



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, DEL SECTOR DE  
SERVICIO- RUBRO RESTAURANTES DE CARNES A LA  
PARRILLA, ZONA CÉNTRICA DE CHIMBOTE, 2013

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

**AUTORA:**

GUEVARA VELASQUEZ ELIZA PAMELA

**ASESOR:**

Dr. REINERIO ZACARIAS CENTURIÓN MEDINA

**CHIMBOTE – PERÚ  
2015**

## **JURADO EVALUADOR**

Mba. Santos Felipe Llenque Tume

**PRESIDENTE**

Mgr. Carlos Enaldo Rebaza Alfaro

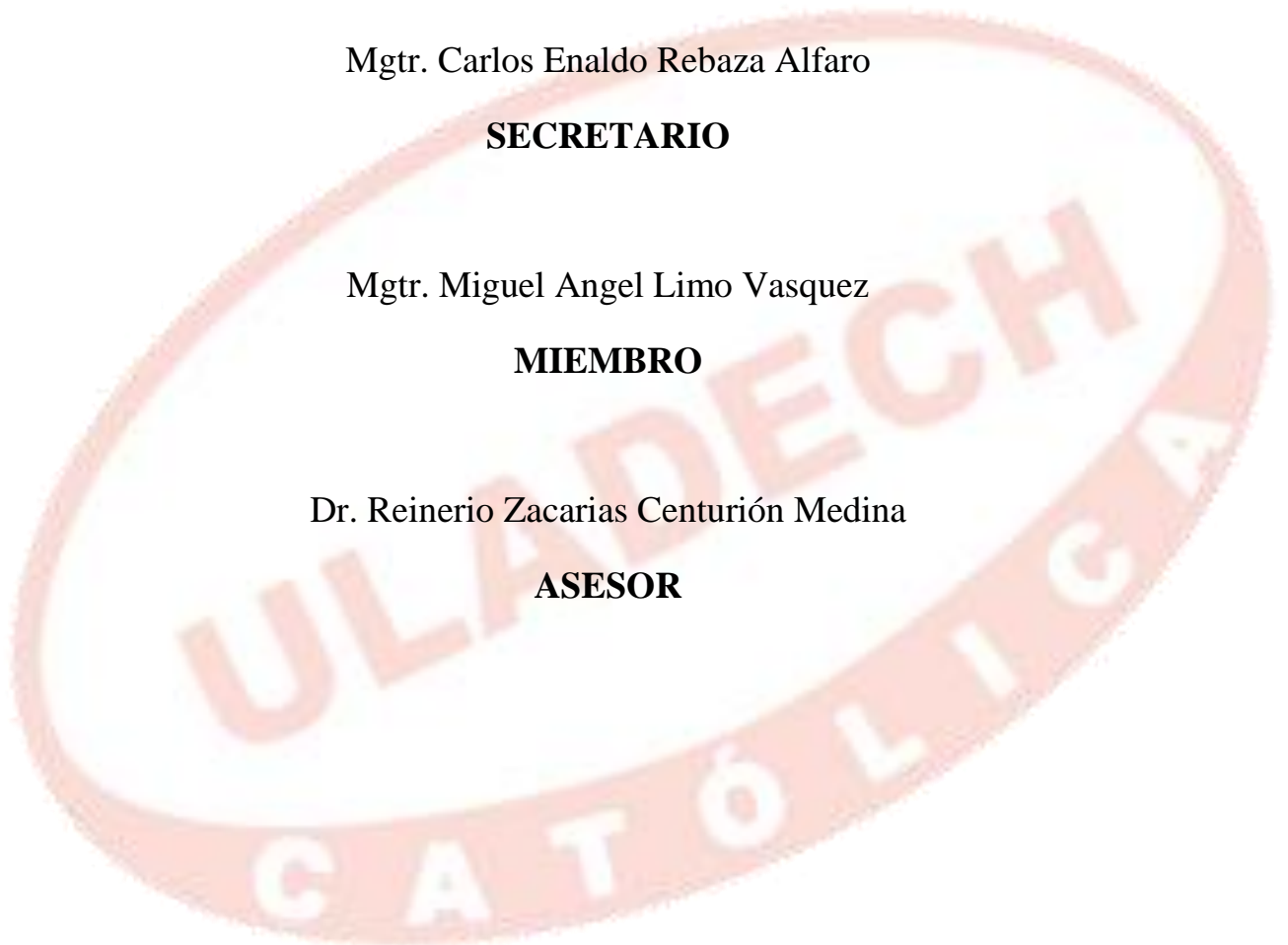
**SECRETARIO**

Mgr. Miguel Angel Limo Vasquez

**MIEMBRO**

Dr. Reinerio Zacarias Centuri3n Medina

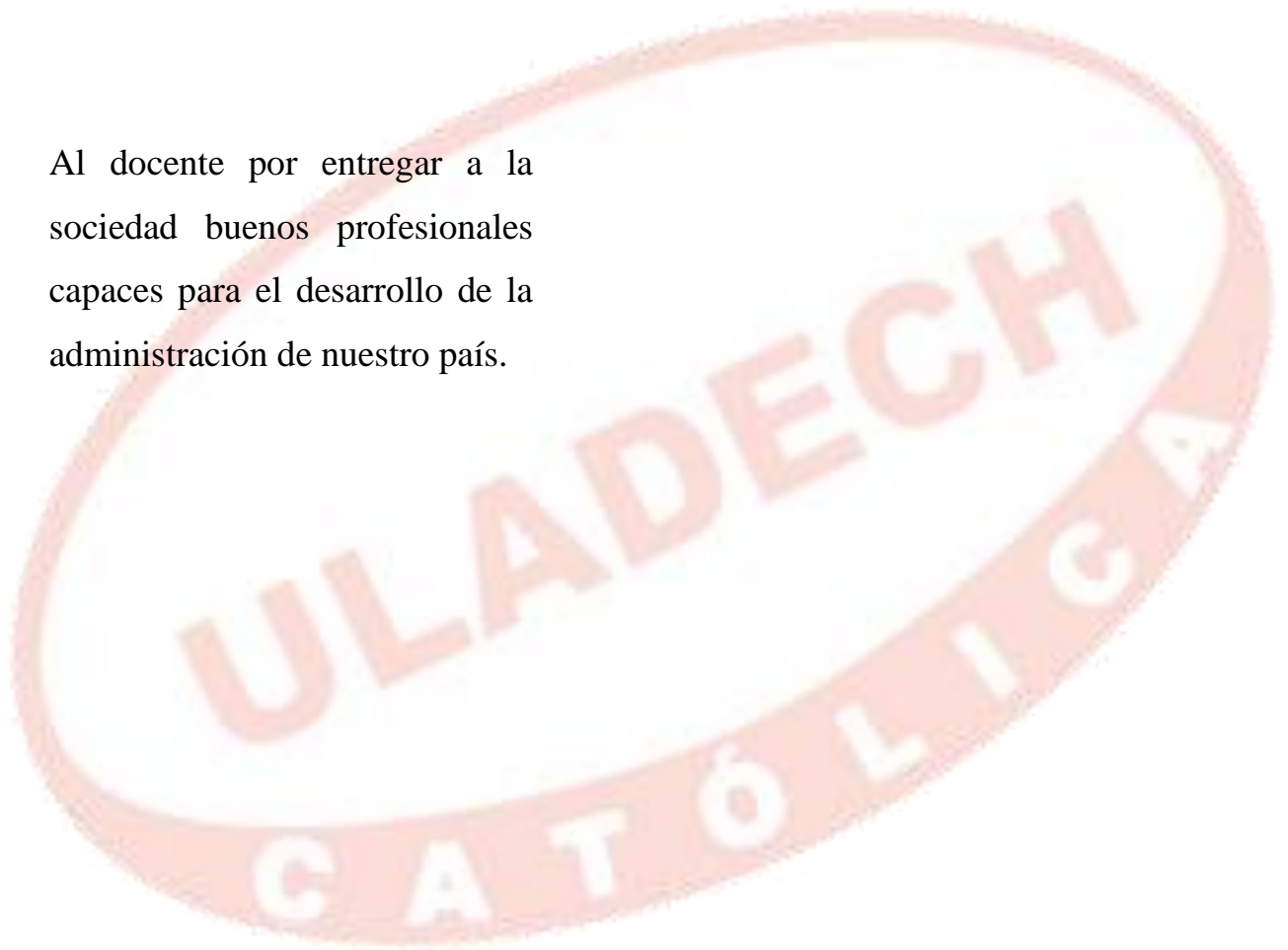
**ASESOR**



## AGRADECIMIENTO

Agradezco a la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por haberme abierto las puertas de este prestigioso templo del saber, cuna de buenos profesionales.

Al docente por entregar a la sociedad buenos profesionales capaces para el desarrollo de la administración de nuestro país.



## DEDICATORIA

A Dios, quien medio la vida y quien me cuida y me guía por el camino del bien, gracias por que permitiste que mis triunfos se realicen con éxito.

A mis padres, por su cariño y comprensión, porque en ellos encontramos el amor inmenso que todo lo puede y que todo lo sacrifica para que nosotros sus hijos seamos personas del bien.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la capacitación en la Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio -rubro Restaurantes de carnes a la parrilla, zona céntrica de Chimbote, 2013. La investigación fue de diseño No experimental-transversal, descriptivo y de tipo cuantitativo, una población muestral de 14 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados : El 57% tienen 31 a 50 años de edad, el 57% de los representantes de las mypes son mujeres, el 43% de los representantes son universitarios. El 79% de las Micro y Pequeñas Empresas tiene de 5 a más años, el 100% de las mypes son formales, el 71% se crearon para su propia fuente de trabajo, el 71% mypes tienen 4-10 trabajadores, los 64% de las mypes no aplican incentivos a sus trabajadores. El 57% de las Micro y Pequeñas Empresas si le dan importancia a la capacitación para sus trabajadores, el 79% de las mypes recibieron de 1 a 3 capacitaciones, el 64% consideran que sus trabajadores necesitan capacitación, el 64% de las mypes necesitan capacitación en preparación de comida, el 43% de las mypes capacitaron a su personal hace 1 año, el 71% de las mypes consideran una inversión la capacitación.

Se concluye, que la mayoría de las micro y pequeñas empresas encuestadas del rubro Restaurantes de venta de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013, no aplican capacitación.

Palabras claves: Micro y pequeñas empresas, Representante, capacitación.

## ABSTRACT

The overall objective research was to determine the main characteristics of the training in the Micro and Small Enterprises -rubro service industry Restaurants meats grill, central area of Chimbote, 2013. The research was experimental-design No cross, descriptive quantitative and a mustral population of 14 micro and small businesses, who were applied a questionnaire of 15 closed questions, using the survey technique. The following results: 57% have 31-50 years of age, 57% of the representatives of MSEs are women, 43% are university representatives. 79% of the Micro and Small empreas having 5 or more years, 100% of MSEs are formal, 71% were created for their own source of work, 71% mypes have 4-10 workers, 64% of MSEs do not apply incentives to their workers. 57% of the Micro and Small Enterprises if you attach importance to training for their workers, 79% of MSEs recibiron 1 to 3 trainings, 64% believe that their employees need training, 64% of the MSEs need training in food preparation, 43% of the trained its staff mypes a year ago 1, 71% of MSEs training as an investment.

It is concluded that most micro and small businesses surveyed for the category restaurants selling grilled meats, in the downtown area of Chimbote 2013, do not apply training.

Keywords: Micro and small enterprises, Representative training.

## CONTENIDO

<b>1. Título de la tesis</b>	<b>i</b>
<b>2. Hoja de firma del jurado y asesor</b>	<b>ii</b>
<b>3. Hoja de Agradecimiento y/o dedicatoria</b>	<b>iii</b>
<b>4. Resumen y Abstract</b>	<b>v</b>
<b>5. Contenido</b>	<b>vii</b>
<b>6. Índice de graficos, tablas y cuadros</b>	<b>viii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b>	
<b>2.1 Antecedentes</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Bases teoricas</b>	<b>10</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	
<b>3.1 Diseño de investigacion</b>	<b>22</b>
<b>3.2 Poblacion y muestra de indicadores</b>	<b>22</b>
<b>3.3 Definicion y operacionalizacion de la variable</b>	<b>23</b>
<b>3.4 Tecnica e instrumentos de recoleccion de datos</b>	<b>24</b>
<b>3.5 Plan de analisis</b>	<b>24</b>
<b>3.6 Matriz de consistencia</b>	<b>24</b>
<b>3.7 Principios Eticos</b>	<b>25</b>
<b>IV. RESULTADOS</b>	
<b>4.1 Resultados</b>	<b>26</b>
<b>4.2 Analisis de Resultados</b>	<b>29</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>33</b>
<b>Referencia Bibliograficas</b>	<b>34</b>
<b>Anexos</b>	<b>36</b>



## Índice de gráficos, tablas y figuras

### Tablas

<b>Tabla N° 1:</b> Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresa del sector servicio -rubro Restaurantes de venta de carnes a la parrilla, zona céntrica de Chimbote 2013.....	27
<b>Tabla N° 2:</b> Características de las Micro y pequeñas empresa del sector servicio -rubro Restaurantes de venta de carnes a la parrilla, zona céntrica de Chimbote 2013.....	28
<b>Tabla N° 3:</b> Características de Capacitación de las Micro y pequeñas empresa del sector servicio -rubro Restaurantes de venta de carnes a la parrilla, zona céntrica de Chimbote 2013.....	29

### Figuras (Anexos)

#### Respecto a los datos generales de los representantes

<b>Figura N° 1:</b> edad del representantes	42
<b>Figura N° 2:</b> Genero de los representantes	42
<b>Figura N° 3:</b> Grado de instrucción de los representantes	43

#### Respecto a las Micro pequeñas Empresas

<b>Figura N° 4 :</b> Que tiempo se dedica al rubro	43
<b>Figura N° 5:</b> Su mype	44
<b>Figura N° 6:</b> Cual fue la finalidad de la creacion de la mype	44
<b>Figura N° 7:</b> Cuantos trabajadores tiene la mype	45
<b>Figura N° 8:</b> La mype aplica a sus colaboradores cuando incrementa las ventas	45

#### Respecto a la capacitación de las Mypes

<b>Figura N° 9:</b> La capacitacion es importantes para su Mype	46
<b>Figura N° 10:</b> Cuantos cursos de capacitacion ha tenido Ud. En los ultimos años.	46
<b>Figura N° 11:</b> Su Mype cree que sus trabajadores necesitan capacitacion	47
<b>Figura N° 12:</b> Su Mype en que area cree que necesitan capacitarse sus trabajadores.	47

<b>Figura N° 13:</b> Cual fue la ultima vez que la Mype los capacito a sus trabajadores	48
---	----

<b>Figura N° 14:</b> Las Mypes en que temas le gustaria capacitarse	48
---	----

<b>Figura N° 15:</b> La mype considera que la capacitacion es	49
---	----



# I. INTRODUCCIÓN

Las Micro y Pequeñas Empresas surgen de la necesidad que no ha podido ser satisfecha por las grandes empresas nacionales, ni las inversiones de las grandes empresas internacionales en la generación de puestos de trabajo, y por lo tanto, estas personas emprendedoras guiadas por esa necesidad buscan la manera de poder generar sus propias fuentes de ingresos, y para ello, recurren de diferentes medios para conseguirlo, creando sus propios negocios a través de pequeñas empresas, con el fin de auto-emplearse y emplear a sus familiares y satisfacer sus necesidades.

En los Estados Unidos de América, Samuelson y Nordhaus, afirma que “el promedio de vida de las empresas es de seis años y más de un 30% no llega al tercer año”. La Asociación Argentina para el desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa afirma taxativamente que: “Sólo el 7% de los emprendimientos llega al 2º año de vida y sólo el 3% de los emprendimientos llega al 5º año de vida”. Para no abrumar con más cifras, en Chile, según informa Rodrigo Castro F., un estudio en el que se le dio seguimiento a 67.310 empresas creadas en 1996, indicó que el 25% de ellas desapareció en el primer año, un 17% en el segundo año, el 13% en el tercer año y un 11% en el cuarto año.

**Lara, (2013)**, por otro lado manifiesta que en México la capacitación no se ha considerado tradicionalmente como un factor de desarrollo que permita a las empresas dentro de su plan estratégico, lograr mejores beneficios y posicionamiento en los mercados. Se propone es demostrar la importancia del diseño e implementación de programas de capacitación para las PYMES en México en la actualidad. Las empresas en México deben buscar e instrumentar mecanismos que le garanticen resultados de éxito, en el entorno dinámico, y promover el conocimiento, por medio de la capacitación, es indudablemente uno de los medios mas eficaces para transformar, actualizar y hacer perdurar la cultura de trabajo y productividad, en cualquier organización, constituyéndose al mismo tiempo en una de las responsabilidades esenciales de cualquier empresa, pero este proceso no solo debe ser actual sino mas bien dinámico, considerando las modificaciones presentes y futuras a las que se pudiera enfrentar. “Las MYPES han aumentado como resultado del empobrecimiento y la marginalidad, con bajos niveles de productividad e ingresos convirtiéndose en un segmento sobremanera importante que ha mostrado fuerte resiliencia, pero sobre todo incidencia en la economía nacional como generadoras de empleo e ingreso”. La Micro y Pequeña Empresa en El Salvador se caracteriza, al igual que en muchos países de la región, porque emplea un alto porcentaje de la fuerza laboral (se calcula que al menos 472,000 personas están vinculadas al sector). El sector genera el 33.9% de la PEA del país. Razón por la cual ya se implementan

políticas y estrategias que potencien el desempeño de las Micro y Pequeñas Empresas salvadoreñas, mediante la promoción, facilitación, coordinamos y ejecución de programas y acciones encaminadas al desarrollo integral de las mismas. **Ministerio de economía, Salvador (S/F)**, a diferencia de Chile, también se debaten y quedan en evidencia algunos temas por resolver como la baja participación de las MYPES en las ventas. Así, si bien las micros y pequeñas empresas en Chile representan el 96% de las empresas del sector formal y el 58% del empleo privado, solamente concretan en promedio el 10,9% de las ventas registradas del país **Sercotec, (2010)**, así también en Chile, existen programas de capacitación virtual que se les brinda a los empresarios de las MYPES servicio de cursos virtuales que buscan entregar competencias en gestión y desarrollo de habilidades empresariales, que permitan asegurar una adecuada puesta en marcha de los negocios, mejorar su gestión y obtener mejores resultados. Pueden acceder emprendedores/as y empresarios/as de micro y pequeñas empresas, el apoyo que entregan es acceso gratuito a cursos de capacitación en materias de gestión empresarial y que le ayudarán a mejorar los resultados de su emprendimiento. **(Sercotec, 2013)** a diferencia del Perú vive un momento muy expectante en su historia, se le considera una de las economías más emergentes. Innegables avances en tecnología y el proceso de globalización han abierto nuevos mercados y creado nuevos desafíos para las empresas peruanas. El Perú es una economía abierta, las demandas del mercado interno y externo existen ¿qué tipo de empresa va a preparar en forma permanente la oferta? Sólo las grandes, las medianas y pequeñas o microempresas, quienes están mejor preparadas. La apertura comercial propugnada en los últimos años, en el mercado mundial y en los mercados locales, han permitido ampliar los mercados e incrementar sosteniblemente las exportaciones, como en el caso de las peruanas y ser uno de los pilares de su crecimiento económico. Esta apertura obliga a que las MYPES cuenten con productos competitivos en calidad y costos, se consoliden, permanezcan en el mercado y produzcan con eficiencia y productividad, utilizando nuevas herramientas de gestión empresarial (calidad total, reingeniería, BSC-, mejoramiento de capacitación continuo, tercerización, justo a tiempo, empowerment, etc.). **Wiese, (2009)**. El presidente de la Comité de la Pequeña Empresa de la Cámara de Comercio enfatizó que la mayoría de las MYPES no están capacitadas, lo cual limita su participación en el mercado. Por ello recomendó que el emprendedor se debe de juntar con el Estado, para desarrollar una política de "Gestión de Clase Mundial", con una capacitación adecuada para todos sus integrantes. **(Ochoa, 2013)** Programas de apoyo a la capacitación de la MYPE en el Perú. A partir de la investigación que se realizó, se concluye que en el Perú no se han generado suficientes incentivos para la capacitación de la MYPE, como sí sucede en otros países de la región. En la actualidad existe un solo programa llamado Mi Empresa, a través del cual se han centralizado los diferentes servicios que la MYPE requiere. El programa Mi Empresa ha tomado las riendas de Perú Emprendedor, el cual se constituía en el programa más

importante del gobierno anterior. A continuación, se describirán en forma breve algunas características del funcionamiento de estos programas. En cuanto a los temas referidos por los conductores de las MYPES, donde ellos consideran que deben de capacitarse, siendo el tema referido a la administración de empresas, el que representa el 27.16% del total. Mientras que los temas referidos al marketing, la publicidad y las ventas, ocupan un segundo lugar de importancia, con el 26.29% de participación. Es decir, la preocupación de los conductores, pasa, en primer lugar, por el reconocimiento de su improvisación en el puesto, y segundo por la necesidad de alcanzar mejores volúmenes de ventas, que les permitan lograr mayores niveles de acumulación. El tema referido a los idiomas, ocupa el último lugar, con un 2.16% del total, que la demanda de capacitación y formación de los gerentes, referida por estas mismas personas, se suscriben a carreras cortas; ligadas fundamentalmente a la gestión del micro y pequeñas empresas. Nos muestra los temas señalados por los conductores de las MYPES, como necesarios o importantes, para ser considerados en la capacitación y formación de su personal o trabajadores. Nuevamente, los temas relacionados a los clientes, como atención al cliente, representa el 26.92% del total. Mientras que marketing, publicidad y ventas, representa un 23.08% del total de respuestas. Esto termina ratificando nuestra idea acerca de la preocupación de los conductores por los bajos niveles de ventas registrados por el sector MYPE. Por otro lado, los idiomas y lo referido a los trabajos en carpintería representan el 1.44%. Los trabajadores de las micro y pequeñas empresas de la región. Pero también en Arequipa; se puede observar que un preocupante 53.83% de estos trabajadores no cuentan con estudios superiores, lo cual dadas las limitaciones de nuestra educación básica (debido a que esta educación no forma personas preparadas para enfrentar un mercado laboral por ejemplo), no se encuentran preparados para realizar una actividad laboral especializada. En ese sentido las MYPES, deben de convertirse además de ser centros de trabajo, en centros de formación de la mano de obra del Perú, aceptando cuando contrata en cualquier modalidad a un trabajador, las limitaciones con las que estos trabajadores entran a trabajar, asumiendo un coste altísimo (relativamente hablando) de formación y especialización de la mano de obra del sector MYPE, lo cual afecta como sabemos la competitividad del sector; y en muchos casos; por no decir en todos, esta mano de obra una vez calificada, debido a los bajos niveles salariales que se pagan en el sector, migran hacia las pequeñas y medianas empresas, descapitalizando constantemente a las microempresas, que son predominantes al interior del sector de las MYPES. Por último, tan solo un 46.18% de la mano de obra del sector de las MYPES, cuenta con algún tipo de especialización. Debemos de dejar en claro, que muchas veces las tareas que se realiza dentro del sector de la MYPE, es muy diferente de la especialidad o carrera estudiada. También, es necesario señalar que el hecho de que esta mano de obra esté especializada, permite cierta ventaja comparativa con relación a la mano de obra no calificada, pues, la mano de obra calificada, muchas veces busca una constante capacitación, es abierta a la

innovación, y tiene una curva de aprendizaje mayor, lo que redundará en la competitividad de la unidad económica. **(Centty, 2011)** Durante nueve semanas más de 200 emprendedores de la región Libertad recibirán capacitación para fortalecer sus competencias en gestión de negocios, como parte del Programa „Gestionando Mi Empresa“, que desde el 2012 impulsa el Ministerio de la Producción (Produce) en 16 regiones del país. Las capacitaciones se llevarán a cabo en las instalaciones de la Cámara de Comercio y Producción de La Libertad (CCPLL). El ciclo de conferencias, que comenzó el martes 4 de marzo y que se desarrollará una vez por semana hasta mediados de mayo, abordará tópicos de gran interés como: Constitución y Formalización de empresas, Ventas al Estado, Marcas y Franquicias, Recursos Humanos, Marketing y Ventas, Atención al Cliente, Abastecimiento y Distribución, Exportación, Negocios por Internet, Calidad, Innovación, Gestión Financiera e Instrumentos Financieros. **(Publicado Por: Mi Empresa Propia, 2014).**

En la zona central de Chimbote donde se realizó el estudio, existen negocios Micro y Pequeñas Empresas dedicada al brindar servicio de atención al cliente, pero no se sabe aún si la empresa brinda capacitación a sus empleados. Debido al desconocimiento, el enunciado del problema de investigación es la siguiente:

¿Cuáles son las principales características de capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas en sector de servicio-rubro- Restaurantes de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:

Determinar las principales características de capacitación en las MYPES en sector de servicio-rubro-Restaurantes de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013, para poder alcanzar el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

Describir las principales características del gerente y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro-Restaurantes de carnes a la parrilla, zona céntrica de Chimbote 2013.

Determinar las principales características de las las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro-Restaurantes de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013.

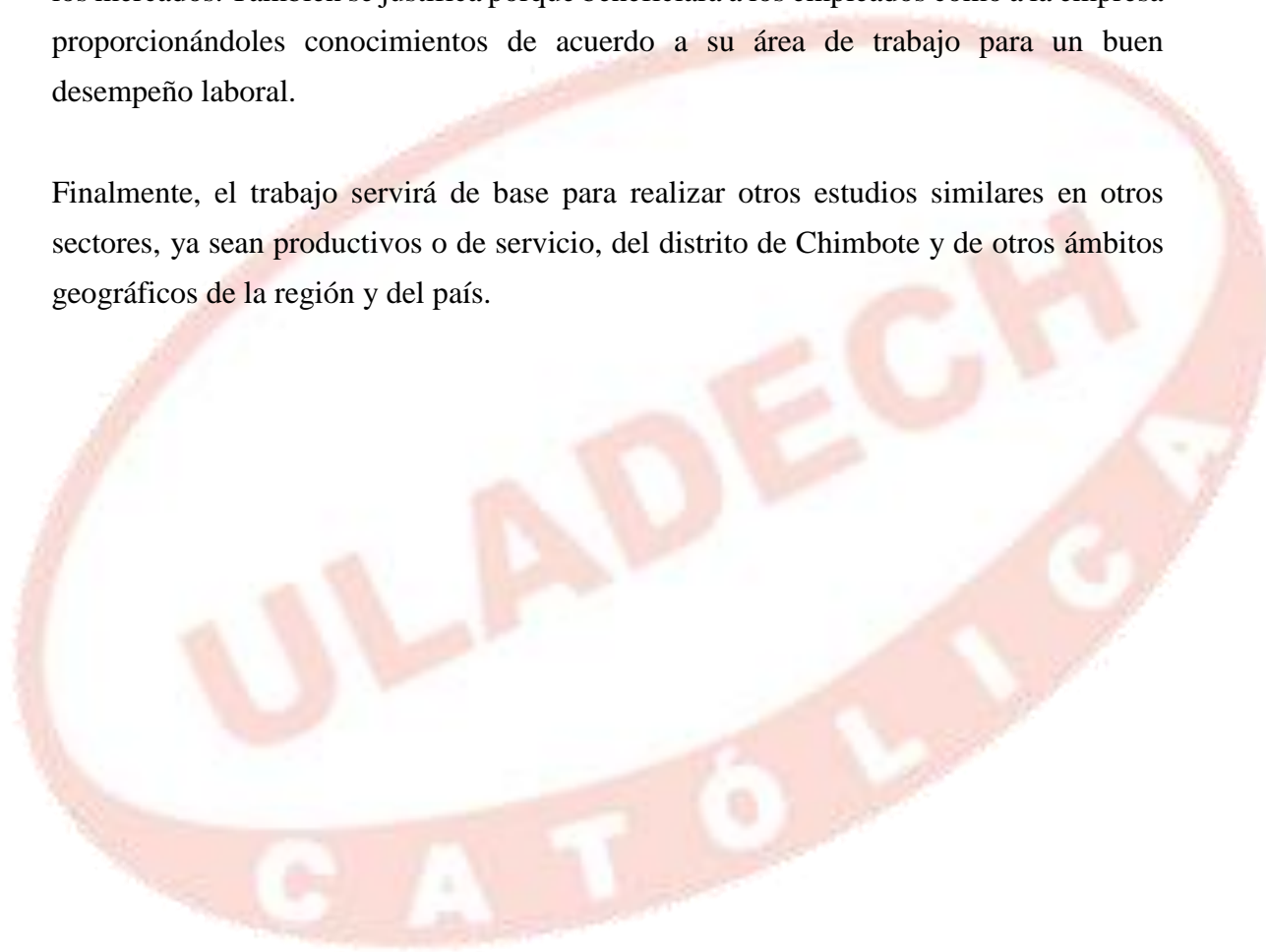
Determinar las principales características de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro-Restaurantes de carnes a la parrilla, zona céntrica de Chimbote 2013.



La investigación se justifica porque en Chimbote las mypes no toman importancia en cuanto a capacitación y vamos a determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas en sector servicio al cliente.

Se justifica porque se permitirá a los gerentes tener en cuenta los beneficios que traerá la capacitación en la micro y pequeñas empresas para ser más competitivos y de éxito en los mercados. También se justifica porque beneficiara a los empleados como a la empresa proporcionándoles conocimientos de acuerdo a su área de trabajo para un buen desempeño laboral.

Finalmente, el trabajo servirá de base para realizar otros estudios similares en otros sectores, ya sean productivos o de servicio, del distrito de Chimbote y de otros ámbitos geográficos de la región y del país.



## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

Rengifo (2011), En su estudio de investigación titulado: “*Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro artesanía shipibo-conibo del distrito de Callería-Provincia de Coronel Portillo, periodo 2009-2010*”, llegó a los siguientes resultados: el 100% son adultos, el 57% es de sexo masculino y el 50% tiene secundaria completa, 57% conviviente, El 93% son artesanos. Las principales características de las Mypes del ámbito de estudio son: el 100% se dedica al negocio por más de 03 años respectivamente, El 71% de la mypes encuestadas son formales (inscritos en el Rus), el 86% no tiene ningún trabajador permanente, el 71% tiene 01 trabajador eventual y el 93% se formaron por subsistencia. Los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la capacitación de sus Mypes son: el 86% no recibió capacitación para el otorgamiento del préstamo, el 71% tuvieron un curso de capacitación, El 43% manifestaron que su personal si ha recibido alguno, 43% no ha recibido, El 57% considera que la capacitación como empresario es una inversión, El 50% considera que la capacitación como empresario es relevante para su empresa, El 57% se capacitó en prestación de mejor servicio al cliente.

**Lopez (2013)**, En su estudio de investigación: “*caracterización del financiamiento, capacitación y la rentabilidad de las mypes del sector comercio, rubro artículos de ferretería y de electricidad del distrito de chimbote - mercado ferrocarril periodo 2011 - 2012*”. - **Respecto a los empresarios:** El 79% de los representantes legales o dueños son adultos, El 68% son de sexo masculino, El 36% superior universitaria completa, el 43% son casados, el 50% son técnicos. **Respecto a las características de las MYPES:** El 89% se dedica al negocio por más de 03 años. El 100% de las MYPES encuestadas son formales, El 57% no tiene trabajador permanente, 18% tiene 2 trabajadores permanentes, El 75% no tienen trabajadores eventuales, El 93% se formó para obtener ganancias. **Respecto a la Capacitación en las MYPEs:** El 82% no recibieron capacitación para el otorgamiento del préstamo, El 82% no ha recibido ningún curso en los dos últimos años, El 72% no ha participado en ningún curso, El 79% manifestaron que su personal no ha recibido capacitación, El 78% no ha recibido ningún curso de capacitación, El 79% no recibieron capacitación en ningún año, El 75%

considera que la capacitación como empresario sí es una inversión, El 86% considera que la capacitación del personal sí es relevante para su empresa, El 78% no se capacitó en ningún tema.

**Cruz (2013)**, En su estudio de investigación: *“caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro insumos agrícolas del distrito de santa, período 2011-2012”*-Respecto a los empresarios: De las Mypes encuestadas se establece que el 86.67% de los representantes legales son personas adultas entre 26 - 60 años.

El 86.67% de los representantes legales encuestados son del sexo masculino.

El 46.67% tienen grado de instrucción superior no universitaria completa.

El 40% son casados. **Respecto a las características de las mypes.** El 100% de los encuestados manifiestan tener más de 3 años en el rubro. El 100% de las MYPES estudiadas son formales. El 86.67% de las empresas encuestadas no tienen trabajadores permanentes, El 46.67% tiene 7 trabajadores eventuales. **Respecto a la capacitación:** El 100% de los gerentes y/o administradores de las Mypes en estudio, no recibieron ninguna capacitación previa al otorgamiento de los créditos. El 60% de los empresarios encuestados han recibido un curso de capacitación.

El 100% de los representantes legales de las Mypes encuestadas dijeron que sus trabajadores si reciben capacitación. El 100% de los encuestados, el 53.33% recibió un curso.

El 100% de los representantes legales de las Mypes encuestados dijeron que la capacitación es una inversión. El 100% de los microempresarios encuestados manifestaron que la capacitación a su personal sí es relevante para la empresa. (CRUZ, 2013)

**Sagastegui (2010)**, En su Estudio de investigación: *“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector servicio - rubro pollerías del casco urbano de la ciudad de Chimbote, periodo 2008 – 2009.*

El 50% de los representantes legales de las Mypes encuestados, su edad fluctúa entre 25 y 44 años, y el 50% tienen más de 44 años, los representantes legales de las Mypes encuestados predomina el sexo femenino con 66.7%, los representantes legales encuestados predomina la instrucción superior no universitaria y universitaria con 33.3, el 33.3% de los empresarios encuestados manifestaron que recibieron capacitaciones una



vez, dos veces y más de cuatro veces, el 66.66% de los empresarios encuestados que recibieron capacitaciones, dijeron que los capacitaron en el curso de inversión del crédito financiero y el 33.33% dijeron que recibieron capacitaciones en los cursos de marketing empresarial y en atención al cliente, el 100% de los representantes legales de las Mypes encuestados dijeron que tienen más de 3 años en la actividad empresarial (rubro de pollerías), el 33.33% de los empresarios dijeron que tienen entre 1 a 10 trabajadores, el 33.33% dijeron que tienen entre 21 a 25 trabajadores, el 66.7% de los representantes legales de las Mypes encuestados dijeron que sus trabajadores sí fueron capacitados, el 50% de los empresarios dijeron que sus trabajadores recibieron un curso de capacitación y el 25% dijeron que recibieron tres y más de tres cursos de capacitación, respectivamente, en el año 2009 los trabajadores de las Mypes encuestadas recibieron más capacitaciones (100%), el 83% de los representantes legales de las Mypes encuestados dijeron que la capacitación si es una inversión, el 83% de los representantes legales de las Mypes encuestados dijeron que la capacitación si es relevante para la empresa, el 75% de los representantes legales de las Mypes encuestados dijeron que sus trabajadores fueron capacitados en atención al cliente, el 83% de los representantes legales de las Mypes encuestados dijeron que la capacitación sí mejoró la rentabilidad de sus empresas.

**Medina, (2014).** *En su estudio de investigación: Financiamiento y Capacitación en las mypes servicios – rubro restaurantes de la provincia de piura 2012. Obtuvo los siguientes resultados.*

El 75% (9 propietarios) que NO capacita a su personal, 25% (3 propietarios) respondieron que SI se les brinda capacitación.

El 67% (8 propietarios) respondieron NO y 33% (4 propietarios) respondieron que SI consideran importante la capacitación.

El 75% de encuestados (9 propietarios) respondió ninguna vez; el 17% (2 propietarios) respondió que capacita 1 vez al año a sus colaboradores y el 8% (1 propietario) respondió que capacita dos a tres veces al año a sus colaboradores.

El 67% (8 propietarios) que NO y 33% (4 propietarios) respondieron que SI se han capacitación.

El 28% (5 trabajadores) respondieron que NO y el 72% (13 trabajadores) respondieron que SI se debería capacitar más a los colaborados.

El 42% (5 propietarios) respondieron que utilizan el financiamiento interno y el 58% (7

propietarios) respondieron que utilizan el financiamiento externo.

El 100% (12 propietarios) respondieron que NO y 0% respondió que no.

El 17% (2 propietarios) respondieron que SI y el 83% (10 propietarios) respondieron que SI.

El 75% (9 propietarios) respondieron que NO y 25% (3 propietarios) respondieron que SI.

El 75% (9 propietarios) respondieron que NO y 25% (3 propietarios) respondieron que SI.

**Otero, R (2013).** En su estudio de investigación: *“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes en el distrito, provincia y departamento de san martin, periodo 2012-2013”*. *Obtuvo los siguientes resultados:*

#### **Respecto a la capacitación**

Por lo expuesto en el cuadro que antecede se ve que los empresarios aun no tienen la cultura de capacitación ya que solo el 43% 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.

Los resultados obtenidos son muy determinantes en cuanto a las capacitaciones que se les brinda a los empresarios de la provincia de San Martín, la mayoría es decir en un 64%, 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

Esto concuerda con la apreciación del cuadro anterior ya que los empresarios más han estado determinados a capacitaciones de índole de constitución de empresas (43%) y no temas relacionados a aumentar la rentabilidad, por tanto es necesario evidenciar las políticas de apoyo e información al empresario con un nuevo enfoque de buscar rentabilidad.

A pesar de una evidente falta de capacidad de muchos de los empresarios en 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.

Se evidencia que existe una cultura de capacitación y aprovechamiento de ella como percepción, por ende es necesario establecer políticas de desarrollo en capacitaciones, que

estén basadas en las necesidades de los microempresarios de nuestra localidad.

### **Características de la Mypes entrevistada**

El 100% de empresas entrevistadas y/o encuestadas son de la actividad de restaurantes, determinándose que exista una mayor tendencia de los empresarios de la provincia de San Martín a realizar la actividad relacionada a la alimentación.

El 43% de las empresas materia de la investigación ya tiene en el mercado 02 años, lo que confirma la estadísticas nacionales, con referencia a la supervivencia de las MYPES en el mercado nacional, pero el 14% solo tienen más de 03 años lo que determina que existe una gran mortandad en la actividad de turismo.

### **Perfil de los propietarios de la Mypes**

Existe una mayor tendencia de las mujeres a ser las representantes o propietarias de los negocios familiares o individuales, lo que determina una percepción de que la mujer es mejor negociante que el varón, en esta actividad.

Uno de los indicadores es que en la provincia de San Martín la mayoría de los empresarios tiene el nivel de estudios de secundaria completa por tanto eso ayuda al desarrollo de capacidades empresariales, es uno de los datos que apoya al desarrollo de la región económicamente.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **Micro y pequeña empresa (mype)**

Según **Sunat, 2010**. La Micro y Pequeña Empresa es la 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.

### **Características de las micro y pequeñas según la Ley N° 30056**

Artículo 5. - Características de las micro, pequeñas y medianas empresas Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

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

- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 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.

Artículo 42.- Naturaleza y permanencia en el Régimen Laboral Especial El presente Régimen Laboral Especial es de naturaleza permanente y únicamente aplicable a la micro y pequeña empresa. La microempresa que durante dos (2) años calendario consecutivos supere el nivel de ventas establecido en la presente Ley, podrá conservar por un (1) año calendario adicional el mismo régimen laboral. En el caso de las pequeñas empresas, de superar durante dos (2) años consecutivos el nivel de ventas establecido en la presente Ley, podrán conservar durante tres (3) años adicionales el mismo régimen laboral.

#### **Niveles de ventas anuales Las microempresas:**

Según (**Congreso de la República, 2015**). Hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias – UIT. La pequeña empresa: a partir del monto máximo señalado para las microempresas y hasta 1700 Unidades Impositivas Tributarias – UIT.

El monto de una UIT para el año 2014 es de S/3800.00 Sus conductores tienen un bajo nivel educativo.

#### **Régimen Laboral de la Micro y Pequeña Empresa**

Según (**Sunat, 2010**). El Régimen de Promoción y Formalización de las MYPES se aplica a todos los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada, que presten servicios en las Micro y Pequeñas Empresas, así como a sus conductores y empleadores.

Los trabajadores contratados al amparo de la legislación anterior continuarán rigiéndose Por las normas vigentes al momento de su celebración.

No están incluidos en el ámbito de aplicación laboral los trabajadores sujetos al régimen laboral común, que cesen después de la entrada en vigencia del Decreto Legislativo N° 1086 y sean inmediatamente contratados por el mismo empleador, salvo que haya



transcurrido un (1) año desde el cese.

Créase el Régimen Laboral Especial dirigido a fomentar la formalización y desarrollo de las Micro y Pequeña Empresa, y mejorar las condiciones de disfrute efectivo de los derechos de naturaleza laboral de los trabajadores de las mismas.

### **Características de la micro y pequeñas empresas**

#### **Según Sunat, (2010) La Micro empresa**

Remuneración Mínima Vital (RMV)

Jornada de trabajo de 8 horas Descanso semanal y en días feriados Remuneración por trabajo en sobretiempo

Descanso vacacional de **15 días** calendarios

Cobertura de seguridad social en salud a través del **SIS** (SEGURO INTEGRAL DE SALUD)

Cobertura Previsional

Indemnización por despido de **10 días de remuneración por año de servicios** (con un tope de **90 días** de remuneración)

#### **Pequeña empresa**

Remuneración Mínima Vital (RMV) Jornada de trabajo de 8 horas Descanso semanal y en días feriados

Remuneración por trabajo en sobretiempo Descanso vacacional de **15 días** calendarios

Cobertura de seguridad social en salud a través del ESSALUD Cobertura Previsional

Indemnización por despido de **20 días de remuneración por año de servicios** (con un tope de 120 días.

#### **Importancia de la Mypes**

Según **Noriega, (2012)**. Las microempresas y pequeñas empresas (mypes) 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, según

Los micros y pequeñas empresas del Perú son componentes muy importantes del motor de nuestra economía. A nivel nacional, las Mypes brindan empleo al 77 % de la población económicamente activa y generan cerca del 42.1 % del Producto Bruto Interno(PBI). Es indudable que las Mypes abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre los mas importantes cabe mencionar su contribución a las generaciones de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo generan en condiciones adecuadas de

realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país.

### **Capacitación**

Según **Frigo, (S/F)** Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

#### **Algunos de esos beneficios para la empresa son los siguientes:**

- Ayuda a prevenir riesgos de trabajo.
- Produce actitudes más positivas.
- Aumenta la rentabilidad de la empresa.
- Eleva la moral del personal.
- Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño.
- Crea una mejor imagen de la empresa.
- Facilita que el personal se identifique con la empresa.
- Mejora la relación jefe-subordinados.
- Facilita la comprensión de las políticas de la empresa.
- Proporciona información sobre necesidades futuras de personal a todo nivel.
- Ayuda a solucionar problemas.
- Facilita la promoción de los empleados.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Promueve la comunicación en la organización.

Ante los cambios en el entorno laboral y empresarial, la capacitación es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas de contar con un personal calificado, productivo y con un mejor sentimiento de autorrealización.

## **Donde aplicar la capacitación**

Según **Frigo, (S/f)**. Los campos de aplicación de la capacitación son muchos, pero en general entran en una de las cuatro áreas siguientes:

### **a) Inducción**

es la información que se brinda a los empleados recién ingresados, generalmente lo hacen los supervisores del ingresante, el departamento de rrhh establece por escrito las pautas, de modo de que la acción sea uniforme y planificada.

### **b) Entrenamiento:**

se aplica al personal operativo, en general se da en el mismo puesto de trabajo, la capacitación se hace necesaria cuando hay novedades que afectan tareas o funciones, o cuando se hace necesario elevar el nivel general de conocimientos del personal operativo, las instrucciones para cada puesto de trabajo deberían ser puestas por escrito.

### **c) Formación básica:**

se desarrolla en organizaciones de cierta envergadura; procura personal especialmente preparado, con un conocimiento general de toda la organización, se toma en general profesionales jóvenes, que reciben instrucción completa sobre la empresa, y luego reciben destino, son los "oficiales" del futuro.

### **d) Desarrollo de Jefes**

suele ser lo más difícil, porque se trata de desarrollar mas bien actitudes que conocimientos y habilidades concretas. en todas las demás acciones de capacitación, es necesario el compromiso de la gerencia. aquí, es primordial el compromiso de la gerencia general, y de los máximos niveles de la organización. el estilo gerencial de una empresa se logra no solo trabajando en común, sino sobre todo con reflexión común sobre los problemas de la gerencia. deberían difundirse temas como la administración del tiempo, conducción de reuniones, análisis y toma de decisiones, y otros.

Las pequeñas y medianas empresas se caracterizan por tener un alto grado de adaptabilidad ante los cambios en su entorno, principalmente ante efectos nocivos en el ambiente macroeconómico, no obstante, lo anterior, las PYMES enfrentan diferentes problemas debido a sus propias características, como son:

Participación limitada en el comercio exterior.

Acceso limitado a fuentes de financiamiento

Capacitación deficiente de sus recursos humanos



Según **Guevara, (2012)**. La obsolescencia de conocimientos y competencias es una de las razones por la cual, las empresas se preocupan por capacitar a su personal, pues ésta persigue actualizarlos con nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia y mejora en la productividad.

La capacitación del personal debe ser de vital importancia para las empresas u organizaciones, porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos, a la vez que redundan en beneficios para la empresa.

Para que las empresas puedan aspirar a tener una alta competitividad y un desempeño eficiente que las introduzca a la excelencia, deben atenderse las necesidades de desarrollo del elemento más importante: el personal.

La capacitación es un factor estratégico para que las empresas puedan ser competitivas, por lo que es necesario capacitar constantemente a los colaboradores de confianza y a todos los empleados.

### **Beneficios de capacitar**

Según **Friego, (2011)**. La capacitación permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados. También permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado. Disminuye la tasa de rotación de personal, y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente.

### **Capacitación de personal**

La necesidad de capacitación puede manifestarse en: datos de selección de personal; evaluaciones de desempeño; capacitación, conocimientos y experiencia de los trabajadores evaluaciones de desempeño; capacidad, conocimientos y experiencia de los trabajadores; introducción de nuevos métodos de trabajo, maquinaria o equipos; planificación para vacantes o ascensos en un futuro y leyes y reglamentos que requieran entrenamiento.

Al establecer un programa de capacitación, el primer paso consiste en coordinar las necesidades (introducción de un nuevo equipo o maquinaria) con objetivos de aprendizaje específicos (al finalizar su capacitación, los trabajadores entrenados sabrán mantener y manejar el equipo sin peligro). Algunos objetivos pueden cuantificarse mejor, tal como " el 95% de su capacidad

### **Objetivos de la capacitación**

Según **Carribero, (S/F)**. Preparar al personal para la ejecución de las diversas tareas particulares de la organización. Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal, no sólo en sus cargos actuales sino también para otras funciones para las cuales la persona puede ser considerada. Cambiar la actitud de las personas, con varias finalidades, entre las cuales están crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

### **Transmisión de conocimientos**

La capacitación propiamente tal consiste en: explicar y demostrar la forma correcta de realizar la tarea; ayudar al personal a desempeñarse primero bajo supervisión; luego permitir que el personal se desempeñe solo; evaluar el desempeño laboral y capacitar a los trabajadores según los resultados de la evaluación. Es posible que haya que repetir estos pasos varias veces antes de que un trabajador capte correctamente lo que debe hacer. Cuando el trabajador ha asimilado el material, este puede afianzar sus conocimientos capacitando a otra persona.

Hay una gran diferencia entre explicarles a los trabajadores cómo se hace una tarea y transmitir conocimientos teóricos y prácticos con éxito.

Aun después de una demostración, Algunos conceptos son difíciles de aprender; otros exigen mucha práctica.

Durante la capacitación del personal, es necesario: evaluar constantemente el nivel de comprensión; adecuar el nivel de capacitación a los participantes.

## **Tipos de Capacitación**

### **Capacitación para el trabajo**

Va dirigida al trabajador que va a desempeñar **una nueva actividad**, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa. Se divide a su vez en:

- ✓ **Capacitación de pre ingreso.** Se hace con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto.
- ✓ **Capacitación de inducción.** Es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general.
- ✓ **Capacitación promocional:** Busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.

### **Capacitación en el trabajo**

Segun (Hernández, S/F). Es una serie de acciones en caminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo. El desarrollo incluye la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su pefrsona.

### **2.3. Marco conceptual**

Historia de las empresas de venta de comida a la parrilla:

Desde 1958 la meta de su fundador, fue ofrecer las mejores carnes a la parrilla y pollos a la brasa de la ciudad y lo consiguió hasta el dia en que se decidio la venta de su único local. Luego de 14 años de ausencia en el circuito gastronómico local, el Crotijo volvió abrir sus puertas para ofrecer los clásicos aperitivos de apios y rabanitos que abren paso a sus tradicionales parrillas, con el valor agregado de la histoia y añoranza de 40 años de prestigio como el mejor de la ciudad.

### **Micro y Puqueñas Empresas**

La cocina peruana es considerada una de las más variadas del mundo. Gracias a la herencia pre incaica, incaica,española con 774 años de convivencia musulmana, y a la

inmigración africana, francesa, chino-cantonesa, japonesa e italiana principalmente hasta el siglo XIX, reúne una gran diversidad de mezclas, junto con la criolla, en una gastronomía de cuatro continentes en tan solo un país, ofreciendo una importante variedad de platos típicos de arte culinario peruano en constante evolución, imposible de enumerarlos en su totalidad. Basta mencionar que sólo en la costa peruana, hay más de dos mil sopas diferentes y que en el país hay más de 250 postres tradicionales.

Cualquier persona que haga turismo en el Perú, tendrá la oportunidad de saborear la cocina peruana.

Igualmente, existen muchos restaurantes especializados en la gastronomía peruana en diversas ciudades del mundo.

En la Cuarta Cumbre Internacional de Gastronomía Madrid Fusión 2006, realizada del 17 al 19 de enero de 2006, la ciudad de Lima ha sido declarada capital gastronómica de América Latina

### **Microempresas Antiguas**

Cabe recordar que el régimen laboral especial de las microempresas antiguas, constituidas entre Julio 2003 a setiembre 2008, debió caducar el 03 de julio de 2013. Por gestiones de la CCL, con la Ley 30056 se prorrogó tal caducidad por tres años que vencerá el 03 de julio de 2016.

En la actualidad los micros y pequeñas empresas de los sectores servicio de la Provincia del Santa. Chimbote actúan de forma empírica, aunque conocen de parte de muchos medios de comunicación de los cuales reciben información de cómo organizar su negocio y gestionar las actividades diarias por medio de amigos, familiares que han tenido alguna asesoría, o por televisión o por internet, tips de como dirigir la tesorería y el manejo del recurso humano. La mayoría lleva una contabilidad simple y empírica, para solo determinar las ganancias que obtendrán pues su único enfoque es la venta. Es por ello pero en Chimbote hay muchas restaurante competitivas líderes en mercado que debido a su éxito es porque capacitan a sus trabajadores al contrario de los demás empresa gastronómicas debido que no quieren invertir en capacitación a sus empleados, porque dicen que harán gasto de dinero y pérdida de tiempo.

La capacitación consiste en una serie de actividades planeadas y basadas en las necesidades de la empresa que se orientan hacia un cambio en los conocimientos,

habilidades y aptitudes de los empleados que les permitan desarrollar sus actividades de manera eficiente.

Capacitar implica proporcionar al trabajador las habilidades y conocimientos que lo hagan más apto y diestro en la ejecución de su propio trabajo. Esos conocimientos pueden ser de varios tipos y pueden enfocarse a diversos fines individuales y organizacionales.

**Beneficios para la empresa:**

Propicia el reclutamiento interno. Ayuda a prevenir riesgos de trabajo.

Produce actitudes más positivas. Aumenta la rentabilidad de la empresa.

Eleva la moral del personal. Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño. Crea una mejor imagen de la empresa. Facilita que el personal se identifique con la empresa. Mejora la relación jefe-subordinados. Facilita la comprensión de las políticas de la empresa. Proporciona información sobre necesidades futuras de personal a todo nivel. Ayuda a solucionar problemas. Facilita la promoción de los empleados. Incrementa la productividad y calidad del trabajo. Promueve la comunicación en la organización.

**Beneficios para el individuo:**

Ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones. Favorece la confianza y desarrollo personal. Ayuda a la formación de líderes. Mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos. Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto. Ayuda a lograr las metas individuales. Favorece un sentido de progreso en el trabajo y como persona. Disminuye temores de incompetencia o ignorancia. Favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad. Mejora el desempeño.

Otros beneficios:

Mejora la comunicación intergrupal. Ayuda a integrar mejor al personal con la empresa. Apoya la adopción de las políticas de la empresa. Ayuda a la integración de grupos de trabajo. Mejora el clima organizacional. Convierte a la empresa en un mejor lugar para trabajar y vivir.



## **¿En qué consiste la Capacitación en la Micro y Pequeñas Empresas**

Desarrollar y reforzar tus conocimientos, habilidades y destrezas y contribuir al aumento de la calidad, eficiencia y productividad de tu empresa. Los expertos en Capacitación MYPE identificarán los problemas específicos en tu empresa y presentarán soluciones para resolverlos y acompañarte en la implementación de las mismas. Te animamos a participar y acompañar el programa activamente hasta lograr el resultado planteado.

### **Restaurantes de venta de carnes a la parrilla**

Una buena parrillada tiene el poder de reunir a la familia, a los amigos y, también, a las más románticas parejas alrededor de un festival de carnes jugosas y embutidos especiados en su punto acompañado de un delicioso vino tinto. Aunque parece fácil prender las brasas, elegir los aderezos, los cortes y colocarlos sobre la parrilla, en realidad esta técnica de cocción requiere de tiempo, paciencia y mucha dedicación para dar en el blanco del sabor y textura.

¿Cómo funciona los Restaurantes ventas de carnes a la parrilla?

El proceso

Un buen personal de restaurante consta de un grupo de personas que ayudan a mantener a que todo el negocio fluya sin problemas. El dueño del restaurante normalmente contrata a un gerente, que se encarga de supervisar los aspectos generales del negocio, tales como mantener las finanzas del restaurante en orden, contratar nuevos empleados, hacer los pedidos de los suministros y de los alimentos del restaurante y asegurarse de que la operación del negocio se encuentra en buen funcionamiento con los clientes, así como con otros distribuidores del restaurante para tener productos de buena calidad. Normalmente hay un chef que planea las comidas y dirige el personal de cocina, un cocinero de línea que prepara la comida y alguien que hace que la comida llega a la camarera para que la pueda servir a los clientes. La comida

Un camarero muestra a los clientes una mesa, y se hace la elección de los alimentos. Una camarera entonces viene a la mesa y toma las órdenes de los clientes. El pedido se envía a la cocina donde el cocinero prepara la parrilla para el orden del cliente. La comida es servida por la camarera y el cliente disfruta de su deliciosa carne a la parrilla.

Platos de carnes a la parrilla:

- Pollo a la parrilla
- Parrilla de carne
- Chuletiadas





### **III. METODOLOGIA**

#### **3.1. Diseño de la investigación:**

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño No Experimental – Transversal- Descriptivo- Cuantitativa.

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, tal como, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

Fue transversal por qué el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin.

Fue descriptivo porque solo se describió las características más relevantes de las Mypes, representantes y la variable en estudio.

Fue cuantitativa, porque tuvo una estructura con la cual se puede medir, ya que se utilizaron instrumentos de evaluación.

#### **3.2. Población Muestral**

La población de la investigación se utilizó: la totalidad de 14 MYPES de rubro Restaurantes de carnes a la parrilla en zona céntrica de Chimbote, la información se obtuvo mediante el municipio. (Anexo N°01)

#### **3.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores**

Variable	Concepto De Variable	Dimensiones	Indicadores	Medicion
Capacitación	<p>Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.</p> <p>Busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la empresa, en un proceso estructurado con metas bien definidas.</p>	La capacitación es importante para su MYPE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• NO</li> </ul>	Nominal
		Cuantos cursos de capacitación ha tenido Ud. En los últimos años.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1-3</li> <li>• 4-10</li> </ul>	Cuantitativa
		Su MYPE cree que sus trabajadores necesita capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• NO</li> </ul>	Nominal
		Su MYPE en que áreas cree que necesitan capacitarse sus trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventas</li> <li>• Marketing</li> <li>• Conocimientos técnicos</li> <li>• Otros</li> </ul>	Nominal
		Cual fue la última vez que la MYPE los capacito a sus trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 mes</li> <li>• 6 meses</li> <li>• 1 año</li> <li>• Otros</li> </ul>	Cuantitativa
		La MYPE en que áreas le gustaría capacitarse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventas</li> <li>• Marketing</li> <li>• Conocimientos técnicos</li> <li>• Otros</li> </ul>	Nominal
		La MYPE considera que la capacitación es	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un gasto</li> <li>• Una inversión</li> </ul>	Nominal

### 3.4. Técnicas e instrumentos

**Técnicas:** Encuestas

**Instrumentos:** Cuestionario

### 3.5. Plan de análisis.

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hará uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa Excel y para el procesamiento de los datos el Software SPSS versión 18 (Programa de estadística para ciencias sociales).

### 3.6. Matriz de consistencia

Enunciado del Problema	Objetivos de la investigación	Variabl e de la investigacion	Población Muestral	Método y diseño	Instrumentos y Procedimientos
¿Cuáles son las principales características de capacitación en las MYPES en el sector de servicio, rubro Restaurantes de comida a la parrilla, la ciudad de Chimbote, 2013?	<p>objetivo general:</p> <p>Determinar las principales características de capacitación en las MYPES en sector de servicio-rubro-Restaurantes de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013, objetivos específicos:</p> <p>Describir las principales características del gerente y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del</p>	<b>Capacitacion</b>	<p><b>Población y muestra</b></p> <p>La población de la investigación se utilizo: la totalidad de 14 Mypes de rubro Restaurantes de carnes a la parrilla, 2013.</p>	<p>Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL- DESCRIPTIVO- CUANTITATIVA.</p>	<p><b>Técnicas e instrumentos</b></p> <p><b>Técnicas:</b></p> <p>Encuestas</p> <p><b>Instrumentos:</b>Cuestionario</p> <p><b>Plan de análisis.</b></p> <p>Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hará uso del análisis descriptivo; para</p>

	<p>sector servicio-rubro- Restaurantes de carnes a la parrilla, zona céntrica de Chimbote 2013.</p> <p>Determinar las principales características de las las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro- Restaurantes de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013.</p>			<p>la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa Excel y para el procesamiento de los datos el Software SPSS versión 18 (Programa de estadística para ciencias sociales).</p>
--	---	--	--	--

### 3.7. Principios éticos.

**Respeto a la persona:** Respetar los resultados de su investigación de la condición inherente a las personas como seres humanos con derechos y deberes en un constante proceso de mejorar espiritual y material mente.

**Confidencialidad:** lealtad de la información de la tesis que nos proporcionaron información para nuestra respectiva investigación de nuestra tesis.

#### IV. RESULTADOS

##### 4. RESULTADOS

##### 4.1 DATOS GENERALES

Tabla 01. Características generales de los representantes de la Mype del sector de servicio- rubro Restaurantes de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013

Datos Generales	N <sup>a</sup> de representantes	Porcentaje
<b>Edad</b>		
18-30	2	14,0
31-50	8	57,0
51-más	4	29,0
Total	14	100,0
<b>Sexo</b>		
Mujer	8	57,0
Hombre	6	43,0
Total	14	100,0
<b>Grado de Instrucción</b>		
Sin instrucción	0	0,0
Secundaria	0	0,0
Técnico	5	36,0
Universitario	6	43,0
Posgrado	3	21,0
Total	14	100,0
<b>Tiempo del cargo</b>		
1	0	0,0
2-4	3	21,0
5- MAS	11	79,0
Total	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del sector de servicio- rubro Restaurantes de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013.

Tabla 02. Características de las Mype del sector de servicio- rubro Restaurantes de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013.

<b>De la Empresa:</b>	<b>N° de Mype</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Su Mype es</b>		
Formal	14	100,0
Informal	0	0,0
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,0</b>
<b>Cual fue la finalidad de la creación de la Mype</b>		
Crear su propia fuente de trabajo	10	72,0
Crear fuentes de trabajos	4	29,0
Otros	0	0,0
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>
<b>Cuantos trabajadores tiene la Mype</b>		
4-10	10	71,00
11-mas	4	29,00
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>
<b>La Mype aplica incentivos a sus colaboradores cuando incrementa las ventas</b>		
Si	5	36,00
No	9	64,00
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector de servicio- rubro Restaurantes de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013.

Tabla 03. Capacitación de las Mype del sector de servicio- rubro Restaurantes de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013.

Capacitación	Nª de Mypes	Porcentaje
<b>La capacitación es importante para su Mype</b>		
Si	8	57,0
No	6	43,0
Total	14	100,00
<b>Cuantos cursos de capacitación ha tenido Ud. En los últimos años</b>		
1-3	11	79,0
4-10	3	21,0
Total	14	100,0
<b>Su Mype cree que sus trabajadores necesita capacitación</b>		
Si	9	64,0
No	5	36,0
Total	14	100,0
<b>Su Mype en que áreas cree que necesitan capacitarse sus trabajadores</b>		
Ventas	5	36,0
Marketing	0	0,0
Conocimientos técnicos	0	0,0
Otros	9	64,0
Total	14	100,0
<b>Cual fue la ultima vez que la Mype los capacitò a sus trabajadores</b>		
1 mes	0	0,0
6 meses	3	21,0
1 año	6	43,0
Otros	5	36,0
Total	14	100,0
<b>La mype en que áreas le gustaría capacitarse</b>		
Ventas	2	14,0
Marketing	0	0,0
Conocimientos técnicos	3	21,0
Otros	9	64,0
Total	14	100,0
<b>La mype considera que la capacitación es</b>		
Un gasto	4	29,0
Una inversión	10	71,0
Total	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del sector de servicio- rubro Restaurantes de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013.



## 4.2. Análisis de resultados

### Discusión

Con respecto a la edad de acuerdo a las micro y pequeñas empresas: El 57 % de los encuestados tienen de 31 a 51 años, esto coinciden con los resultados de **Rengifo, (2011)**, que el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son adultos, coinciden con los resultados encontrados por **Sagastegui, (2010)**. El cual menciona que 50% de los representantes legales de las Mypes encuestados, su edad fluctúa entre 25 y 44 años, coinciden ligeramente con los resultados encontrados por **Cruz, (2013)**, que menciona que el 86.67% de los representantes legales son personas adultas entre 26 - 60 años. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurantes de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013°, están dirigidas por personas de 31 años a más.

Con respecto al sexo de los representantes de las Micros y Pequeñas Empresas: El 57% de los representantes de las mypes son mujeres, estos resultados contrasta con **Cruz, (2011)** que menciona que el 86.67% de los representantes legales encuestados son del sexo masculino, también coinciden con los resultados encontrados por **Sagastegui, (2010)**, que menciona que los representantes legales de las Mypes encuestados predomina el sexo femenino con 66.7%, al contrario de los resultados encontrados por **(Rengifo, 2011)**, que menciona que el 57% es de sexo masculino, se contrasta con **López, (2013)**, que menciona que el 68% son de sexo masculino. Esto demuestra que actualmente la totalidad de las Mypes del sector servicio - rubro rubro Restaurantes de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013, están representadas en su mayor porcentaje por personas del género femenino.

Con respecto al grado de instrucción de los representantes de la Micro y Pequeñas Empresas, el 43% de los representantes tienen una carrera universitaria, esto coinciden con **Sagastegui, (2010)** que menciona que predomina la instrucción superior no universitario, también coinciden con los resultados encontrados por **Lopez, (2013)** que manifiesta que el 36% tienen superior universitaria completa. Esto demuestra que actualmente la totalidad de las Mypes del sector servicio -rubro Restaurantes de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013, están representadas en su mayor porcentaje por representantes que tiene una carrera universitaria.

Con respecto al tiempo que se dedica al rubro, el 79% de las micro y pequeñas empresas tiene de 5 a más años dedicando a su rubro, esto se contrasta con los resultados por **Rengifo, (2011)**, que menciona que el 100% se dedica al negocio por más de 03 años respectivamente, por su parte **Sagastegui, (2010)**, menciona que el 100% tienen más de 3 años en la actividad empresarial, se contrasta con los resultados **Otero, (2013)** que el 43% de las empresas tiene 2 años en el mercado. Esto demuestra que actualmente la totalidad de los representantes de las Mypes del sector servicio - rubro Restaurantes de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013, tiene de 5 a más años dedicando a su rubro.

Con respecto si es Formal o Informal, del 100% de los encuestados, el 100% de las mypes son formales, esto resultados coinciden con los resultados encontrados por (**López, 2013**), que menciona que el 100% de las Mypes encuestadas son formales, al igual que (**Rengifo, 2011**) coinciden que el 71% de las micro y pequeñas empresas son formales. Esto demuestra que actualmente la totalidad de las Mypes del sector servicio - rubro Restaurantes de venta de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013, demuestra que el 100% de las mypes son formales.

Con respecto cual fue la finalidad de la creación de Micro y Pequeña Empresa, el 71% de las mypes se crearon para generar su propia fuente de trabajo, esto resultado contrasta con los resultados encontrados por (**Rengifo, 2011**), que menciona que el 93% se formaron por subsistencia, por su parte (**Lopez, 2013**), menciona que el 93% se formó para obtener ganancias. Esto demuestra que actualmente la totalidad de las Mypes del sector servicio - rubro Restaurantes de venta de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013, demuestra que el 71% de las micro y pequeñas empresas se crearon para generar su propia fuente de trabajo.

Con respecto a número de trabajadores de la Micro y Pequeñas Empresas: el 71% tienen de 4 a 10 trabajadores, se contrasta con los resultados de **Rengifo, (2011)** que el 71% tiene solo 1 trabajador eventual, a la vez se contrasta con **Lopez, (2013)** con 18% tiene solo 2 trabajadores, contrasta con **Cruz, (2013)** con 46,67% de 7 trabajadores eventuales. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las Mypes del sector servicio - rubro Restaurantes de venta de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013, tienen de 4 a 10 trabajadores.

Con respecto si la empresa aplica incentivos a sus trabajadores, el 64% de las mypes no aplican incentivos. El 36% si aplican incentivos a sus colaboradores. Esto demuestra que

actualmente que la totalidad de las mypes del sector servicio - rubro Restaurantes de venta de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013, con su mayor porcentaje de los resultados, el 64% de las micro y pequeñas empresas no aplican incentivos a sus trabajadores.

Con respecto si es importante la capacitación, el 57% consideran que si es importante la capacitación, se contrasta con los resultados encontrados por **Medina, (2014)** el 67% de los encuestados consideran que no es importante la capacitación. Esto demuestra que actualmente que la mayoría de las Mypes del sector servicio - rubro Restaurantes de venta de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013, consideran que si es importante la capacitación.

Con respecto al numero de veces recibieron capacitación, el 79% reciben capacitación de 1-3 veces, esto coinciden con los resultados encontrados por **Sagastegui, (2010)**, que mencionan que el 50% de los empresarios dijeron que sus trabajadores recibieron un curso de capacitación y el 25% dijeron que recibieron tres y más de tres cursos de capacitación, se contrasta con **Lopez, (2013)** que el 79% no recibieron capacitación en ningún año. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las Mypes del sector servicio - rubro Restaurantes de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013, reciben capacitación de 1-3 veces.

Con respecto si creen que sus trabajadores necesitan capacitación, el 64% si creen que es necesario la capacitación, esto coinciden con los resultados encontrados por **Sagastegui, (2010)**, mencionan que el 83% de los representantes legales de las Mypes encuestados dijeron que la capacitación si es relevante para la empresa. Esto demuestra que actualmente que la totalidad de las Mypes del sector servicio - rubro Restaurantes de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013, si creen que es necesario la capacitación.

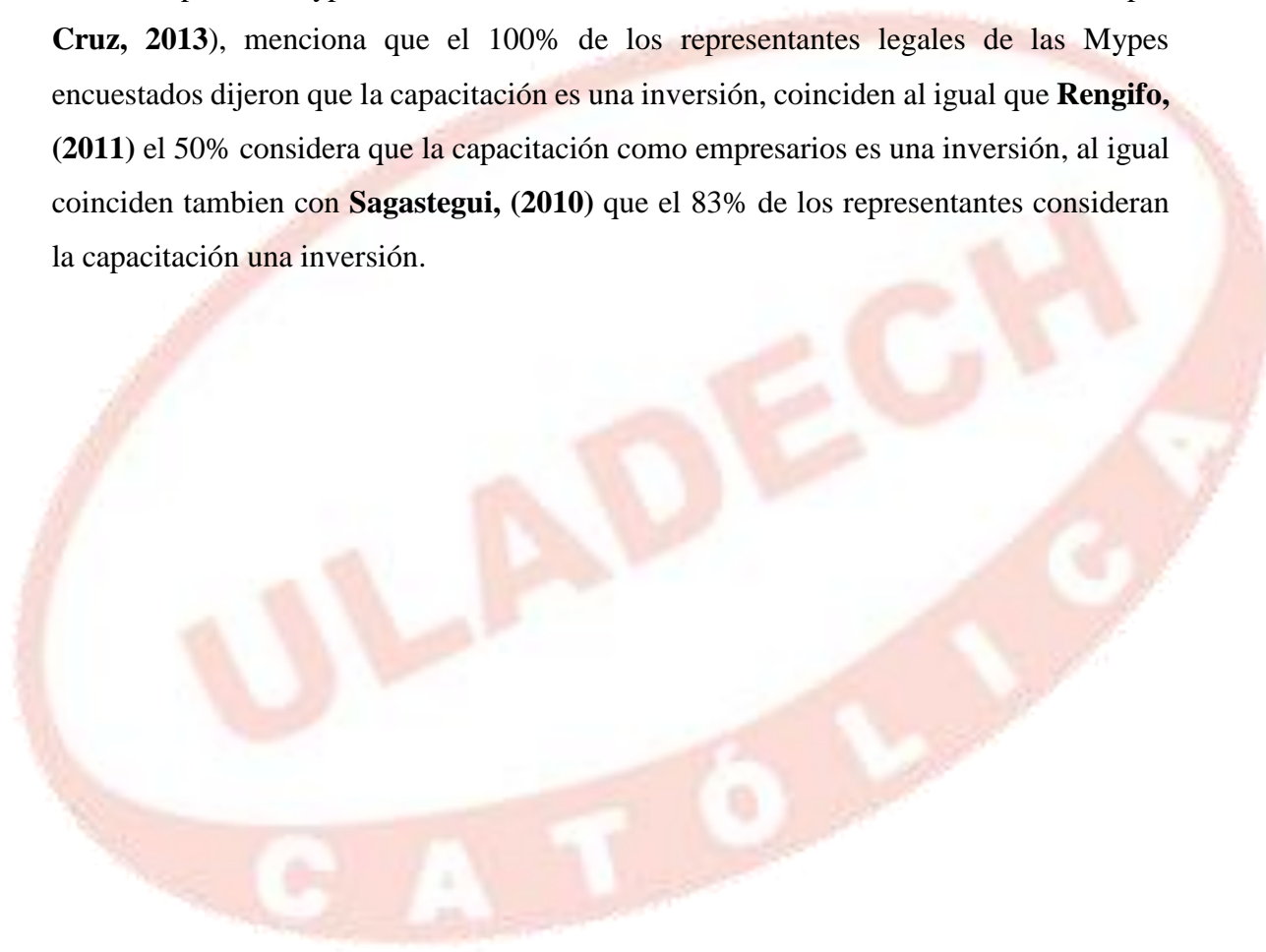
Con respecto en que áreas necesitan capacitarse, el 64% de las mypes necesitan capacitarse en en otras temas que no sea ventas, marketing ni conocimientos técnicos

Con respecto al tiempo transcurrido en que capacito a sus trabajadores, el 43% de la micro y pequeñas empresas capacito hace un año a su personal, esto se contrasta con los resultados encontrados por **Lopez, (2013)** el 79% no recibieron capacitación en ningún año, al igual se manifiesta **Medina, (2014)** el 75% no recibieron capacitación. Esto

demuestra la mayoría de las Mypes del sector servicio - rubro Restaurantes de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013, capacítò hace un año a su personal.

Con respeto al tema que les gustaría capacitarse, el 64% en otros temas, el 21% en conocimientos técnicos, el 14% en ventas. Esto demuestra que la mayoría de las Mypes del sector servicio - rubro Restaurantes de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013, desea capacitarse en otros temas que no sea ventas, marketing ni en conocimientos técnicos.

Con respeto a la capacitación si es una inversión o un gasto, el 71% consideran una inversión para su mype, esto resultados coinciden con los resultados encontrados por **Cruz, 2013**), menciona que el 100% de los representantes legales de las Mypes encuestados dijeron que la capacitación es una inversión, coinciden al igual que **Rengifo, (2011)** el 50% considera que la capacitación como empresarios es una inversión, al igual coinciden tambien con **Sagastegui, (2010)** que el 83% de los representantes consideran la capacitación una inversión.



## **V. CONCLUSIONES**

### **Respecto a los representantes de las micro y pequeñas empresas**

La mayoría (57%) de los representantes las Mypes, del sector servicio- rubro Restaurantes de carnes a la parrilla, en la zona central de Chimbote 2013, están representadas por personas adultas entre 31-50, (57%) son representadas por mujeres, (43%) tienen grado de instrucción universitario, (79%) de los representantes se tienen de 5 a más dirigiendo el negocio.

### **Respecto a las micro y pequeñas empresas**

Su totalidad (100%) de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro Restaurantes de carnes a la parrilla, en la zona central de Chimbote 2013, son empresas formales, (71%) tiene de 4 a 10 trabajadores, (72%) creación como su propia fuente de trabajo, (64%) no aplican incentivos a sus colaboradores

### **Respecto a la capacitación de las micro y pequeña empresas**

La mayoría (57%) de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro Restaurantes de venta de carnes a la parrilla, en la zona central de Chimbote 2013, si consideran importancia a la capacitación a sus trabajadores, (79%) a su vez recibieron capacitación de 1-3 veces, (64%) también creen que es necesario capacitar a sus trabajadores, (64%) consideran que necesitan capacitación en preparación de alimentos, (43%) recibieron capacitación hace 1 año, (64%) de la empresa consideran que necesitan capacitarse en preparación de alimentos, (71%) con su mayoría consideran que la capacitación es una inversión para su micro y pequeña empresa.



## BIBLIOGRAFIAS

Sunat. (2010). Nueva ley Mype. Extraído 18 de agosto, 2014, de <http://m.sunat.gob.pe/mypes.html>

Noriega, M. (2012). La confianza de las mypes alcanzó su nivel más alto desde el 2006. Extraído 15 de agosto 2014, de <http://elcomercio.pe/economia/peru/confianza-mypes-alcanzo-su-nivel-mas-alto-desde-2006-noticia-1495919>

Frigo, E. (S/F). Qué es la Capacitación. Extraído 20 de julio 2014, de <http://www.forodeseuridad.com/artic/rrhh/7011.htm>

Hernández, M. (S/F). Tipos de capacitación. Extraído 27 de junio 2014, de <http://es.scribd.com/doc/53758960/TIPOS-DE-CAPACITACION>

Ventura, S. (S/F). Tipos y modalidades de capacitación. Extraído 10 de junio 2014, de <http://www.gestion.org/recursos-humanos/2896/tipos-y-modalidades-de-capacitacion/>

Ochoa, J. (2013). Informalidad de la Mypes afecta Leyes Estatales. Extraído 29 de junio 2014, de <http://www.eleconomistaamerica.pe/reportajes-en-eAm-pe/noticias/4782531/04/13/80-de-estas-empresas-constituidas-fracasan-al-cierre-del-ano.html#.Kku8ls1fARu1xCH>

Serna, H. & Delgado, R. (S/F): "*La capacitación en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) de México*" en Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 82, 2007. Extraído el 1 de agosto 2014 <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2007/shdr.htm>

Centy, S. (2008). Antecedentes del Sector MYPE. Extraído 24 de julio del 2014 [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1167/antecedentes\\_de\\_sector\\_mype.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1167/antecedentes_de_sector_mype.html)

Frigo, E. (S/F ). Que es la capacitacion. Extraído el 25 de octubre del 2015. Disponible en : <http://www.forodeseuridad.com/artic/rrhh/7011.htm>

Rengifo, J. (2011). Estudio “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro artesanía shipibo-conibo del distrito de Callería-Provincia de Coronel Portillo, periodo 2009-2010”. Extraído el 25 de julio del 2014.”. Tesis. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Peru 2016.

Otero, R. (2013). Estudio “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes en el distrito, provincia y departamento de san martin, periodo 2012-2013”. (optar el titulo). Tesis. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Peru 2016.

Medina, S. (2014). Estudio Financiamiento y capacitación en las mypes servicios – rubro restaurantes de la provincia de piura 2012. Extraído el 5 de marzo 2016.”.(tesis para optar el titulo). Tesis. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote- Peru 2016.

*( Mi Empresa Propia S/F). CAPACITACION, emprender, EMPRESA, La Libertad, emprendedores, mypes, peru,pyme. Extraído el 10 de julio 2014*

Guevara, J. (2012). La importancia de la capacitación en las PYMES. Extraído el 01 de agosto 2014. <http://jguevara10.wordpress.com/2012/05/07/la-importancia-de-la-capacitacion-en-las-pymes/>

CRUZ, F. (2013). Estudio “caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro insumos agrícolas del distrito de santa, período 2011-2012”. Tesis. universidad católica los ángeles de Chimbote-Peru 2016.

Sagastegui, M. (2010). ““Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector servicio - rubro pollerías del casco urbano de la ciudad de Chimbote, periodo 2008 - 2009”. Tesis. Universidad Católica los Angeles de Chimbote-Peru 2016.

López, J. (2013). Estudio “caracterización del financiamiento, capacitación y la rentabilidad de las mypes del sector comercio, rubro articulos de ferretería y de electricidad del distrito de Chimbote - mercado ferrocarril periodo 2011 - 2012”. Tesis.

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Peru 2016.

Edgardo Frigo, (S/F), Qué es la capacitación, y qué gana una organización al capacitar a su personal, Extraído el 2 de agosto 2014 <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>

Pyme News, (S/F). La capacitación en las pymes, fundamental para crecer 06abr 2010. Extraído 20 de junio 2014, de <http://www.pymenews.es/la-capacitacion-en-las-pymes-fundamental-para-crecer/>

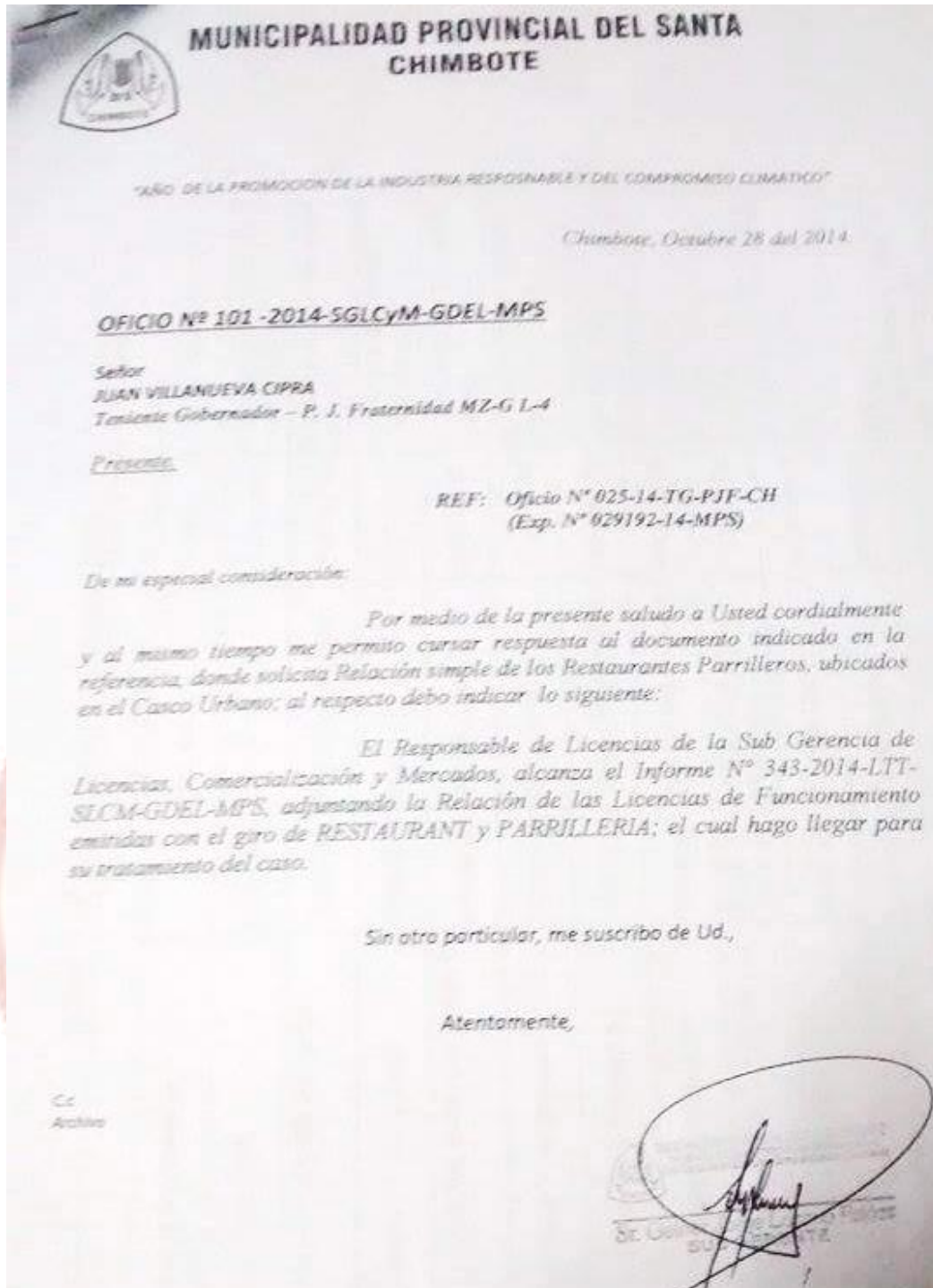
Pyme News, (S/F). La capacitación en las pymes, fundamental para crecer 06abr 2010, de <http://www.pymenews.es/la-capacitacion-en-las-pymes-fundamental-para-crecer/>

## ANEXO N° 1

### Lista de las Micro y pequeñas Empresas encuestadas

Nombre Comercial	Razon Social	RUC	Direccion
Restaurant y Parrilladas	Inofuentes mayhua yanet	10327375801	Jr. Enrique Palacios N°257
Restaurant pollos y parrillas “misky Huasi”	Sandoval surca vilma socorro	10090960917	Jr. Manuel Ruiz N°590
Restaurant Parrillas Costa Mar	Reyes Loayza Paul	10328527427	Jr. Malecon Grau N°229
Restaurant cevicheria, parrillas Betos y Francos	Inversiones Betos S.A.C.	20445686167	Av. Jose Pardo N°127
Parrilla restaurant “La Taberna”	Oller Aldea Roque Miguel	10329897180	Av. Francisco Bolognesi N°175
Restaurant Parrilladas Romerito	Romero Quezada Anatolia Felicia	10411684135	Jr. Carlos de los Heroes N°489
Restaurant-Cevicheria-Parrillas	Cordova CarranzaMiguel Angel	10416227875	Jr. Alfonso Ugarte N°789
Restaurant Pollos a la Braza y Parrillas Titanic E.I.R.L	Restaurant Pollos a la Braza y Parrillas Titanic EIRL	20532080372	Jr. Ladislao Espinar N°363
Bar-Pub-Cevicheria-Restaurant-Parrillas”Al Mango”	Acosta Tello Jorge Luis	10329065478	Jr. Leoncio Prado N°125
Capuccino Parrillero	Inversiones Miskiwasy S.R.L.	20531795416	Jr. Leoncio Prado N°491
Restautant y Parrillas el Fogon de las “Chuquis”	Vilela Capurro Lilian Kristell	10484328841	Jr. Ldislao Espinar N°345

Restaurant Parrillas “ Sabor Casero”	Sandoval Mendez Cesra Augusto	350981	Jr. Jose Balta N°529
Resaturant Parrilla la Casmeñita	s Flores Soledad Karina	672943	Jr. Carlos de los Heros N° 532



**ANEXO N°2**  
**Encuesta Validada**

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

**ULADECH**  
CATOLICA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Mypes para desarrollar el trabajo de investigación denominado "CARACTERIZACIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO – RUBRO Restaurantes de venta de carnes a la parrilla, año 2013". La información que usted proporcionara será utilizada con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Investigador(a): Romina Yared Inocente Manayhua Fecha: 26/10/14

1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPES

¿Cuál es su edad?

a) 18-30

b) 31-50

c) 51 años

Género

Mujer  Hombre

2. ¿Qué grado de instrucción tiene?

-Sin instrucción  -Universitario

-Secundaria  -Posgrado

-Técnico



II.- REFERENTE A LAS MYPES

¿Qué tiempo se dedica al rubro?

3 años

3. Su Mype es

Formal  Informal ( )

4. ¿Cuál fue la finalidad de la creación de la Mype?

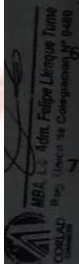
-Crear su propia fuente de trabajo

-Crear fuentes de trabajo ( )

-Otros ( )

5. ¿Cuántos trabajadores tiene?

5



¿La empresa se preocupa por los seguros Sociales de los trabajadores?

a) Si

b)  No

7. ¿Ud. Aplica incentivos a sus colaboradores cuando incrementan las ventas?

a) Si

b)  No

III.- REFERENTE A LA CAPACITACION DE LAS MYPES

8. ¿Considera que la capacitación es importante en su Mype?

Si  No ( )

¿Por qué?

9. ¿Cuántos cursos de capacitación ha tenido Ud. en los últimos dos años?

1

10. ¿Cree Ud. que sus trabajadores necesitan capacitación?

Si  No

¿Por qué?

11. ¿En qué áreas cree Ud. que necesitan capacitarse sus trabajadores?

-Ventas

-Marketing

-Conocimientos Técnicos

-Otros Preparación de campo

12. ¿Cuándo fue la última vez que los capacitó?

-1 mes

-6 meses

-1 año

-Otros \_\_\_\_\_

13. ¿En qué temas le gustaría capacitarse?

-Ventas

-Marketing

-Conocimientos Técnicos

-Otros Platos típicos

14. ¿Considera Ud. que la capacitación es ?

a) Un gasto

b) Una inversión

ELABORADO POR:

Guevara Velásquez Eliza



VALIDADO POR:

Mg. Enrique Torres Velásquez

### ANEXO N° 3

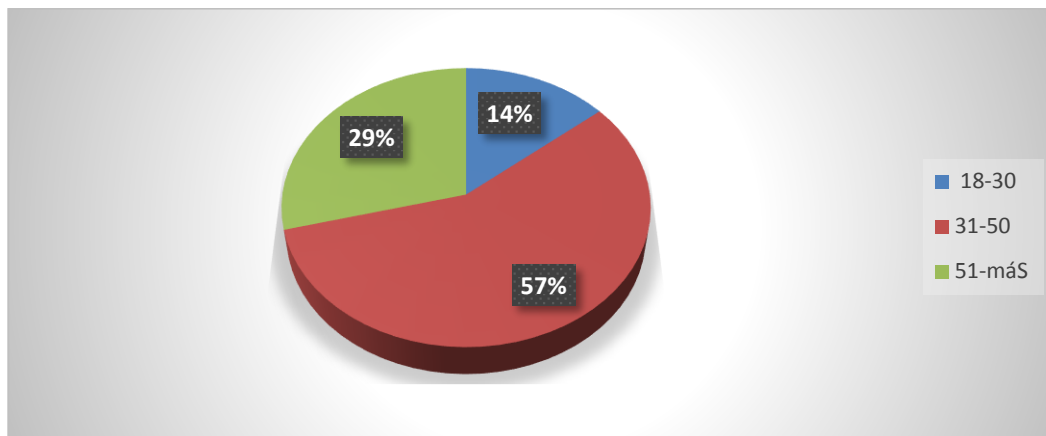


Figura N°1: Edad de los representantes

Fuente: Tabla 1

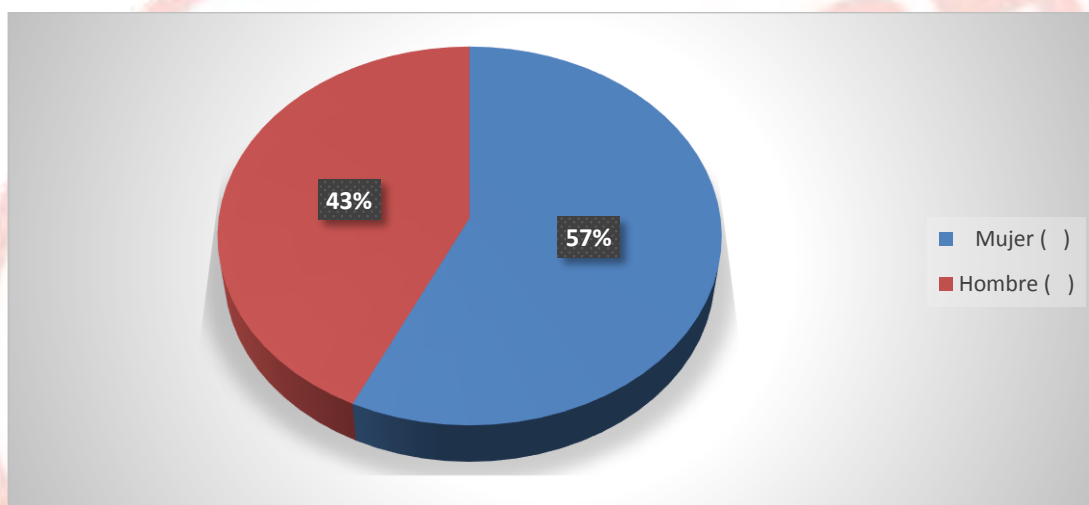


Figura N° 2: Genero de los representantes

Fuente: Tabla 2

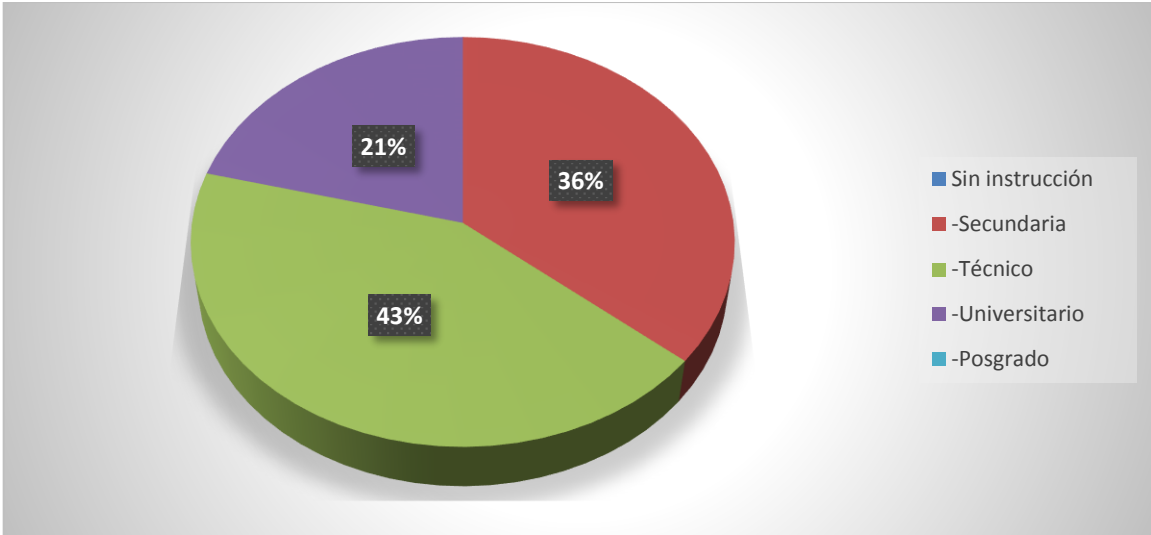


Figura N°3: grado de instrucción de los representantes

Fuente: Tabla 3

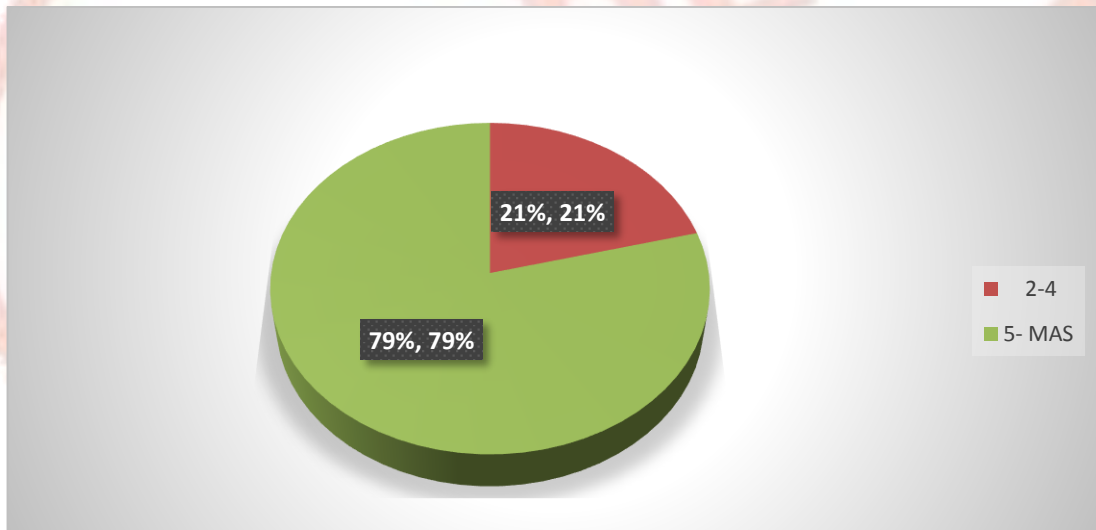


Figura N°4: que tiempo se dedica al rubro los representantes

Fuente: Tabla 4

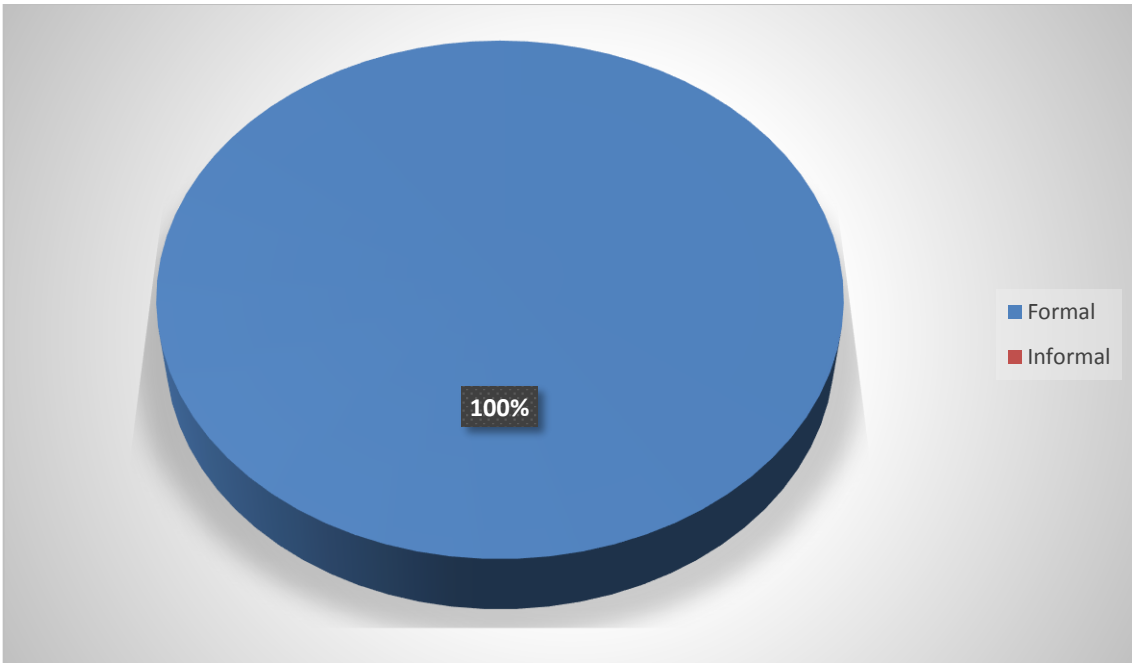


Figura N°5: Su mype es

Fuente: Tabla 5

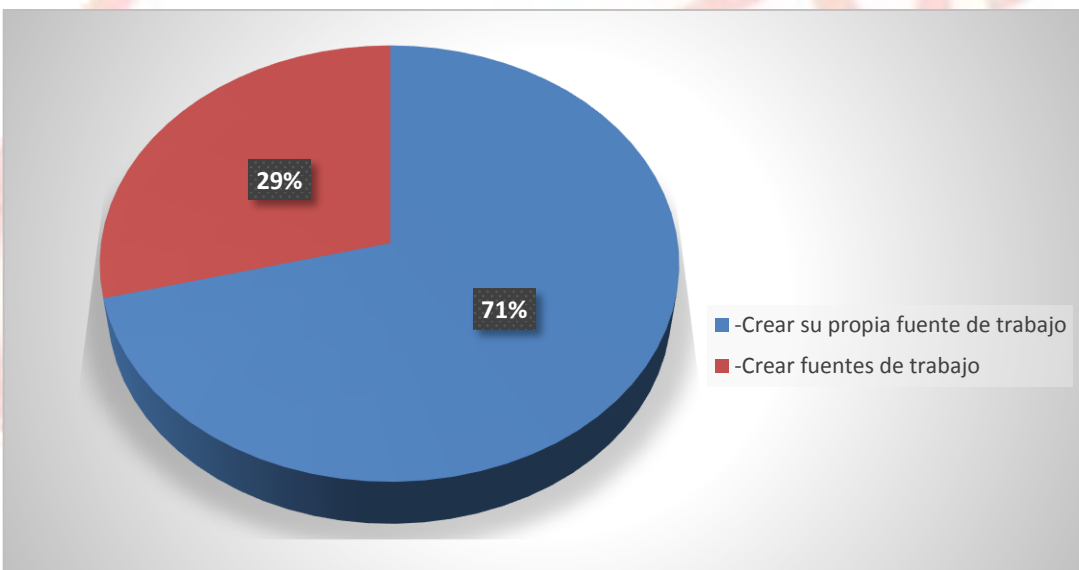


Figura N°6: cual fue la finalidad d ela creacion de la mype

Fuente: Tabla 6



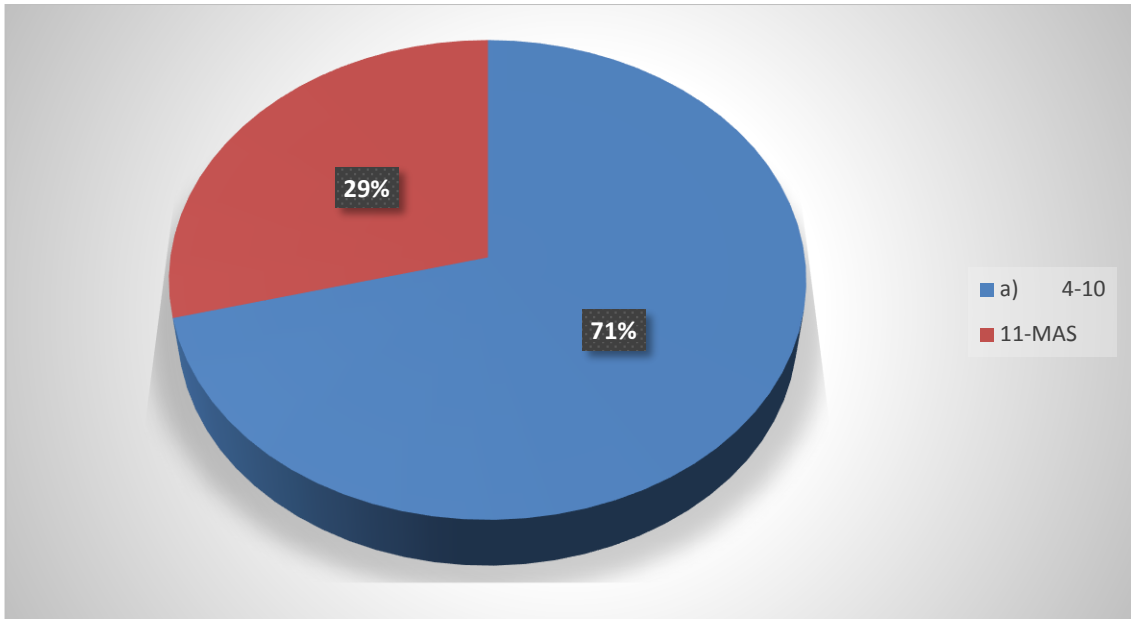


Figura N°7: cuantos trabajadores tiene la mype

Fuente: Tabla 7

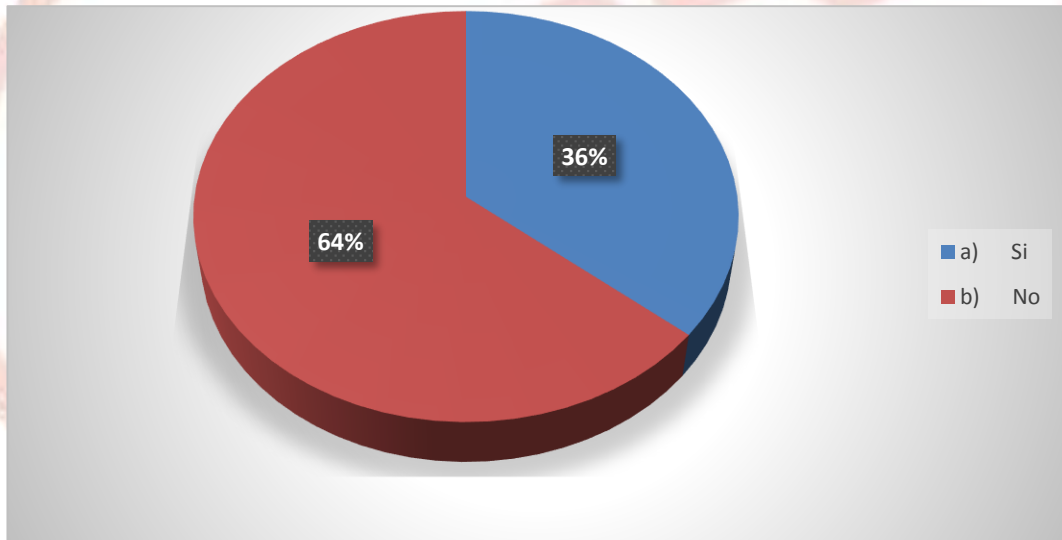


Figura N°8: La Mype aplica incentivos a sus colaboradores cuando incrementan las ventas

Fuente: Tabla 8

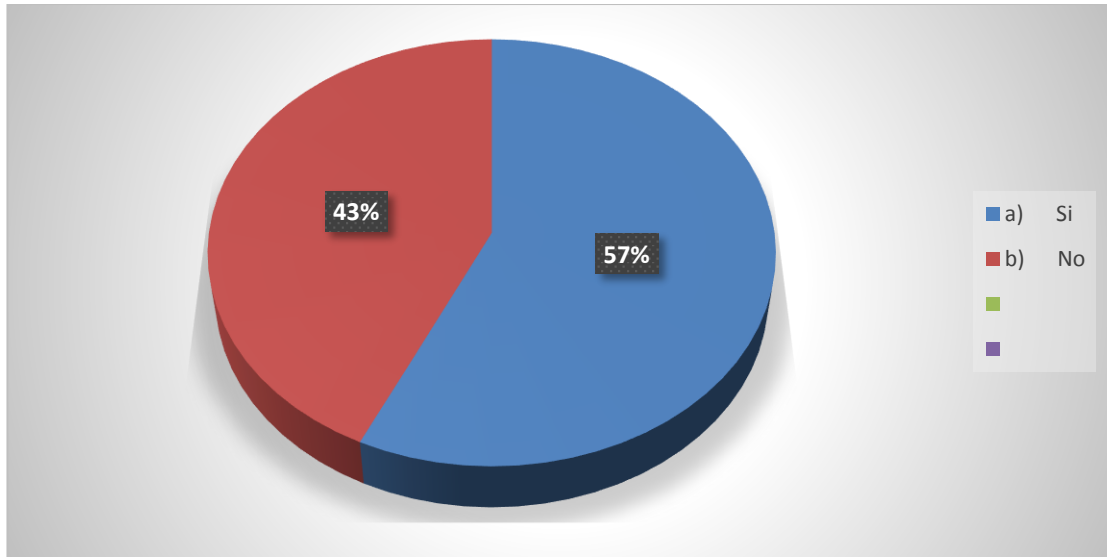


Figura N°9: La capacitación es importante para su mype

Fuente: Tabla 9

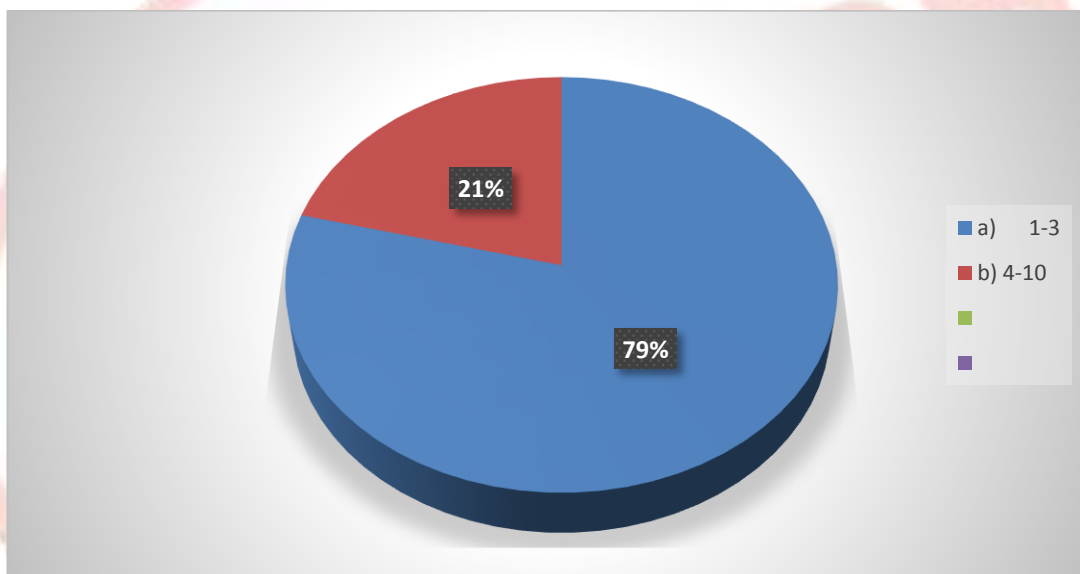


Figura N° 10: Cuántos cursos de capacitación ha tenido Ud. En los últimos años

Fuente: Tabla 10

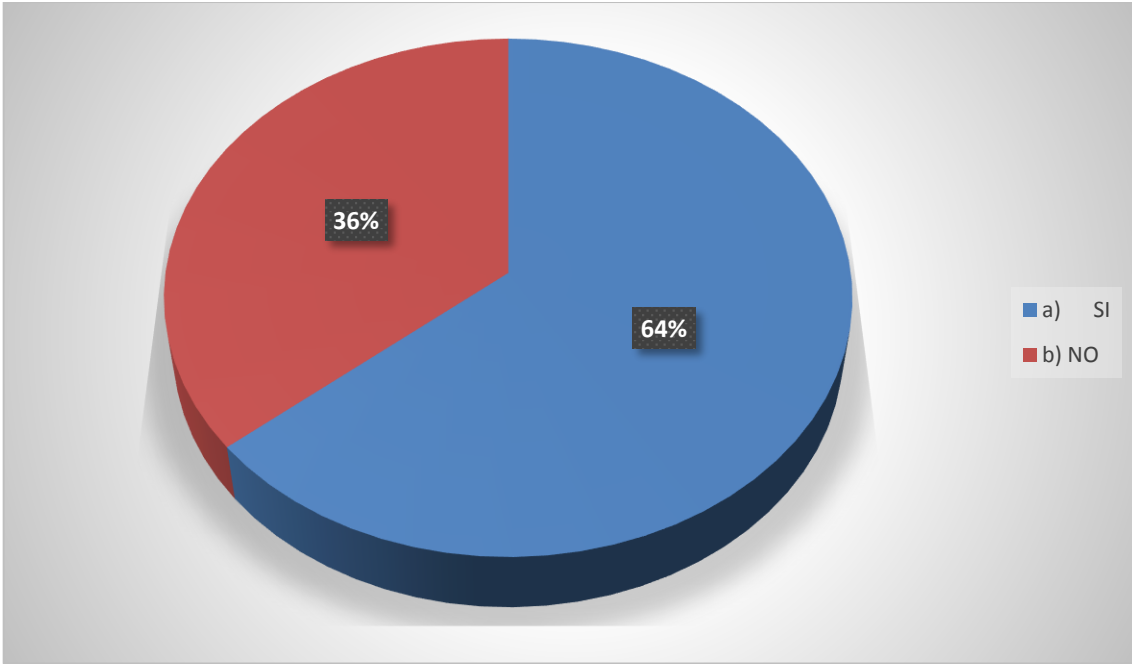


Figura N<sup>o</sup> 11: Su Mype cree que sus trabajadores necesitan capacitación

Fuente: Tabla 11

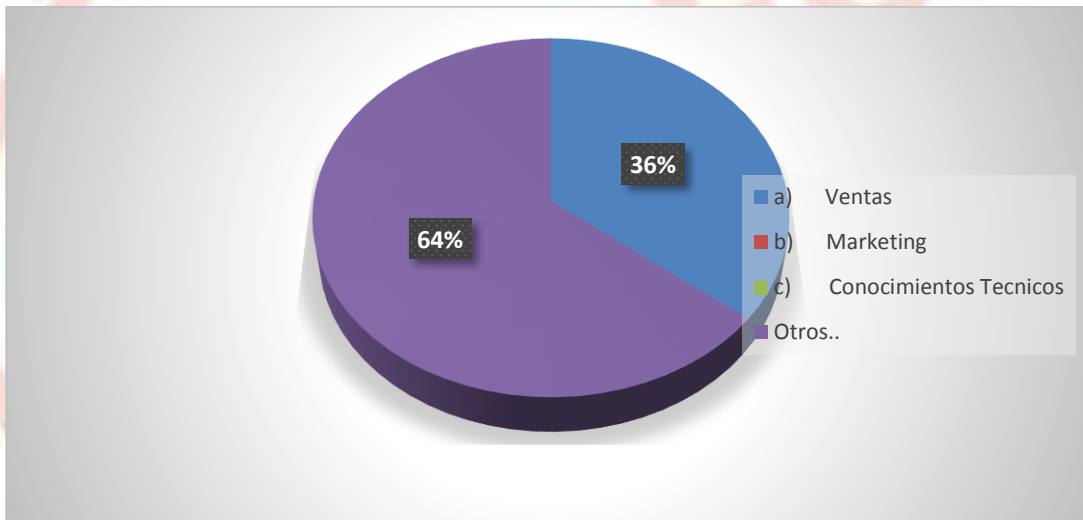


Figura N<sup>o</sup> 12: Su Mype en que áreas cree que necesitan capacitarse sus trabajadores

Fuente: Tabla 12

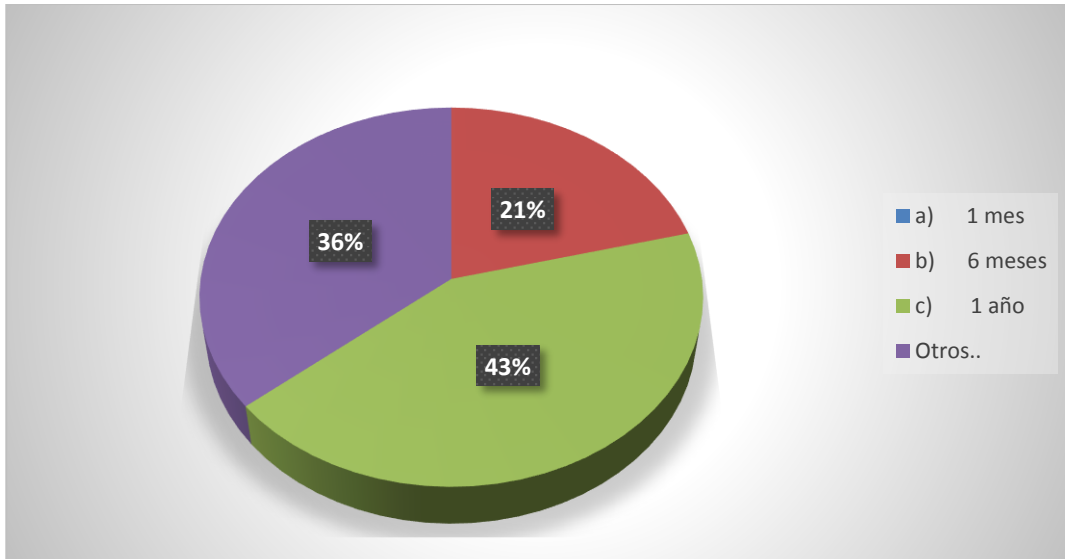


Figura N° 13: Cual fue la última vez que la Mype los capacito a sus trabajadores

Fuente: Tabla 13

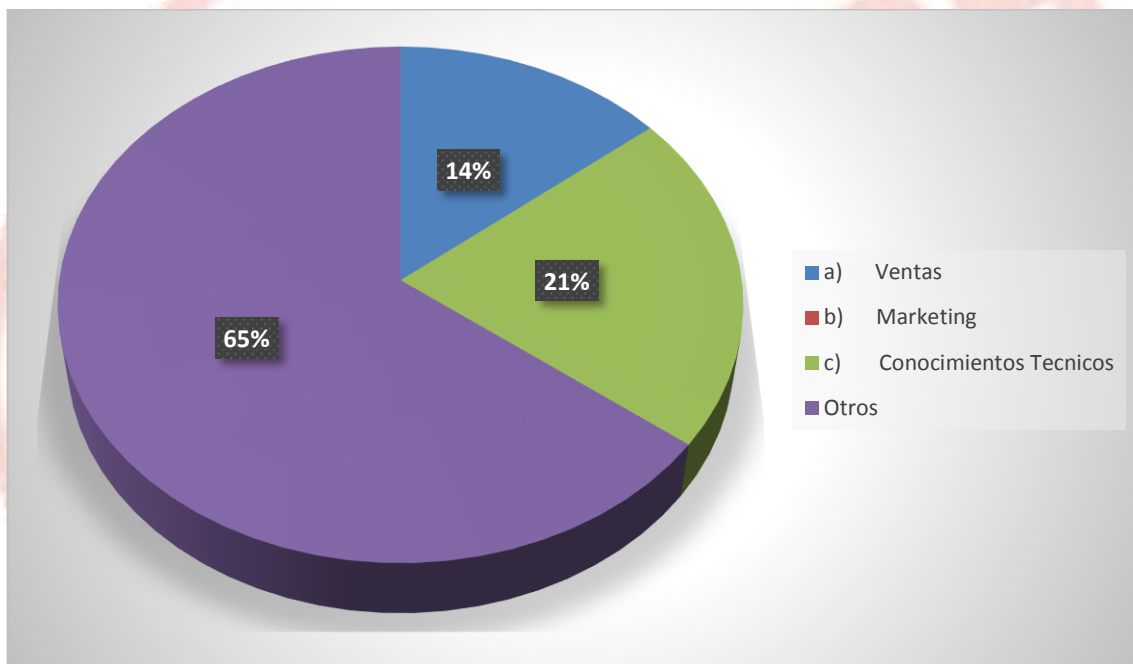


Figura N° 14: La Mype en que temas le gustaría capacitarse

Fuente: Tabla 14

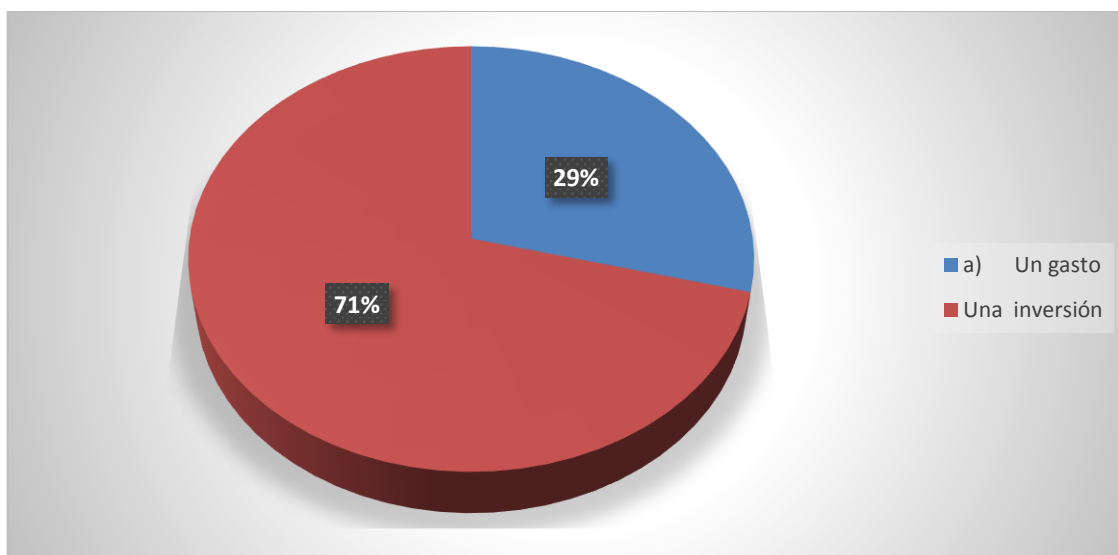


Figura N° 15: La Mype considera que la capacitación es

Fuente: Tabla 15

## ANEXO N° 4

### Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	MAYO			JUNIO				JULIO				AGOSTO		
	12	23	30	6	13	20	27	04	11	18	25	01	08	15
Línea de investigación y Planteamiento del tema de investigación		X	X											
Planteamiento del problema.				X										
Determinación de los objetivos y justificación de la investigación.					X									
Revisión de la literatura.						X								







Preguntas	Alternativas	Respuestas	f. absoluta	Frecuencia Relativa
1. ¿Qué edad tiene?	a) 18-30	II	2	14.29 %
	b) 31-50	IIIIIIII	8	57.14 %
	c) 51-más	IIII	4	28.57 %
	total		14	100 %
Genero	Mujer ( )	IIIIIIII	8	57.14 %
	Hombre ( )	IIIIII	6	42.86 %
	TOTAL	14	14	100 %
2. ¿Qué grado de instrucción tiene?	-Sin instrucción ( )			
	-Secundaria ( )	IIII	5	35.71 %
	-Técnico ( )	IIIIII	6	42.86 %
	Universitario ( )	III	3	21.43 %
	Posgrado ( )			
	TOTAL	14	14	100 %
¿Qué tiempo se dedica al rubro?	a) 1			
	b) 2-4	III	3	21.43 %
	c) 5- MAS	IIIIIIIIII	11	78.57 %
	TOTAL	14	14	100 %
Su Mype es	Formal ( )	IIIIIIIIII	14	100 %
	Informal ( )			
	TOTAL	14	14	100 %
3. ¿Cuál fue la finalidad de la creación de la Mype?	-Crear su propia fuente de trabaj	IIIIIIII	10	71.43 %
	-Crear fuentes de trabajo	IIII	4	28.57 %
	-Otros			
	TOTAL	14	14	100 %
4. ¿Cuántos trabajadores tiene?	a) 4-10	IIIIIIII	10	71.43 %
	b) 11-MAS	IIII	4	28.57 %
	TOTAL	14	14	100 %

5.	¿Ud. Aplica incentivos a sus colaboradores cuando incrementan las ventas?	<b>a)</b> Si <b>b)</b> No	 	5 9	35.71 % 64.29 %
	TOTAL		14	14	100 %
6.	¿Considera que la capacitación es importante en su Mype?	<b>a)</b> Si <b>b)</b> No	 	8 6	57.14 % 42.86 %
	TOTAL		14	14	100 %
7.	¿ Cuántos cursos de capacitación ha tenido Ud. en los últimos dos años:	<b>a)</b> 1-3 <b>b)</b> 4-10	 	11 3	78.57 % 21.43 %
	TOTAL		14	14	100 %
8.	¿Cree Ud. que sus trabajadores necesitan capacitación?	<b>a)</b> Si <b>b)</b> No	 	9 5	64.29 % 35.71 %
	TOTAL		14	14	100 %
9.	¿En qué áreas cree Ud. que necesitan capacitarse sus trabajadores?	-Ventas ( ) -Marketing ( ) -Conocimientos Técnicos ( ) -Otros.....	 	5 9	35.71 % 64.29 %
	TOTAL		14	14	1000 %

10. ¿Cuándo fue la última vez que los capacitó?	-1 mes ( )	III	3	21.43%
	-6 meses ( )			42.86%
	-1 año ( )	IIIIII	6	35.71
	-Otros.....	IIII	5	
	TOTAL	14	14	100 %
11. ¿En qué temas le gustaría capacitarse?	-Ventas ( )	II	2	14 %
	-Marketing ( )	III	3	
	-Conocimientos Técnicos ( )	IIIIIIII	9	36 %
	-Otros.....			100 %
	TOTAL	14	14	100 %
12. ¿Considera Ud. que la capacitación es?	a) Un gasto	IIII	4	28.57 %
	b) Una inversión	IIIIIIII	10	71.43%



