generar empleo para sus familiares

**8. Número de trabajadores**

- a) 1 a 3 trabajadores
- b) 4 a 6 trabajadores
- c) 7 a más trabajadores

**1.3 Referente a la variable: capacitación 9.**

**¿Conoce el término capacitación?**

- a) Sí
- b) No

**10. ¿Se ha capacitado en los últimos años?**

- a) Sí
- b) No

**11. ¿Cuántas veces se ha capacitado?**

- a) 01-02 veces
- b) 03 a más veces

**12. Para usted la capacitación es una:**

- a) Inversión
- b) Gasto

**13. ¿Qué tipo de capacitación ha recibido su personal?**

- a) Curso en TICs
- b) Marketing
- c) Competitividad y emprendimiento
- d) Atención al cliente
- e) No capacita a su personal

**14. Considera que la capacitación mejora el rendimiento en sus trabajadores**

- a) Sí
- b) No

**ANEXO N° 06: HOJA DE TABULACION**

<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Conteo</b>	<b>Frecuencia relativa</b>	<b>Frecuencia Absoluta (%)</b>
<b>1</b>	<b>Edad</b>	18 a 30	IIII-III	8	40,0
		31 a 50	IIII-II	7	35,0
		31 a 50	IIII	51 a más	25,0
<b>TOTAL</b>				<b>20</b>	<b>100,0</b>
<b>2</b>	<b>Género</b>	Masculino	IIII-III-III	13	65,0
		Femenino	IIII-II	7	35,0
<b>TOTAL</b>				<b>20</b>	<b>100,0</b>
<b>3</b>	<b>¿Cuál es el grado de instrucción del representante?</b>	Sin instrucción	I	1	5,0
		Educación Básica	IIII-III	8	40,0
		Superior no Universitaria	III	4	20,0
		Superior universitaria	IIII-II	7	35,0
<b>TOTAL</b>				<b>20</b>	<b>100,0</b>
<b>4</b>	<b>Cargo</b>	Dueño	IIII-III-III	13	65,0
		Administrador	III	3	15,0
		Encargado	III	4	20,0
<b>TOTAL</b>				<b>20</b>	<b>100,0</b>
<b>5</b>		1 a 3 años	IIII-III	9	45,0

	<b>¿Cuántos años se desempeña en el cargo?</b>	4 a 6 años	II	2	10,0
		7 a más años	IIII-III	9	45,0
<b>TOTAL</b>				<b>20</b>	<b>100,0</b>
<b>6</b>	<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro</b>	0 a 3 años	IIII-III	8	40,0
		4 a 6 años	I	1	5,0
		7 a más años	IIII-IIII-I	11	55,0
<b>TOTAL</b>				<b>20</b>	<b>100,0</b>
<b>7</b>	<b>Su Empresa se creó para</b>	Generar Ganancia	IIII-IIII-III	13	65,0
		Subsistencia	I	1	5,0
		Generar empleo para sus familiares	IIII-I	6	30,0
<b>TOTAL</b>				<b>20</b>	<b>100,0</b>
<b>8</b>	<b>Número de Trabajadores</b>	1 a 3 trabajadores	IIII-IIII-III	13	65,0
		4 a 6 trabajadores	IIII-I	6	30,0
		7 a más trabajadores	I	1	5,0
<b>TOTAL</b>				<b>20</b>	<b>100,0</b>
<b>9</b>	<b>¿Conoce el término Capacitación?</b>	Si	IIII-IIII-IIII-II	17	85,0
		No	III	3	15
<b>TOTAL</b>				<b>20</b>	<b>100,0</b>

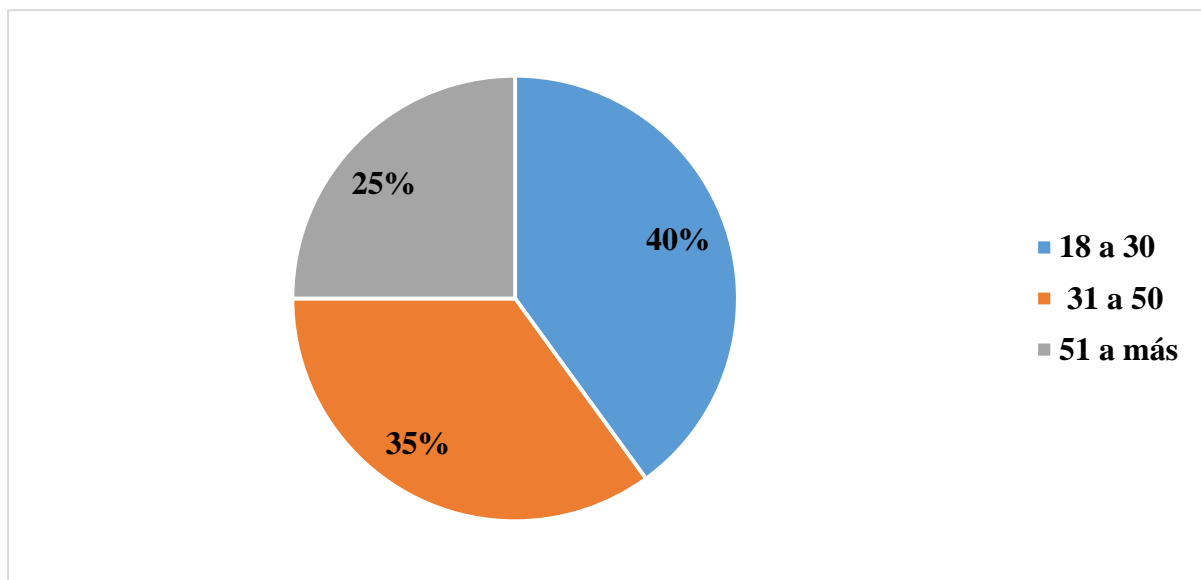
10	¿Se ha capacitado estos últimos años?	Si	IIII-IIII	9	45,0
		No	IIII-IIII-I	11	55,0
<b>TOTAL</b>				<b>20</b>	<b>100,0</b>
11	¿Cuántas Veces se ha capacitado?	01-02 Veces	IIII-IIII-IIII	14	70,0
		03 a más Veces	IIII-I	6	30,0
<b>TOTAL</b>				<b>20</b>	<b>100,0</b>
12	¿Para Usted la capacitación es una?	Inversión	IIII-IIII-IIII	15	75,0
		Gasto	IIII	5	25,0
<b>TOTAL</b>				<b>20</b>	<b>100,0</b>
13	¿Qué tipo de Capacitación ha recibido su personal?	Cursos en TICs			
		Marketing			
		Competitividad y Emprendimiento	I	1	5,0
		Atención Al Cliente	IIII-IIII	9	45,0
		No capacita a su personal	IIII-IIII	10	50,0
<b>TOTAL</b>				<b>20</b>	<b>100,0</b>
		Si	IIII-IIII-IIII-IIII	19	95,0

<b>14</b>	<b>¿Considera que la capacitación mejora el rendimiento en sus trabajadores?</b>				
		No	I	1	5,0
<b>TOTAL</b>				<b>20</b>	<b>100,0</b>



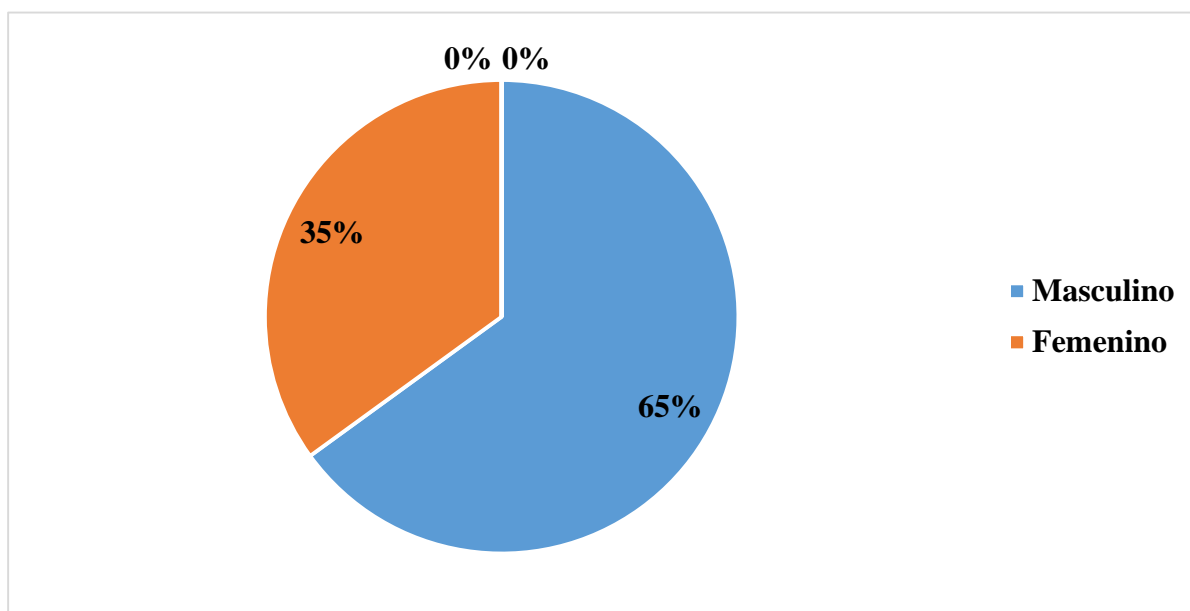
## ANEXO N° 07: FIGURAS

1. Características de los representante de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos, distrito de Nuevo Chimbote, 2014



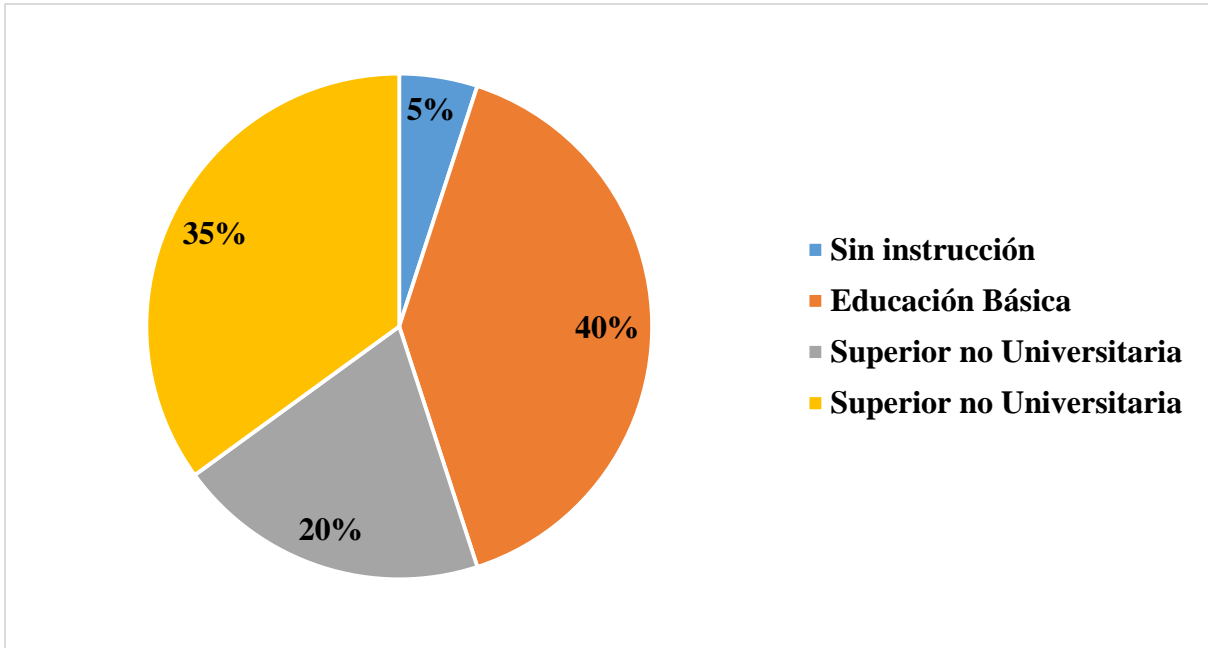
**Figura N° 1:** Edad del representante

**Fuente:** Tabla N° 1



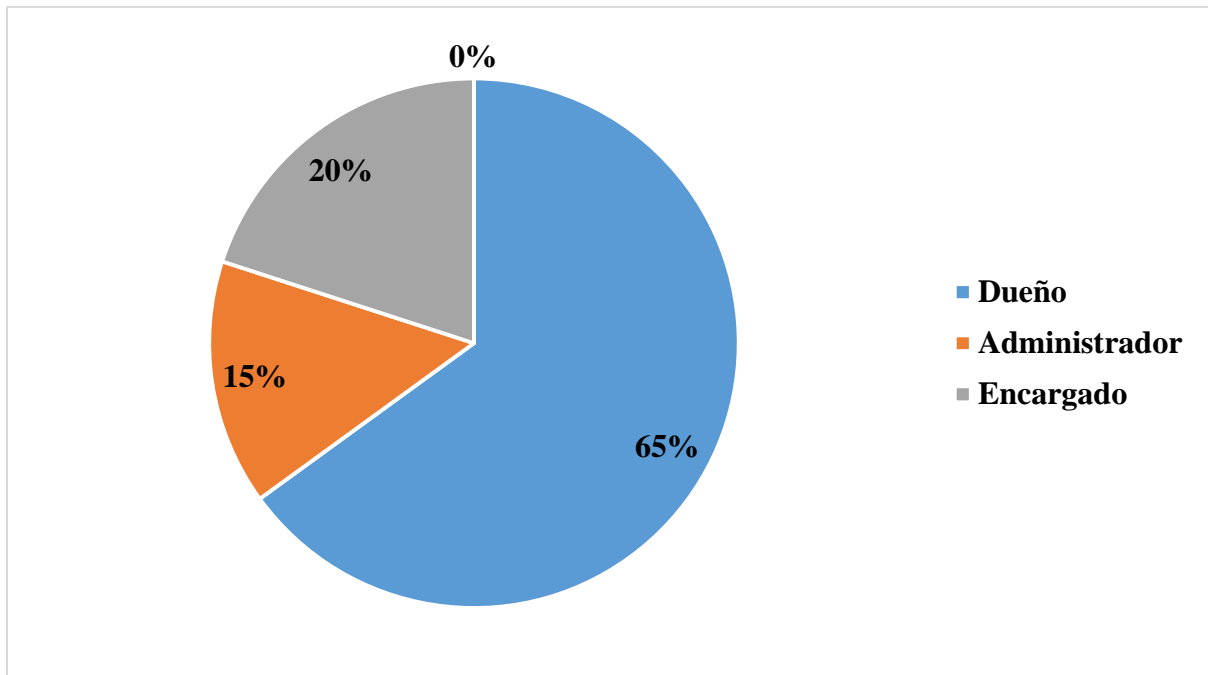
**Figura N°2:** Género del representante

**Fuente:** Tabla N° 1



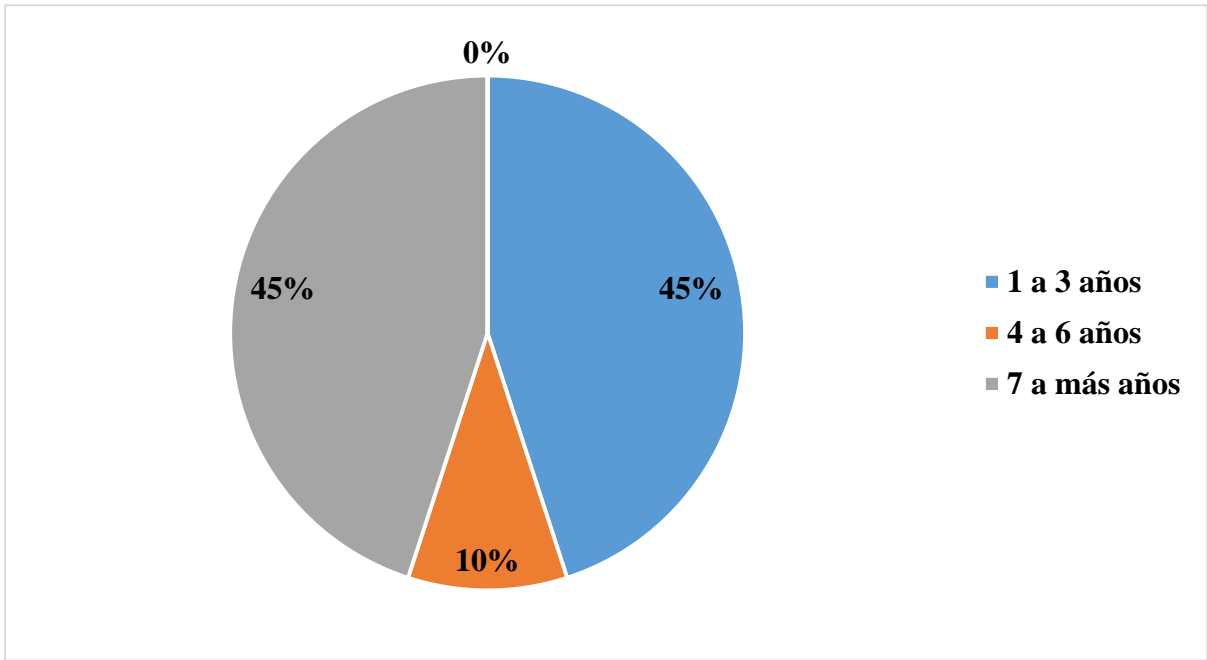
**Figura N° 3:** Grado de instrucción

**Fuente:** Tabla N° 1



**Figura N° 4:** Cargo del representante

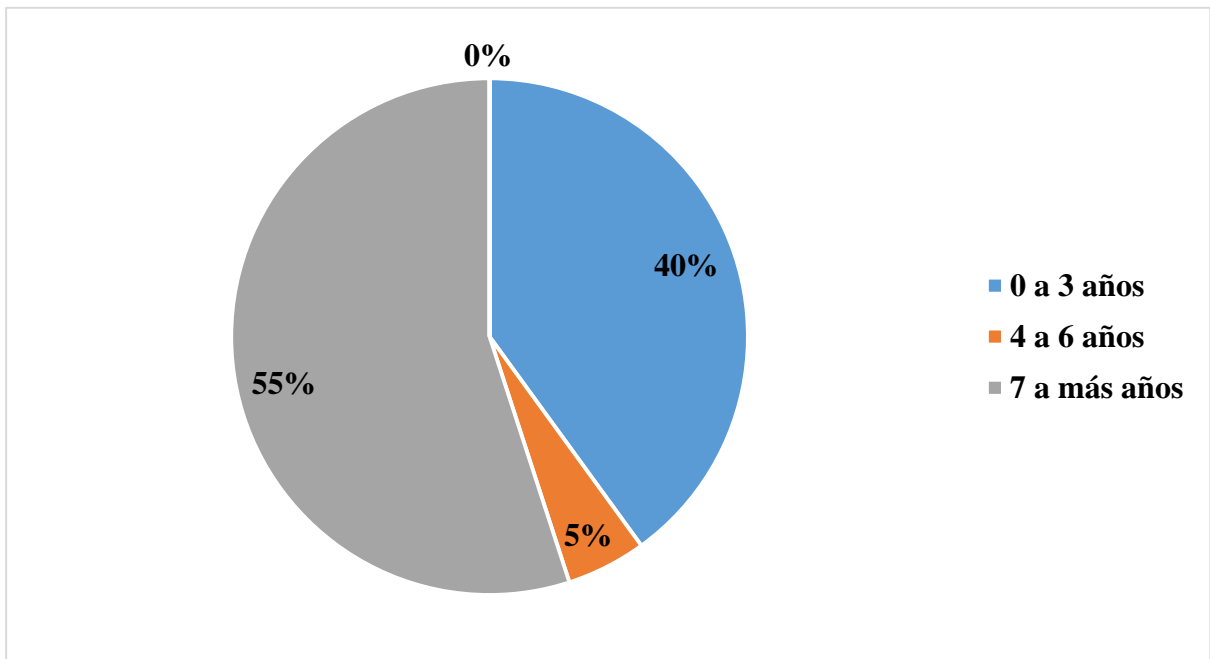
**Fuente:** Tabla N° 1



**Figura N°5:** Años en el Cargo del representante

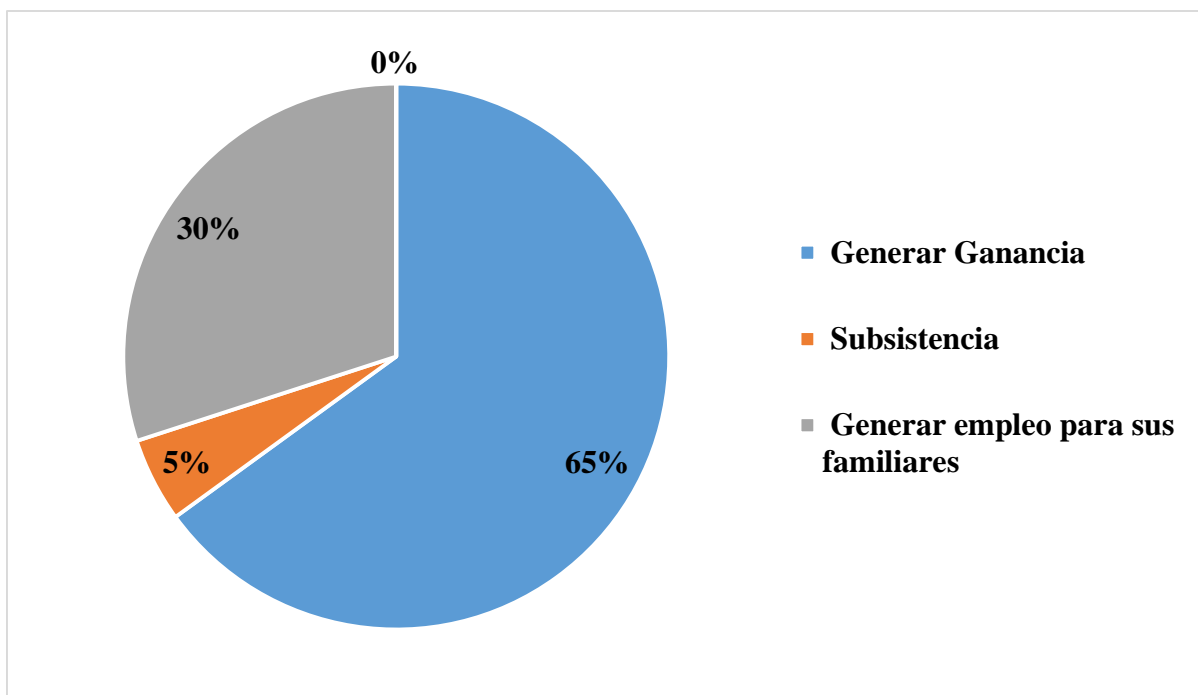
**Fuente:** Tabla N°1

**2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.**



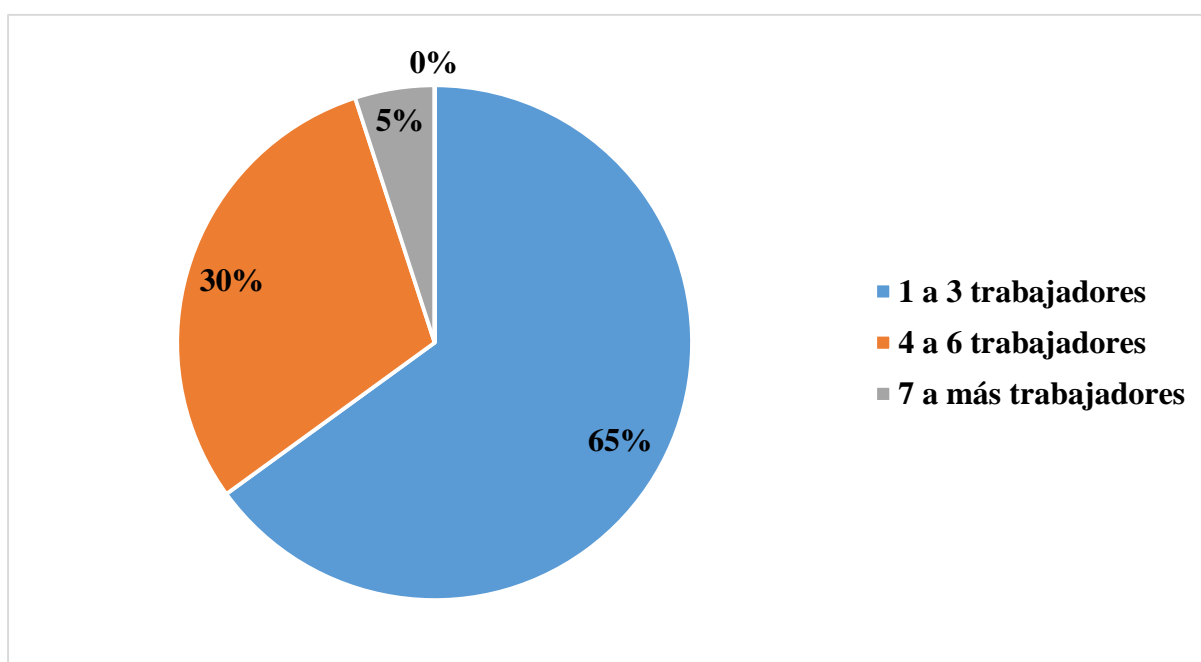
**Figura N°6:** Tiempo de permanencia de la micro y pequeña empresa en el rubro

**Fuente:** Tabla N°2



**Figura N°7:** Su Empresa se creó para

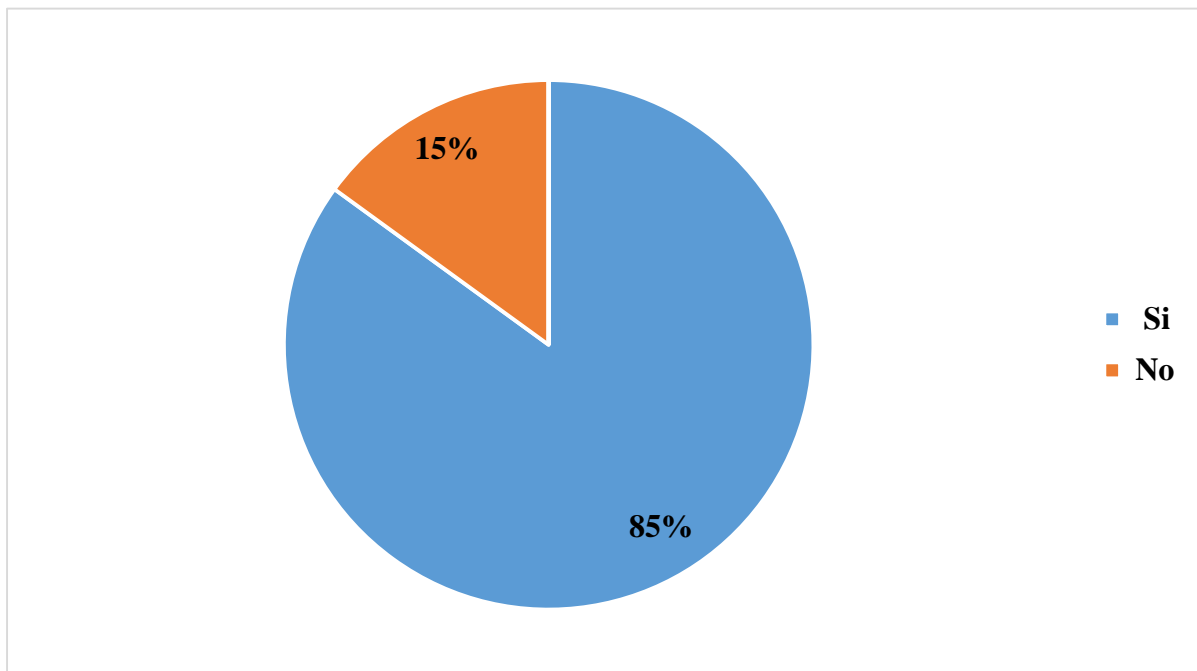
**Fuente:** Tabla N°2



**Figura N°8:** Número de trabajadores

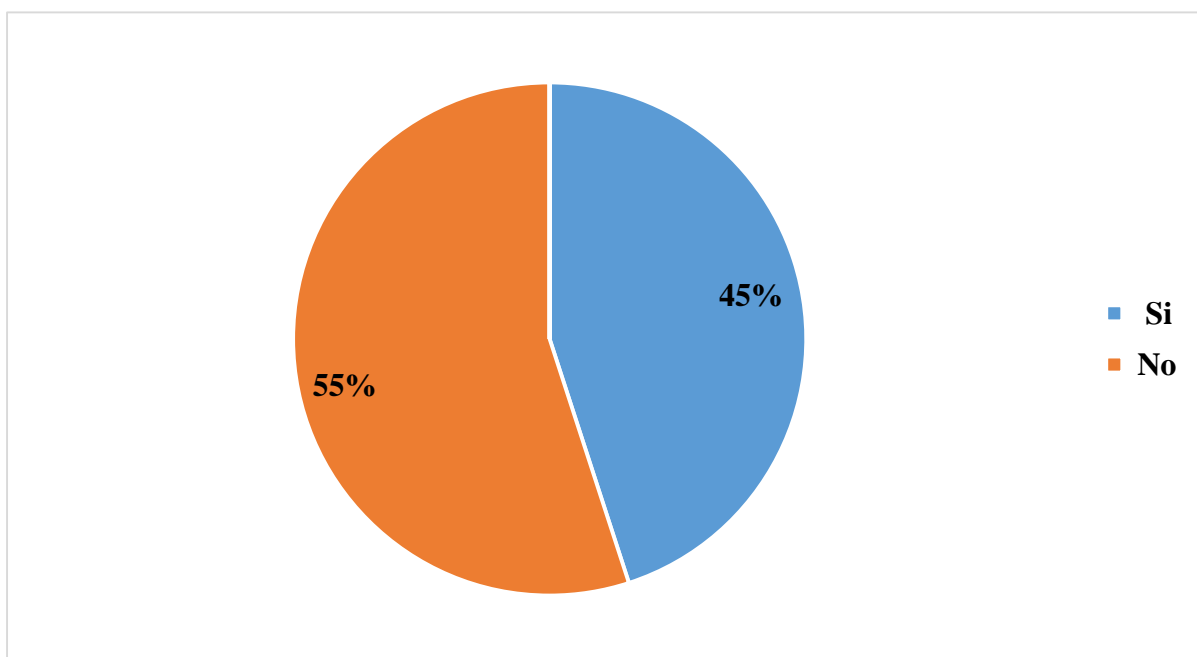
**Fuente:** Tabla N°2

**3. Características de la capacitación las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.**



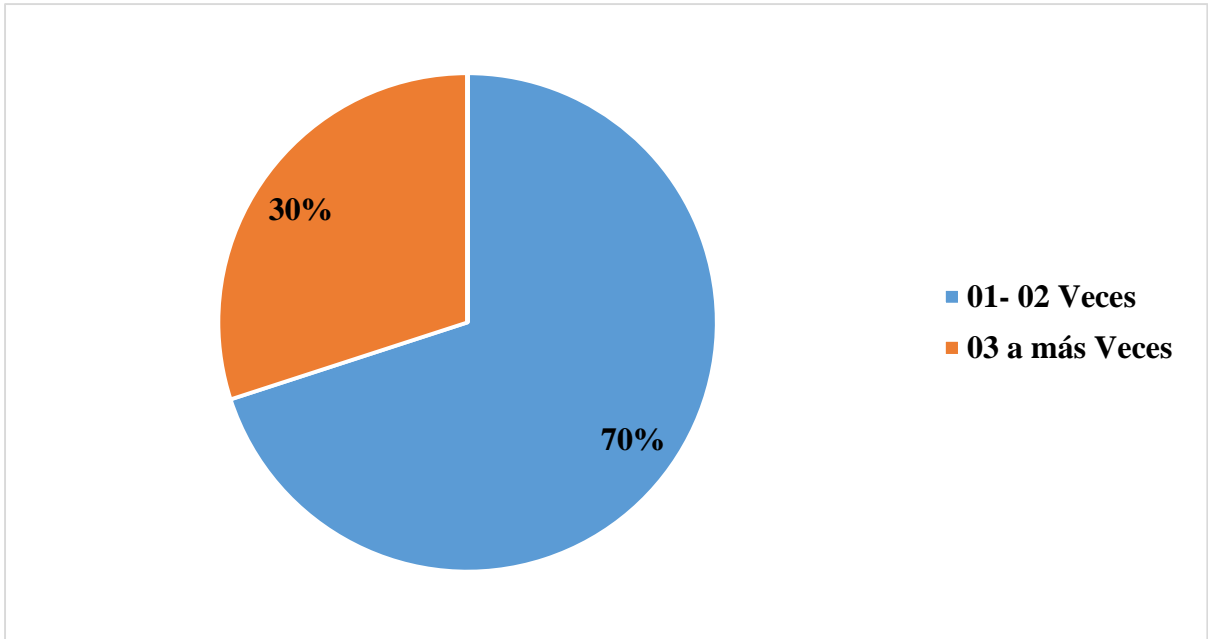
**Figura N°9: ¿Conoce el término Capacitación?**

**Fuente:** Tabla N°3



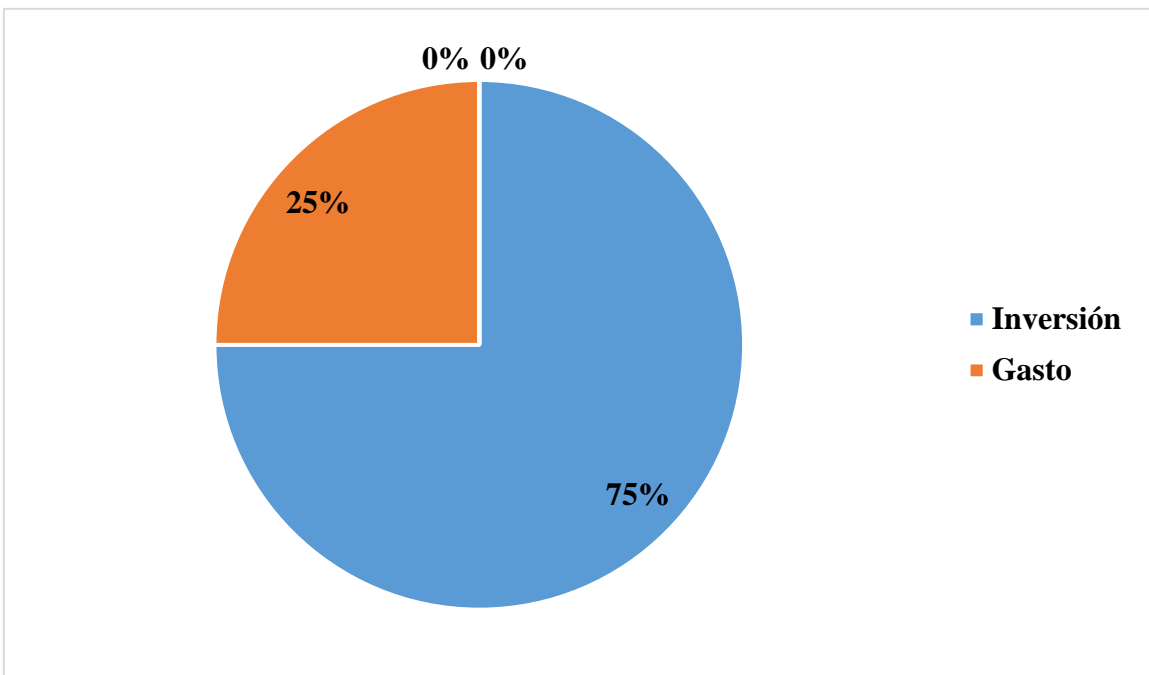
**Figura N°10: ¿Se ha capacitado estos últimos años?**

**Fuente:** Tabla N°3



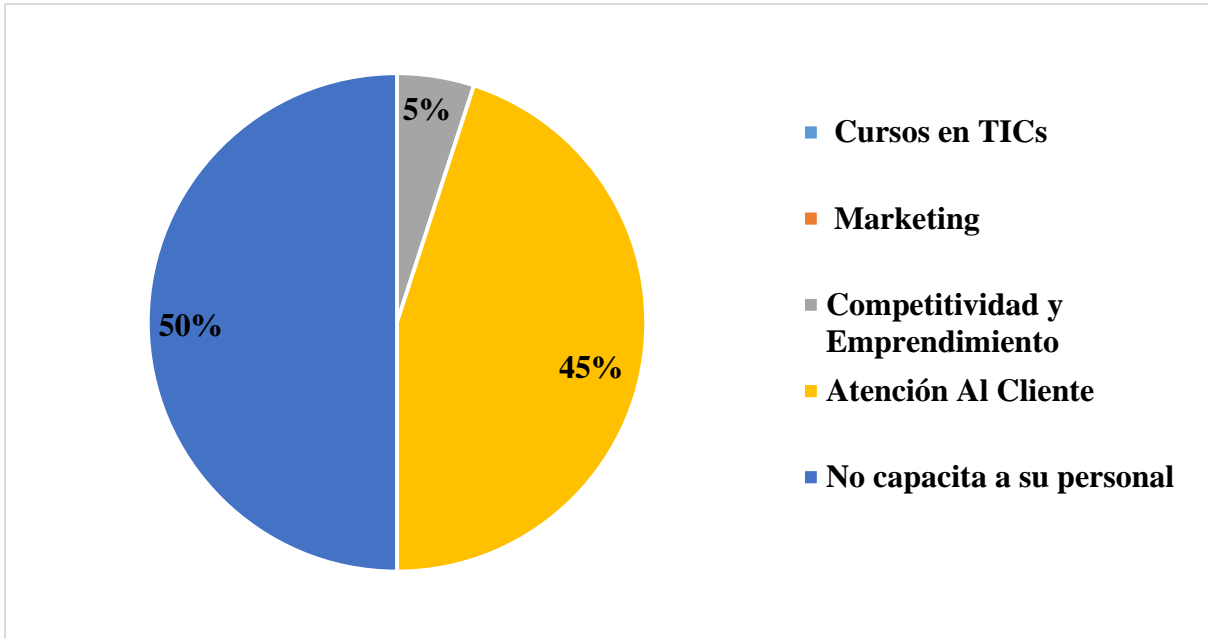
**Figura N°11:** ¿Cuántas Veces se ha capacitado?

**Fuente:** Tabla N°3



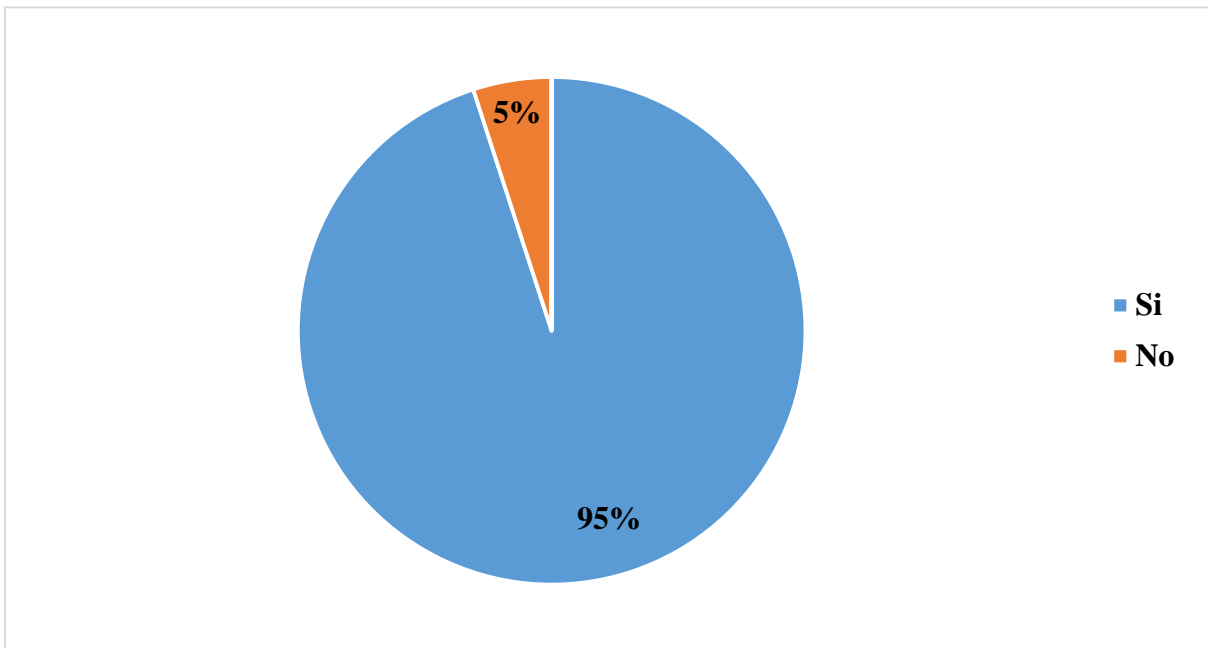
**Figura N°12:** ¿Para Usted la capacitación es una?

**Fuente:** Tabla N°3



**Figura N°13:** ¿Qué tipo de Capacitación ha recibido su personal?

**Fuente:** Tabla N°3



**Figura N°14:** ¿Considera que la capacitación mejora el rendimiento en sus trabajadores?

**Fuente:** Tabla N° 3