



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 SERVICIO –
RUBRO DE RESTAURANTES EN LA CIUDAD DE CABANA,
AÑO 2013”**

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

AUTOR:

Br. DARWIN OSWALDO HUANCA PAREDES

ASESOR:

Dr. REINERIO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA

CHIMBOTE- PERÚ

2016

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Dr. Santos Felipe Llenque Tume

Presidente

Mgr. Carlos Enaldo Rebaza Alfaro

Secretario

Mgr. Miguel Angel Limo Vasquez

Miembro Del Jurado

Dr. Reinerio Zacarías Centurion Medina

Asesor

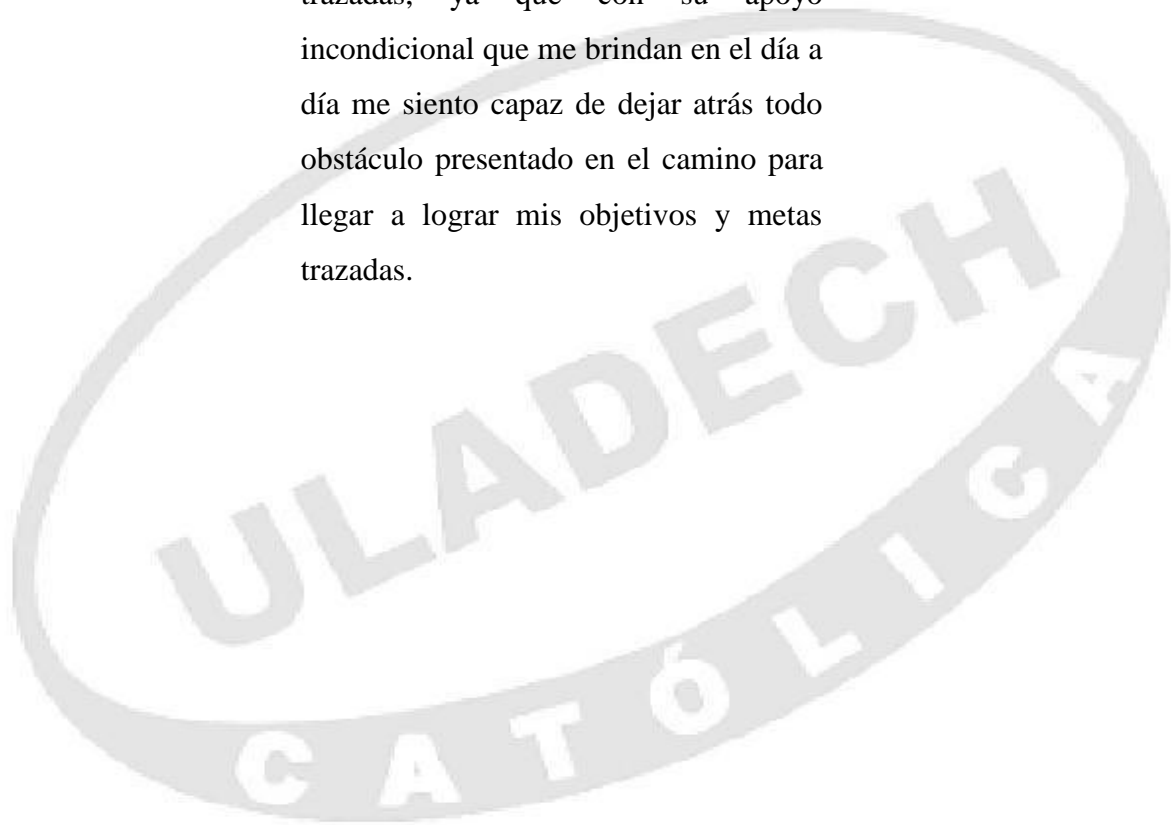
AGRADECIMIENTO

Al señor que con su bendición me ha permitido, pasar cada obstáculo y seguir adelante en el día a día en este camino de superación que es muy importante para mí como futuro profesional.

A mis padres y hermanos quienes son el motor y motivo en mi vida diaria ya que me están apoyando constantemente para poder lograr mis objetivos y mis metas trazadas, ya que con su apoyo incondicional que me brindan en el día a día me siento capaz de dejar atrás todo obstáculo presentado en el camino

DEDICATORIA

A mis padres, hermanos, tíos y abuelos (as) quienes son el motor y motivo en mi vida diaria ya que me están apoyando constantemente para poder lograr mis objetivos y mis metas trazadas, ya que con su apoyo incondicional que me brindan en el día a día me siento capaz de dejar atrás todo obstáculo presentado en el camino para llegar a lograr mis objetivos y metas trazadas.



RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal, determinar las principales características de la capacitación en las Mypes del sector servicio - Rubro Restaurantes en la ciudad de Cabana, año 2013. La investigación tuvo el siguiente diseño: no experimental – transversal – descriptivo, de una población de 10 Micro y pequeñas empresas (MYPES), tomando como muestra el 100% del total, a quienes se les aplicó un cuestionario de 16 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: El 80% tienen la edad de 50 años a más, el 100% son de género femenino, el 90% tienen estudios secundarios, el 80% no tienen profesión, el 80% son gerentes. El 60% lleva funcionando de 11 años a más, el 80% cuenta de 1 a 3 colaboradores, el 60% prefiere brindar empleo a sus familiares. El 100,0% conoce el término de capacitación, el 60% si han recibido capacitación, el 60% se ha capacitado en manejo empresarial, el 80% considera como una inversión a la capacitación, el 100% considera que si le ha permitido mejorar su rentabilidad de su empresa, concluyendo que las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurantes en la ciudad de Cabana, año 2013, nos indica que la mayoría de representantes tienen la edad de 50 años a más, así mismo son del género femenino, cuentan con estudios secundarios, no cuentan con ningún tipo de profesión, son gerentes de sus propias empresas, sus empresas llevan funcionando en el mercado más de 11 años, cuentan de 1 – 3 colaboradores, así mismo brindan empleo a sus familiares, conocen el término de capacitación y si han recibido capacitación, la mayoría de los representantes se han capacitado en manejo empresarial, de esa manera consideran a la capacitación como una inversión, de tal manera que le ha permitido mejorar su rentabilidad de su empresa.

Palabras Claves: Micro Pequeñas Empresas, Representante, Capacitación.

ABSTRACT

The investigation had like main target to determine the main characteristics of the training in the Mypes of the sector service – title restaurants in the city of Cabana, year 2013. The investigation had the following design: not experimental – transverse – descriptive, of a population of micro 10 and small enterprises (Mypes), taking as sample 100,0% of the whole, the who is applied aquestionnaire of 16 closed questions, applying the technique of the opinion poll. The following results being obtained: The 80,0 % music of feminine kind, the 90,0 % have the age of 50 years to more, the 100,0 % they have secondary studies, the 80,0 % they do not have profession, the managers are the 80,0 %. In relation to them micro and small enterprises: The 60,0 % takes working you tell 3 collaborators of 1 of 11 years to more, the 80,0 %, the 60,0 % prefers to offer his relatives job. In relation to capacitation: The 100,0 % knows the term of capacitation, the 60,0 % if they have received capacitation, the 60,0 % has capacitated in entrepreneurial handling, the 80 % considers like an investment capacitation, the 100,0 % itself consider than if you have allowed improving his company's profitability. concluding that the Mike and Smaller enterprises of the sector service tilerestaurants in the city of Hut, year 2013, indicates us that most of representatives have the age of 50 y earsto more, likewise they are of the feminine genre, they rely on withsecondary studi es, do not rely on withany type of profession, they aremanagers of their own compani es, itscompanies go working on the marketmore than 11 years, tell of 1 – 3collaborators, likewise they offeremployment to its relatives, know thetraining term and if they have receivedtraining, most of the representativeshave qualified in manag erial handling,that way they consider to the training asan investment, in such a way th at to hehas allowed to improve its profitabilityof its company.

Key words: Micro and Small Enterprises, Representative, Capacitation.

CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. Jurado Evaluador y Asesor.....	ii
3. Agradecimiento.....	iii
4. Dedicatoria.....	iv
5. Resumen.....	v
6. Abstract.....	vi
7. Contenido.....	vii
8. Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	4
2.1 Antecedentes.....	4
2.2 Bases teóricas.....	7
2.3 Marco Conceptual.....	12
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Diseño de investigación.....	15
3.2 Población y muestra.....	15
3.3 Definición y operacionalización de la variable e indicadores.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos.....	19
3.5 Plan de análisis.....	19
3.6 Matriz de consistencia.....	20
3.7 Principios éticos.....	22
IV. RESULTADOS	23
4.1 Resultados	23
4.2 Análisis de resultados.....	27
V. CONCLUSIONES	28
Referencias Bibliográficas.....	36
Anexos.....	39

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas:

Tablas N° 1: Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicio - rubro de restaurantes, en la ciudad de Cabana, año 2013.....20

Tablas N° 2: Características de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicio - rubro de restaurantes, en la ciudad de Cabana, año 2013.....22

Tablas N° 3: Características de la capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicio - rubro de restaurantes, en la ciudad de Cabana, año 2013.....23

Figuras: (Anexos).

Figura N°1: Edad del representante.....48

Figura N°2: Género del Representante..... 48

Figura N°3: Grado de instrucción del representante..... 48

Figura N°4: Profesión del representante.....49

Figura N°5: Cargo que desempeña en la empresa.....49

Figura N°6: Años que lleva funcionando la empresa.....49

Figura N°7: Colaboradores permanentes.....50

Figura N°8: Objetivo principal de la empresa.....50

Figura N°9: Conocimiento el término capacitación..... 50

Figura N°10: Se ha capacitado.....51

Figura N°11: Temas o áreas que se ha capacitado.....51

Figura N°12: Considera la capacitación como.....51

Figura N°13: La capacitación le ha permitido mejorar su rentabilidad de su empresa.....52

Figura N°14: En qué desearía capacitarse usted y sus empleados.....52

Figura N°15: Ser capacitado mejora la eficiencia del trabajador.....52

Figura N°16: La capacitación ha incrementado la producción del trabajador.....53

INTRODUCCIÓN

La importancia de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es indiscutible, tanto por su importancia numérica como por su capacidad de absorción de empleo. Pero a pesar de su importancia muchas de ellas tienen problemas que limitan su crecimiento y desarrollo en el mercado uno de ellos es la falta de capacitación, porque las personas que la dirigen no están capacitadas para poder dirigir sus empresas, pero este problema no solamente es a nivel nacional sino también internacional, por mencionar: En la Unión Europea hay sistemas de capacitación para MYPES bastante desarrollados a nivel territorial, la mayoría de los países en América Latina se encuentran afectados por problemas sociales, como los de extrema pobreza, la mayoría de las micro pequeñas empresas se encuentran en zonas urbanas, zonas rurales y en todos los sectores de la economía. Estas empresas representan un gran potencial para el crecimiento económico, desarrollo social y generación de empleo en el cual es una carencia bastante generalizada (**Henríquez, 2009**). Así mismo el gobierno Chileno creó un nuevo instrumento de capacitación para las micro y pequeñas empresas (MYPES), consiste en un voucher o certificado dirigido a dueños, socios o representantes legales de estas unidades productivas, que les permite elegir en qué y dónde capacitarse, dentro de un listado predefinido. El ministerio del Trabajo y Previsión Social de Chile, a través del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence), implementó el Bono de Capacitación para Empresa y Negocio. Según informó el organismo, mediante este programa se busca apoyar al segmento de empresas que tienen mayor dificultad para acceder a la capacitación y de esta forma, contribuir a aumentar su crecimiento empresarial. (**El Portal MASS, 2011**). A diferencia en el Perú si bien el comercio internacional mantiene una tendencia creciente, es necesario que las Micro y pequeñas empresas (MYPES) estén mejor calificadas para acceder a las ventajas de este intercambio de mercancías. Por ello es más común ver emprendedores participando en los programas de capacitación diseñados especialmente para ellos, tanto para mejorar sus ventas en el mercado local como el exterior (**El Peruano, 2010**). De esta manera las MYPES en la región

Ancash presentan una deficiente organización a nivel empresarial que involucra aspectos como la capacitación, que impide el desarrollo de experiencias asociativas de tipo gremial y empresarial. Así mismo, la escasa capacitación de la MYPES, no les permite tener estrategias frente a sus competidores, estas limitantes en la mayoría de los casos es porque los mismos microempresarios tienen poca valoración a la capacitación y desarrollo empresarial. **(Tantas, L. 2010).**

Según lo expuesto anteriormente se puede definir que hoy en día al estar en un mundo más globalizado, en Europa el estado apoya a las micro y pequeñas empresas con sistemas de capacitaciones en el cual ayudan al trabajador a mejorar su nivel de conocimiento para así poder comprometerse más con la empresa y mejorar su rendimiento laboral, por tanto en América Latina la mayor parte de los estados se encuentran en diversos problemas sociales, tienen carencia de empleo para los ciudadanos ya que retrasa la capacitación de las micro y pequeñas empresas, así mismo otros estados apoyan a las micro y pequeñas empresas, es decir cuentan con más fuentes generadoras de empleo en el cual es muy viable para el crecimiento y desarrollo del país, de esa manera beneficia a los ciudadanos y al país. Por su parte el gobierno Chileno sí apoya a las micro y pequeñas empresas ya que cuenta con un sistema muy aceptable que consiste en un documento o voucher en el cual el Microempresario le permite elegir en qué y en donde capacitarse para así mejorar su crecimiento organizacional contando con trabajadores con alta capacidad. En tanto en nuestro país es poco el apoyo a las micro y pequeñas empresas ya que no son calificadas por el Ministerio de Comercio Exterior y el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) para la exportación de su materia prima algo que sucede con las grandes empresas, ya que si el estado aportara más, hubiese más fuentes de empleo y mejor crecimiento económico con personal capacitado, diferenciado y comprometidos con la empresa, y en la ciudad de Cabana, donde se desarrolló el trabajo de investigación existen micro y pequeñas empresas que se dedican a la venta de comida, pero se desconoce si estas micro y pequeñas empresas capacitan o no a su personal y si lo hacen que tipos de capacitación han recibido para atender y ofrecer un servicio de calidad. Por ello se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las MYPES del sector servicio – rubro de restaurantes, en la ciudad de Cabana, año 2013?.

Para poder dar respuesta al enunciado del problema se planteó el siguiente objetivo general:

Determinar las principales características de los empresarios de las MYPES del sector servicio - rubro de restaurantes, en la ciudad de Cabana, año 2013.

Para poder alcanzar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos:

Determinar las principales características de los empresarios de las MYPES del sector servicio - rubro de restaurantes, en la ciudad de Cabana, año 2013.

Describir las principales características de las MYPES del sector servicio - rubro de restaurantes, en la ciudad de Cabana, año 2013.

Determinar las principales características de la capacitación en las MYPES del sector servicio - rubro de restaurantes, en la ciudad de Cabana, año 2013.

La investigación se justifica porque permitió conocer las principales características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del ámbito de estudio, obteniendo conocimientos sobre cuáles son los tipos de capacitación, técnicas de capacitación, para hacer que las micro y pequeñas empresas surjan en el mercado.

Finalmente el trabajo de investigación se justifica porque desde el punto de vista metodológico proporciona información para realizar otros estudios similares en otros sectores, y de otros ámbitos geográficos de la región y del país, planteando nuevas estrategias en el cual se vean satisfechos los micro empresarios, así mismo porque a través de este estudio vamos a tener trabajadores capaces de enfrentarse a nuevos retos para así generar una diferenciación de primera en comparación a otras Mypes.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

Enfatizamos en el marco teórico, basándose en los antecedentes de autores al afirmar que en su estudio realizado lo siguiente:

Anticona, (2013). En su estudio de investigación titulado: “Caracterización Del Financiamiento Y La Capacitación, de las MYPES del Sector Servicios Rubro Restaurantes, del Distrito de Conchucos, Provincia De Pallasca, Periodo 2010 – 2011. Obtuvo los siguientes resultados: a) El 80% de los propietarios o representantes legales encuestadas son del sexo femenino. b) En un 80% la edad de los propietarios o representantes legales de las MYPES se encuentra entre los 26 y 60 años. Edad considerada entre la adulta. El 40% de los propietarios o representantes legales tienen grado de instrucción secundaria. El 60% de los propietarios encuestados se dedican al rubro restaurantes por más de 03 años. El 60% de los encuestados respondieron que constituyeron la MYPE con la finalidad de obtener ganancia a) El 60% de las MYPES encuestadas respondieron que solamente 1 vez recibieron algún tipo de capacitación b) El 100% de los propietarios encuestados manifestó que han recibido otros tipos de cursos diferentes a la del cuestionario. c) El 60% de los encuestados respondió que la capacitación si es una inversión. El 80% de los propietarios respondió que la capacitación de su personal si era relevante.

Lázaro, (2013). En su estudio de investigación titulado “Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hospedaje de la ciudad de Huaraz, 2013”. Llegó a los siguientes resultados: Con respecto a los representantes de las micro y pequeñas empresas: El 45% de empresarios encuestados del sector servicio rubro Hospedajes de la ciudad de Huaraz, manifiestan tener de 28 – 37 años de edad. El 51% de empresarios encuestados del sector servicio rubro Hospedajes de la ciudad de Huaraz, manifiestan ser de sexo masculino. El 25% de empresarios encuestados del sector servicio rubro Hospedajes de la ciudad de Huaraz,

manifiestan que han culminado sus estudios de educación Secundaria completa. El 79% de empresarios encuestados del sector servicio rubro Hospedajes de la ciudad de Huaraz manifiestan que desempeñan el cargo de Administrador de la empresa. Con respecto a las micro y pequeñas empresas: El 79% de Micro y Pequeñas Empresas encuestadas del sector servicio rubro Hospedajes de la ciudad de Huaraz, manifiestan que tienen de 1 – 5 años de permanencia en la actividad y el rubro. El 79% de Micro y Pequeñas Empresas encuestadas del sector servicio rubro Hospedajes de la ciudad de Huaraz, manifiestan que tienen de 1 - 2 trabajadores. El 100% de Micro y Pequeñas Empresas encuestadas del sector servicio rubro Hospedajes de la ciudad de Huaraz, se formaron con fines de obtener ganancias. Con respecto a la capacitación: El 87% de Micro y Pequeñas Empresas encuestadas del sector servicio rubro Hospedajes de la ciudad de Huaraz, manifiestan que no aplican los principios y métodos de aprendizaje porque desconocen del tema.

Gómez, (2014). En su estudio de investigación titulado “Caracterización de capacitación y servicio al cliente de las MYPE, rubro restaurantes de la ciudad de Chulucanas, año 2013”. Llegó a los siguientes resultados: Con respecto a los representantes: el 56% de los encuestados son entre 25 – 35 años de edad. El 67% de los encuestados son de sexo masculino. El 45% de los encuestados tienen superior universitaria completa. El 45% de los encuestados son administradores. Con respecto a las Micro y pequeñas empresas: El 67% de los encuestados tienen menos de 10 años. El 62% de los encuestados son trabajadores permanentes. El 100% de los encuestados mencionan que sí. Con respecto a la capacitación: El 51% de los encuestados mencionaron atención al cliente. El 73% de los encuestados mencionan que si necesitan capacitación.

López, (2014). En su estudio de investigación titulado “Caracterización del financiamiento, capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector educación - (rubro servicios educativos Cetpros) del distrito, provincia y departamento de Arequipa, periodo – 2012”. Llegó a los siguientes resultados: Con respecto al representante: El 63% de los encuestados son varones. El 43% termino en institutos.

Con respecto a la micro y pequeña empresa: No se encontraron resultados en dicho estudio con respecto a la micro y pequeña empresa. Con respecto a la Capacitación: El 89% de los trabajadores si considera la capacitación como una inversión. El 86% si cree que la empresa donde labora ha mejorado gracias a la capacitación recibida. Concluyendo que del total de los representantes legales de las MYPES encuestadas, la mayoría es de sexo masculino y la minoría son mujeres, un mínimo tiene primaria completa, un cuarta parte secundaria, otra cuarta parte termino la universidad y la mayoría que termino sus estudios en un instituto. De acuerdo a las 35 personas encuestadas la mayoría de los trabajadores si considera la capacitación como una inversión, mientras que la minoría no lo considera. Una minoría de los encuestados si recibió capacitación antes del otorgamiento de un crédito, mientras que la mayoría no lo recibió. Así mismo del total de los encuestados de los encuestados un cuarto ha recibido una sola vez capacitación, la mayoría dos veces y otro cuarto tres veces. La mayoría si cree que la capacitación mejora la competitividad de la empresa, mientras que la minoría no. Por último la mayoría si cree que la empresa donde labora ha mejorado gracias a la capacitación recibida, mientras que la minoría no lo considera así.

Sevillano, (2013). En su estudio de investigación titulado: Caracterización del financiamiento y la capacitación en las MYPES del sector servicio - rubro hoteles de la ciudad de Sihuas - Ancash periodo 2011 – 2012. Llegó a los siguientes resultados: Con respecto a los representantes: El 40% tienen 65 años a más. el 60% de los representantes son de sexo femenino. El 40% tienen estudios universitarios. Con respecto a las micro y pequeñas empresas: El 60% de las MYPES están en el mercado de 5 años a más. Con respecto a la capacitación: El 80% ha capacitado en atención al cliente. Concluyendo 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 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. Las características del servicio al cliente, se basan en la actitud y disposición del mozo y del personal por atender al cliente, utilizando gran parte de su esfuerzo físico para lograr la satisfacción del cliente

Rodríguez, (2015). En su estudio de investigación titulado: Caracterización de la competitividad y la capacitación de las MYPES del sector servicio - rubro pollerías del distrito de Coishco, periodo 2012 -2013. Llegó a los siguientes resultados: Con respecto a los representantes: El 62.5% de los representantes legales encuestados tienen más de 46 años de edad. El 62.5% de los representantes encuestados recibió entrenamiento por parte del propietario. Con respecto a las Micro y pequeñas empresas: El 37.5% de las empresas tiene de 5 a 9 años. El 62.5% de las empresas fueron creadas con la finalidad de obtener ganancias. Con respecto a la capacitación: el 75.0% de los encuestados la capacitación si incrementa la identificación del trabajador con la empresa. Concluyendo que la mayoría de los representantes encuestados tiene más de 46 años de edad así mismo, llego a trabajar a la empresa principalmente por ser familiar del propietario, y en su mayoría ha sido entrenado por el propietario para ejercer el cargo que desempeña y la mayoría de ellos tiene más de 4 años trabajando en la empresa. La mayoría de las empresas en las que laboran tiene de 10 años a más y fueron creadas con la finalidad de obtener ganancias, en la mayoría de las empresas se considera que la capacitación mejora la productividad de la empresa, además de incrementar la identificación del trabajador con la misma. 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 pollería.

2.2 Bases Teóricas

Micro y Pequeña Empresa

Definición:

Según la **Ley 28015, (2003)**. 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. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeña Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

Características de las Micro y Pequeñas Empresas

Según la **LEY 30056, (2013)**. Las micros pequeña y medianas empresas deben ubicarse en algunas 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 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 de montos básicos de ventas anuales señalados señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y Ministerio de la Producción cada dos años.

Importancia de las Micro y Pequeñas Empresas

Según **Sánchez, (2006)**. Las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú son componente muy importante del motor de nuestra economía. A nivel nacional las MYPES brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del Producto Bruto Interno (PBI). Es indudable que las MYPES abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre los más importantes cabe mencionar su contribución a la generación de empleo.

Tipología de las Micro y Pequeñas Empresas:

Según **Huamán, (2009)**. En base a estos factores, podemos elaborar una tipología de MYPE de tres estratos:

- a) **MYPE de Acumulación:** Las MYPES de acumulación, tienen la capacidad de generar utilidades para mantener 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.
- b) **MYPE de Subsistencia:** Las MYPES de subsistencia son aquellas unidades económicas sin capacidad de generar utilidades, en detrimento de su capital, dedicándose a actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o deben realizar dicha transformación con tecnología rudimentaria. Estas empresas proveen un “flujo de caja vital”, pero no inciden de modo significativo en la creación de empleo adicional remunerado.
- c) **Nuevos Emprendimientos:** 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. El plan nacional enfatiza el hecho que los emprendimientos apuntan a la innovación, creatividad y cambio hacia una

situación económica mejor y más deseable ya sea para iniciar un negocio como para mejorar y hacer más competitivas las empresas.

La Capacitación

Definición:

Según **Emprende Pyme, (2008)**. La capacitación es como un conjunto de actividades didácticas orientadas a suplir las necesidades de la empresa y que se orientan hacia una ampliación de los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados la cual les permitirá desarrollar sus actividades de manera eficiente. En pocas palabras, capacitar implica proporcionarle 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.

Importancia de la capacitación

Según **Gelaf (sf)**. La capacitación es importante porque permite mejorar la eficiencia del trabajo de la organización. Convierte el esfuerzo humano en tareas de alta calidad y trascendencia. Además, proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir actitudes, conocimientos y habilidades que aumentan su capacidad y comprensión de la misión y funciones de la organización. Esto permite que el personal se desempeñe con eficacia en su trabajo y reúna las condiciones requeridas para futuros cargos y ascensos.

Tipos de Capacitación

Según **Hernández, (sf)**.

- **Capacitación para el trabajo:** Se imparte al trabajador que va a desempeñar una nueva función por ser de nuevo ingreso, o por promoción o reubicación dentro de la misma empresa.
- **Capacitación promocional:** Busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.

- **Capacitación en el trabajo:** Es una serie de acciones encaminadas 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 persona.

Beneficios de la capacitación para la empresa

Según **Emprende Pyme, (2008)**.

- Ayuda a prevenir riesgos de trabajo.
- Produce actitudes más positivas.
- Eleva la moral del personal.
- Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño.
- 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.
- Promueve la comunicación en la organización.

Beneficios de la capacitación para los empleados:

- 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.
- Hacer sentir más útil al trabajador mediante la mejora del desempeño.

Técnica de Capacitación

Según Carlos, (2011).

Capacitación en el puesto: En este método la persona aprende una tarea o una destreza mediante su desempeño real. Consiste en asignar a nuevos empleados a los trabajadores o a los supervisores experimentados que se encargan de la capacitación real. Existe varios tipos de capacitación en el puesto los más conocidos son:

- **Instrucción directa en el puesto:** En la que el trabajador recibe la capacitación en el puesto de parte de un trabajador experimentado o el supervisor mismo. Se busca que los nuevos trabajadores adquieran la experiencia para manejar la maquina o a ejecutar varias tareas observando al supervisor. Este método se aplica más para capacitar maquinistas y operarios.
- **Rotación de puesto:** En la que el empleado pasa de un puesto a otro en periodos programados para conocer las diferentes actividades que se desarrollan en el proceso general, ya sea productivo o administrativo. Este método es más aplicable para capacitar supervisores y administrativos.

Enfoques de la capacitación

Según Vital, (sf).

- **Enfoque sistémico:** Sostiene que la interacción entre dichos elementos y subsistemas es la condición primordial para que exista el sistema y cualquier cambio que se presente en sus partes, afectará a toda la unidad.
- **Enfoque estructural:** Existe una normatividad específica, que especifica, que legisla y reglamenta las acciones que desarrolla el responsable de capacitación y aquí se considera el proceso legal que dirige dichas acciones, junto con el administrativo e instruccional.
- **Enfoque legal:** Tienen por objetivo cumplir con los requerimientos que señala la ley en materia de capacitación y adiestramiento:

- ✓ Informar sobre la constitución de comisiones mixtas de capacitación.
- ✓ Registro de planes y programas.
- ✓ Expedición y registro de constancias de habilidades laborales.

2.3. Marco conceptual

Definición de la Micro y Pequeña Empresa

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.

Se entiende por empresa a la unidad económica generadora de Rentas de 3ra. Categoría conforme a la LIR, con una finalidad lucrativa. Así, la MYPES puede ser persona natural con negocio (empresa unipersonal), o EIRL, sociedad civil, sociedad colectiva, S.A., S.R.L., S.A.A., S.A.C., entre otros. En tanto que no puede ser persona natural sin negocio, asociación, fundación, institución pública, institución religiosa, gobierno central, regional y local, misión diplomática y organismo internacional, colegio profesional, comité inscrito, entre otros.

Historia de los Restaurantes

Según **Sandó, (2013)**. La historia de los restaurantes comienza con el Imperio Romano. En la antigua Roma ya existían tabernas (cauponam) que servían comida y bebidas alcohólicas. En el yacimiento arqueológico de Herculano y Pompeya, perfectamente conservados gracias a la erupción del volcán Vesuvio, se han encontrado restos de puestos callejeros que ofrecían comida fría y caliente. Durante la Edad Media, en concreto a partir del año 1200, aparecieron por toda Europa tabernas, pero no son consideradas restaurantes porque su principal negocio consistía en servir bebidas, generalmente alcohólicas. El primer restaurante del mundo es español, está situado en Madrid y abrió en 1725. El segundo abrió en 1765 en la Rue de Poulies de París y estaba regentado por el mesonero Boulanger. A la

entrada se podía leer la siguiente frase en latín “Venid a mí, hombres de estómago cansado, y yo os lo restauraré”. Inicialmente Boulanger servía sopas y pies de cordero con salsa, pero la afluencia de clientes comenzó a crecer y amplió el menú. Probablemente la palabra restaurante proviene del anterior dicho y la palabra restaurar (el estómago). Tras la Revolución Francesa muchos chefs que cocinaban para familias de la aristocracia francesa abrieron sus propios negocios y es a partir de este momento cuando comienzan a proliferar los restaurantes, primero en Francia y luego en el resto de Europa. El primer restaurante de Estados Unidos abrió en 1884 en Nueva York. En la década de los 60 surgieron los primeros Fast food en EEUU y en 1970 llegaron los restaurantes buffet. En los últimos años ha proliferado la comida take away.

Definición de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro Restaurantes

Las MYPES de los restaurantes garantizan y aseguran la calidad del producto se dedican a la elaboración y venta de menús económicos, preparados a base de insumos marinos entre otros. Todas estas MYPES se ubican en la ciudad de Cabana, conformada por familias de nivel socioeconómico medio o medio bajo.

Se ofrece una variada carta en la que están presentes los caldos y cebiches. Los menús se planificarán de manera que el cliente note variedad en la oferta y decida acudir al local con frecuencia.

Definición de la Capacitación

La capacitación es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo. Es decir, es la preparación teórica que se les da al personal (nivel administrativo) con el objeto de que cuente con los conocimientos adecuados para cubrir el puesto con toda la eficiencia.

III. METODOLOGÍA

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 la variable capacitación se ha estudiado tal y cual como se presenta dentro de las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro de restaurantes en la ciudad de Cabana, año 2013.

Fue transversal porque el estudio se llevó a cabo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013.

Fue descriptivo porque solamente se ha descrito las características de los representantes, de las micro y pequeña empresas y de la capacitación de las micro y pequeñas empresas en estudio.

Fue cuantitativa porque se utilizó datos, procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

3.2 Población y Muestra

Se utilizó una población muestral de 10 Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes en la ciudad de Cabana, Año 2013. La cual fue obtenida mediante un conteo realizado a todas las MYPES de la ciudad de Cabana por no existir muestras estadísticas en el SIGE, el sondeo se dio gracias a la voluntad, disponibilidad y proporción de información por parte de los representantes de las MYPES, en el cuál consistió en 5 preguntas a los representantes de las micro y pequeñas empresas, 03 preguntas realizadas a las micro y pequeñas empresas y 08 preguntas con respecto a la variable capacitación. **(Ver anexo N° 03)**

3.3 Definición y Operacionalización de la variable e indicadores

Variable	Definición Variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas	Persona natural o jurídica que representa y asume la responsabilidad de una empresa	Edad	a) 18 – 30 b) 31 – 50 c) 51 a más	Razón
		Sexo	a) Masculino b) Femenino	Nominal
		Grado de instrucción	a) Sin instrucción b) E. primarios c) E. secundarios d) E. técnicos e) Universitarios	Ordinal
		Profesión	a) Lic. Administración b) Contador Publico c) Abogado d) Ingeniero	Nominal
		Cargo	a) Gerente b) Representante	Nominal

Variable	Definición Variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de las Micro y Pequeñas Empresas	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.	Años de funcionamiento	a) 1 – 5 b) 6 – 10 c) 11 a más	Razón
		Nº de trabajadores	a) 1 – 3 b) 4- 6 c) 7 a más	Razón
		Objetivo Principal	a) Maximizar ganancias b) Brindar empleo a los familiares c) Autoempleo	Nominal

Variable	Definición Variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Capacitación en las Micro y pequeñas empresas.	La capacitación es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo. Es decir, es la preparación teórica que se les da al personal (nivel administrativo) con el objeto de que cuente con los conocimientos adecuados para cubrir el puesto con toda la eficiencia.	Término de Capacitación	a) Si b) No	Nominal
		Se ha capacitado	a) Si b) No	Nominal
		En qué temas o áreas se ha capacitado	a) Manejo empresarial b) Administración de RR.HH c) Marketing	Nominal
		Considera la capacitación	a) Gasto b) Inversión	Nominal
		Le ha permitido mejorar la rentabilidad de su empresa	c) Si d) No	Nominal
		En que desearía capacitarse	e) Servicio al cliente f) Marketing g) Ventas	Nominal
		Ser capacitado mejora la eficiencia del trabajador	a) Si b) No	Nominal
		A incrementado la producción del trabajador	a) Si b) No	Nominal

3.4 Técnicas e Instrumentos

La técnica que se utilizó para recolectar información fue: La encuesta, porque es una técnica destinada para obtener datos de todas las personas cuyas opiniones interesan mucho al investigador para la elaboración de la investigación de estudio. El instrumento que se utilizó para registrar la información fue: El cuestionario, porque es un instrumento que consta de un conjunto de preguntas relacionadas con los aspectos generales de la empresa y al empresario así mismo a la variable de estudio. **(Ver anexo N° 04).**

3.5 Plan de análisis

Para el presente estudio de investigación titulado: “Caracterización de la Capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas Sector Servicio – Rubro de Restaurantes en la Ciudad de Cabana, año 2013”. Se realizó la etapa de trabajo de campo, el cuál consistió en recolectar toda la información necesaria que permita sustentar la validez del trabajo de investigación, por ello se tomó una población muestral de 10 Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro de restaurantes de la ciudad de Cabana, año 2013, a la cual se le aplicó un cuestionario que constaba de 16 preguntas a los representantes de las MYPES, en donde se hizo uso del análisis descriptivo para la presentación de los resultados, los datos obtenidos se tabularon y luego se elaboraron las tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales con sus respectivas figuras estadísticas, para ello se hizo uso el programa Microsoft Excel 2010. **(Ver anexo N° 05).**

3.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología	Técnica e Instrumento
<p>Central: ¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las MYPES del sector servicio - rubro restaurantes, en la ciudad de Cabana, año 2013?</p>	<p>Objetivo general: Determinar las principales características de los empresarios de las MYPES del sector servicio - rubro de restaurantes, en la ciudad de Cabana, año 2013.</p> <p>Objetivos específicos Describir las principales características de los empresarios de las MYPES del sector servicio - rubro de restaurantes, en la ciudad de Cabana, año 2013.</p> <p>Describir las principales características de las MYPES del sector servicio - rubro de</p>	<p>CAPACITACIÓN</p>	<p>Se utilizó una población muestral de 10 Micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes en la ciudad de Cabana, Año 2013. La cual fue obtenida mediante un conteo realizado a todas las MYPES de la ciudad de Cabana por no existir muestras estadísticas en el SIGE, el sondeo se dio gracias a la voluntad, disponibilidad y proporción de información por parte de los representantes de</p>	<p>Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental - transversal, descriptivo - cuantitativa. Fue no experimental porque la variable capacitación se a estudiado tal y cual como se presenta dentro de las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro de restaurantes en la ciudad de Cabana, año 2013. Fue transversal porque el estudio se llevó a cabo del 01 de enero al 31 de diciembre del</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p> <p>Plan de análisis de los datos: El análisis de los resultados fue descriptivo, en el cual se hizo uso del programa Excel, el cual permitió hacer las tabulaciones, tablas y figuras, luego de haber obtenido la información a través de los instrumentos, utilizados.</p>

	<p>restaurantes, en la ciudad de Cabana, año 2013.</p> <p>Describir las principales características de la capacitación en las MYPES del sector servicio - rubro de restaurantes, en la ciudad de Cabana, año 2013.</p>		<p>las MYPES en el cuál consistió en 5 preguntas a los representantes de las micro y pequeñas empresas, 03 preguntas realizadas a las micro y pequeñas empresas y 08 preguntas con respecto a la variable capacitación.</p>	<p>2013.</p> <p>Fue descriptivo porque solamente se ha descrito las características de los representantes, de las micro y pequeñas empresas y de la capacitación de las micro y pequeñas empresas en estudio.</p> <p>Fue cuantitativa porque se utilizó datos, procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.</p>	
--	--	--	---	--	--

3.7 Principios éticos

- ✓ **Principio de autonomía:** Toda investigación en que participen seres humanos debe realizarse de acuerdo a nuestros principios éticos para nuestra preparación concienzuda de propuestas para los estudio científicos.es por ello que esta tesis la hice pensando en mi formación profesional, puedo decir que es propia y autónoma la cual me permitió llegar a tener un trabajo de excelencia.
- ✓ **Principio de lealtad:** Guardar confidencialidad respecto a la información de las entidades y en caso de conflicto de intereses de abstenerse de opinar de los asuntos velar por el buen nombre de la persona.
- ✓ **Principio de respeto:** Implica la comprensión y la aceptación de la condición inherente a las personas como seres humanos con derechos y deberes en un constante proceso de mejorar espiritual y material mente.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

Tabla 01: Características del representante de las micros y pequeñas empresas del sector Servicio – Rubro de Restaurantes en la Ciudad de Cabana, año 2013.

Características de representantes	Número de representantes	Porcentaje
Edad (Años)		
18 – 30	0	0,0
31 – 50	2	20,0
51 a más	8	80,0
Total	10	100,0
Sexo		
Masculino	0	0,0
Femenino	10	100,0
Total	10	100,0
Grado de instrucción		
E. primarios	1	10,0
E. secundarios	9	90,0
E. técnicos	0	0,0
Universitarios	0	0,0
Sin instrucción	0	0,0
Total	10	100,0
Profesión		
Lic. en administración	0	0,0
Contador Público	0	0,0
Abogado	0	0,0
Ingeniero	0	0,0
Otro	2	20,0
No tiene	8	80,0
Total	10	100,0
Cargo		
Gerente	8	80,0
Representante	2	20,0
Total	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector Servicio – Rubro de Restaurantes en la Ciudad de Cabana, año 2013.

Tabla 02: Características de las micro y pequeñas empresas del sector Servicio – Rubro de Restaurantes en la Ciudad de Cabana, año 2013.

Características de las Mypes	N° de Mypes	Porcentaje
Cuántos años lleva funcionando la empresa		
1 – 5	0	0,0
6 – 10	4	40,0
11 a más	6	60,0
Total	10	100,0
Cuántos colaboradores permanentes cuenta su empresa		
1-3	8	80,0
4-6	2	20,0
7 a más	0	0,0
Total	10	100,0
Objetivo principal de la empresa		
Maximizar ganancias	6	60,0
Brindar empleo a los familiares	4	40,0
Auto empleo	0	0,0
Total	10	100,0

***Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector Servicio – Rubro de Restaurantes en la Ciudad de Cabana, año 2013.*

Tabla 03: Características de la capacitación del sector Servicio – Rubro de Restaurantes en la Ciudad de Cabana, año 2013.

De la capacitación	Número de la Mypes	Porcentaje
Termino capacitación		
Si	10	100,0
No	0	0,0
Total	10	100,0
Se ha capacitado		
Si	4	40,0
No	6	60,0
Total	10	100,0
En qué temas o áreas se ha capacitado		
Manejo Empresarial	6	60,0
Administración de RR.HH	4	40,0
Marketing Empresarial	0	0,0
Total	10	100,0
Considera la capacitación como		
Gasto	2	20,0
Inversión	8	80,0
Total	10	100,0
Le ha permitido mejorar la rentabilidad de su empresa		
Si	10	100,0
No	0	0,0
Total	10	100,0
En qué desearía capacitarse usted y sus empleados		
Servicio al cliente	6	60,0
Marketing	3	30,0
Ventas	1	10,0
Total	10	100,0
Ser capacitado mejora la eficiencia del trabajador		
Si	10	100,0
No	0	0,0
Total	10	100,0
La capacitación a incrementado la producción del trabajador		
Si	10	100,0
No	0	0,0
Total	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector Servicio – Rubro de Restaurantes en la Ciudad de Cabana, año 2013.

4.2 Análisis de resultados

Tabla N°01

Características generales de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas.

El 80% de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas tienen de edad 51 a más años esto establece que los representantes legales son mayores de edad; por lo que coincide con los resultados encontrados por **Anticona (2013)**, el cual menciona que el 80% la edad de los propietarios o representantes legales de las Mypes se encuentra entre los 26 y 60 años, así mismo contrasta con los datos encontrados por **Lázaro (2011)**, donde menciona que el 45% de empresarios encuestados del sector servicio rubro Hospedajes de la ciudad de Huaraz, manifiestan tener de 28 – 37 años de edad, a su vez esto contrasta por los datos encontrados por **Gómez (2014)**, el cual determina que el 56% de los encuestados son entre 25 – 35 años de edad, así mismo no guarda comparación con **López (2014)**, a su vez esto contrasta con los resultados encontrados por **Sevillano (2013)**, el cual menciona que el 40% tienen 65 años a más, y contrasta con los datos encontrados por **Rodríguez (2015)**, el cual menciona que el 62.5% de los representantes legales encuestados tienen más de 46 años de edad. Esto demuestra que actualmente en la ciudad de Cabana la mayoría de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Cabana, 2013, están siendo dirigidas por personas adultas ya que son personas que hacen de su negocio una fuente generadora de sus propios ingresos y ellos son aquellos quienes monitorean todo lo que sucede en su negocio, como se dice a ellos solo les importa ganar más no saben si quizá su inversión fue mayor al de otro día o cuánto ganan semanalmente en el cual no saben hacerse una proyección de ventas, lo importante sería que ellos a esa edad permitieran a estudiantes técnicos e universitarios a que los asesoren para mejorar su nivel de ventas y prestar un buen servicio de calidad.

El 100% de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas son del sexo femenino, a su vez esto coincide con los resultados encontrados por **Anticona (2013)**, el cual menciona que el 80% de los propietarios o representantes legales encuestadas son del sexo femenino, por otra parte esto contrasta por los datos encontrados por **Lázaro (2011)**, el cual muestra que el 51% de empresarios encuestados del sector servicio rubro Hospedajes de la ciudad de Huaraz, manifiestan ser de sexo masculino, así mismo esto contrasta con los datos encontrados por **Gómez (2014)**, el cual menciona que el 67% de los encuestados son del sexo masculino, a su vez no guarda comparación con **López (2014)**, por otra parte esto coincide con los datos encontrados por **Sevillano (2013)**, el cual menciona que el 60% de los representantes son del sexo femenino y no existe comparación con **Rodríguez (2015)**. Esto demuestra que la mayoría de las Micro pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Cabana, están siendo dirigidas por personas del sexo femenino ya que son ellas quienes manejan todo internamente y externa ya que las mujeres hoy día tienen más capacidad en manejar un negocio pequeño que un hombre ya que son más ordenadas y les encanta estar en todas las oportunidades que se presenten para la mejora de su negocio.

El 90% de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas tienen el grado de instrucción secundaria, así mismo esto coincide con los resultados encontrados por **Anticona, (2013)**, donde el 40% de los propietarios o representantes legales tienen grado de instrucción secundaria, así mismo esto coincide con los resultados encontrados por **Lázaro (2011)**, el cual menciona que el El 25% de empresarios encuestados del sector servicio rubro Hospedajes de la ciudad de Huaraz, manifiestan que han culminado sus estudios de educación secundaria completa, a su vez esto contrasta con los datos encontrados por **Gómez (2014)**, el cual nos muestra que el 45% de los encuestados tienen superior universitaria completa, a su vez esto contrasta con los resultados encontrados por **López (2014)**, en el cual menciona que el 43% terminó en institutos, así mismo contrasta con los datos encontrados por **Sevillano (2013)**, en el cual menciona que el 40% tienen estudios universitarios y se contrasta con los resultados encontrados por **Rodríguez (2015)**, el cual menciona

que el 62.5% de los representantes encuestados recibió entrenamiento por parte del propietario. Esto demuestra que la mayoría absoluta de las Micro pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Cabana, están siendo representadas por personas con estudios secundarios porque son personas que quizá no contaron con el apoyo moral de parte de sus padres o por falta de dinero para ejercer estudios superiores, pero lo importante es que todo ser humano tiene la visión de triunfar con esfuerzo y dedicación se logran muchas cosas en el futuro como ellas que son un ejemplo a seguir y más que todo contando con estudios superiores.

El 80% de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas no tienen profesión. Esto demuestra que la mayoría absoluta de las Micro pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Cabana, están siendo dirigidas por personas que no cuentan con una carrera profesional, pero esto no quiere decir que sea un obstáculo para ser un buen emprendedor, trabajar con esfuerzo y dedicación para lograr muchas cosas grandes y triunfar en la vida siempre y cuando nos capacitemos y estar propensos al avance de la ciencia tecnológica. Así mismo nos indica **Huamán, (2009)** en la tipología de las micro y pequeñas empresas. **(Ver punto C nuevos emprendimientos. Pág. 9).**

El 80% de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas ocupan el cargo de gerentes, así mismo esto contrasta con los datos encontrados por **Gómez (2014)**, en el cual menciona que el 45% de los encuestados son administradores. Esto demuestra que la mayoría absoluta de las Micro pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Cabana, nos indica que los mismos representantes son gerentes de su propio negocio, ya que son ellos mismo quienes están perennemente en su negocio, ellos son los que analizan y conocen su mercado y ven las oportunidades que se les presentan a diario para así tomar la decisión correcta pero solo lo plasman lo que viven a diario más no tienen el mismo conocimiento que un universitario o técnico para ello sería que cuenten con una persona que lo asesoren a cómo llevar una organización con éxito.

Tabla N° 02

Características de las Micro y Pequeñas Empresas

El 60% de los encuestados respondieron que sus Micro y pequeñas empresas tienen más 11 años de funcionamiento, así mismo esto contrasta con los datos encontrados por **Anticona (2013)**, en el cual menciona que el 30% manifestaron que tienen más de 3 años en el rubro empresarial, a su vez contrasta con los datos encontrados por **Lázaro (2013)**, el cual determina que el 79% de Micro y Pequeñas Empresas encuestadas del sector servicio rubro Hospedajes de la ciudad de Huaraz, manifiestan que tienen de 1 – 5 años de permanencia en la actividad y el rubro, así mismo esto contrasta con los resultados encontrados por **Gómez (2014)**, en el cual indica que el 67% de los encuestados tienen menos de 10 años, por su parte esto contrasta con los datos encontrados por **Sevillano (2015)**, en el cual menciona que el 60% de las Mypes están en el mercado de 5 años a más y contrasta con los resultados encontrados por **Rodríguez (2015)**, en el cual menciona que el 37.5% de las empresas tiene de 5 a 9 años. Esto demuestra que la mayoría relativa de las Micro pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Cabana, 2013, tienen más de 3 años funcionando en el mercado, esto se debe a que los representante ya conocen su mercado y ya cuentan con su cartera de clientes es por ello que se mantienen en el mercado brindando mayores servicios en el rubro.

El 80% de los encuestados respondieron que tienen de 1 a 3 colaboradores, así mismo esto contrasta con los datos encontrados por **Lázaro (2013)**, en el cual menciona que el El 79% de Micro y Pequeñas Empresas encuestadas del sector servicio rubro Hospedajes de la ciudad de Huaraz, manifiestan que tienen de 1 - 2 trabajadores. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las Micro pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Cabana, 2013, cuentan con 1 a 3 trabajadores, lo suficiente para atender a los clientes ya que son locales chicos con un foro de 10 personas como máximo, así mismo lo trata de decir **Sánchez (2006)**, en donde resalta la importancia de las micro y pequeñas empresas porque a nivel

nacional las MYPES brindan empleo al 80% de la población económicamente activa. **(Ver Importancia de las Micro y pequeñas empresas. Pág. 9).**

El 60% de los encuestados respondieron que prefieren brindar empleo a sus familiares, así mismo esto contrasta con los datos encontrados por **Anticona, (2013)**, en el cual menciona el 60% de los encuestados respondieron que constituyeron la Mype con la finalidad de obtener ganancia, a su vez contrasta con los resultados encontrados por **Lázaro (2013)**, en el cual menciona que el 100% de Micro y Pequeñas Empresas encuestadas del sector servicio rubro Hospedajes de la ciudad de Huaraz, se formaron con fines de obtener ganancias, por su parte esto coincide con los datos encontrados por **Rodríguez (2015)**, en el cual menciona que el 62.5% de las empresas fueron creadas con la finalidad de obtener ganancias. Esto demuestra que la mayoría relativa de las Micro pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Cabana, 2013, prefieren brindar empleo a sus familiares, en cambio otra Micro y pequeña empresas indica que prefiere obtener ganancias, esto se refiere que de aquí a unos años se incremente en todas las MYPES el empleo y así poder obtener mayores ganancias y así poderse expandir más en el mercado buscando nuevas oportunidades de crecimiento.

Tabla N°03

Características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas.

El 100% de las Micro y pequeñas empresas si conocen el término de capacitación, así mismo esto contrasta con los resultados encontrados por **Lázaro (2013)**, el cual menciona que el 87% de Micro y Pequeñas Empresas encuestadas del sector servicio rubro Hospedajes de la ciudad de Huaraz, manifiestan que no aplican los principios y métodos de aprendizaje porque desconocen del tema. Esto demuestra que en su totalidad las Micro pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Cabana, 2013 indican que los empresarios de la Micro y pequeñas empresas si conoce el término de capacitación, por su parte en el resultado encontrado nos india que desconocen el tema, sería importante a que indaguen para

así contar con un servicio de calidad y con trabajadores comprometidos con la empresa, buscando siempre alternativas de solución ya que todos son parte de la empresa, de esa misma manera **Emprende Pyme, (2008)** nos indica que la capacitación es como un conjunto de actividades didácticas orientadas a suplir las necesidades de la empresa y que se orientan hacia una ampliación de los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados la cual les permitirá desarrollar sus actividades de manera eficiente. **(Ver pág. 10).**

El 60% de las Micro y pequeñas empresas indican que si han recibido capacitación, a su vez esto coincide con los datos encontrado por **Anticona, (2013)**, donde el 60% de las MYPES encuestadas respondieron que solamente 1 vez recibieron algún tipo de capacitación y contrasta con los resultados encontrados por **López (2014)**, en el cual menciona que el 86% si cree que la empresa donde labora ha mejorado gracias a la capacitación recibida. Esto demuestra que actualmente las Micro pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Cabana, 2013, nos muestran que si han recibido capacitaciones esto se debe a los programas que impulsa la Municipalidad Provincial de dicha ciudad entre otras, pero sería más importante a que las universidades, institutos realicen convenios con las Municipalidades provinciales - locales a la realización de Capacitaciones por parte de los alumnos de la Carrera de Administración a los pequeños emprendedores para así tener en cuenta que tan importante es la capacitación dentro de un negocio que recién inicia.

El 60% de las Micro y pequeñas empresas se ha capacitado en temas de manejo empresarial, así mismo esto contrasta con los resultados encontrados por **Anticona, (2013)**, el cual menciona que el 100% de los propietarios encuestados manifestó que han recibido otros tipos de cursos diferentes a la del cuestionario, a su vez contrasta con los resultados encontrados por **Sevillano (2015)**, en el cual menciona que el 80% se ha capacitado en atención al cliente. Esto demuestra que la mayoría de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Cabana, los empresarios si se han capacitado en distintas áreas y se espera que lo sigan

haciendo constantemente para mejorar sus servicios, mayormente en como tener una mayor cartera de clientes, así nos indica en el punto beneficios de la capacitación para la empresas según la fuente Emprendepyme (2008) (**Ver viñetas 2 -3- 4 -5- 6 -7. Pág 11**)

El 80% de las Micro y pequeñas empresas consideran a la capacitación como una inversión, por su parte esto coincide con lo encontrado por **Anticona, (2013)**, donde el 60% de los encuestados respondió que la capacitación si es una inversión, así mismo esto contrasta con los datos encontrados por **López (2014)**, en el cual menciona que el 89% de los trabajadores si considera la capacitación como una inversión. Esto demuestra que en la actualidad las Micro pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Cabana, 2013 en su mayoría nos indica que la capacitación lo ven como una inversión ya que a través de ello se generaría mayor oportunidades de crecimiento con un personal comprometido y con una autoestimada motivada con ganas de superación.

El 100% de las Micro y pequeñas empresas considera que la capacitación si le ha permitido mejorar su rentabilidad de su empresa. Esto demuestra que la mayoría de las Micro pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Cabana, indica que en la actualidad las Micro y pequeñas empresas manifiestan que la capacitación mejoró su rentabilidad, esto se debe al esfuerzo de todo el personal, esto se da a un buen clima laboral dentro de la organización entre Jefe – Subordinado.

El 60% de las Micro y pequeñas empresas prefieren capacitarse en servicio al cliente. Esto demuestra que la mayoría relativa de las Micro pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Cabana, nos indica que en la actualidad las Mypes prefieren capacitarse en servicio al cliente para mejorar sus servicios en atención al cliente y así generar mayor cartera de clientes y así obtener mayores ingresos.

El 100% de las Micro y pequeñas empresas considera que la capacitación si mejoraría la eficiencia del trabajador, así mismo esto contrasta con los datos encontrados por **Anticona (2013)** donde el 80% de los propietarios respondió que la capacitación de su personal si era relevante y contrasta con los resultados encontrados por **Rodríguez (2015)**, el cual menciona que el 75% de los encuestados indican que la capacitación si incrementa la identificación del trabajador con la empresa. Esto demuestra que la mayoría las Micro pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Cabana, nos indica que la capacitación si mejoraría la eficiencia del trabajador dentro de la empresa y así ayudar en el crecimiento y mejora de la empresa.

Con respecto si ha incrementado la producción del trabajador: El 100% de las Micro y pequeñas empresas consideran que la capacitación si incrementa la producción del trabajador. Esto demuestra que en su totalidad las Micro pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Cabana, nos indica que el empleador al ser capacitado mejoraría su rendimiento y así podrá contribuir con el crecimiento de la empresa, por ello debe tener en cuenta el punto beneficios de la capacitación para empleados (**Ver viñetas 2- 4- 5- 6- 8. Pág 12**)

V. CONCLUSIONES

Se concluye que:

- La mayoría de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro Restaurantes en la Ciudad de Cabana, año 2013, están siendo representadas por gerentes con una edad de 50 años a más, son del sexo femenino, tienen grado de instrucción secundaria, no cuentan con ningún tipo de profesión y ocupan el cargo de gerentes, esto nos indica que la mayoría de estas Micro y pequeñas empresas están siendo gestionadas por personas adultas, si bien es cierto no cuentan con una profesión pero tienen la capacidad y la experiencia necesaria para poder dirigir sus empresas.
- La mayoría de las Micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro Restaurantes en la Ciudad de Cabana, año 2013, tienen más de 3 años en funcionamiento en el mercado, tienen de 1 a 3 colaboradores, las Micro y pequeñas empresas prefieren brindar empleo a sus familiares.
- La mayoría de las Micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro de Restaurantes en la Ciudad de Cabana, año 2013, si conocen el término de capacitación, si han recibido capacitación, se han capacitado en temas de manejo empresarial, consideran a la capacitación como una inversión, la capacitación si le ha permitido mejorar la rentabilidad de su empresa, las Micro y pequeñas empresas prefieren capacitarse en servicio al cliente, consideran que la capacitación si mejoraría la eficiencia del trabajador y si incrementaría la producción del trabajador.

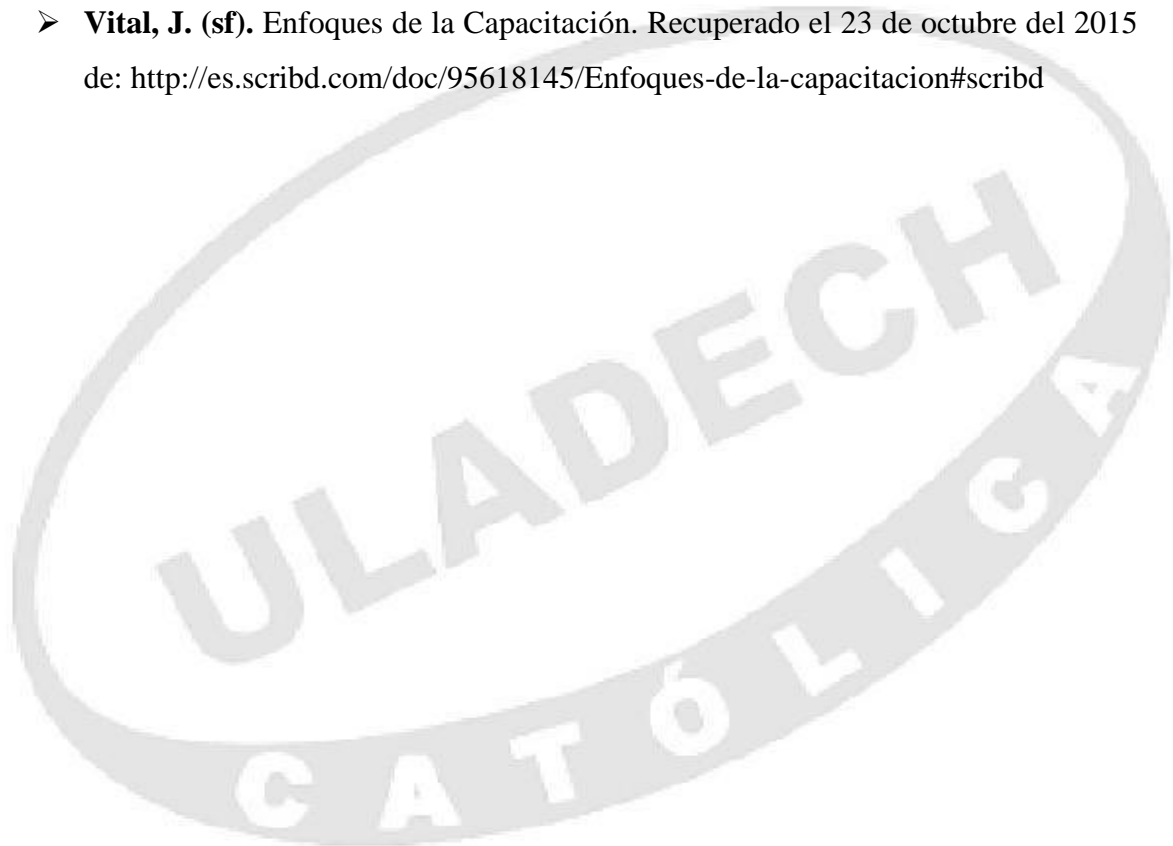
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICOS

- **Anticona, A. (2013)** “Caracterización Del Financiamiento Y La Capacitación, de las MYPES del Sector Servicios Rubro Restaurantes, del Distrito de Conchucos, Provincia de Pallasca, Periodo 2010 – 2011. (Tesis Pre. Grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Pág 55. Extraído el 22 de octubre del 2015 de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034359>
- **Carlos, J. (2011).** Técnicas de Capacitación y Entrenamiento. Ecuador. Edit. Psicología y Empresa. Extraído el 20 de octubre del 2015 de: <http://psicologiayempresa.com/tecnicas-de-capacitacion-y-entrenamiento.html>
- **El Portal MAS\$, (2011).** Chile da incentivos para capacitar a sus MYPES. Extraído el 22 de agosto de 2014 de: <http://mass.pe/noticias/2011/06/chile-da-incentivos-para-capacitar-sus-mype>
- **El Peruano, (2010).** Capacitación es fundamental para que las MYPES exporten. Edit. Asesor Empresarial. Extraído el 22 de agosto del 2014 de <http://www.asesorempresarial.com/web/novedad.php?id=5084>
- **Emprendepyme, (2008).** La Capacitación. Extraído el 23 de octubre del 2015 de: <http://www.emprendepyme.net/que-es-la-capacitacion.html>
- **Emprende Pyme, (2008).** Beneficios de la capacitación para las empresas. Extraído el 23 de octubre del 2015 de: <http://www.emprendepyme.net/beneficios-de-la-capacitacion-para-las-empresas.html>
- **Gelaf, G. (sf).** Capacitación. Extraído el 23 de octubre del 2015 de: http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/693_capacitacion/material/descargas/capacitacion_gelaf.pdf
- **Gómez, (2014).** Caracterización de capacitación y servicio al cliente de las MYPE, rubro restaurantes de la ciudad de Chulucanas , año 2013. (Tesis Pre. Grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Disponible en: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034143>
- **Hernández, V. (sf).** Tipos de Capacitación. Extraído el 23 de octubre del 2015 de: <http://es.scribd.com/doc/53758960/TIPOS-DE-CAPACITACION#scribd>

- **Henriquez, L. (2009).** Políticas para las Pymes frente a la crisis: conclusiones de un estudio comparativo de América Latina y Europa. Organización internacional del trabajo. Chile.
- **Huamán, J. (2009).** Las Mypes en el Perú. Perú. Edit. Gestiópolis. Extraído el 20 de octubre del 2015 de: <http://www.gestiopolis.com/las-mypes-en-el-peru/>
- **Lázaro, (2013).** Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hospedaje de la ciudad de Huaraz, 2013. (Tesis Pre-Grado) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú. Disponible en: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034354>
- **Ley 28015, (2003).** Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Extraído el 23 de octubre del 2015 de: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- **Ley 30056, (2013).** Normas Legales. El Peruano. Extraído el 13 de junio del 2015 de: http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVERSION_LEY_30056/Ley%20N%2030056.pdf
- **López, (2014).** Caracterización del financiamiento, capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector educación - (rubro servicios educativos Cetpros) del distrito, provincia y departamento de Arequipa, periodo – 2012. (Tesis Pre. Grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Disponible en: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000036689>
- **Rodríguez, (2015).** Caracterización de la competitividad y la capacitación de las mypes del sector servicio - rubro pollerías del distrito de Coishco, periodo 2012 - 2013. (Tesis Pre. Grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Disponible en: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000036840>
- **Sevillano, (2013).** Caracterización del financiamiento y la capacitación en las Mypes del sector servicio - rubro hoteles de la ciudad de Sihuas - Ancash periodo

2011 – 2012. (Tesis Pre. Grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Disponible en:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034393>

- **Sánchez, B. (2006).** Las MYPES en Perú. Su importancia y Propuesta Tributaria. Extraído el 23 de octubre del 2015 de:
<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2006/primer/a13.pdf>
- **Vital, J. (sf).** Enfoques de la Capacitación. Recuperado el 23 de octubre del 2015 de: <http://es.scribd.com/doc/95618145/Enfoques-de-la-capacitacion#scribd>



ANEXOS:

ANEXO N°05: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades programadas	Mayo			Junio				Julio				Agosto		
	12	23	30	6	13	20	27	4	11	18	25	1	8	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								
Marco teórica y conceptual-redacción de antecedentes							X	X						
Marco teórica y conceptual-redacción de las bases teóricas									X	X				
Redacción de la metodología de la investigación											X			
Redacción de las referencias bibliográficas												X		
Presentación del proyecto de investigación para su evaluación													X	X

ANEXO N°02: PRESUPUESTO

a) Materiales

Detalle	Cantidad	Precio Unitario	Total
Lapiceros	2	S/. 0.50	S/. 1.00
Papel Bond	10	S/. 0.10	S/. 1.00
Cuaderno	1	S/. 4.50	S/. 4.50
Folder	1	S/. 0.80	S/. 0.80
Total			S/. 7.30

b) Bienes y Servicios

Detalle	Cantidad	Precio Unitario	Total
Bienes			
USB 2gb	1	S/. 25.00	S/. 25.00
Impresiones	40	S/. 0.30	S/. 12.00
Copias	40	S/. 0.10	S/. 4.00
			S/. 41.00

Servicios

Servicios		
Internet	12 horas	
Consumo de energía		S/. 15.00
Pasajes		S/. 50.00
Total		S/. 65.00

ANEXO N°03: CUADRO DE SONDEO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

Nombre de las MYPES	Nombre del Representante de las MYPES	Dirección de las MYPES
Rest. Las Mellas	Orlinda Contreras de Daga	Plaza de Armas - Cabana
Rest. El Quinual	Esperanza Azaña Vasquez	Plaza de Armas - Cabana
Rest. Leonal	Isolina Fernández Pantoja	Plaza de Armas - Cabana
Rest. Las Tejitas	Leo Vasquez	Jr. Lima – Cabana
Rest. La Goyasha	Gregoria Vargas Sanchez	Plaza de Armas - Cabana
Rest. Yanis	Clorinda Daga	Plaza de Armas - Cabana
Rest. El Pallasquino	Celinda Azaña A.	Plaza de Armas - Cabana
Rest. J. B	Claudicia Alvarez	Plaza de Armas - Cabana
Rest. Esvilda	Juana Rosales Huanca	Jr. Trujillo - Cabana
Rest. El Imperial	Agustin Reyes García	Plaza de Armas - Cabana

ANEXO N°04: ENCUESTA - CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA TRABAJO DE INVESTIGACION

La presente encuesta tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado **“Caracterización de la capacitación del sector servicio, rubro restaurants de la Ciudad de Cabana, año 2013”**

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

DATOS GENERALES

A) DE REPRESENTANTES:

1. Edad:

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

2. Género:

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción:

- a) Estudios primarios
- b) Estudios secundarios
- c) Estudios técnicos
- d) Universitarios
- e) Sin instrucción

4. ¿Cuál es su profesión?

- a) Lic. De administración
- b) Contador público
- c) Abogado
- d) Ingeniero
- e) Otro
- f) No tiene

5. ¿Cuál es el cargo que desempeña en la empresa?

- a) Gerente
- b) Representante


MBA, Lic. Adm. Felipe Enrique Tume
CORLAD - Colegio de Registradores Nº 0-480



B. DE LAS MYPES

6. ¿Cuántos años lleva funcionando la empresa?
- a) 1 - 5 años
 - b) 6 - 10 años
 - c) 11 años a más
7. ¿Con cuántos colaboradores permanentes cuenta su empresa?
- a) 1 - 3
 - b) 4 - 6
 - c) 7 a más
8. ¿Cuál es el objetivo principal de su empresa?
- a) Maximizar ganancias
 - b) Brindar empleo a la familiares
 - c) Autoempleo

C. DE LA CAPACITACIÓN:

9. ¿Conoce el término capacitación?
- a) Si
 - b) No
10. ¿Ud. alguna vez se ha capacitado?
- a) Si
 - b) No
11. En qué temas o áreas se ha capacitado?
- a) Manejo empresarial
 - b) Administración de recursos humanos
 - c) Marketing empresarial
12. Considera la capacitación como:
- a) Gasto
 - b) Inversión
13. Considera usted que la capacitación le ha permitido mejorar la rentabilidad de su empresa?
- a) Si
 - b) No
14. En qué desearía capacitarse usted y sus empleados?
- a) Servicio al cliente
 - b) Marketing
 - c) Ventas
 - d) Otros
15. Ser capacitado mejora la eficiencia del trabajador?
- a) Si
 - b) No
16. Considera usted que la capacitación a incrementado la producción del trabajador?
- a) Si
 - b) No

Mg. Lic. Adm. Felipe Llenque Tume
 CORLAD - Unión de Colegiados N° 0480



ELABORADO POR:
 Darwin Oswaldo Huanca Paredes

VALIDADO POR:
 Mg. Felipe Llenque Tume

B. DE LAS MYPES

6. ¿Cuántos años lleva funcionando la empresa?
- a) 1 - 5 años
 - b) 6 - 10 años
 - c) 11 años a más
7. ¿Con cuántos colaboradores permanentes cuenta su empresa?
- a) 1 - 3
 - b) 4 - 6
 - c) 7 a más
8. ¿Cuál es el objetivo principal de su empresa?
- a) Maximizar ganancias
 - b) Brindar empleo a la familiares
 - c) Autoempleo

C. DE LA CAPACITACIÓN:

9. ¿Conoce el término capacitación?
- a) Si
 - b) No
10. ¿Ud. Alguna vez se ha capacitado?
- a) Si
 - b) No
11. En qué temas o áreas se ha capacitado?
- a) Manejo empresarial
 - b) Administración de recursos humanos
 - c) Marketing empresarial
12. Considera la capacitación como:
- a) Gasto
 - b) Inversión
13. Considera usted que la capacitación le ha permitido mejorar la rentabilidad de su empresa?
- a) Si
 - b) No
14. En qué desearía capacitarse usted y sus empleados?
- a) Servicio al cliente
 - b) Marketing
 - c) Ventas
 - d) Otros
15. Ser capacitado mejora la eficiencia del trabajador?
- a) Si
 - b) No
16. Considera usted que la capacitación a incrementado la producción del trabajador?
- a) Si
 - b) No

MBA, Lic. Adm. Felipe Lienque Tume
 CORLAD Reg. Único de Colegiación N° 0480

ELABORADO POR:
 Darwin Oswaldo Huanca Paredes

VALIDADO POR:
 Mg. Felipe Lienque Tume

ANEXO N°05: CUADRO DE TABULACIONES.

A) Con respecto a los representantes

Preguntas	Respuesta	Tabulación	F. Absoluta	F. Relativa
1. Cuál es su edad?	18 – 30	-	-	-
	31 – 50	II	2	20%
	50 - a más	III - IIII	8	80%
	Total	10	10	100%
2. Género	Masculino	-	-	-
	Femenino	III - IIII	10	100%
	Total	10	10	100%
3. Grado de Instrucción	Estudios Primarios	I	1	10%
	Estudios Secundarios	III - IIII	9	90%
	Estudios técnicos	-	-	-
	Universitarios	-	-	-
	Sin instrucción	-	-	-
	Total	10	10	100%
4. ¿Cuál es su profesión?	Lic. De Administración	-	-	-
	Contador Público	-	-	-
	Abogado	-	-	-
	Ingeniero	-	-	-
	Otro	II	2	20%
	No tiene	III - IIII	8	80%
	Total	10	10	100%
5. ¿Cuál es el cargo que desempeña en su empresa?	Gerente	III - IIII	8	80%
	Representante	II	2	20%
	Total	10	10	100%

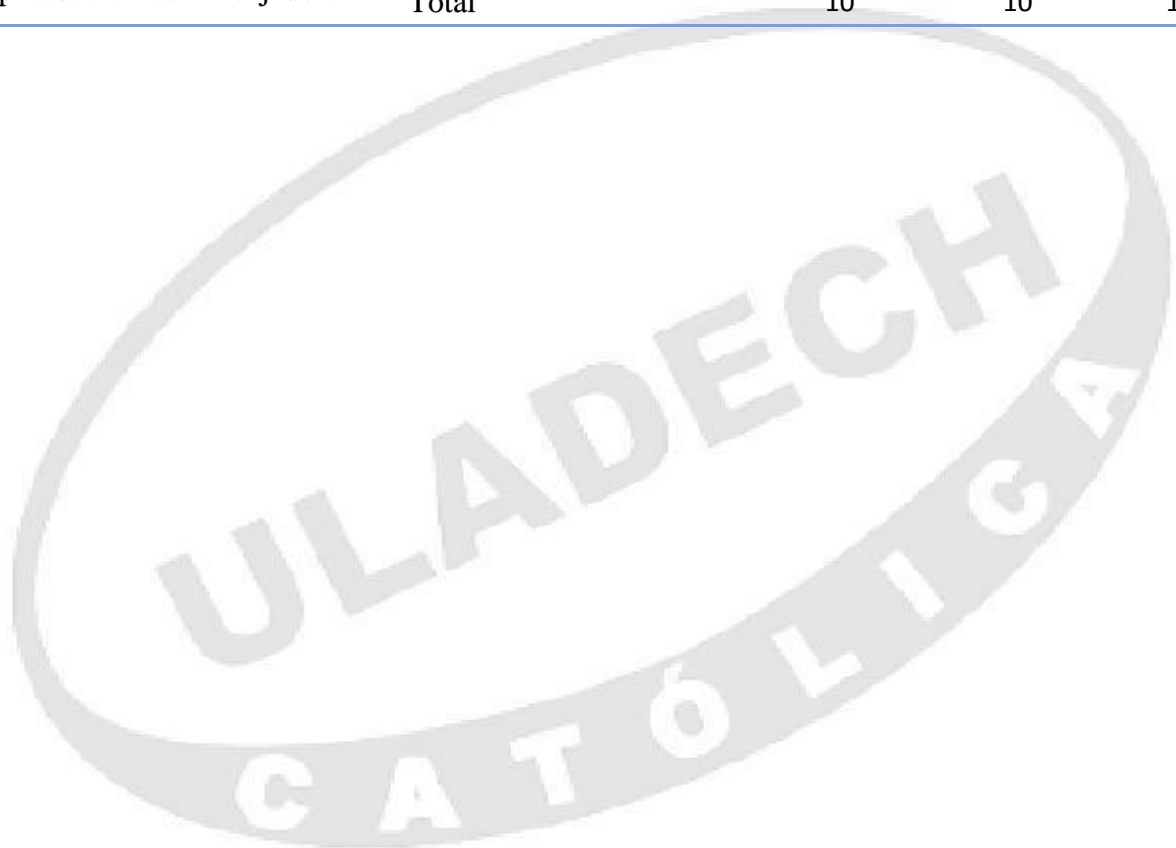
B) Con respecto a las Mypes

Preguntas	Respuesta	Tabulación	F. Absoluta	F. Relativa
6. ¿Cuántos años lleva funcionando la empresa?	1 - 5 años	-	-	-
	6 - 10 años	IIII	4	40%
	11 años a más	III - I	6	60%
	Total		10	100%
7. ¿Con cuántos colaboradores permanentes cuenta su empresa?	1 - 3	III - III	8	80%
	4 - 6	II	2	20%
	7 a más	-	-	-
	Total		10	100%
8. ¿Cuál es el objetivo principal de su empresa?	Maximizar ganancias	III - I	6	60%
	Brindar empleo a las familias	IIII	4	40%
	Autoempleo	-	-	-
	Total		10	100%

C) Con respecto a la Capacitación

Preguntas	Respuesta	Tabulación	F. Absoluta	F. Relativa
9. ¿Conoce el término capacitación?	Si	III - III	10	100%
	No	-	-	-
	Total		10	100%
10. ¿Usted alguna vez se ha capacitado?	Si	IIII	4	40%
	No	III - I	6	60%
	Total		10	100%
11. ¿En qué temas o áreas se ha capacitada?	Manejo empresarial	III I	6	60%
	Administración de recursos humanos	II	2	20%
	Marketing Empresarial	II	2	20%
	Total		10	100%
12. Considera la capacitación como:	Gasto	II	2	20%
	Inversión	III - III	8	80%
	Total		10	100%
13. Considera usted que la capacitación le ha permitido mejorar la rentabilidad de su empresa?	Si	III - III	10	100%
	No	-	-	-
	Total		10	100%
14. ¿En qué desearía capacitarse	Servicio al cliente	III - I	6	60%

usted y sus empleados?	Marketing	III	3	30%
	Ventas	I	1	10%
	Otros	-	-	-
	Total		10	10
15. ¿Ser capacitado mejora la eficiencia del trabajador?	Si	### - ###	10	100%
	No	-	-	-
	Total		10	10
16. ¿Considera usted que la capacitación ha incrementado la producción del trabajador?	Si	### - ###	10	100%
	No	-	-	-
	Total		10	10



ANEXO N°06: GRÁFICOS Y FIGURAS

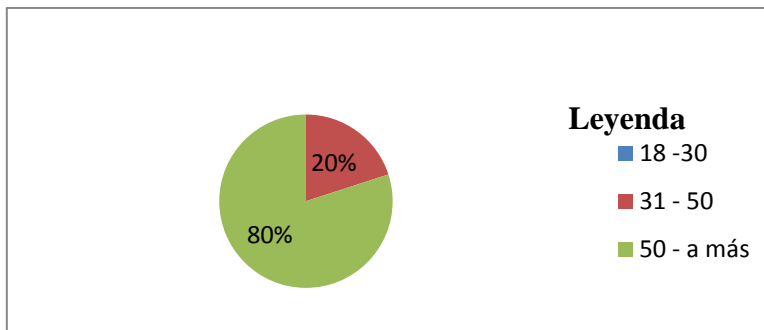


Figura N° 01: Edad del Representante

Fuente: Tabla 01

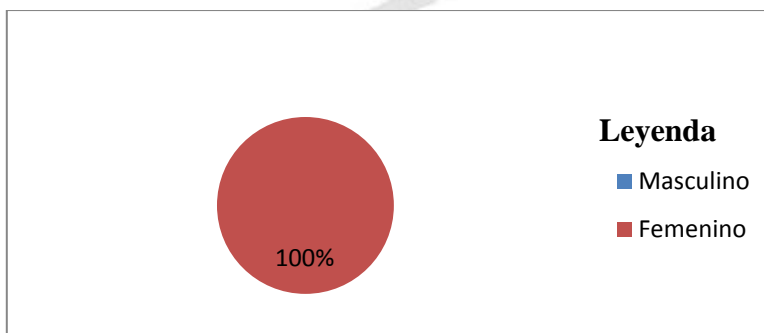


Figura N° 02: Género del Representante

Fuente: Tabla 02

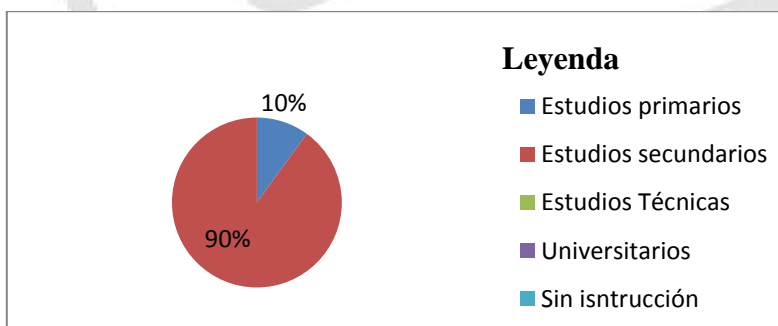


Figura N° 03: Grado de instrucción del Representante

Fuente: Tabla 03

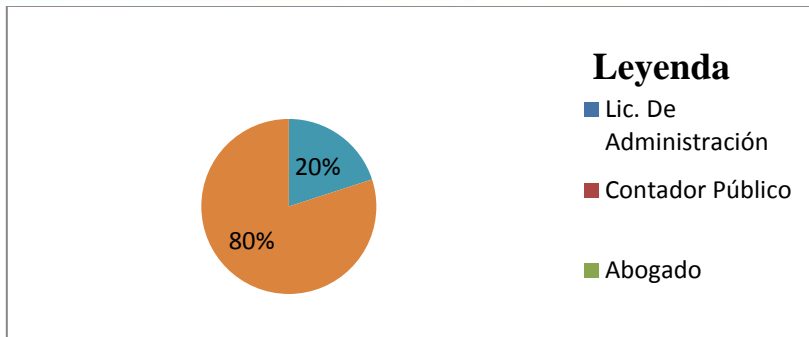


Figura N° 04: Profesión del Representante

Fuente: Tabla 04

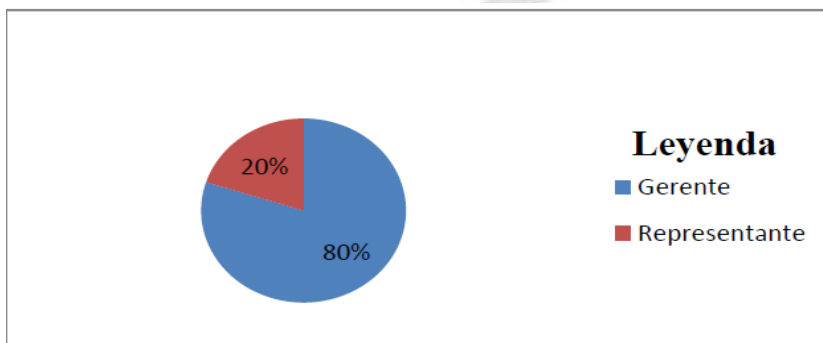


Figura N° 05: Cargo del Representante

Fuente: Tabla 05

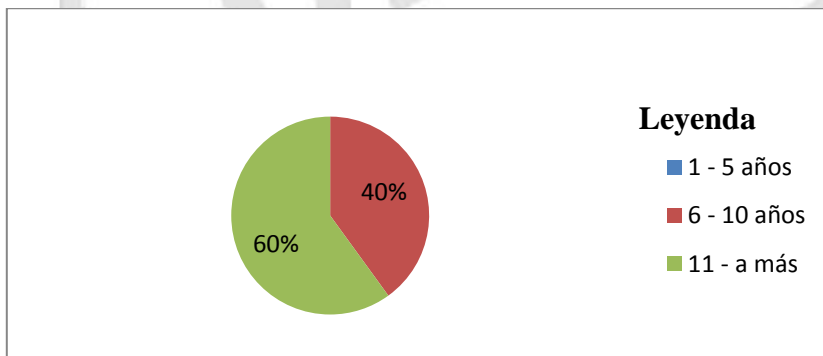


Figura N° 06: Profesión del Representante

Fuente: Tabla 6

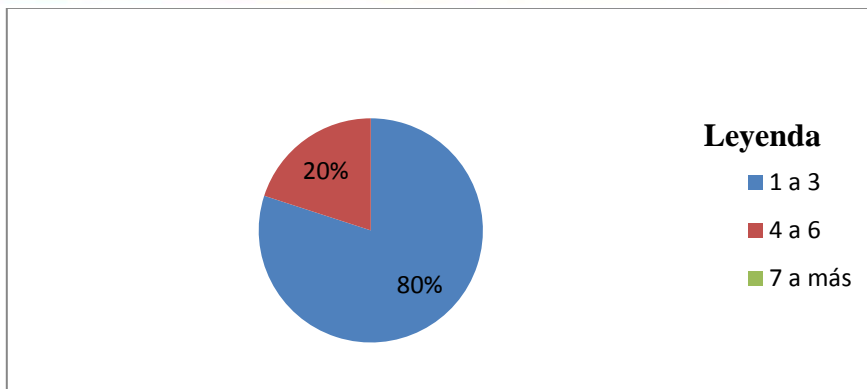


Figura N° 07: Colaboradores permanentes que cuenta la empresa

Fuente: Tabla 07

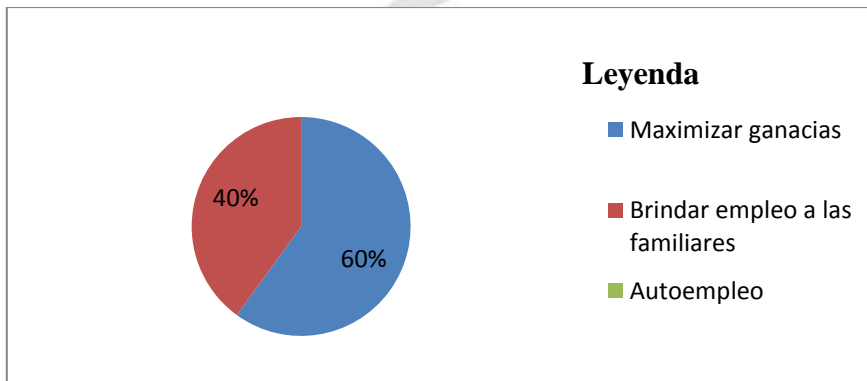


Figura N° 08: Objetivo principal de la empresa

Fuente: Tabla 08

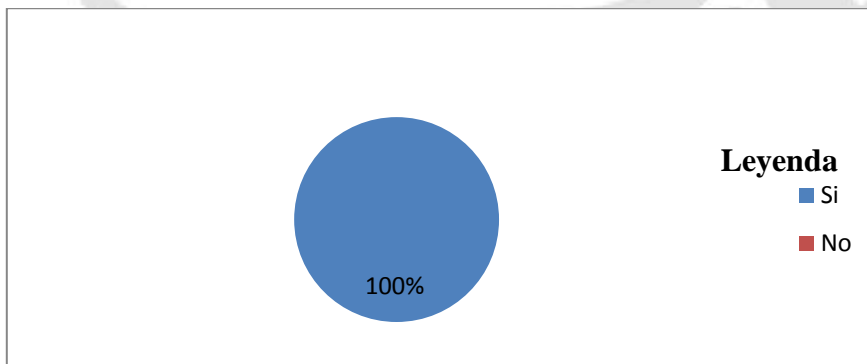


Figura N° 09: Término de Capacitación

Fuente: Tabla 09

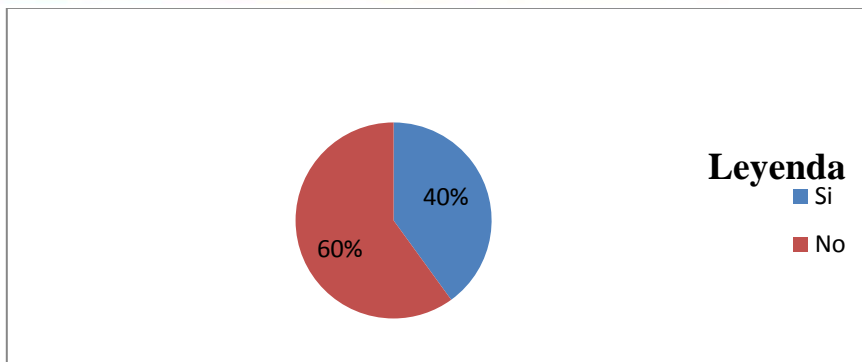


Figura N° 10: Se ha capacitado

Fuente: Tabla 10

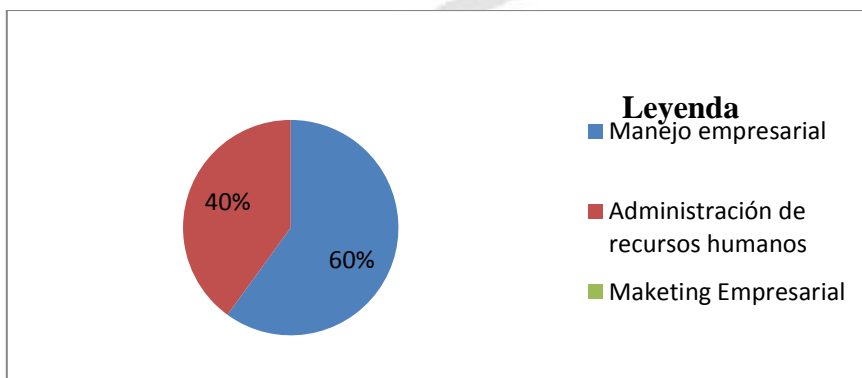


Figura N° 11: Temas o áreas que se ha capacitado

Fuente: Tabla 11

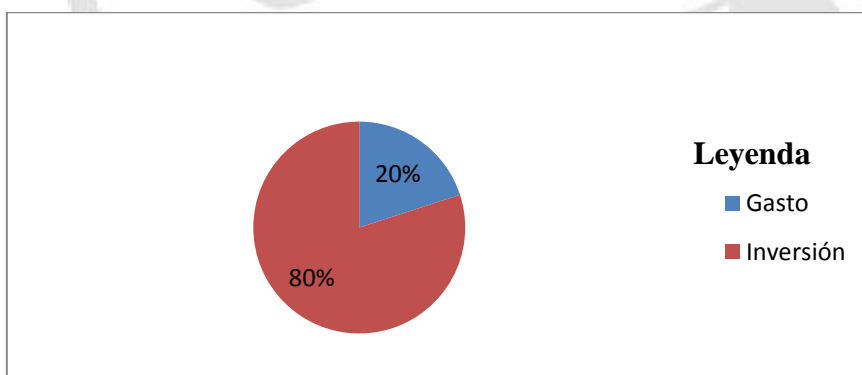


Figura N° 12: Considera a la capacitación como

Fuente: Tabla 12

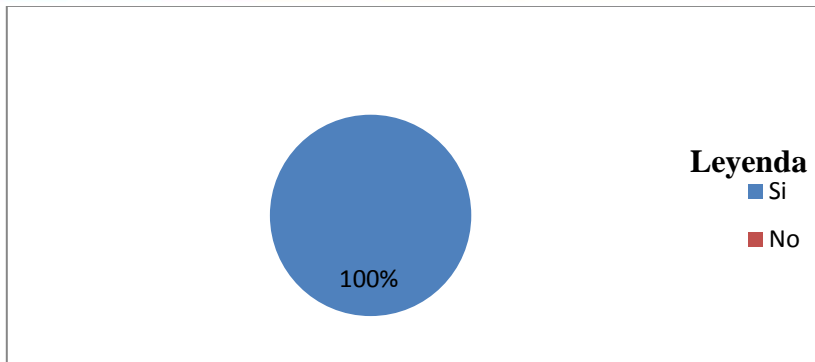


Figura N° 13: Le ha permitido mejorar la rentabilidad de su empresa

Fuente: Tabla 13

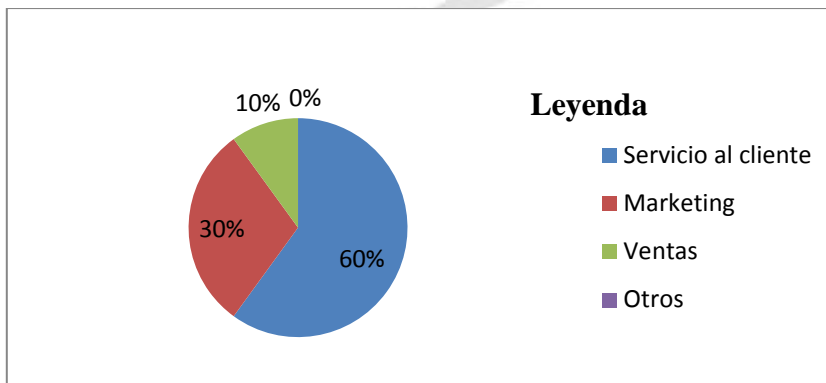


Figura N° 14: En que desearía capacitarse usted y sus empleados.

Fuente: Tabla 14

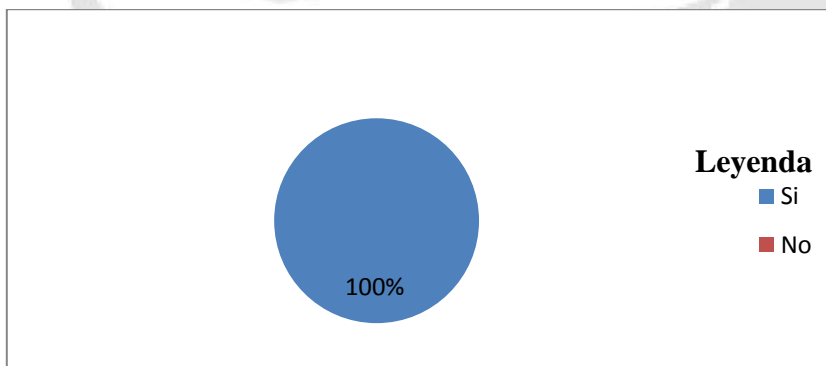


Figura N° 15: Ser capacitado mejora la eficiencia del trabajador

Fuente: Tabla 15

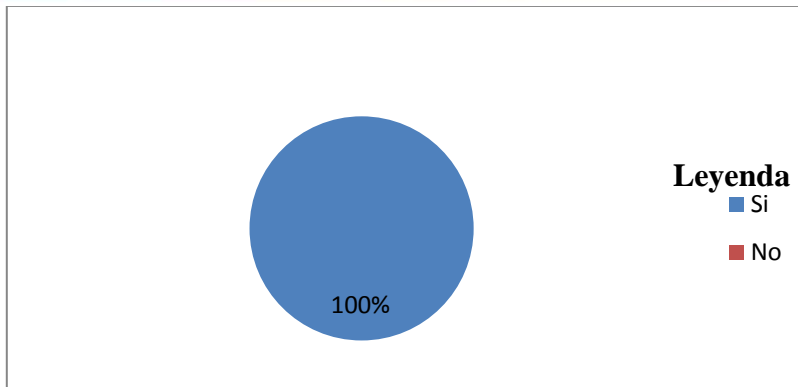


Figura N° 16: La capacitación a incrementado la producción del trabajador

Fuente: Tabla 16

