



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

Caracterización de la competitividad y capacitación del personal en las MYPE rubro cevicherías aa,hh. buenos aires Piura año2017.

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

**AUTOR:**

**VALDEZ PALOMINO RENZO EDUARDO**

**ORCID:0000-0002-2482-1714**

**ASESORA:**

**PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEÈ**

**PIURA-PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

VALDEZ PALOMINO RENZO EDUARDO

ORCID: 0000-0002-2482-1714

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Piura,  
Perú

### **ASESOR**

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Piura, Perú

### **JURADO**

VILELA VARGAS, VÍCTOR HUGO

ORCID: 0000-0003-2027-6920

GUZMÁN CASTRO, IVÁN ARTURO

ORCID: 0000-0002-4650-4322

CHUMACERO ANCAJIMA, MARITZA ZELIDETH

ORCID: 0000-0001-7372-741X

**JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

**Presidente**

Mgtr. Guzmán Castro, Iván Arturo **Miembro**

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

**Miembro**

Mercedes Reneé Palacios de Briceño

**Asesora**

## **AGRADECIMIENTO**

A los empresarios de las MYPE dedicados al rubro cevicherías del AA.HH. Buenos Aires por brindar la información solicitada y las facilidades para poder culminar con mi investigación.

## **DEDICATORIA**

A Dios por haberme dado la sabiduría y la paciencia para lograr culminar la presente investigación, Y a mis padres Cesar y Irma por su apoyo incondicional durante toda mi carrera universitaria.

## RESUMEN

La presente investigación “Caracterización de la competitividad y capacitación del personal en la MYPES rubro cevicherías AA.HH, Buenos Aires Piura, año 2017, tuvo como objetivo general determinar las características de la competitividad de las MYPE rubro cevicherías de Piura, año 2017. Se empleó la metodología, tipo cuantitativa, nivel descriptivo diseño no experimental y corte transversal, siendo los resultados agrupados según las variables en el estudio tales como la competitividad y capacitación del personal el recojo de datos se realizó a través de una técnica de encuesta con 22 preguntas cerradas aplicada en 3 MYPE, con una población infinita para la variable competitividad dirigida a los clientes, y para la variable capacitación finita trabajadores, así se obtuvieron los siguientes resultados con respecto a la variable competitividad como tipos principales tenemos un 96 % de los encuestados menciona que implementa la innovación, así mismo dentro de los factores se encuentran con un 98% compete con precios. Por otro lado para la variable capacitación se puede afirmar que los niveles que se encuentran en las MYPE que el 84% es capacitado para aumentar la productividad y dentro de las técnicas el 87 % que ser capacitado influye en la atención al cliente, los dueños de las MYPE deben capacitar a sus colaboradores así puedan contar con un personal altamente calificado y poder así satisfacer las necesidades de los clientes y lograr una buena posición en el mercado.

**Palabras clave:** Competitividad, Capacitación del personal MYPE, restaurante.

## ABSTRACT

The present investigation "Characterization of the competitiveness and training of the personnel in the MYPES category of cevicherias AA.HH, Buenos Aires Piura, year 2017, had as general objective to determine the characteristics of the competitiveness of the MYPE category of cevicherias of Piura, year 2017. It was used the methodology, quantitative type, descriptive level, non-experimental design and cross section, the results being grouped according to the variables in the study such as competitiveness and staff training, data collection was carried out through a survey technique with 22 questions closed applied in 3 MYPE, with an infinite population for the variable competitiveness aimed at clients, and for the variable finite training workers, thus the following results were obtained with respect to the variable competitiveness as main types we have 96% of the respondents mentioned that implements innovation, likewise within the factors is found ntran with 98% competes with prices. On the other hand, for the training variable, it can be affirmed that the levels found in the MSEs that 84% are trained to increase productivity and within the factors that 87% that being trained influences customer service, the owners of MSEs must train their collaborators so that they can have a highly qualified staff and thus be able to satisfy the needs of customers and achieve a good position in the market.

**Keywords:** Competitiveness, MYPE staff training, restaurant.

## CONTENIDO

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	iii
AGREDECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE.....	ix
CUADROS.....	x
1 INTRODUCCIÓN .....	1
.REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	8
ANTECEDENTES.....	8
VARIABLE COMPETITIVIDAD.....	9
VARIABLE CAPACITACION DE PERONAL.....	15
BASES TEORICAS. ....	23
III. HIPOTESIS .....	29
IV. METODOLOGÍA .....	29
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	31
NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	31
DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.....	34
TECNICAS E INSTRUMENTOS.....	35
PLAN DE ANALISIS.....,	35
MATRIZ DE CONSISTENCIA. ....	37
V.RESULTADOS. ....	41
. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	63
VI.CONCLUSIONES.....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	75

ANEXOS .....	79
--------------	----

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Usted cree que la MYPE innova en sus platillos .....	74
Tabla 2 La empresa brinda servicios tecnológicos como el Wi-Fi .....	37
Tabla 3 Usted cree que la MYPE utiliza la publicidad .....	43
Tabla 4 La MYPE ofrece ofertas para atraer a sus clientes .....	43
Tabla 5 Usted siente que la MYPE está constantemente creando estrategias para tener clientes .....	43
Tabla 6 Es factible el servicio que brinda la empresa a diferencia de su competencia ....	44
Tabla 7 Usted cree que esta MYPE solo puede competir con sus precios .....	44
Tabla 8 Usted cree que los salarios de las MYPE son beneficiosos .....	45
Tabla 9 Usted cree que los precios son accesibles .....	45
Tabla 10 La MYPE ofrece productos de calidad .....	45
Tabla 11 La MYPE cevicherías venden a un bajo precio sin descuidar su calidad .....	46
Tabla 12 Usted cree que la tecnología ayuda a la MYPE a ser eficaces .....	46
Tabla 13 Usted cree que el personal contratado es capacitado .....	46
Tabla 14 Cree que el personal cuenta con la capacidad de trabajar en equipo .....	47
Tabla 15 Usted cree que la capacitación que se le brinda es aceptable .....	47
Tabla 16 Cree usted que la capacitación aumenta la productividad .....	48
Tabla 17 La MYPE realiza capacitaciones continuamente .....	48
Tabla 18 Considera usted que la capacitación le permitirá desarrollar sus habilidades ...	48
Tabla 19 La capacitación le ha permitido alcanzar sus metas .....	48
Tabla 20 Se le exige al personal a cumplir metas .....	48
Tabla 21 Cómo desempeña el personal después de haber sido capacitado.....	49

Tabla 22 Usted cree que la capacitación influye en la atención al cliente.....49

## **INDICE DE CUADROS**

Cuadro 1 relación de MYPE.....22

Cuadro 2 fuentes de información.....24

Cuadro 3 características demográficas.....25

## 1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada caracterización de la Competitividad y Capacitación del personal en las MYPE rubro cevicherías AA.HH. Buenos Aires Piura año 2017, proviene de la línea caracterización de la competitividad, capacitación rentabilidad y financiamiento, de las MYPE en Perú esta línea asido seleccionada por la universidad católica los ángeles de Chimbote.

El motivo de la realización del presente proyecto es conocer las características de la competitividad y capacitación para que las MYPES puedan diseñar estrategias competitivas y capacitar a sus colaboradores que puedan mejorar la producción de las MYPES rubro cevicherías AA, HH Buenos Aires de Piura.

Este proceso de tesis que contiene: Capítulo I Introducción, Capítulo II Revisión literario, bases teóricas, Capítulo III Hipótesis, Capítulo IV Metodología, Capítulo VI Conclusiones.

Las MYPE surgen a raíz a través de necesidades de las personas así satisfaga las necesidades básicas y mejoramiento de su nivel de vida a través de la adquisición de mejores productos y servicios. Esto quiere decir que hay aumentado el creciente de demanda para los consumidores, así genera puestos que contribuye en la economía del país. La MYPE han cobrado una importancia de la nación porque asigna el 42% al Producto Bruto Interno (PBI) Nacional, albergan al 60% que los habitantes económicamente activa del país, aumentando puestos de trabajos formales e informales, esencial en lo comercial en la región Piura demandando mano de obra, disminuyendo el desempleo (INEI, 2016).

Piura es la 4ª región con la mayor participación de empresas a lo que es nivel nacional, aunque no se determina la cifra exacta de las micro, pequeñas y medianas empresas en la

región Piura, por lo tanto son varias que son informales (en donde es el marco legal para formalizar) no tiene un registro de ellas, aunque en el ministerio de la producción se llega a estimar que hay 120,000 MYPES el 55 % esta registradas, esto quiere decir que 65.412 de nivel nacional hasta el 2017. Que 5,5 millones de MYPES son informales. (Belletich 2018).

Perú las MYPES o pequeñas empresas se llegan a enfrentar en dos enfoques en micro entorno y macro entorno que influyen en el desarrollo de las 3 MYPE. Por lo tanto en lo que es el micro entorno se refiere a lo que es administración, recursos humanos, infraestructura, proveedores y logística, y en lo que es macro entorno habla sobre la técnica de PESTEL donde las MYPES se benefician o afectan también esto se refiere a lo que es político legal, social, socio cultural, económico, tecnológico.

Bessombes( 2018), las pequeñas y medianas empresas (MYPE) juegan un papel muy importante en la economía nacional, brindan un empleo 75 % de la población económicamente activa (PEA), la gran importancia de las MYPES generan empleos la mayoría de ellos no tienen las herramientas para el alcance como son las grandes empresas en expansión y al no tener un buen apalancamiento de capitales de trabajo y no logra economías de escala sus costos no permiten a una consultoría y accesorias que les faciliten planes de expansión en acorde a su tamaño.

Con respecto a lo micro entorno se refiere a la MYPES rubro cevicherías, donde los propietarios son los que administran el negocio y ellos son los que se encargan de tomar decisiones en las organizaciones así mismo ellos se encargan de contratar al personal, también asignar a sus labores a cada uno de los trabajadores quienes se encargaran de la atención al cliente y que se sientan cómodos en el ambiente del restaurante ofreciéndoles productos de buena calidad , por lo tanto también cuenta con equipos para la conservación de productos perecibles como es las refrigeradora, congeladoras, conservadoras, y como

son para la preparación de los productos son las cocinas, hornos, los microondas , licuadoras, etc.

También se vio la capacitación del personal, este indicativo explica que en las MYPE rubro cevicherías del AA, HH Buenos Aires de Piura, cuentan con una buena atención al cliente. Puesto que al personal al ser capacitado atiende con rapidez amabilidad al ofrecer los productos y tienden a obtener conocimientos en el producto que van a brindar.

Es muy evidente la involucración de los colaboradores ya que al ser capacitados tienen constante comunicación para mejorar y alcanzar los objetivos, los colaboradores también se muestran comprometidos con las MYPE.

Se observa que en los colaboradores hacen de buen uso de los recursos que cuentan las MYPE, además algunos clientes se sienten a gusto con el ambiente el servicio y los productos que ofrecen puesto que regresarían de nuevo.

Con respecto al entorno externo lo político legal formado por leyes ordenanzas y reglamentos instituidos por partes administrativos como el ministerio de trabajo y promoción del empleo(MTPE) superintendencia de administración tributaria y superintendencia de registros públicos( SUNARP) entre la ley N°30056, dada por el congreso de la república que organiza y establecen en las MYPE, marco legal, crecimiento rentable en cuanto a la inversión de la mejorar de la competitividad y legalización dentro del país, esta ley beneficia a las MYPE, en la producción formalización Y también lleva al control de la contabilidad enfocada al ingreso bruto anual, se trata de la micro empresa donde debe tener 10 trabajadores con ventas anual de 150 UIT, la pequeña MYPE debe contar con 10 a 15 trabajadores poseyendo hasta 1500 UIT. Escalante (2017).

Ministerio del trabajo (2015), indica que en la constitución política del Perú decreta que el empleado debe cumplir horarios laborales de 8 horas máximo por día, y en horarios de trabajo extra deben ser recompensadas a favor del colaborador según el contrato

establecido, en el mes de mayo del 2018 incremento a 930 soles y sigue vigente hasta la actualidad.

Morales (2015), los beneficios de los colaboradores de las MYPES:

Gozar de 15 días calendario de descanso vacacional remunerado como mínimo por cada año de servicio completo, si fuera en caso de despido arbitrario tiene derecho a una indemnización a 10 remuneraciones diarias, por cada año laborable. También perciben gratificaciones en julio y diciembre por el monto media de remuneración también deben estar afiliados al sistema nacional de pensiones (ONP), o al sistema integral de pensiones (integra).

Diario la republica(2017), según el diario la inversión en el Perú para su investigación y desarrollo se llegó a superar los 5000 millones de soles en el año 2016, y un 66 % corresponden a empresas privadas por lo tanto le sigue las instituciones de educación superior 25.7 % , y también las empresas con un 2.6 %.

Gomero (2015), en la informalidad el estado no ha podido combatir, este problema sobrepasa aquellas organizaciones que están legalizadas y obtienen beneficios que otorga la ley, las MYPES dan oportunidades a muchas personas de obtener un puesto de trabajo, pero si son informales obtienen conflictos a la economía del país. las MYPE rubro cevicherías del AA,HH Buenos Aires de Piura son legalizadas por lo cual muestran su licencia expedida por la municipalidad de Piura a vista al público para cualquier fiscalización.

Agargona (2015), que una buena MYPE reconoce lo consiguiente, el pago a sus trabajadores de tener un digno sueldo, para el desarrollo de sus colaboradores y así no se equilibró a la hora de la atención al público. Las buenas empresas cooperan con buenas ideas al diseño de las políticas públicas.

En cuanto a la tecnología diario UNO (2016), en estos tiempos la tecnología es parte muy esencial para el crecimiento sostenible que implica para el desarrollo laboral, es por ello que las MYPES deben implementar el uso de la tecnología para prevalecer en el ámbito global, es por ello que la MYPE rubro cevicherías AA, HH. Piura, cuentan con un servicio delivery y con agentes de cobro a través de tarjetas de cobro de crédito para poder agilizar en servicio, servicios de wifi, redes sociales, etc.

En la actualidad las MYPES participan en cursos o servicios de capacitación a través de la tecnología y establecer un acercamiento de los mercados nacionales e internacionales. Así mismo la tecnología es muy fácil de usar y permite ahorrar tiempo.

Con respecto al factor económico se debe hacer un análisis a la empresa si se inserta a la sociedad y la producción y retribución de los bienes y servicios donde se consideren la evolución de los salarios y sueldos donde interactúan la capacidad de consumo, evolución e inflación donde suele presionar a las bajas utilidades de las organizaciones sobre el poder adquisitivo de las personas.

El ministerio de economía y finanzas (MEF) dio a conocer y aprobó el valor de la UIT, unidades positiva tributaria por el valor de 4200 soles este nuevo incremento se inició el 1 de enero del 2019. Mediante decreto supremo N° 298-2018-EF diario el Perú (2019).

En cuanto al sentido de miles de peruanos deciden no formar parte del reglamento que el país otorga, piensan que existen escases en beneficio al ser legal. Por lo tanto de 1 a 4 empresarios decide a dar un paso para ser legal y formalizarse, esto le conlleva un costo muy alto para el micro empresario cargas tributarias y laborales expedición de licencias ASEP (2017).

Con respecto al sociocultural influye a las pautas culturales dominantes, nivel de educación, la tasa de crecimiento de población distribución de edades, los sistemas de valores y creencias, normas y conductas que causa demanda de ciertos sectores.

En cuanto al ambiente se puede decir que están muy bien ubicadas las MYPES, ya que están en parte céntricas de Piura que permite tener una mayor atracción de clientes que transitan por el centro, se debe mejorar en más publicaciones para poder atraer clientes.

Rodrigo (2020), la mano de obra es una gran importancia en las organizaciones hay diferentes tipos de áreas por lo tanto debe contar con un personal calificado así brindar un buen servicio y sobresalir de las demás organizaciones.

Referente al análisis de Porter se tiene los siguientes:

Amenaza de la entrada de nuevos competidores se estima que en las MYPES tienen una buena ubicación donde existe competidores, para competir tiene que mejorar los costos y capacitación para la atención de clientes, para llegar hacer competitiva y pueda captar clientes.

En base de poder de proveedores es muy importante dentro el funcionamiento de las cevicherías, toda empresa necesita materia prima para poder producir por lo tanto la mercadería se compra en cantidad productos frescos y de buena calidad y un costo accesible para poder establecer un precio inteligente para la obtención de clientes.

Poder de negociación de los compradores, se inclina más a la competitividad de los precios y la calidad del producto ya que los cliente exigen productos frescos e incluso exigen precios más cómodos, en cuanto a la capacitación la MYPE requieren un presupuesto para poder realizar capacitaciones y poder mejorar a la atención del cliente y también tener estrategias en base a los precios y productos de calidad.

Rivalidad entre los competidores, compiten directamente con las MYPE del mismo rubro es por ello que las competitividad y la rivalidad que se enfrentan a estrategias de negocios, donde destacan en los productos por encima de los demás, por lo tanto siempre existirá rivalidad entre las MYPES del mismo sector gigantino (2016).

Es así que el problema identificado como “Qué características tiene la caracterización de la competitividad y capacitación al personal de las mype rubro cevicherías, centro de Piura, año 2017”.

Además el objetivo general que se proyecta es “Determinar las características de la competitividad y capacitación al personal en las MYPE rubro cevicherías de Piura, año 2017”. teniendo como objetivos específicos : (a) identificar los tipos de competitividad en las MYPE rubro cevicherías AA.HH. Buenos Aires Piura año 2017, (b) identificar los factores de la competitividad en las MYPE rubro cevicherías AA.HH. Buenos Aires Piura año 2017, (c) conocer los niveles de la capacitación en las MYPE rubro cevichería AA.HH. Buenos Aires Piura año 2017, (d) identificar las técnicas de la capacitación en las MYPE rubro cevicherías AA.HH. Buenos Aires Piura año 2017.

Para obtener las características de las MYPE, y la capacidad de diseñar las estrategias que permitan contar con un diagnóstico preciso que servirá como aplicable para futura investigaciones. Tener y conservar el conocimiento de la competitividad y capacitación del personal énfasis en el servicio, limpieza y buena calidad del producto así como mantener cuán importante son los clientes y su satisfacción, y así mejorar el enfoque en los procesos Asia a los clientes. La presente investigación utiliza la metodología descriptiva donde utilizan fuentes para la obtener datos, hemos determinado que el tamaño de la población y de la muestra, igualmente hemos creado un programa para la recolección de información y definir la caracterización de la competitividad y capacitación del personal en las MYPE rubro cevicherías del centro de Piura, año 2017. Para lo cual se empleara la investigación de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo, con diseño no experimenta, así obtener la técnica de datos de encuesta y con preguntas cerradas de escala ordinal y nominal.

Podemos decir que la investigación desde la posición temática en las variables competitividad y capacitación del personal en las MYPE rubro cevicherías AA.HH. Buenos Aires Piura año 2017. De esta manera me dirijo a personas de clase baja y media.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.**

### **2.1 Antecedentes.**

#### **2.1.1 Variable Competitividad.**

Muñoz (2015), realizó una investigación titulada “Competitividad y Bienestar” que se presentó en la universidad de México: teniendo como objetivo general proponer un programa de competitividad como una herramienta gerencial para la organización se empleó la investigación cuantitativa diseño investigativo llegando a la conclusión que el proceso de competitividad constituye un medio a través del cual la gerencia análisis de su relación con el desarrollo humano “ El proceso globalizador ha propiciado que los países occidentales y prácticamente el resto del mundo basen sus economías en el modelo de mercado, influenciando de igual manera tanto los comportamientos de los agentes públicos como de los sociales (Muñoz de Bustillo, 2000); Así pues, los gobiernos diseñan e instrumentan políticas y programas para alinear sus economías al comercio internacional, y los agentes sociales adquieren hábitos de comportamiento globales en todos los sentidos. Muchos Estados han entendido como uno de sus principales roles el convertirse en facilitadores de las condiciones que permitan al mercado operar de manera eficiente, regulando o desregulando, interviniendo o no interviniendo, proveyendo o delegando. Sin embargo, tenemos que recordar que si bien el mercado puede ser un mecanismo adecuado para el crecimiento económico y la distribución eficiente de los recursos, carece de los elementos necesarios para asegurar que la distribución sea justa.

García (2011), realizó una investigación titulada “Contribución de la inteligencia competitiva en el proceso de adaptación al EEES rubro universidades españolas Catalunya” Esta tesis empleó la metodología Tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. se inscribe dentro de la disciplina de ciencia de la información y de la documentación, y tiene como foco de estudio el uso de la inteligencia competitiva como una herramienta más de gestión para las universidades. Esta herramienta guía la obtención de información del exterior, y su análisis para extraer inteligencia. Ésta se aplica a la planificación y a la toma de decisiones, con el objetivo de mejorar la efectividad y la competitividad, y contribuir al cumplimiento de la misión de las universidades. Concretamente, la tesis analiza el uso de la información sobre el entorno en las universidades para la definición de uno de sus productos, los Grados, adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). A partir de tres preguntas de investigación, esta tesis describe: a) las prácticas de IC habitualmente adoptadas en las universidades, y las que se desarrollan durante el proceso de adaptación; b) cuáles son los factores que influyen en la organización y en el desarrollo de estas prácticas, incluyendo el efecto de la presión del entorno, concretado en el proceso de adaptación; y c) la contribución de las prácticas de IC antes descritas, en el proceso de adaptación al EEES, facilitadas o inhibidas por los factores identificados. La metodología empleada está basada en los métodos mixtos, con predominio de las técnicas cualitativas. Se ha desarrollado en dos fases secuenciales, en relación a las estrategias de muestreo, recogida de datos y análisis. En una primera fase se explora el contexto y las prácticas de IC en la universidad mediante entrevistas en profundidad, a un total de 47 personas, pertenecientes a 14 universidades. Estas personas ocupan cargos en distintos niveles organizativos (Consejo de Gobierno de la Universidad, coordinación de la adaptación de un grado en una Facultad o Departamento, y representantes de la unidad encargada de gestionar la información). En una segunda fase, se envió un cuestionario en línea a un total de 258 personas encargadas del proceso de adaptación de una titulación. Este cuestionario, estaba

compuesto de preguntas abiertas y cerradas, e integraba el conocimiento sobre las prácticas, problemáticas y contextos obtenidos en la fase previa. Los resultados obtenidos indican diferencia entre las prácticas habituales de IC y las realizadas durante el proceso de adaptación al EEES, como consecuencia del entorno regulador y la presión que algunos centros tienen de la competencia. Las universidades antes del proceso de adaptación tenían ya implementadas prácticas de IC, que de manera predominante eran poco formalizadas, discontinuas, reactivas, y con orientación táctica. Con motivo del proceso de adaptación al EEES, las prácticas se han ampliado e intensificado, han tendido a ser periódicas o continuas, y a estar más formalizadas, aunque mantienen la orientación táctica y reactiva. Estas prácticas cuentan con factores facilitadores e inhibidores que facilitan o frenan el desarrollo de éstas, y su eficiencia. El proceso de adaptación al EEES ha impulsado el desarrollo de los factores facilitadores de las prácticas de IC, a pesar de ello, aún existen algunos elementos inhibidores, que precisan de acciones para neutralizarlos. Por último, en algunas universidades la contribución de las prácticas de IC se ha plasmado en el diseño innovador de titulaciones adaptadas al EEES, y en el fortalecimiento del vínculo entre universidades y agentes sociales, planificándose, en algunos casos, su incorporación a procesos de evaluación futuros. Al final, se proponen dos líneas de investigación, una versada en los factores facilitadores e inhibidores de las prácticas de IC, y otra en las fórmulas organizativas de la IC en las universidades y su sistemática.

Luna (2013), en su investigación titulada “Influencia del Capital Humano para la Competitividad de las Pymes en el Sector Manufacturero de Celaya, Guanajuato México” llegó a una conclusión que la disertación doctoral establece como eje central de investigación la competitividad de las pymes en el sector manufacturero, utilizando como parte medular la creatividad del capital humano, la metodología que sigue esta

investigación de tipo descriptiva – correlación al nivel cuantitativo diseño no experimental de corte transversal. Siendo los principales resultados que el 82.5%, de MYPE son de control familiar y el 17.5% constató se eligió la teoría de motivación de David McClellan, (necesidades de logro [log], necesidades de poder [npod] necesidades de pertenencia [neper]); Se utiliza como base el Modelo general de gestión por competencias.

Saracho (2015), para esta investigación, que presenta un enfoque novedoso en donde combina y articula los tres modelos de competencias que hasta ahora utilizan las organizaciones de manera aislada y se describen de esta manera: Modelo de competencias distintivas que creó y desarrolló David McClellan, Modelo de competencia genérica desarrollado por William Byham y el Modelo Funcional creado por Sídney Fine.

Villalta(2016), en su investigación titulada “Caracterización de la competitividad y capacitación de las MYPES rubro metal mecánica en Tumbes, 2016” tuvo como objetivo de investigación, determinar cuál es la caracterización de la competitividad y capacitación en las MYPES; para lo cual se plantea como hipótesis de trabajo, Si existe una relación significativa entre competitividad y capacitación de las MYPES rubro metal mecánica de Tumbes, 2016.¿cuáles son las características de la competitividad y capacitación de las MYPES rubro metal mecánica de Tumbes, 2016?, la investigación fue de tipo descriptiva, basada en una correlación entre variables de la unidad de análisis por investigar, permitiendo establecer la relación entre la competitividad y capacitación; es de nivel cuantitativa y el diseño es no experimental , asimismo para el recojo de la información se aplicaron como instrumento dos encuestas a una muestra que se realizó a través de la formula estadística de 48 unidades de investigación, cada una de ellas relacionadas con las variables. Los resultados que se obtuvieron de la presente investigación nos muestran cómo es la caracterización de la competitividad es uno de los

factores esenciales para el proceso de una capacitación significativa en la MYPE. En conclusión, tenemos que la competitividad y capacitación en la MYPE rubro metalmecánica, es un factor predominante en la eficiencia del desarrollo del personal en una organización.

Cruz (2016), en su investigación titulada ““Caracterización Competitividad y Gestión De Calidad En Las MYPE Rubro Banano Orgánico En Tumbes, 2016””; estableció como objetivo general de investigación Determinar las principales características de la competitividad y gestión de calidad en las MYPES rubro banano orgánico en Tumbes, 2016, se planteó la metodología de tipo descriptivo con un nivel cuantitativo y de un diseño no experimental con un corte transversal, de acuerdo a las dos variables que son la competitividad y gestión de Calidad tiene un impacto positivo en la comercialización del Banano Orgánico en la Región de Tumbes, 2016, contando con una población de 81 y cuya muestra fue de 40 personas; técnica, encuesta y el instrumento cuestionario con preguntas cerradas del cual fue tabulada y sistematizados para culminar en el análisis de los resultados y su discusión, pudimos concluir que el 58% si tiene conocimiento de ideas innovadoras para aumentar su competitividad, asimismo el 43 % no tiene conocimiento de ello. Observamos que el 48 % de trabajadores Atraves de la lluvia de ideas dan solución a sus problemas, así como 45% aporta al mejoramiento del crecimiento dentro de la gestión el 33% mejoramiento de infraestructura y el 23% mejoramiento de producción utilizada. Por lo que se concluye que es importante tener presente los factores de competitividad para así lograr una buena gestión de calidad.

Carrillo (2016), realizó una investigación titulada “La competitividad en las micro y pequeñas empresas rubro-venta de agroquímicos y fertilizantes del Jirón Lima. Barranca (2016). En la actualidad en nuestro país, el micro y pequeñas empresas han cobrado relevancia, la metodología que sigue esta investigación es de tipo descriptiva – correlacional nivel cuantitativo diseño no experimental de corte transversal. Siendo los

principales resultados que el 82.5%, de MYPE son de control familiar y el 17.5% constató dentro de nuestro mercado empresarial, puesto que son las que más producen y las que más empleos generan. Hoy en día podemos decir que ya no se puede hablar de hacer las cosas bien sino de mantener un nivel adecuado durante la realización de un producto o servicio frente a la competencia. La competitividad representa un papel muy importante en las empresas, ya que estas deben tener una característica especial para poder ser diferenciadas de su competencia; por esto dichas empresas deben esforzarse por tener ventajas competitivas sostenibles que marquen una pauta respecto a las demás empresas y no ser absorbidas o desaparecer del mercado a causa de su falta de competitividad. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general:

Determinar las principales características de la competitividad en las Micro y Pequeñas Empresas Rubro -Venta De Agroquímicos y Fertilizantes del Jr. Lima, Distrito de Barranca, 2016. La investigación es de tipo cuantitativo, porque se medirá la variable competitividad en todos sus contextos, el nivel de investigación es descriptivo porque solo se detallara y/o mencionara la población de estudio a partir de la muestra que es un total de 13 MYPES. Se utilizara la técnica de encuestas y el instrumento será un cuestionario de 11 preguntas a la muestra dirigida, siendo a la vez una encuesta personal ya que será en presencia de los mismos para lograr un mejor análisis, observación y características de la variable.

Valladares (2016), el presente trabajo de investigación tuvo como problema: ¿Cuáles son las características que tiene la competitividad y mercadotecnia en las MYPE comerciales rubro calzado del mercado modelo La Parada, año 2015, teniendo como Objetivo General, identificar qué características tiene la competitividad y mercadotecnia en las MYPE comerciales rubro calzado del mercado modelo La Parada año 2015 y siendo los Objetivos Específicos: Determinar los elementos de la competitividad en las MYPE comerciales rubro calzado del mercado modelo La Parada año 2015, Determinar la

orientación de la Mercadotecnia en las MYPE comerciales rubro calzado del mercado modelo La Parada año 2015 y Determinar la estrategia de ventas que emplean las MYPE comerciales rubro calzado del mercado modelo La Parada año 2015. Para la elaboración de la investigación se utilizó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, transversal. La población según la variable Mercadotecnia, está constituido por 33 trabajadores , según la variable competitividad, está constituido por una población infinita (clientes) con una muestra de 138 personas, a quienes se les aplicó el instrumento del cuestionario, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Según los dueños, gerentes y/o Representantes legales, el 85% mantienen créditos financiero, el 38% usa algún tipo de redes sociales para la publicación de su negocio. Según los trabajadores el 90% tienen experiencia en ventas, el 85% aplica algún tipo de estrategia para incrementar sus ventas. Según los clientes, el 90% consideraron que existe competencia entre las tiendas de calzado.

Suluco(2016), el presente trabajo de investigación titulado “caracterización de la competitividad y el kaizen en las MYPE rubro restaurantes en la urbanización Los Rosales – Piura año 2016” ha tenido como objetivo principal describir las características que tiene la competitividad y el kaizen en las MYPE rubro restaurantes en la urbanización Los Rosales – Piura año 2016, se empleó una metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal la cual tuvo como población una muestra conformada por los 06 propietarios, 15 colaboradores y 105 clientes utilizando como técnica la encuesta, los resultados de la investigación dieron que el 80% promedio medio de las MYPE genera innovación mientras que para la variable kaizen el 100% de las MYPE estaría dispuesto a aplicar un cambio de mejora y así poder ser más competitiva.

Castro(2015), la presente investigación “caracterización de la competitividad y formalización en las MYPE rubro bodegas del mercado de Sullana, año 2015 estableció

como objetivo general, identificar las principales características de la Competitividad y formalización en las MYPE rubro bodegas del mercado de Sullana, año 2015. Se empleó la metodología de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, se utilizó la técnica de la encuesta instrumento cuestionario siendo los resultados, con respecto a los productos que adquieren el 55 % respondió que no son de calidad, con respecto a la tecnología se encontró que el 83% de las MYPE no utilizan tecnologías modernas, así mismo para la variable formalización el 61 % no conoce los beneficios de estar formalizadas, no conoce el procedimiento para formalizar su MYPE. Por lo que se concluye que uno de los factores de la competitividad valorada por la mayoría de los clientes muestra que prefieren la calidad de los productos, las MYPE no utilizan tecnología moderna el cual no otorga un buen servicio al consumidor.

### **5.1.2. Variable capacitación al personal**

Rutty(2015), realizó una investigación denominada “evaluación de impacto en la capacitación de recursos humanos” elaborada en la universidad de buenos aires (Argentina), utilizo la investigación cualitativa como la cuantitativa de tipo exploratorio. Se llegó a la conclusión que la encuesta piloto fue aplicada a 36 técnicos del INTA que realizaron experiencias de capacitación en el exterior, en tres tiempos, a su regreso de lugar de trabajo, a los 6 meses y a los 12 meses hubo una pedida importante entre la primera y última encuesta de más de la mitad de los respondientes. La mayoría los becarios del INTA provienen de centros regionales del interior del país de corrientes, algunos de los encuestados asistieron a cursos de capacitación a charlas en relación con la primera parte de la encuesta, el 90 % de los becarios afirman haber alcanzado los objetivos de su formación en las distintas arcas.

Sánchez(2010), realizó o una investigación titulada “ la capacitación lúdica como herramienta comunicativa en la gestión del conocimiento” realizo en la pontificia

universidad javeriana( Colombia), siendo la investigación descriptiva de tipo exploratoria que contribuye con los procesos de aprendizaje organizacional, lo que permite aumentar la competitividad en una era en la que se le da mucha importancia de la obtención y creación de nuevos conocimientos organizacional, incentivo de innovación y adaptación al cambio, es por esto que existe un manejo adecuado del conocimiento este será capaz de potenciar y canalizar la energía para poder resolver los retos a los cuales se enfrentan la organización en el día a día. Para que esto sea posible, hay que reconocer en el capital humano la base del conocimiento, pues en la medida en que haya aprendizaje individual, podrá generarse conocimiento organizacional, pero no a la inversa. Esto implica, además trascender el paradigma de todo conocimiento tácito es banal, porque es vital entender que el aprendizaje parte de la experiencia individual.

Espinoza (2013), en su investigación titulada “Capacitación y productividad laboral: el caso del sector de hoteles y restaurantes de la provincia de pichincha ecuador” desarrolla a continuación, nace de la inquietud de indagar si el trabajo de un nuevo ente gubernamental, el Consejo Nacional de Capacitación y Formación Profesional, está colaborando con el incremento de la productividad laboral, tomando como referente al sector de hoteles y restaurantes de la provincia de Pichincha. El trabajo está dividido en seis capítulos; en el primer capítulo, se presenta la introducción al trabajo de investigación; en el segundo capítulo, se presenta el marco teórico referente a la teoría del capital humano y a estudios complementarios que relacionan al crecimiento económico con el capital humano; en el tercer capítulo, se describe el trabajo del Consejo Nacional de Capacitación y Formación Profesional a nivel nacional; mientras que en el cuarto capítulo, se realiza una descripción similar, pero enfocada al sector de hoteles y restaurantes; en el capítulo cinco, se investiga la incidencia de la capacitación financiada por el CNCF en el sector de hoteles y restaurantes de la provincia de la provincia de Pichincha, por medio de una encuesta aplicada a empresas cuyo capital humano se capacitó en los cursos financiados;

finalmente en el capítulo seis, se investigan los requerimientos del sector de hoteles y restaurantes ya no sólo desde el punto de vista empresarial, sino desde una perspectiva general.

Murillo (2015), en su tesis denomina “Capacitación y Desempeño Laboral Desde la Perspectiva de los Trabajadores de las Cevicherías Merlin, SJL, 2015”, elaborado en la Universidad César Vallejo, lima, siendo la tesis de tipo descriptiva con un diseño no experimental, como soporte para elaborar un cuestionario de capacitación y un cuestionario de desempeño laboral, ambos con treinta (30) preguntas, instrumentos aplicados a treinta y ocho (38) trabajadores de la empresa Esabino EIRL conocido con el nombre comercial de “Cevicherías Merlin”, en el distrito de San Juan de Lurigancho, en el período 2016, mediante la técnica de recopilación de información como la encuesta. Los cuestionarios cuentan con una confiabilidad de 0.96 y 0.97 respectivamente por cada uno y con una validez de contenido por cuatro (4) jueces expertos del tema y dos (2) metodólogos que conllevaron a que la información recopilada fuera la pertinente, para luego ser procesada mediante el SPSS 23 que permitió la interpretación de variable con dimensiones, mediante la estadística descriptiva y finalmente se empleó la estadística inferencia que concluyo que si existe una relación moderada entre la capacitación y desempeño laboral, en la empresa Esabino EIRL, “Cevicherías Merlin”.

Huaman (2015), en su tesis denominada “capacidad del personal y atención al cliente en el restaurant cevichería “a su mare fusión – Moyobamba 2015” realizado en la universidad cesar Vallejo, Se desarrolló una investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a 135 colaboradores del Restaurant Cevichería “AAA SU MARE FUSIÓN – MOYOBAMBA 2015”. Se determinó la existencia de una relación directa y significativa entre el grado de capacidad del personal y la atención al cliente, partiendo de un análisis estadístico utilizando la correlación de Rho Spearman, cuyo resultado

arrojó 0,853 con la cual se concluye que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Atoche (2017), en su tesis denominada “Caracterización de la capacitación y desempeño laboral de las MYPE rubro restaurantes en el caserío Miraflores medio Piura, año 2017” elaborada en la universidad los ángeles de Chimbote en la metodología de la investigación fue de descriptivo, cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Las 16 MYPE – unidades económicas, La población está conformada por los 118 trabajadores para la variable capacitación y 43 clientes para la variable desempeño laboral, habiendo aplicado la encuesta piloto para determinar la proporción positiva y negativa de clientes; se utilizó la encuesta como técnica para la recolección de datos, mediante el instrumento cuestionario. Concluyendo: la importancia de la capacitación está en el desempeño del puesto de trabajo del colaborador así lo afirmaron el 70% de los encuestados, el 71% de los encuestados afirmaron que el nivel de capacitación es significativo dado que responde a la necesidad de capacitación del trabajador; el factor de desempeño en la aceptación de las diferentes ofertas de los platos a consumir lo dicen el 93% de los encuestados y la satisfacción del servicio en general del desempeño laboral se ubica en el 70% de los resultados.

Oriana (2016), la presente investigación titulada “Caracterización de capacitación y rentabilidad de las MYPE rubro restaurantes de la urb. Angamos de la ciudad de Piura, año 2016”, tiene como objetivo identificar las características que tiene la capacitación y la rentabilidad de los restaurantes de la Urb. Angamos, año 2016. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, siendo los resultados agrupados de acuerdo a las variables capacitación y rentabilidad. Así se determinó que los propietarios de las MYPE en su mayor parte son varones cuyas edades oscilan entre 18 a 40 años y tienen menos de 9 años en el negocio.

En esta investigación se concluyó que las MYPE necesitan conocer la motivación de los empleados con el fin de incrementar la productividad del conjunto URL.

Merced (2016), el presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general, determinar las características que tiene la capacitación y la competitividad en las MYPE, rubro restaurantes vegetarianos del centro de la ciudad de Piura, año 2016; las variables seleccionadas son la capacitación y la competitividad. Se empleó la metodología de investigación nivel descriptivo, con diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por las MYPE del rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, en total 03 MYPE con sus 15 colaboradores y una muestra desconocida de clientes, la técnica de recolección de datos fue la entrevista y la encuesta, el instrumento fue la guía de entrevista y el cuestionario. Dentro de las principales conclusiones se determinó que las características de la capacitación y la competitividad de las MYPE del rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, se basan en que a estas MYPE le faltan realizar nuevas técnicas de capacitación, para que sus colaboradores desarrollen más habilidades, actitudes y cambios de conductas; además en cuanto a la competitividad presentan ventajas competitivas, en su ubicación, calidad de productos y precios, como estrategia de diferenciación deben ofrecer recomendaciones nutricionales y servicio de delivery.

Aguilar (2016), el presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general determinar las características de la capacitación y la competitividad de las MYPE de servicios rubro Fotocopiado del AA. HH Santa Rosa, 2016; las variables seleccionadas son la capacitación y la competitividad, en la metodología de la investigación su nivel es cuantitativo, tipo descriptivo, con un diseño no experimental, transversal. La población está conformada por las 11 MYPE de servicio rubro Fotocopiado del AA. HH Santa Rosa donde la muestra está conformada por los 20 trabajadores y 384 clientes; la técnica de recolección de datos es la encuesta, y el instrumento es el cuestionario. Dentro de las

principales conclusiones se determinó que las características de la capacitación en las MYPE de servicio rubro fotocopiado del AA. HH Santa Rosa, en cuanto a los medios de capacitación se evidenciaron la prevalencia de reuniones eventuales; asimismo en cuanto a la frecuencia se determinó que generalmente es de forma anual. En cuanto a la variable competitividad, se estableció que las ventajas competitivas se enfocan en contar con personal con experiencia o calificado para el servicio, se busca la fidelidad de los clientes, para contar con la mayor representación en el mercado. Asimismo, las estrategias competitivas se enfocan en el precio del servicio y la calidad del producto para satisfacer a los clientes.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Competitividad**

Ferraz (2014), una organización debe ser más competitiva si con lleva a aplicar estrategias para mejorar la actitud del mercado al ampliar un fragmento de la industria. Las estrategias que desempeñan a la organización tiene que comprometerse con la competitividad, esto quiere decir que se define sobre las bases de las empresas, se debe tener amplitud para ser competitivo si la propuesta tiene una nivel de producción.

Solleiro (2017), expresa que la competitividad de la organización tiene como primordial la capacidad de administrarla tanto como en los componentes internos que estan bajo el control, esto señala que la competitividad depende de la calidad que tiene vínculo al ordenar una serie de factores.

Porter (2015), la formula que en la competitividad de un país necesita de una inteligencia para innovar y mejorar las compañías para poder ir ganando ventajas y tener mejores posibilidades de los competir.

#### **2.1.2 tipos de competitividad**

### **Competitividad Sistémica.**

Solleiro (2017), señala que competitividad sistémica destaca lo importante que concreta el factor de la apreciación en la economía ya que el sistema de tratos en que se enfoca en la microeconomía y macroeconomía, también es un fenómeno sistémico que tiene en cuenta el desarrollo empresarial en innovación, infraestructura y estrategias, la competitividad se ha convertido en una teoría gracias a la contribución de unos investigadores de la institución del país de Alemania para el Desarrollo (Esser, Hillebrand, Messner,).

Esto con lleva a una relación de lo competitivo entre factores del mercado, que generan utilidad en el ámbito nacional o internacional. Y obtener eficacia de las organizaciones. Este requisito tiene como objetivo la competitividad sistémica en las instituciones y personas que pertenecen y que obtengan constante comunicación y un propio enfoque, y puedan ser reconocidos con la coordinación de las MYPE.

### **Competitividad Estática – Dinámica.**

En esta competitividad podemos decir que se enfoca en los precios y la innovación.

- **Competitividad estática.**

Este modelo es muy importante para ofertas igual a la demanda, esto se refiera al tener equilibrio de las competencias de precios.

- **Competitividad dinámica.**

Este tipo de competitividad se refiere que en la actualidad el “marketing” de las empresas es determinante, donde también es el énfasis sobre la innovación.

### **Competitividad Espuria- autentica.**

Estos tipos de competitividad Se basan de instrumentos que no con llevan al incremento de la MYPE, también se puede decir que el término “espuria” hace referencia a un ente que resulta falso o legitimo. Podemos decir que “espuria” o autenticas también representa

a la mayor productividad donde implica de un carácter estructural donde esto se apoye en el proceso de innovación hacia la tecnología. Para obtener muchos beneficios para la organización.

### **2.1.3 Factores de la competitividad.**

Haidar (2015), competitividad relaciona con una buena calidad de producto, Estos factores son como el principal están vinculada con la producción, la innovación y la inflación que diferencia en varios países. Hay otras circunstancias que se suponen al haber una inclinación indirecta esto debe ser competitivo como carácter de innovación del mismo, la calidad del servicio.

- **Nivel de salario:** dice que tiene como primordial los costes de la manufactura, donde se puede definir que MYPE cuenta con valores de remuneración que estén acordes a los del mercado laboral en donde así evita perder a sus trabajadores por un salario bajo poco competitivo.
- **Calidad de producto:** en el punto de vista donde el cliente tiene la conformidad al producto ofrecido, donde al utilizar un producto fresco el cliente se va sentir satisfecho, Así mismo es importante que la satisfacción del cliente.

Esta la calidad y también brindar buen servicio.

- **Productividad:** la producción va depender de los colaboradores donde al usar la tecnología va producir y ser más eficaces, por lo tanto los países desarrollados, los trabajadores producen una mayor cantidad, utilizando la tecnología.

### **2.1.4 Variable capacitación del personal.**

Sthermerhorn (2013), según este autor la capacitación de los colaboradores ocasiona destrezas en el puesto de trabajo. La capacitación sirve para que el empleado actualice y mejore sus destrezas en la MYPE. Al invertir programas de capacitación y desarrollo sus colaboradores cuenten con las habilidades que realicen un buen trabajo.

Sánchez (2014), la organización cambia requerimientos de cada colaborador seleccionar, incorporar, como también capacitarlo. Para preservar esta inversión, la organización debe conocer la intensidad de sus colaboradores. Las personas han llegado a su límite laboral, que logra una posición más elevada. Esto permite si hay otras actividades de nivel similar que puede realizar, teniendo desarrollo a sus aptitudes y mejorando a la empresa.

Estrada (2017), reflexiona que capacitación, desarrollo de personal, es aquella tarea que es efectuada en la institución, respondiéndose una precisión busca comportamientos de su persona para pulir en su trabajo, la capacitación: En un proceso estructurado En servicio de la empresa, trabajo, habiendo variación continuos en la actividad de las organizaciones, casi no existen puestos de trabajo estáticos. Cada persona debe estar preparada para acaparar las funciones que requiere la empresa.

### **2.1.5 Importancia.**

Trujillo (2016), actualmente la capacitación de los recursos humanos obtuvo reacción de las organizaciones o instituciones al enumerar con un personal calificado y productivo; la capacitación también es una razón por la cual las instituciones se preocupan por capacitar a sus recursos humanos, así mismo actualizar sus entendimientos con técnicas y procesos de trabajo que respalda la eficiencia; para las organizaciones la capacitación de recursos humanos debe ser de importante porque colabora con el crecimiento personal por lo tanto es beneficio para las instituciones.

Cubillos (2016), para una empresa o institución triunfe es necesario que obligatoriamente de su talento humano altamente capacitado y aprendizaje continuo. Se debe capacitar al personal constantemente y tener en cuenta la valoración que el trabajador le da a la capacitación para mejorar el desempeño hacia su trabajo, se debe

seleccionar al personal por áreas así la capacitación e identificar el nivel de capacitación que se necesita por ultimo tener en claro porque se necesita de la capacitación dentro de la organización. La globalización en la era de la información hace que las personas reconozcan la importancia de la capacitación y del entrenamiento.

### **2.1.6 Niveles de capacitación.**

Díaz (2014), añade los niveles como en las modalidades siguientes:

- **Nivel Básico:** busca el desempeño de una ocupación o áreas específicas en la organización. como objetivo proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.
- **Nivel Intermedio:** donde los empleados que necesitan penetrar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objetivo es que se amplíen los conocimientos para perfeccionar las habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.
- **Nivel Avanzado:** donde el personal que requieren tener una visión integral y busca indagar sobre las áreas de actividad en un campo relacionado con este. Su objetivo es de buscar el desempeño de las tareas de mayor posición y responsabilidad dentro de la organización.

### **2.3 Ventajas**

Web pyme .net (2016), capacitar es una buena inversión para mejorar al personal donde tambien pueda comprometerse y que pueda realizar las siguientes ventajas para la organización:

- Incrementa la alta honradez para los colaboradores. .
- Prevenir accidentes de laborables.
- Aumenta la utilidad de la organización.

- beneficiar el personal que ayude identificar a la organización.
- El perfeccionamiento de equilibrio de la empresa.
- Hacer entender las políticas de la empresa.
- Mejorar el entendimiento de distintos puestos.

### **2.3.1. Desventaja**

Tenemos que demostrar la capacitación, no es de importancia, a pesar que pueda implementar la veracidad un propósito que es la capacitación, no hacen semejantes con las ganancias que quieren la empresa y los trabajadores, por alcanzar la calidad en los modelos de producción, seguridad.

### **2.3. Técnicas de capacitación.**

Cueva (2015), actualmente hay variedades de técnicas para capacitar al personal.

Aplicar una técnica es siempre va tener un mejor resultado, tenemos algunos procesos.

- El argumento que desea del programa.
- La aptitud de la fundación con la que deben contar.
- La prioridad de capacitar a las personas.
- Las preferencias y la capacidad del capacitador.

Capacitaciones más comunes son las siguientes:

Capacitación en el puesto: es el procedimiento de la persona que se va formando a través de la labor y destreza en el desempeño real. Consigue implementar tareas a los trabajadores, los supervisores que tienen experiencia que se encargan en la capacitación real. También Existen varios niveles de capacitación en las áreas más conocidas son:

- a) Formación directa en el puesto: En la que el colaborador obtiene la capacitación a través de un colaborador que tiene experiencia o también el supervisor mismo. Po lo

tanto los nuevos trabajadores adquieran la experiencia para manejar la maquina o a ejecutar varias tareas observando al supervisor. Este proceso se usa más para capacitar maquinistas y operarios.

b) Giro de puesto: En la que el colaborador cambia de puesto en periodos programados para conocer otras actividades que encuentren desarrollar un método general, por lo tanto sea productivo o administrativo. Este proceso es muy útil para capacitar supervisores y administrativos.

Rabinowitz (2017), la organización puede someterse de su talento humano, por lo tanto ser capacitado favorece el rendimiento para la empresa, esto varia tendencias que representan en el mercado.

**Capacitación Semanal:** las capacitaciones se deben realizar de manera continua con mucha frecuencia, estas capacitaciones son tan sencillas se pueden presentar y no quita mucho tiempo, el taller se puede también realizar por un técnico en el tema, necesitando de la institución.

**Capacitación Mensual:** capacitación frecuente que se repite cada cierto periodo de tiempo con el propósito de actualizar el conocimiento del empleado; esto permite al recurso humano mantener competente, actualizando tanto las nuevas tendencias tecnológicas que quieren su posición. En una organización debe haber oportunidad de capacitar una vez en el mes, Importancia: Sirve de motivación, lo que producen un rendimiento de excelencia, generando un sentido de compromiso por parte de la organización a sus recursos humanos y mejorar el rendimiento y calidad del trabajo del colaborador, esto permite que se eleve la productividad.

**Capacitación Anual:** capacitación anual se transforma en un componente que clasifica en el crecimiento de las organizaciones, estas ofrecen instrumentos básicos en materia para innovar, en la competitividad los métodos que llevan a la preparación de productos de servicios. Varios razonan que la capacitación es un gasto pero en realidad es muy

beneficioso para la organización, por lo tanto depende del área en la que un empleado se desenvuelva, así debe recibir al menos una capacitación en el año considera que con un entrenamiento efectivo anual, el personal tiene un valor agregado que será conocer seguidamente por el cliente. Por lo tanto se determina que la capacitación deber se la necesidad debe hacerse al menos una vez al año.

### **III. HIPOTESIS**

Sampieri (2014), las investigaciones de tipo descriptiva enumeran las propiedades de los fenomenos estudiados, por lo tanto no es necesario establecer hipotesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situacion problemática.

### **IV. METODOLOGÍA**

#### **4.1 Tipo de investigación.**

Tipos de investigación es cuantitativo debido a que en caso de indagación enumera, clasifica, señala las propiedades de las variables identificadas, en el caso de esta investigación se está buscando encontrar propiedades de la caracterización de la competitividad y capacitación del personal en las MYPE rubro cevicherias AA.HH.

Buenos Aires Piura años 2017.

Morales (2012), menciona que las investigaciones de nivel descriptivo, llamadas también investigaciones diagnosticadas consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores. El objetivo de la descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas su meta no se limita a la recolección de

datos, si no a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

Sampieri (2014), las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto no es necesario.

#### **4.2 Nivel de investigación.**

Peñuelas (2015), la metodología descriptiva utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadísticas para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

Utiliza el cuestionario, inventarios o análisis demográfico que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos bien sustentadas en tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico.

Este tipo de investigación es cuantitativa ya que se va a necesitar medir o cuantificar numéricamente las variables estudiadas, en el caso de caracterización de la competitividad y capacitación al personal en las MYPE rubro cevicherías AA.HH buenos Aires Piura año 2017.

#### **4.3. Diseño de investigación.**

Martens (2014), señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo. El diseño de investigación es no experimental porque solo observo el comportamiento entre las variables, mas no manipulare; los datos obtenidos reflejaran el

comportamiento de las variables en caracterización de la competitividad y capacitación del personal en las mype rubro cevicherias AA,HH. Buenos Aires

Piura año 2017.

#### **4.4. poblacion y muestra.**

Rodríguez (2014), se refiere a la población a ser estudiada como el universo de la investigación, sobre el cual se busca extender los resultados, clasificando las poblaciones como finitas e infinitas de acuerdo a la cantidad de personas que integren la investigación.

La población a analizar es 03 MYPES del rubro cevicherias, AA, HH. Buenos Aires Piura año 2018.

**Para la variable competitividad:** tiene una variable infinita donde la información recolectada será obtenida de los clientes.

**Para la variable capacitación del personal:** la población es finita 9 trabajadores y 3 propietarios.

#### **Criterios de inclusión y exclusión**

Para el desarrollo de la presente investigación se incluye a los clientes. De ambos sexos con un rango de entre 18 a 65 años, se muestren participes a participar en estas investigaciones que se van a realizar. Y para la exclusión presentan dificultades para el recojo de información.

#### **Competitividad (Clientes)**

##### **Población Infinita Muestra:**

$$n = \frac{Z^2 x P x Q}{E^2}$$

**Donde:**

<b>N = muestra</b>	
<b>Z= valor estadístico</b>	<b>=95%</b>
<b>P=porcentaje de personas que no hacen uso del servicio</b>	<b>0.50</b>
<b>Q= porcentaje de personal que si hacen uso del servicio</b>	<b>0.50</b>
<b>E= error</b>	<b>0.05 = 5 %</b>

**Aplicación de la formula:**

$$= \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{(0.05)^2}$$

$$n=384.$$

En la formula nos llega arrojar como resultado la muestra de 384 personas que se va llegar aplicar la encuesta, así mismo se aplicara a los clientes de las MYPES restaurantes de Piura.

Nombre	Dirección	Trabajadores y propietarios
G.G.O	Calle bolívar s/n buenos aires Piura cevicheriaMasadi	04
E. C. G	Calle bolívar s/n buenos aires Piura cevicheria D Chávelos	04
C.G.T	Calle bolívar cevicheria JJ	04

Fuente: Elaboración propia.

### 6.5 Definición y Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Competitividad	García.(2015), define como la capacidad de generar la mayor satisfacción a los consumidores fijado un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijada una cierta calidad.de esta manera se asume que las empresas más competitivas podrán asumir mayor cuota de mercado a expensas de empresas menos competitivas.	-  Tipos de Competitividad los vamos a medir de acuerdo a su calidad, productividad, calidad de servicio e imagen.	Tipos	Competitividad sistemática.  Competitividad estática-dinámica.  Competitividad Espuria.	Nominal
		Competitividad se define a través de factores.		Factores	Nivel de salario.  Calidad de producto.  Producción.

Capacitación de personal	Sthermerhorn (2013), según este autor la capacitación de los colaboradores ocasiona destrezas en el puesto de trabajo. La capacitación sirve para que el empleado actualice y mejore sus destrezas en la MYPE. Al invertir programas de capacitación y desarrollo sus colaboradores cuenten con las habilidades que realicen un buen trabajo.	Toda actividad realizada en un restaurante con el objetivo de mejorar la actitud, conocimiento o habilidades tanto en el trabajador como en el empresario.	Niveles	Nivel básico. Nivel intermedio. Nivel avanzado.	Nominal
		Acción tendiente a proporcionar, desarrollar y/o perfeccionar las actitudes de una persona, con el propósito de prepararla para que se desempeñe correctamente en un puesto específico de trabajo.	Técnicas	Semanal. Mensual. Anual.	Nominal



## **6.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

### **Técnica**

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicará la técnica de la encuesta, que busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modificará el entorno ni controlará el proceso que está en observación. Los datos se obtendrán a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

### **Instrumento**

El cuestionario se obtendrá a partir de la operacionalización de las variables, con la elaboración de las preguntas con el plan de escala nominal con la finalidad de determinar las características de la competitividad y capacitación del personal en las MYPE rubro cevicherías AA.HH, Buenos Aires Piura.

Para la aplicación del cuestionario se contó con el apoyo de los gerentes con un mínimo de 4 personas donde distribuí de forma ordenada en las 3 MYPE cevicherías 9 trabajadores y 3 propietarios y 384 clientes con el fin de conocer los estados de opinión características a hechos específicos.

## **6.7. Plan de análisis.**

Archanco (2016), son técnicas que nos ayudan a responder las preguntas formuladas una vez recopilados los datos, se tabulan y grafican ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleará estadística descriptiva, calculando las

frecuencias y porcentajes, se empleará el programa Excel y el SPSS versión 21. Luego se realiza el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario) que será validado con el método juicio del experto.



**Matriz de consistencia.**

Titulo	Problema	objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica / instrumento	Metodología
<p>“Caracterización de la competitividad y capacitación al cliente en las MYPE rubro cevicherias AAHH. Buenos Aires Piura, año 2017”.</p>	<p>“Qué características tiene la caracterización de la competitividad y capacitación al personal de las mype rubro cevicherias, centro de piura, año 2017”.</p>	<p>Determinar las características de la competitividad y capacitación al personal en las MYPE rubro cevicherias de Piura, año 2017.  a) Identificar los tipos de competitividad en las MYPE rubro cevicherias</p>	<p>Sampieri (2014), las investigaciones de tipo descriptiva enumeran las propiedades de los fenomenos estudiados, por lo tanto no es necesario establecer hipotesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situacion problemática</p>	<p>Competitividad</p>	<p>Tipos</p>	<p>Competitividad sistémica</p>	<p>Encuesta / cuestionario.</p>	<p>Tipo: cuantitativo</p>
						<p>Competitividad estática-dinámica.</p>		<p>Nivel: descriptivo</p>
						<p>Competitividad Espuria</p>		<p>Corte: no experimental transversal</p>

		AA.HH. Buenos Aires Piura año 2017.						
		b-) identificar los factores de la competitividad en las MYPE rubro cevicherías AA.HH. Buenos Aires Piura año 2017.			Factores	Nivel de salario.	Encuesta / cuestionario.	Tipo: descriptiva
					Calidad de producto.			Nivel: cuantitativo
					Producción.			Corte: no experimental transversal
		c) conocer los niveles de la capacitación en las MYPE rubro cevichería AA.HH. Buenos Aires Piura año 2017.		Capacitación del personal	Niveles	Nivel básico.	Encuesta / cuestionario.	Tipo: descriptiva
					Nivel intermedio			Nivel: cuantitativo
								Corte: no experimental

		Aires Piura año 2017.				Nivel avanzado		transversal
		d) identificar las técnicas de la capacitación en las MYPE rubro cevicherías AA.HH. Buenos Aires Piura año 2017.			Técnicas		Encuesta / cuestionario.	Tipo: descriptiva
						Semanal.		Nivel: cuantitativo
						Mensual.		Corte: no experimental transversal
						Anual.		

## **6.9 Principios éticos.**

Uladech (2019), los principios éticos tiene como finalidad de establecer los principios y valores, también son reglas y conductas que orientan la acción de un ser humano, por lo tanto nos guían a unas buenas prácticas y conducta responsable de los estudiantes.

Los principios éticos de orientación son: Protección de las personas, cuidado del medio ambiente y biodiversidad, Libre participación y derecho a estar informado, Beneficencia no maleficencia, Justicia, Integridad científica.

## **V.RESULTADOS.**

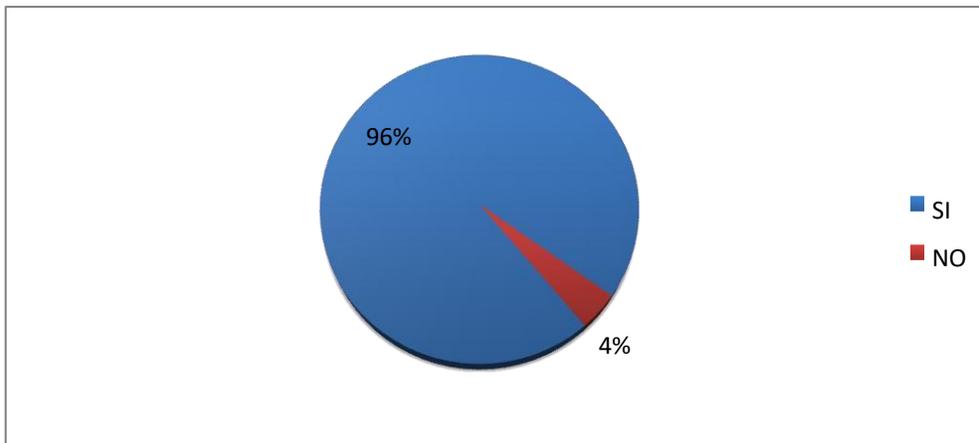
### **5.1. Variable Competitividad.**

-OBJETIVO N°1: identificar los tipos de competitividad en las MYPE rubro cevicherías  
AA.HH. Buenos Aires Piura año 2017.

*Tabla 1*  
*¿Usted cree que la MYPE innova en sus platillos?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	380	96%
No	4	4%
Total	384	100%

Fuente: el cuestionario aplicado al cliente.  
Elaboración: Propia.



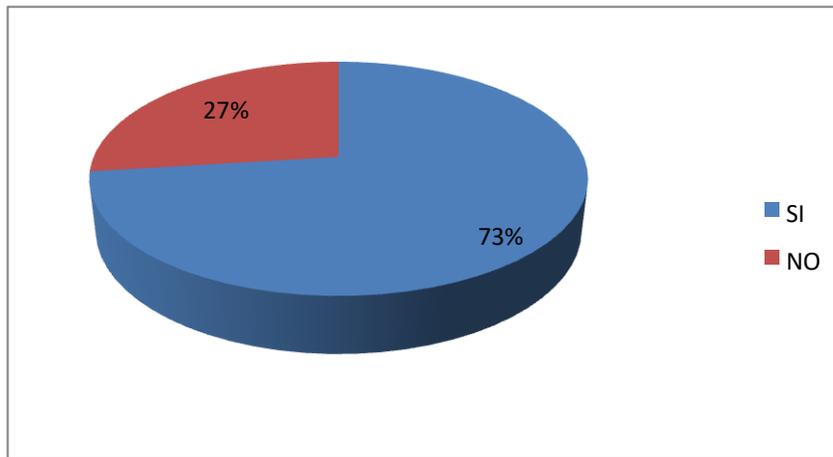
*Figura 1: Gráfico circular que representa a ¿Usted cree que la MYPE innova en sus platillos?*

En la tabla 1 y figura 1 denominadas: ¿Usted cree que a MYPE innova en sus platillos? En los resultados obtenidos se aprecia, El 96 % afirmar que implementa platillos innovadores, El 4 % se encuentra en desacuerdo.

*Tabla 2*  
*¿La MYPE brinda servicios tecnológicos como el Wi-Fi?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	355	73%
No	29	27%
Total	384	100%

Fuente: cuestionario aplicado al Cliente.  
Elaboración: Propia.



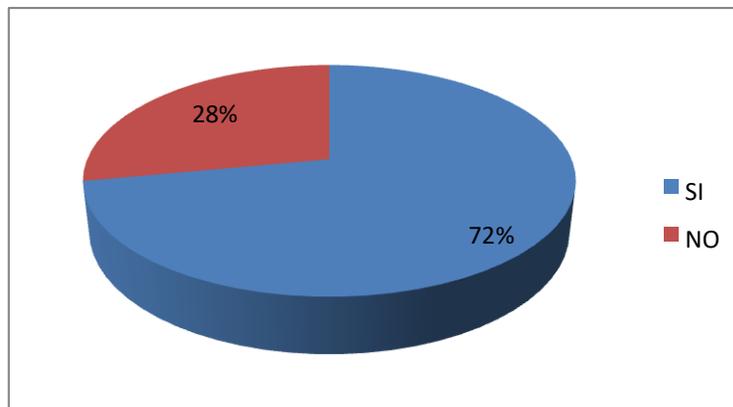
*Figura 2: Gráfico circular que representa a ¿La MYPE brinda servicios tecnológicos como el Wi-Fi?*

En la tabla 2 y figura 2 denominada: ¿La MYPE brinda servicios tecnológicos como el WiFi? En los resultados obtenidos se aprecia, El 73 % indicaran que si brinda con servicios de tecnología, El 27% se encuentra en desacuerdo.

*Tabla 3*  
*¿Usted cree que la MYPE utiliza la publicidad?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	360	72%
No	24	28%
Total	384	100%

Fuente: cuestionario aplicado al Cliente.  
 Elaboración: Propia.



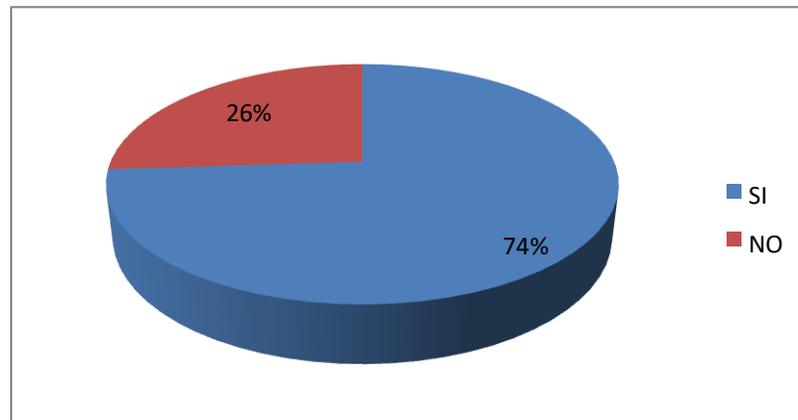
*Figura 3: Gráfico circular que representa a ¿Usted cree que la MYPE utiliza la publicidad?*

En la tabla 3 y figura 3 denominada: ¿Usted cree que la MYPE utiliza la publicidad? En los resultados obtenidos se aprecia, El 72 % que si utiliza publicidad para que conozcan la calidad y los buenos productos que ofrecen la MYPE, El 28 % indicaron que desconocen.

*Tabla 4*  
 ¿La MYPE ofrece ofertas para atraer a sus clientes?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	358	74%
No	26	26%
Total	384	100%

Fuente: cuestionario aplicado al Cliente.  
 Elaboración: Propia



*Figura 4: Gráfico circular que representa a ¿La MYPE ofrece ofertas para atraer a sus clientes?*

En la tabla 4 y figura 4 denominada: ¿La MYPE ofrece ofertas para atraer a sus clientes? En los resultados se aprecia, El 74 %, afirma que si implementa ofertas para atraer a clientes, El 26 % desconocen.

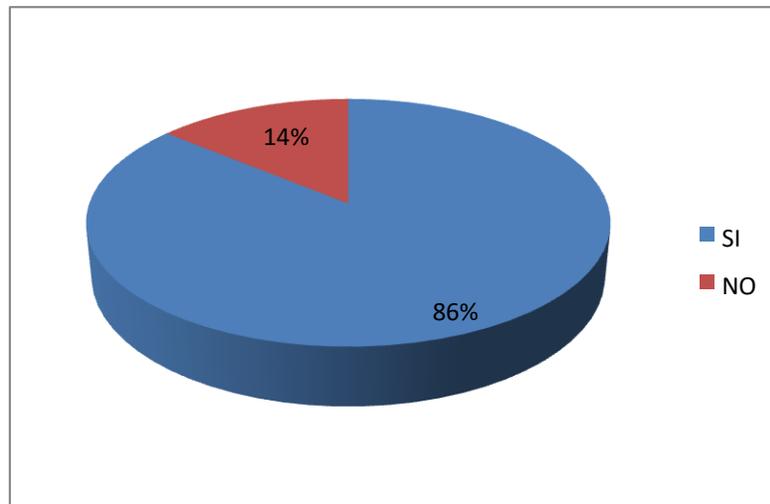
*Tabla 5*

¿Usted cree que la MYPE está constantemente creando estrategias para captar clientes?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	374	86%
No	10	14%
Total	384	100%

Fuente: cuestionario aplicado al Cliente.

Elaboración: Propia



*Figura 5: Gráfico circular que representa a ¿Usted cree que la MYPE está constantemente creando estrategias para tener clientes?*

En la tabla 5 y figura 5 denominada: ¿Usted cree que la MYPE está constantemente creando estrategias para tener clientes? Se obtuvo, El 86 %.afirma que implementa estrategias captar clientes y llegar ser conocidos, El 14 % afirmaron que no.

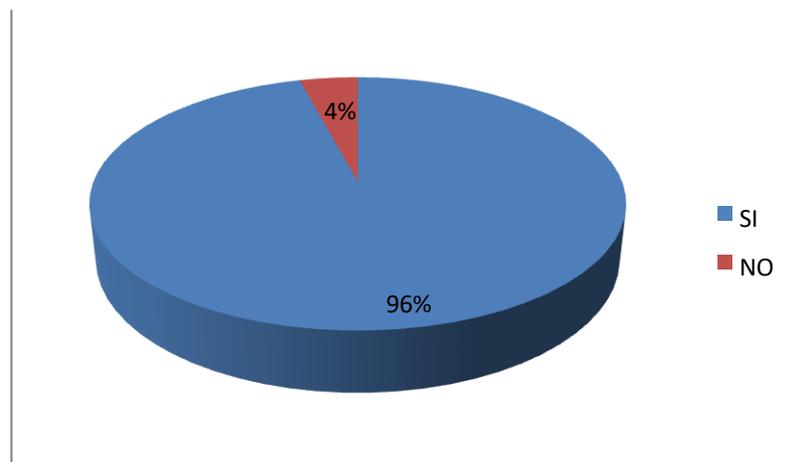
*Tabla 6*

¿Es factible el servicio que brinda la MYPE a diferencia de su competencia?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	357	74%
No	27	26%
Total	384	100%

Fuente: cuestionario aplicado al Cliente.

Elaboración: Propia.



*Figura 6: Gráfico circular que representa a ¿Es factible el servicio que brinda la MYPE a diferencia de su competencia?*

La tabla 6 y figura 6 denominada: ¿Es factible el servicio que brinda la empresa a diferencia de su competencia? Se aprecia, El 74 %, Coincide que si es factible que la empresa sea diferente por que brinda buena atención y ofrece bueno productos, El 26 % afirmaron de desconoce.

Con respecto al objetivo N° 2- Identificar los factores de la competitividad en las MYPE rubro cevicherías AA.HH. Buenos Aires Piura año 2017.

Tabla 7

¿Usted cree que esta MYPE solo puede competir con sus precios?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	382	98%
No	2	2%
Total	384	100%

Fuente: cuestionario aplicado al Cliente.

Elaboración: Propia.

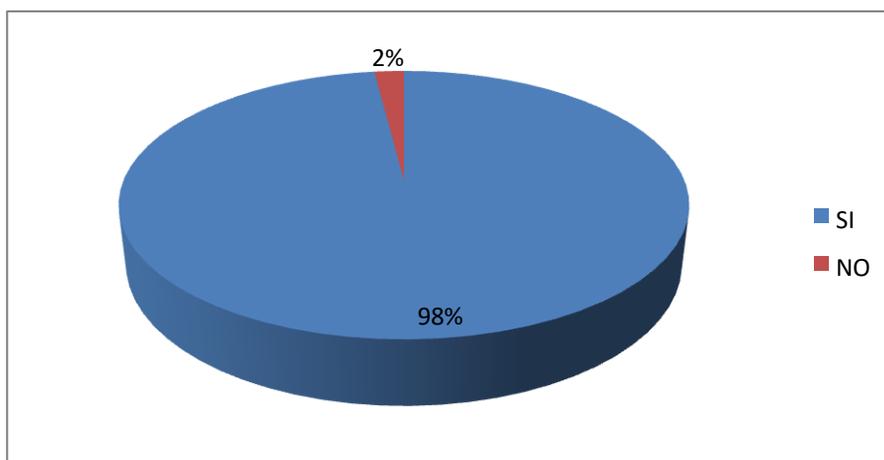


Figura 7: Gráfico circular que representa a ¿Usted cree que esta MYPE solo puede competir con sus precios?

En la tabla 7 y figura 7 denominada: ¿Usted cree que esta MYPE solo puede competir con sus precios? Se aprecia, El 98 %, afirma que si compite con los precios y con sus productos de mejor calidad que sus clientes estén satisfechos, El 2 % que desconoce.

Tabla 8

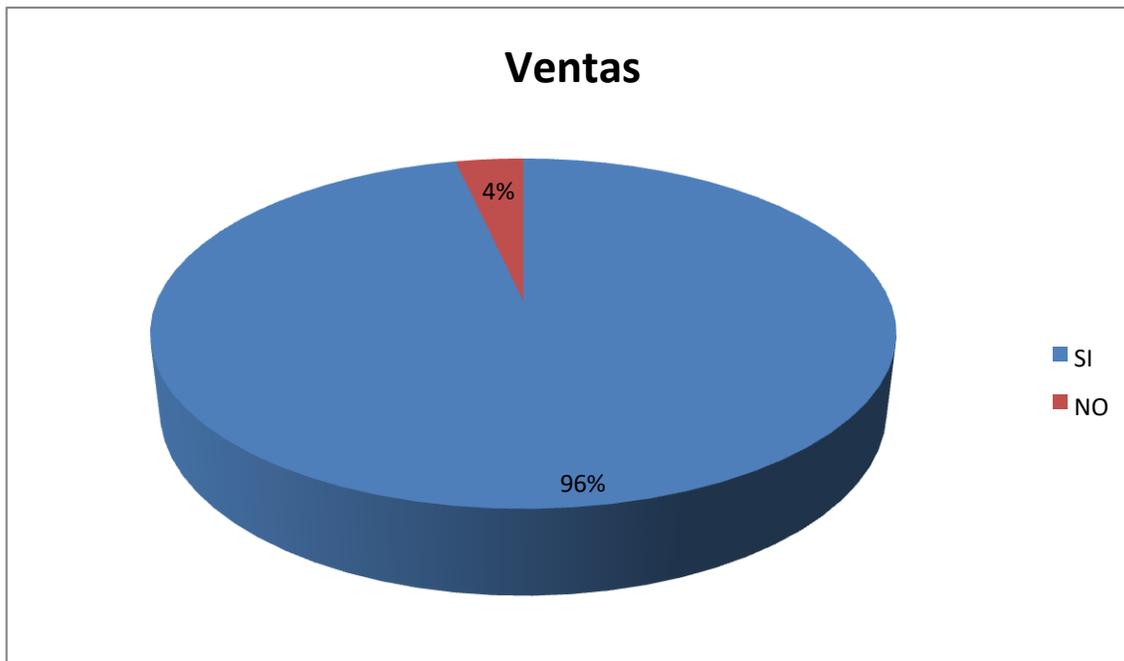
¿Usted cree que los salarios de las MYPE son beneficiosos para los colaboradores?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	368	88%

No	16	12%
Total	384	100%

Fuente: cuestionario aplicado al Cliente.

Elaboración: Propia.



*Figura 8: Gráfico circular que representa a ¿Usted cree que los salarios de las MYPE son beneficiosos para los colaboradores?*

En La tabla 8 y figura 8 denominada: ¿Usted cree que los salarios de las MYPE son beneficiosos para los colaboradores? En los resultados obtenidos se aprecia, El 88% afirma que si son beneficiosos para los trabajadores por qué están motivados al desempeñar bien su trabajo. El 12 % desconoce.

*Tabla 9*  
*¿Usted cree que los precios son accesibles?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	368	84%
No	16	16%

Total 384 100%

Fuente: cuestionario aplicado al Cliente.

Elaboración: Propia.

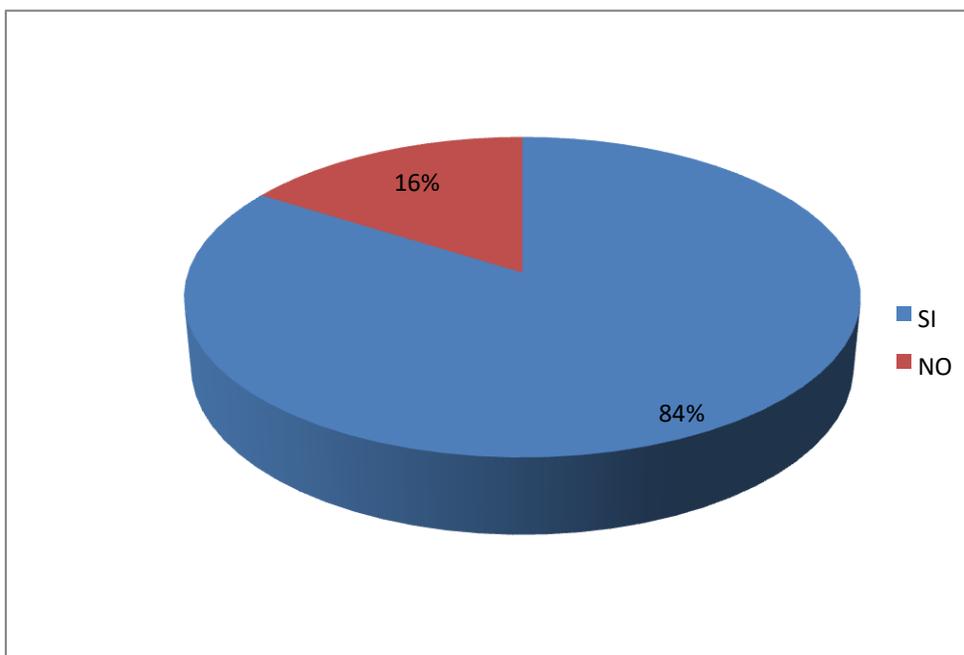


Figura 9: Gráfico circular que representa a ¿Usted cree que los precios son accesibles?

En La tabla 9 y figura 9 denominada: ¿Ud. cree que los precios son accesibles? Se obtuvo que de los 384 clientes encuestados, El 84 % que los precios son accesibles para los clientes, El 16 % afirma que desconoce.

Tabla 10  
¿La MYPE ofrece productos de calidad?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	357	73%
No	27	27%

Total 384 100%

Fuente: cuestionario aplicado al Cliente.  
Elaboración: Propia

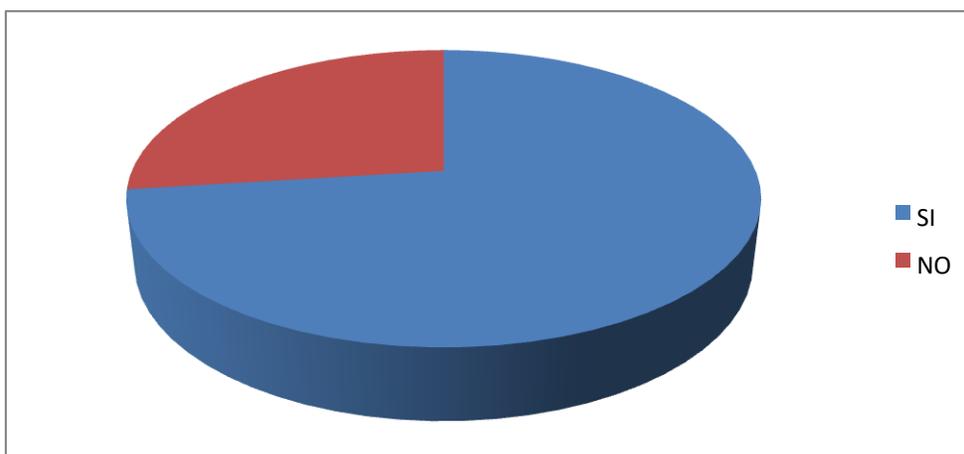


Figura 10: Gráfico circular que representa a ¿La MYPE ofrece productos de calidad?

En La tabla 10 y figura 10 denominada: ¿La MYPE ofrece productos de calidad?, Se Obtuvo, El 73 % a firma que implementa productos de calidad y frescos, El 27 % a firma que no está de acuerdo.

Tabla 11

¿La MYPE cevicherías Venden a un bajo precio sin des cuidar su calidad?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	371	87%
No	13	13%

Total

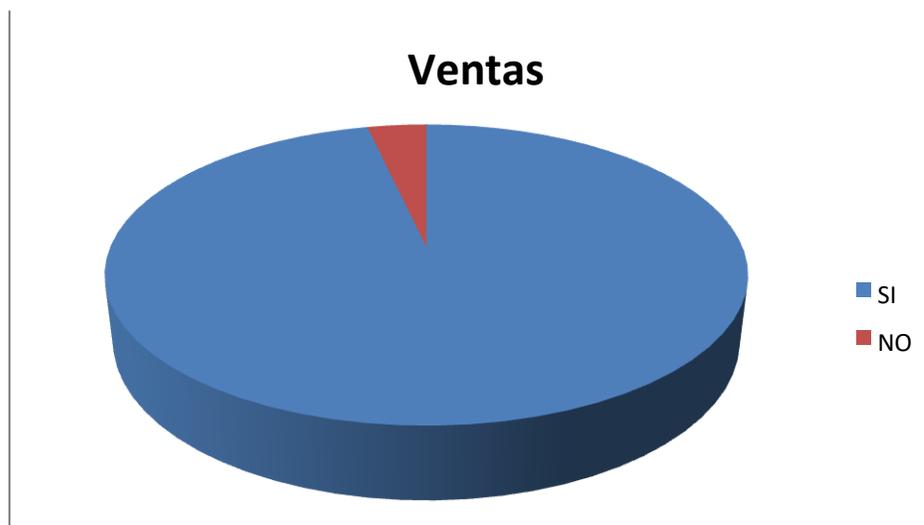
384

100%

---

Fuente: cuestionario aplicado al Cliente.

Elaboración: Propia



*Figura 11: Gráfico circular que representa a ¿La MYPE cevicherías Venden a un bajo precio sin des cuidar su calidad?*

En La tabla 11 y figura 11 denominada: ¿La MYPE cevicherías Venden a un bajo precio sin des cuidar su calidad? Se obtuvo que de los 384 clientes encuestados, El 87 % afirman que si ofrece productos frescos, El 13 % está en desacuerdo.

*Tabla 12*

¿Usted cree que la tecnología ayuda a la MYPE a ser eficaces?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	362	78%

No	22	22%
Total	384	100%

Fuente: cuestionario aplicado al Cliente.

Elaboración: Propia

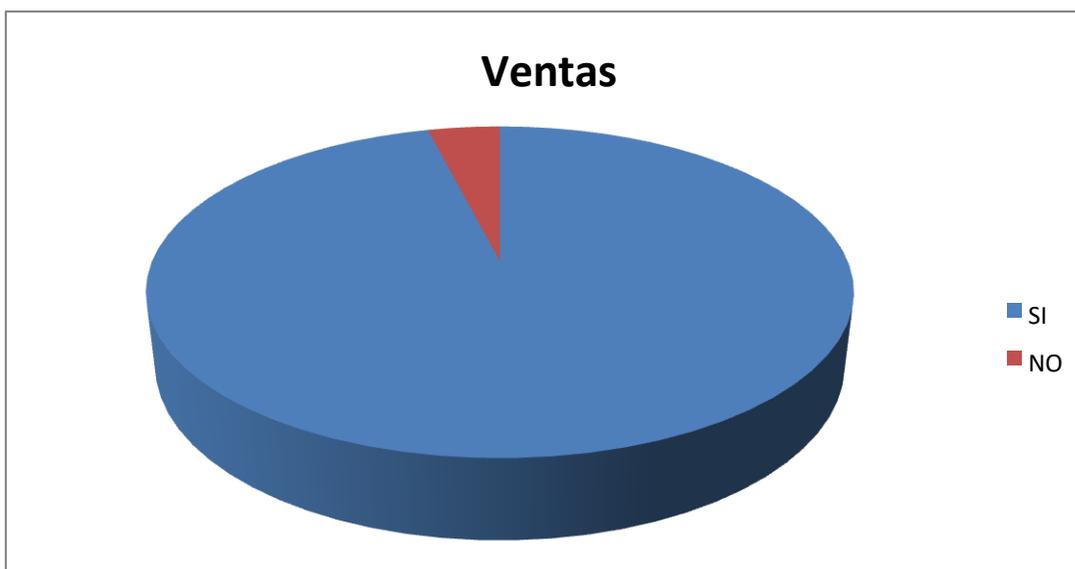


Figura 12: Gráfico circular que representa a ¿Usted cree que la tecnología ayuda a la MYPE a ser eficaces?

En La tabla 12 y figura 12 denominada: ¿Usted cree que la tecnología ayuda a la MYPE a ser eficaces? Obtuvo que de los 384 clientes encuestados, El 78% el servicio de la tecnología si ayuda hacer eficaces para la MYPE, El 22 % estuvo que desconoce.

## VARIABLE DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Con respecto al objetivo N° 3: conocer los niveles de la capacitación en las MYPE rubro cevicheria AA.HH. Buenos Aires Piura año 2017.

Tabla 13

¿Usted cree que el personal contratado es capacitado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	65%
No	1	35%
Total	3	100%

Fuente: cuestionario aplicado a colaboradores

Elaboración: Propia

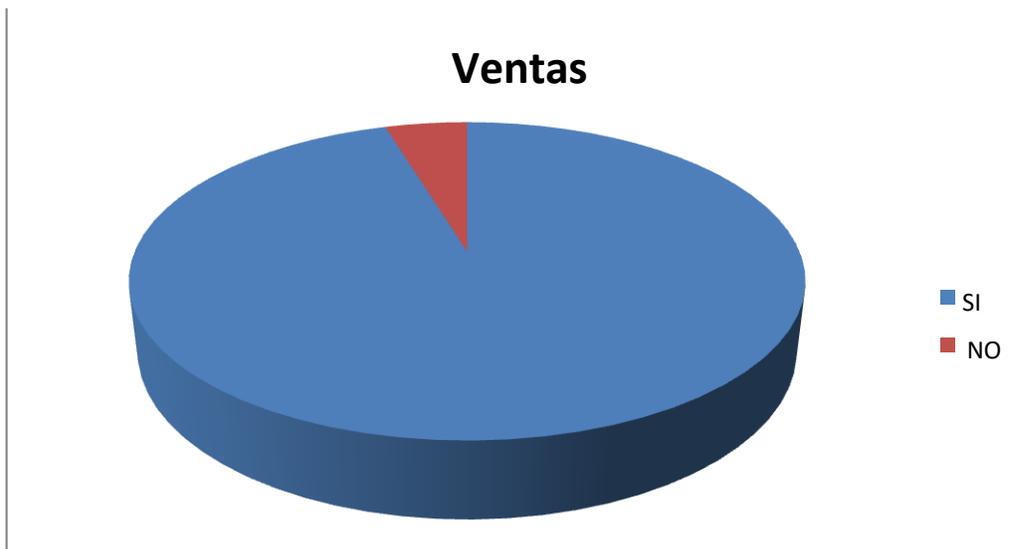


Figura 13: Gráfico circular que representa el porcentaje obtenido respecto si se han capacitado con un especialista.

En La tabla 13 y figura 13 denominada: ¿usted cree que el personal contratado es capacitado? En los resultados obtenidos se aprecia, El 65 % Afirma que si es capacitado para poder ser eficaces a la hora de atender al cliente, El 35 % se encuentra en desacuerdo.

Tabla 14

¿Cree que el personal cuenta con la capacidad de trabajar en equipo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	79%
No	3	21%

Total 12 100%

---

Fuente: cuestionario aplicado colaboradores

Elaboración: Propia

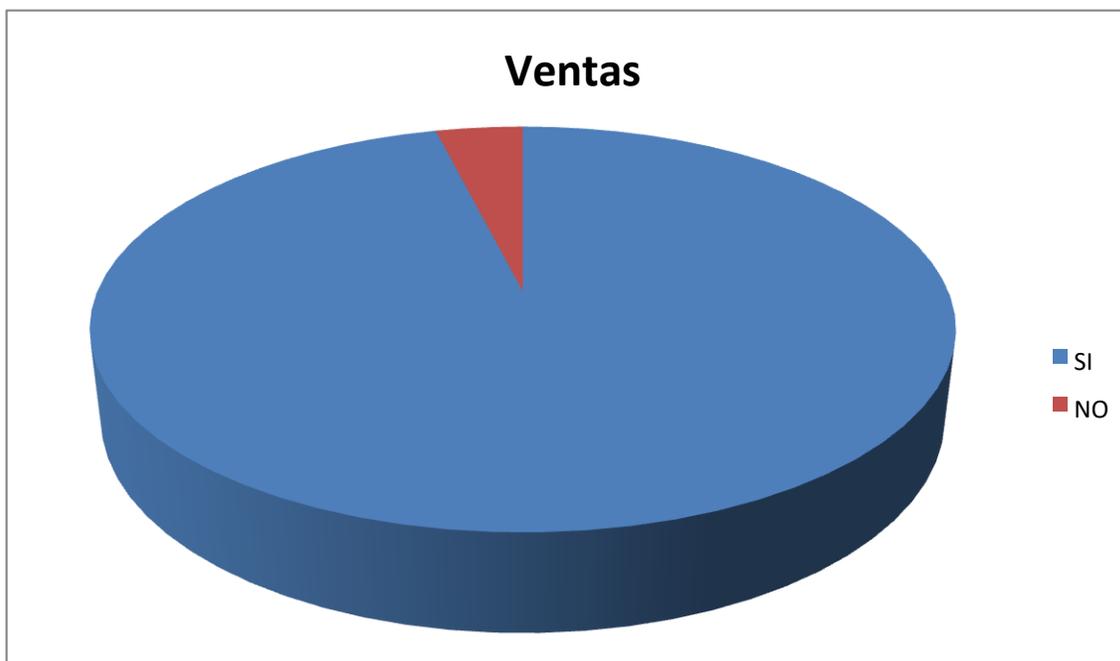


Gráfico 14 circular que representa el porcentaje obtenido respecto a ¿Cree que el personal cuenta con la capacidad de trabajar en equipo?

En La tabla 14 y figura 14 denominada: ¿Cree que el personal cuenta con la capacidad de trabajar en equipo? Se obtuvo, El 79 % está de acuerdo que si trabaja en equipo el 21 %, No trabaja en equipo.

Tabla 15

¿Usted cree que la capacitación que se le brinda es aceptable para el trabajador?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	71%
No	4	29%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado colaboradores.  
 Elaboración: Propia

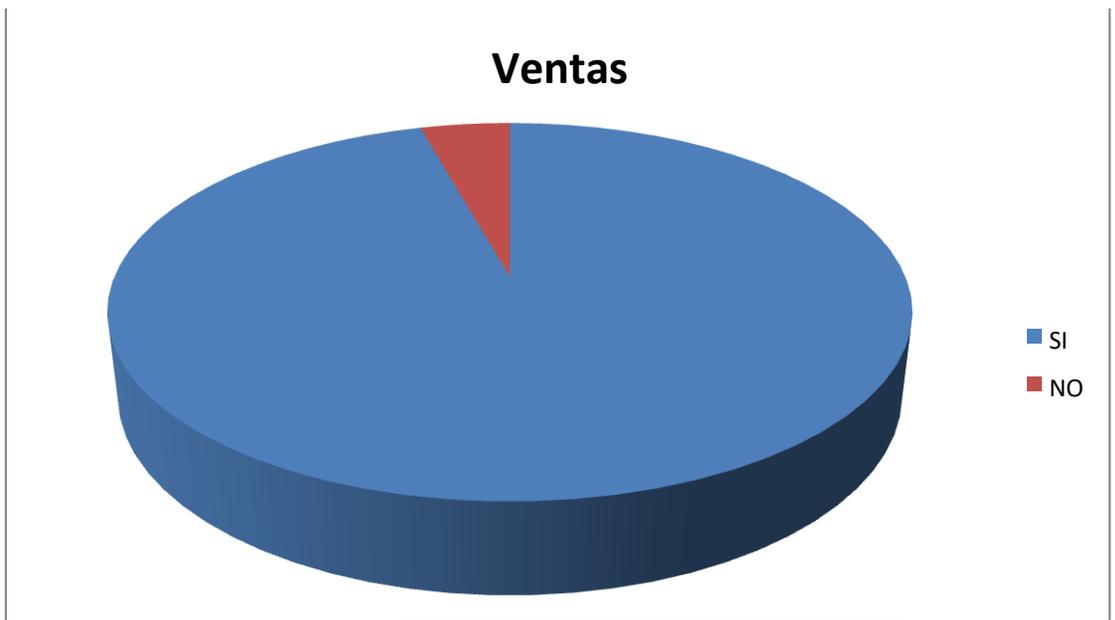


Gráfico 15 circular que representa el porcentaje obtenido respecto ¿usted cree que la capacitación que se le brinda es aceptable para el trabajador?

En La tabla 15 y figura 15 denominada: ¿usted cree que la capacitación que se le brinda es aceptable para el trabajador? En los resultados obtenidos se aprecia, el 65 %, A firma que si es aceptable por que brinda el mejor desempeño para atender a los clientes, el 29 %, No está de acuerdo.

Tabla 16  
 ¿Cree Usted que la capacitación aumenta la productividad?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	84%
No	2	16%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado colaboradores.  
 Elaboración: Propia

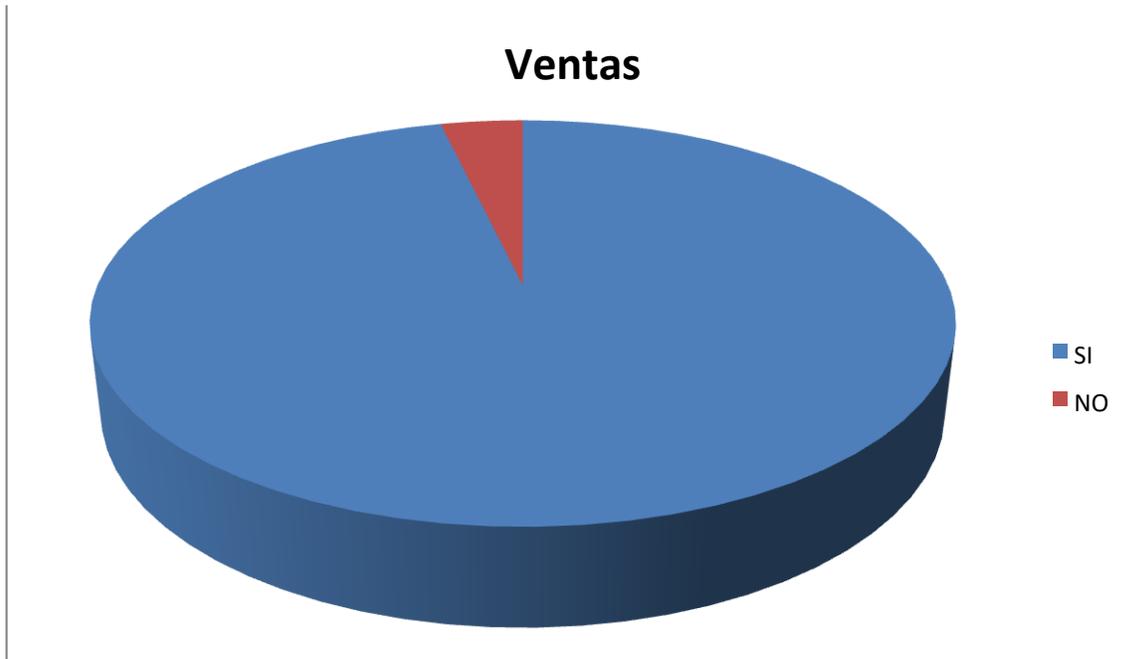


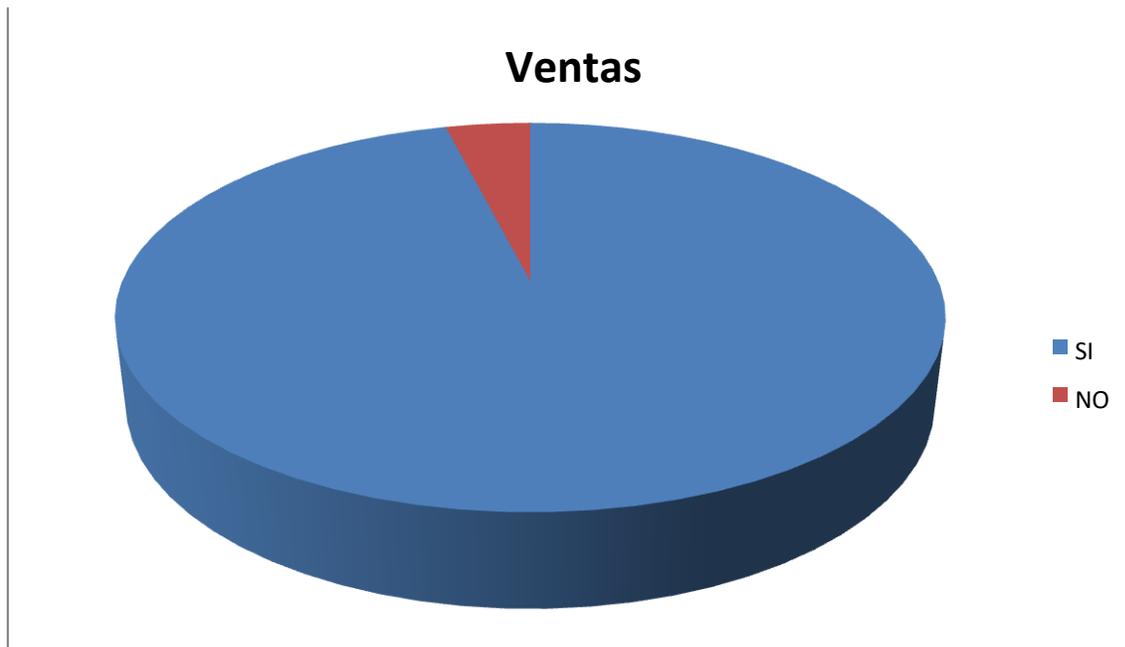
Gráfico 16: circular que representa el porcentaje obtenido ¿Cree Ud. que la capacitación aumenta la productividad?

En La tabla 16 y figura 16 denominada: ¿Cree Ud. que la capacitación aumenta la productividad? Se aprecia, el 84 %, Afirmaron que si aumenta la productividad, El 16% no están de acuerdo.

Tabla 17  
 ¿La MYPE realiza capacitaciones continuamente?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	22%
no	10	78%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado colaboradores.  
Elaboración: Propia



*Gráfico 17 circular que representa el porcentaje obtenido ¿La MYPE realiza capacitaciones continuamente?*

En La tabla 17 y figura 17 denominada: ¿La MYPE realiza capacitaciones continuamente? Se obtuvo, El 22 % manifiesta que si, 78 % son pocas las veces que se capacitan a su personal.

Con respecto al objetivo N° 4: Identificar las técnicas de la capacitación en las MYPE rubro cevicherías AA.HH. Buenos Aires Piura año 2017.

*Tabla 18*

¿Considera usted que la capacitación le permitirá desarrollar sus habilidades?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	85%
No	2	15%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado colaboradores.  
Elaboración: Propia

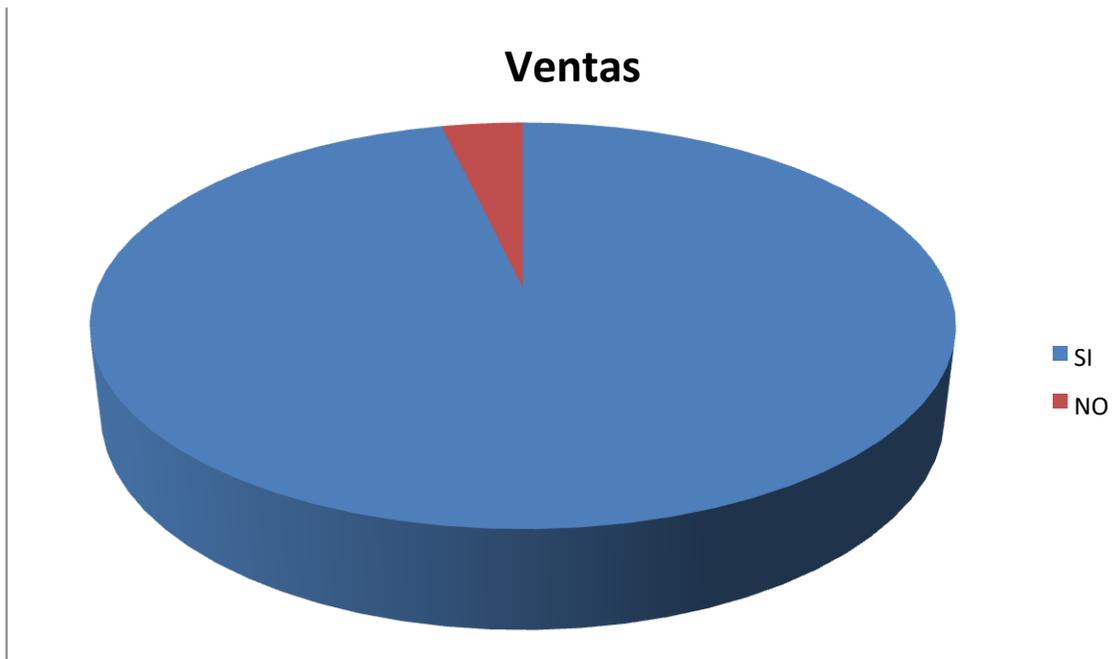


Gráfico 18: circular que representa el porcentaje obtenido ¿Considera usted que la capacitación le permitirá desarrollar sus habilidades?

En La tabla 18 y figura 18 denominada: ¿Considera usted que la capacitación le permitirá desarrollar sus habilidades? Se obtuvo que de los 12 colaboradores, El 85 % si está de acuerdo, El 15% no está de acuerdo.

*Tabla 19*

¿La capacitación ha permitido alcanzar metas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	81%
No	3	19%

Total

12

100%

---

Fuente: cuestionario aplicado colaboradores.

Elaboración: Propia

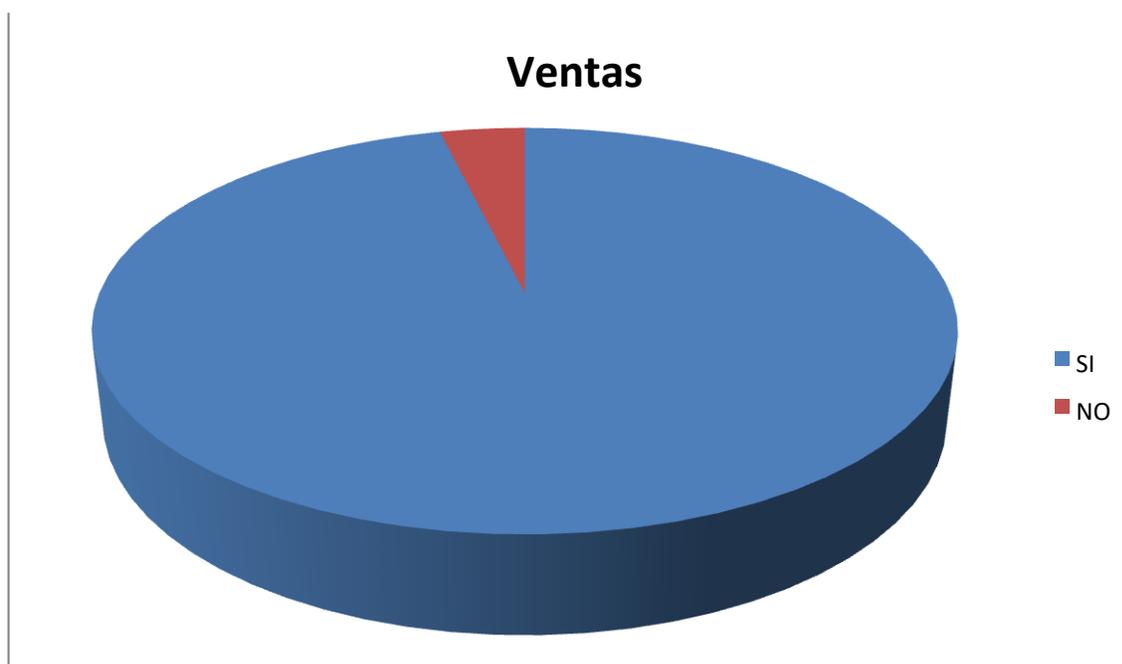


Gráfico 19: circular que representa el porcentaje obtenido ¿La capacitación ha permitido alcanzar metas?

En La tabla 19 y figura 19 denominada: ¿La capacitación ha permitido alcanzar metas? En los resultados obtenidos se aprecia, El 81 % afirma que si alcanzado sus metas por que tuvieron más conocimiento para ejercer su trabajo, El 19% estuvo en desacuerdo.

Tabla 20  
¿Se le exige al personal a cumplir metas?

---

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	13%
No	11	87%

---

Total 12 100%

Fuente: cuestionario aplicado colaboradores.

Elaboración: Propia

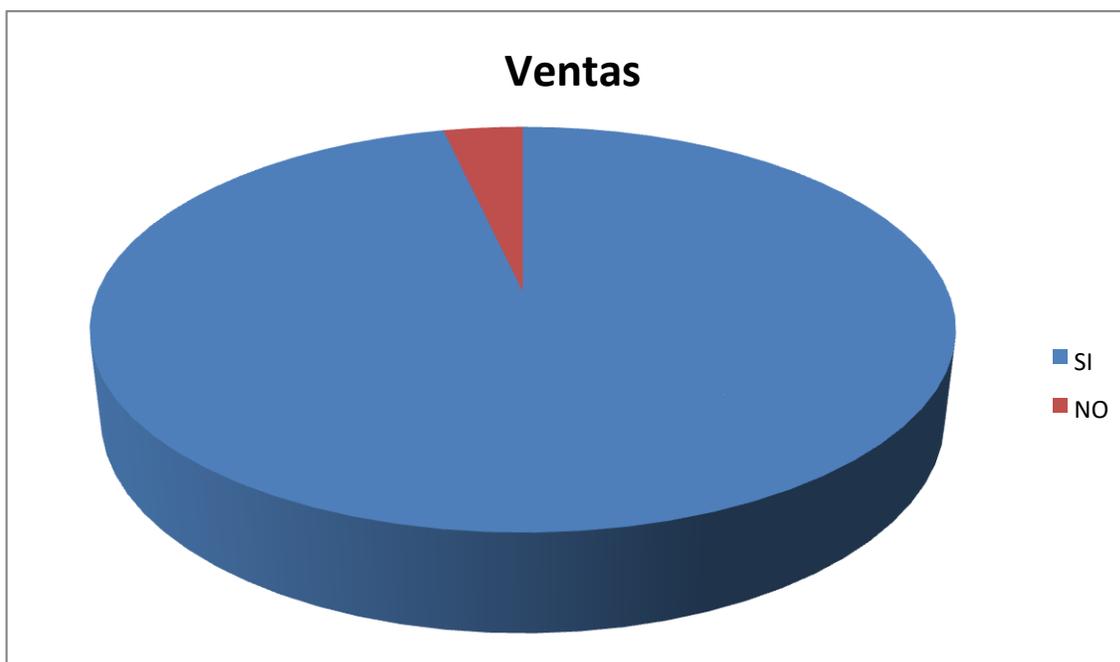


Gráfico 20: circular que representa el porcentaje obtenido ¿Se le exige al personal a cumplir metas?

En La tabla 20 y figura 20 denominada: ¿Se le exige al personal a cumplir metas? se obtuvo que de los 12 colaboradores encuestados, El 87 % afirmaron que no se exige al personal a cumplir sus metas no se le obliga por que cuando es contratado se es capacitado, El 13% afirma q no se le exige.

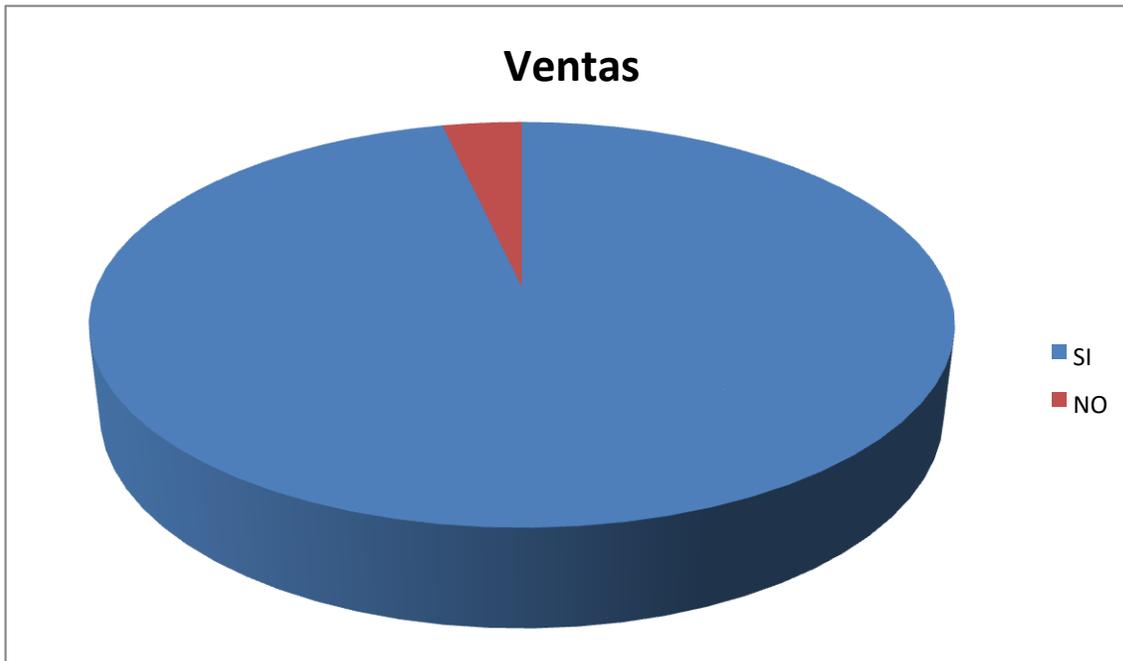
Tabla 21

¿Cómo desempeña el personal después de haber sido capacitado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	86%
No	3	14%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado colaboradores.

Elaboración: Propia



*Gráfico 21: circular que representa el porcentaje obtenido ¿Cómo desempeña el personal después de haber sido capacitado?*

En La tabla21 y figura 21 denominada: ¿Cómo desempeña el personal después de haber sido capacitado? En los resultados obtenidos se aprecia, El 86% afirmar que al implementar la capacitación el personal se desempeña muy eficiente, El 14% afirma que no está de acuerdo.

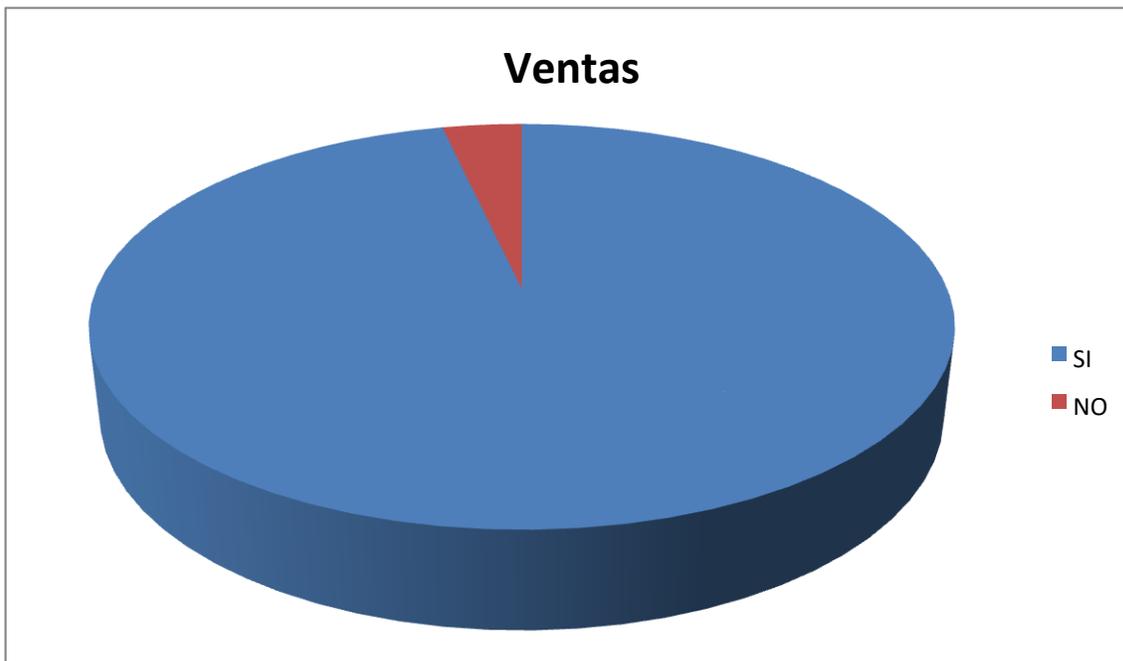
*Tabla 22*

¿Usted cree que la capacitación influye en la atención al cliente?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	87%
No	2	13%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado colaboradores.

Elaboración: Propia



*Gráfico 22: circular que representa el porcentaje obtenido ¿usted cree que la capacitación influye en la atención al cliente?*

En La tabla 22 y figura 22 denominada: ¿usted cree que la capacitación influye en la atención al cliente? Se obtuvo que de los 12 colaboradores encuestados, El 87% a firma que si influye en la atención al cliente, El 13 % desconocer.

## 5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 5.2.1. Variable Competitividad

(A) identificar los tipos de competitividad en las MYPE rubro cevicherías AA.HH. Buenos Aires Piura año 2017.

En la tabla 1y figura 1 denominadas: ¿Usted cree que a MYPE innova en sus platillos? Se obtuvo el 96 % afirma que si implementa platillos innovadores , lo que concuerda con Muños (2016), dice que al introducir nuevos platillos estaremos a un paso delante de la competencia

por lo tanto al innovar platos será muy importante y fundamental para las MYPE restaurantes. Lo que se asemeja a lo que señala Solleiro (2017), expresa si la competitividad de las MYPE tiene como primordial innovar en los productos internos, esto señala que la competitividad depende de la calidad que tiene vínculo al ordenar una serie de factores. así que es recomendable que las MYPE sigan implementando productos innovadores.

En la tabla 2 y figura 2 denominadas: 2 ¿La empresa brinda servicios tecnológicos como el Wi-Fi? Se obtuvo el 73 % indicaron que si brinda con servicios tecnología para tener mejor servicio. Cruz (2016), indico que la tecnología es principalmente para hacer la vida más fácil a sus colaboradores y confortar sus clientes se trata de una consecuencia de llevar el modo de vida digital. Por lo tanto Castro (2015), formula en la competitividad de un país necesita de una inteligencia tecnológica para innovar y mejorar las compañías así van ganando ventajas para tener mejores posibilidades de los competidores. así que es recomendable que las MYPE sigan implementando el sistema tecnológico.

En la tabla 3 y figura 3 denominadas: ¿Usted cree que la MYPE utiliza la publicidad? se obtuvo, el 72 % que si utiliza publicidad para que conozcan la calidad y los buenos productos frescos que ofrecen la MYPE, por lo cual Barranca (2015), dice que uno de los factores para obtener clientes es a través de las redes sociales haciendo publicidad por eso debemos llegar a buscar publicidad multicanal que sean factibles para medir gestionar y controlar. Ferraz (2014), una organización debe ser más competitiva si con lleva a aplicar estrategias para mejorar la actitud del mercado ampliar un fragmento de la industria. Las estrategias que desempeñan en la tecnología tienden a comprometerse con la competitividad, esto quiere decir que se define sobre las bases de las MYPE, así que es recomendable que se fortalezca este factor para ser competitivo si la propuesta tiene una nivel de producción.

En la tabla 4 y figura 4 denominadas: ¿La MYPE ofrece ofertas para atraer a sus clientes? se obtuvo, el 74 %, afirma que si implementa ofertas para atraer a clientes, lo que se asemeja con Barranca (2015), menciona que las ofertas es la que va decidir la última instancia de tener un negocio rentable por lo tanto Ferraz (2014), Una organización debe ser más competitiva si con lleva a aplicar estrategias para mejorar la actitud del mercado. Gracias a eso se le recomienda a las MYPE seguir presentando ofertas para que los clientes recomienden y también se sientan satisfechos.

En la tabla 5 y figura 5 denominadas: ¿Usted cree que la MYPE está constantemente creando estrategias para captar clientes? se obtuvo, el 86 %.afirma que implementa estrategias para captar clientes y llegar a que las MYPE sea más conocidas, con lo que coincide con Muñoz (2015), dice que en una MYPE para tener estrategias debe estar bien definida teniendo como objetivo una solida reputación que permita generar oportunidades.

Por lo que se asemeja a Ferraz (2014), una organización debe ser más competitiva si con lleva a aplicar estrategias para mejorar la actitud del mercado ampliar un fragmento de la industria. Las estrategias que desempeñan a la organización tiene que comprometerse con la competitividad, esto quiere decir que se define sobre las bases de las MYPE.

En la tabla 6 y figura 6 denominadas: ¿Es factible el servicio que brinda la empresa a diferencia de su competencia? se obtuvo, el 74 %, coincide que si es factible que la empresa sea diferente por que brinda buena atención y ofrece bueno productos. Coincide con Luna (2013), dice que el mejor posicionamiento de la empresa es preguntando directamente a los clientes ellos son los que perciben si son la diferenciación con las competencias, por lo que se asemeja a Gómez (2014), señala que el factor primordial para el cliente se basa en el servicio mismo, por otro lado a los fácil a la hora de atender, el valor agregado es la disposición de los mozos, por tratar de brindar un buen servicio.

(B) identificar los factores de la competitividad en las MYPE rubro cevicherías AA.HH. Buenos Aires Piura año 2017.

En La tabla 7 y figura 7 denominadas: ¿Usted cree que esta MYPE solo puede competir con sus precios? se obtuvo, el 98 %, afirma que si compite con los precios y con sus productos sin descuidar su calidad para que sus clientes estén satisfechos, por lo que se asemeja Villalta(2016), Dice que una estrategia competitiva de precios es una técnica de las organizaciones para poder captar clientes por lo que coincide a Solleiro (2017), expresa si la competitividad de la organización tiene como primordial la capacidad de los precios, esto señala que la competitividad depende de los precios que tiene vínculo al ordenar una serie de factores.

en la tabla 8 y figura 8 denominadas: ¿Usted cree que los salarios de las MYPES son beneficiosos para los colaboradores? se obtuvo, el 88% afirma que si son beneficiosos para los trabajadores por qué están motivados al desempeñar bien su trabajo, Muñoz(2015), en salarios es el compromiso, motivado de los colaboradores para producir y también las organizaciones necesitan atraer incentivar y retener talentos y tener una compensación que asegure gestionar eficazmente los costes del salario, por lo que se asemeja Solleiro (2017), la definición de competitividad sistémica destaca lo importante que concreta el factor de la apreciación en la economía ya que es sistema de tratos en que se enfocan la macro y microeconomía, la competitividad se ha convertido en una teoría gracias a la contribución de unos investigadores de una institución del país de Alemania para el Desarrollo (Esser, Hillebrand, Messner,).

En la tabla 9 y figura 9 denominadas: ¿Usted. Cree que los precios son accesibles? el 84

% afirma que si son los precios son accesibles para los clientes, por lo que se asemeja con Cruz (2016), en fijar precios como es en el menú y a la carta, el propietario debe asegurar que los precios sean accesibles. Y también podemos apreciar que Porter (2015), formula en la competitividad de un país necesita de una inteligencia para innovar y mejorar las compañías así van ganando ventajas para tener mejores posibilidades de los competidores. En la tabla 10 y figura 10 denominadas: ¿La MYPE ofrece productos de calidad?, el 73 % si firma que la MYPE implementa productos de mejor calidad, para ofrecer un producto que siempre será una garantía de que el plato final tenga un buen sabor, por lo que se asemeja a Muñoz(2016), una de las principales características que debe tener un restaurante es ofrecer productos frescos y de buena calidad para una buena elaboración de platos así pueda fidelizar a sus clientes que vuelvan, con lo que coincide con Haidar, j,( 2012), competitividad relaciona con una buena calidad de producto, Estos factores son como el principal están vinculada con la producción, la innovación y la inflación que diferencia en varios países. Hay otras circunstancias que se suponen al haber una inclinación indirecta esto debe ser competitivo como carácter de innovación del mismo, la calidad del servicio.

En la tabla 11 y figura 11 denominadas: ¿La MYPES cebicherías Venden a un bajo precio sin des cuidar su calidad?, el 87 % afirma que si ofrece productos frescos y de buena calidad por lo tanto sus precios los mantiene accesibles para sus clientes, lo que concuerda Merced(2016), que no debemos descuidar el servicio y priorizar la calidad del producto que se va ofrecer, calidad- precio, la mejor publicidad de la empresa es la de sus clientes, lo que se asemeja con Ferraz (2014), en una organización debemos ser más competitiva si con lleva a aplicar estrategias para mejorar la actitud del mercado ampliar un fragmento de la industria. Las estrategias que desempeñan a la organización tiene que comprometerse con la competitividad, esto quiere decir que se define sobre las bases de las empresas, se debe

tener amplitud para ser competitivo si la propuesta tiene un nivel de producción. En la tabla 12 y figura 12 denominadas: ¿Usted cree que la tecnología ayuda a la MYPE a ser eficaces? el 78%, que si afirman que establecen, la tecnología orientada al cliente en los restaurantes se convertirá continuamente en la norma así los consumidores vuelven más cómodos con ella y los propietarios de los restaurantes trabajan cada día para reducir sus costos laborales y aumentar la eficiencia. Por lo que se asemeja con Castro (2015), las importancias que tiene cada vez la tecnología, es también un buen camino para lograr tus objetivos y diferenciarte y ser más competitivos, Porter (2015), formula en la competitividad de un país necesita de una inteligencia para innovar y mejorar las compañías así van ganando ventajas para tener mejores posibilidades de los competidores.

### **5.2.2 Variable capacitación del personal**

(C) conocer los niveles de la capacitación en las MYPE rubro cevichería AA.HH. Buenos Aires Piura año 2017

La tabla 13 y figura 13 denominadas: ¿Usted cree que el personal contratado es capacitado? se obtuvo como resultado el 65 %. Afirmaron que si fueron capacitados cuando es contratado para poder ser eficaces en la atención al cliente, con lo que concuerda con Sánchez (2010), en el reclutamiento de personal para la MYPE si es capacitado para reforzar sus conocimientos y sobre todo sus funciones que se le va otorgar, por lo que se asemeja Sthermerhorn (2013), según este autor la capacitación viene hacer un grupo de labores que ocasiona destrezas en el puesto de trabajo. . Por lo tanto a la capacitación que debe tener un empleado para actualizar y mejorar sus destrezas de una persona. Las empresas se comprometen a invertir programas de capacitación y desarrollo para afianzar que sus colaboradores cuenten con las habilidades que realicen un buen trabajo.

En la tabla 14 y figura 14 denominadas: ¿Cree que el personal cuenta con la capacidad de trabajar en equipo? Puede apreciar el 79 %, está de acuerdo que si trabaja en equipo por que consigue grandes triunfos para ello es muy importante identificar cuáles son las fortalezas y debilidades de cada empleado, para que así cada uno desempeñe un rol en función de sus conocimientos. porque coincide Espinoza (2013), sin ningún objetivo no hay equipo de trabajo por eso es muy importante establecer una misión que debemos cumplir, eso impulsa al ambiente de trabajo conocer sus habilidades, por lo que se asemeja con Estrada, (2017), reflexiona que capacitación, desarrollo de personal, es aquella tarea que es efectuada en la institución, respondiéndose una precisión busca comportamientos de su persona para pulir en su trabajo , la capacitación: En un proceso estructurado En servicio de la empresa, trabajo, habiendo variación continuos en la actividad de las organizaciones, casi no existen puestos de trabajo estáticos. Cada persona debe estar preparada para acaparar las funciones que requiere la empresa.

En la tabla 15 y figura 15 denominadas: ¿Usted cree que la capacitación que se le brinda es aceptable para el trabajador?, El 65 % A firma que si es aceptable por que el trabajador brinda el mejor desempeño para atender a los clientes, por lo que coincide Murillo (2015), los trabajadores que atienden al a clientes son parte importante de la empresa son la imagen principal por eso su capacitación que se le es aceptable para desarrollar sus habilidades, se asemeja a Trujillo (2016), actualmente la capacitación de los recursos humanos obtuvo reacción de las organizaciones o instituciones al enumerar con un personal calificado y productivo; la obsolencia también es una razón por la cual las instituciones se preocupan por capacitar a sus recursos humanos.

En la tabla 16 y figura 16 denominadas: ¿Cree usted. que la capacitación aumenta la productividad? El 84 %. Afirmaron que si aumenta la productividad y proporciona

oportunidades de crecimiento en la MYPE. Concuerta con Murillo (2015), al invertir unas cuantas horas en capacitar al personal pueden proporcionarles muchas habilidades y ser productivos a largo plazo, por lo que se asemeja con Cubillos(2016),para una empresa o institución triunfe es necesario que obligatoriamente de su talento humano altamente capacitado y aprendizaje continuo. Se debe capacitar al personal constantemente y tener en cuenta la valoración que el trabajador le da a la capacitación para mejorar el desempeño.

En la tabla 17 y figura 17 denominadas: ¿La MYPE realiza capacitaciones continuamente? el 78 % afirmaron que no es necesario que sean capacitados continuamente. Con lo que coincide con Oriana (2016), que con capacitarlo cuando es contratado eso le ayudara a desempeñar por lo tanto se asemeja con pyme .net (2016), capacitación es una buena inversión que trae muchas mejoras tanto para la persona como también para la organización que no debe verse como una obligación de realizar.

(D) Identificar las técnicas de la capacitación en las MYPE rubro cevicherias AA.HH. Buenos Aires Piura año 2017.

La tabla 18 y figura 18 denominadas: ¿Considera usted que la capacitación le permitirá desarrollar sus habilidades? El 85 % de los trabajadores si está de acuerdo por que proporciona productividad, por lo tanto Aguilar (2016), al ser capacitado el personal podrá desempeñar habilidades y destrezas donde permitirá tener una mejor atención al cliente así mismo, por lo que se asemeja con Sthermerhorn (2013), según este autor la capacitación viene hacer un grupo de labores que ocasiona destrezas en el puesto de trabajo. . Por lo tanto a la capacitación que debe tener un empleado para actualizar y mejorar sus destrezas de una persona. Las empresas se comprometen a invertir programas de capacitación y

desarrollo para afianzar que sus colaboradores cuenten con las habilidades que realicen un buen trabajo.

En la tabla 19 y figura 19 denominadas: ¿La capacitación ha permitido alcanzar metas? Se obtuvo el 81 % afirma que si alcanzado sus metas por que lograron responder con excelencia a las exigencias del puesto laboral, lo que coincide con Merced (2016), indica que la capacitación si a llegado a tener metas por que en sus colaboradores han demostrado que sean específicos y alcanzables para llegar al éxito, se asemeja con Estrada, (2017), reflexiona que capacitación, desarrollo de personal, es aquella tarea que es efectuada en la institución, respondiéndose una precisión busca comportamientos de su persona para pulir en su trabajo, la capacitación: En un proceso estructurado En servicio de la empresa, trabajo, habiendo variación continuos en la actividad de las organizaciones.

En la tabla 20 y figura 20 denominadas: ¿Se le exige al personal a cumplir metas? Se puede apreciar que los trabajadores obtuvieron el 87 %. Afirmaron que no se exige al personal, coincide con Espinoza (2013), puede existir algún trabajador que no cumple las metas, porque quizás nunca se las explicaron, o tiene una idea errada del objetivo de sus funciones. Pero también tenemos que el autor Trujillo (2016), que actualmente la capacitación de los recursos humanos obtuvo reacción de las organizaciones o instituciones al enumerar con un personal calificado y productivo; la obsolescencia también es una razón por la cual las instituciones se preocupan por capacitar a sus recursos humanos, así mismo actualizar sus entendimientos con técnicas y procesos de trabajo que respalda la eficiencia; para las organizaciones la capacitación de recursos humanos debe ser de importante porque colabora con el crecimiento personal por lo tanto es beneficio para las instituciones.

En la tabla 21 y figura 21 denominadas: ¿Cómo desempeña el personal después de haber sido capacitado? se obtuvo que el 86% de los trabajadores esté de acuerdo afirmar concuerda con Ruddy (2007), que al implementar la capacitación desempeña el desarrollo de personal e incluye aquellas actividades designadas a capacitar y motivar al empleado para ampliar sus responsabilidades dentro de la organización. Se asemeja Cubillos (2016), para una empresa o institución triunfe es necesario que obligatoriamente de su talento humano altamente capacitado y aprendizaje continuo. Se debe capacitar al personal constantemente y tener en cuenta la valoración que el trabajador le da a la capacitación para mejorar el desempeño hacia su trabajo, se debe seleccionar al personal por áreas así la capacitación e identificar el nivel de capacitación que se necesita por último tener en claro porque se necesita de la capacitación dentro de la organización. La globalización en la era de la información hace que las personas reconozcan la importancia de la capacitación y del entrenamiento.

En la tabla 22 y figura 22 denominadas: ¿Usted cree que la capacitación influye en la atención al cliente? Los trabajadores el 87% a firma que si influye y por lo tanto concuerda con Oriana (2016), en la atención al cliente, La excelencia en la atención al cliente se puede enseñar y aprender. A través de la capacitación en este tema, es muy útil cuando se brinda herramientas más operativas que contribuyan al desarrollo de mejores prácticas en la atención, como así también, cuando ayuden a todo el personal de la empresa, a comunicar mejor y más proactivamente, las ventajas y beneficios del servicio ofrecido. Se asemeja Phil Rabinowitz (2017), la organización puede someterse de su talento humano, por lo tanto ser capacitado mayor será el rendimiento para la empresa, esto varía tendencias que representan en el mercado. Los gerentes de las MYPES deben identificar las debilidades de su trabajador y enfocarse en las necesidades del cliente.

## VI. CONCLUSIONES

Los tipos de competitividad bajo estudio de la competitividad sistemática, estática y espuria menciona que las MYPE implementan en innovación por lo que innova constantemente y ofrecen variedad de platillos y la mejora continua donde también implementan las tecnologías para el servicio y facilitar a los clientes, por lo tanto se recomienda que los microempresarios deben estar a la vanguardia de constantes mejoras de implementar nuevas tendencias

Con respecto al segundo objetivo específico al identificar los factores de la competitividad que emplean la MYPE de los niveles de salarios, la calidad del producto y productividad contribuye a que la empresa gane más clientela, sin descuidar el producto que ofrece para que el cliente se sienta satisfecho. Por lo que se recomienda al microempresario que en los trabajadores son el punto clave para la atención al cliente donde no se debe descuidar en su salario y se sientan motivado en su labor y también poder tener productividad que va favorecer a la MYPE.

En el tercer objetivo los niveles de la capacitación en las MYPE el estudia en los niveles básicos, intermedios y avanzados dado que en La totalidad deben contar con presupuesto para realizar capacitaciones por lo tanto se recomienda a los microempresarios que cuenten capacitar a sus colaboradores que sean eficaces y tengan conocimientos acerca de los productos que ofrece, como ofrecer una excelente calidad de servicio al cliente.

De acuerdo al cuarto objetivo se identifico las técnicas de la capacitación en las MYPE se observa que capacitación semanal, mensual, anual va obtener que los colaboradores tendrán más conocimiento en su área de trabajo además de habilidades que atrae mejores resultados y se sient motivado al ejercer su labor por lo tanto se recomienda a los empresarios brindar capacitaciones a sus colaboradores para así contar con un personal calificado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguardo (2013), “Caracterización del financiamiento y formalización de las MYPE en el sector textil del distrito de comas, año 2012”. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000027849>

Alarcón. (2008), teoría sobre la infraestructura financiera. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2007/aaa-finhot.htm>.

Bazán (2008). La demanda de crédito en las MYPE industriales de la provincia de Leoncio Prado. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos42/creditoMYPEindustriales/credito-MYPEindustriales.shtml>

Candía (2008), Obtenido de [http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2012/cfcandia\\_rs/html/indexframes.html](http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2012/cfcandia_rs/html/indexframes.html)

Diario, E. P. (28 de octubre de 2009), Características de las MYPES, DECRETO LEGISLATIVO N° 1086, Artículo 2° Modificación del artículo 3° de la Ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa. Obtenido de [http://www.5cityweb.com/apemives/nuevo//arch\\_prod\\_13.pdf](http://www.5cityweb.com/apemives/nuevo//arch_prod_13.pdf)

Peruano, E. (2013), Normas legales. Obtenido de [www.deperu.com/archivos/ley-30056.pdf](http://www.deperu.com/archivos/ley-30056.pdf)

Sánchez, C. (2010), La MYPE como herramienta de inclusión social en el Perú portal de micro finanzas. Obtenido de

<http://www.portalmicrofinanzas.org/p/site/s/template.rc/1.26.17978/>

Chiavenato, I. (2009), Administración de Recursos Humanos. México: Edamsa Impresiones S.A.

Masaaki Imai, “como implementar el kaizen en el sitio de trabajo”. (s.f.). Acosta, C. (10 de 2010). Obtenido de [www.uv.mx/personal/jacosta/file/2010/10/rentabilidad.docx](http://www.uv.mx/personal/jacosta/file/2010/10/rentabilidad.docx)

Cien fuentes, A. (2011), [uladech.edu.pe](http://uladech.edu.pe). Obtenido de [uladech.edu.pe](http://uladech.edu.pe):  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000025207>

Gómez, F. (2014), [erp.uladech.edu.pe](http://erp.uladech.edu.pe). Obtenido de [erp.uladech.edu.pe](http://erp.uladech.edu.pe):  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034143>

Vizcarra, N. (2009), Importancia de la capacitación para las MYPE. El Mundo de la Micro y Pequeña Empresa.

Gomero (2015), Informalidad laboral. Recuperado el 12 de enero de 2019, de  
<file:///C:/Users/MANUEL/Downloads/14723Texto%20del%20art%C3%ADculo-50811-210-20180620.pdf>.

Asociación de emprendedores del Perú (ASEP). (7 de Julio de 2017). LA INFORMALIDAD Y LAS MYPES. Obtenido de <https://asep.pe/index.php/5731-2/>

Álvarez Elias, R. (2016). Piura continuara creciendo. Obtenido de Empresario:  
<http://www.camcopiura.org.pe/revistas/2016/Revista%20Empresario84.pdf>.

Silíceo, A. (2006), Capacitación y Desarrollo del Personal. México: Limusa

Porter, M. (2013), Ventaja Competitiva. España: Ediciones Pirámide

Romero, A. (2014), [abrirunrestaurante.com](http://abrirunrestaurante.com). Obtenido de [abrirunrestaurante.com](http://abrirunrestaurante.com):  
<http://abrirunrestaurante.com/la-capacitacion-de-los-meseros-para-mi-restaurante/> Gómez

M. (2005), Competitividad después de la devaluación. Prentice hall México

GALVAN J. (2011), “Capacitación como alternativa para mejorar la prestación de servicios de la empresa” En [http://www.utan.edu.mx/~tequis/images/tesis\\_biblioteca/enero2012/033.pdf](http://www.utan.edu.mx/~tequis/images/tesis_biblioteca/enero2012/033.pdf).

Lizano (2016) Caracterización de la capacitación y Competitividad en las MYPE rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 07 de Diciembre de 2019, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1051>.

Sutton C. (2008), Capacitación del personal. Argentina. En <http://www.mundomype.com/articulos/ImportanciadelasMyPEsenelMundo.pdf>.

Pelayo, C. (2009), Competitividad empresarial

Ministerio de Economía y Finanzas. (2018). Principales ejes para impulsar la competitividad y productividad. Documento PDF, Perú. Recuperado el 9 de Diciembre de 2019, de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivosdescarga/competitividad\\_productividad.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivosdescarga/competitividad_productividad.pdf).

Real academia (2008), Diccionario de referencia de Competencias blandas, unidad de formación en competencias laborales Vicerrectora académica. Obtenido de Diccionario de referencia de competencias blandas, unidad de formación en competencias laborales Vicerrectora académica:

[http://www.duoc.cl/competencias/conte/dicc\\_ref/dicc\\_de\\_comp/dicc\\_comp\\_blandas.pdf](http://www.duoc.cl/competencias/conte/dicc_ref/dicc_de_comp/dicc_comp_blandas.pdf). INEI. (27 de SEPTIEMBRE de 2017). Estadísticas de las Tecnologías. Obtenido de

[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informetecnicon03\\_tecnologias-de-informacion-abr-may-jun2017.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informetecnicon03_tecnologias-de-informacion-abr-may-jun2017.pdf).

INEI. (22 de agosto de 2017). Instituto Nacional de Estadística e Informática. Recuperado el 29 de septiembre de 2017, de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informe-tecnicon03\\_productobruto-interno-trimestral-2017ii.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informe-tecnicon03_productobruto-interno-trimestral-2017ii.pdf).

SUNAT. (06 de Mayo de 2017). Sitio web de grupo contable. Recuperado el 29 de septiembre de 2017, de grupocontable: <http://www.grupocontable.pe/todosobre-el-regimenmype-tributario-2017/>

## **ANEXOS**



competencia?							
7. ¿Usted cree que esta MYPE solo puede competir con sus precios?	X			X	X		X
8. ¿Usted cree que los salarios de las MYPES son beneficiosos?	X			X	X		X
9. ¿Ud. cree que los precios son accesibles?	X			X	X		X
10. ¿La empresa ofrece productos de calidad?	X			X	X		X
11. ¿La MYPES cubicherías Venden a un bajo precio el servicio que ofrece, sin des cuidar su calidad?	X			X	X		X
12. ¿Usted cree que la tecnología ayuda a la MYPE a ser eficaces?	X			X	X		X
<b>VARIABLE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>							
13. ¿usted cree que el personal contratado es capacitado?	X			X	X		X
14. ¿Cree que el personal cuenta con la capacidad de trabajar en equipo?	X			X	X		X
15. ¿usted cree que la capacitación que se le brinda es aceptable?	X			X	X		X

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA  
 OFICINA CENTRAL DE COORDINACIÓN TÉCNICA  
 \*\*\*\*\*  
 Dr. Ricardo Espinoza  
 CEE

16. ¿Cree Ud. que la capacitación aumenta la productividad?	X		X	X			X	
17. ¿La MYPE realiza capacitaciones continuamente?	X		X	X			X	
18. ¿Considera usted que la capacitación le permitirá desarrollar sus habilidades?	X		X	X			X	
19. ¿La capacitación le ha permitido alcanzar sus metas?	X		X	X			X	
20. ¿Se le exige al personal a cumplir metas?	X		X	X			X	
21. ¿Cómo desempeña el personal después de haber sido capacitado?	X		X	X			X	
22- ¿usted cree que la capacitación influye en la atención al cliente?	X		X	X			X	

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA  
OFICINA CENTRAL DE COOPERACIÓN TÉCNICA

Dr. Ricardo Ayón Espinoza  
JEFE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Fernando Arturo Reyes Peña identificado con DNI

Nº 02786907 MAGISTER EN:

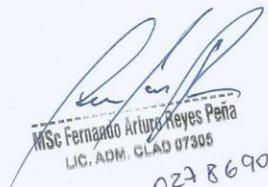
Educación / Docencia Universitaria.

Por medio de la presente hago constar que revisado con fines de validación el  
Instrumento de recolección de datos: \_\_\_\_\_

Elaborado por Renzo Eduardo Valdez Palomino. A los efectos de su aplicación a los  
elementos de la población (muestra) seleccionada por el trabajo de investigación:  
"Caracterización de la Competividad y Capacitación del personal en las mype rubro  
cevicherías AA.HH, buenos aires piura año2017", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en  
cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus  
resultados.

Piura 6 Mayo del 2019

  
MSc Fernando Arturo Reyes Peña  
LIC. ADM. CLAD 07305  
DNE - 02786907

**Validación**

Caracterización de la Competitividad y Capacitación del personal en las  
mype rubro cevicherias AA.HH, buenos aires piura año2018

ÍTEMS relacionados con las variables competitividad y capacitación al personal	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ÍTEMS para medir el concepto?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1. ¿Usted cree que a MYPE innova en sus platillos?	X			X	X		X	
2. ¿La empresa brinda servicios novedosos como el Wi-Fi?	X			X	X		X	
3. ¿Usted cree que la MYPE utiliza la publicidad?	X			X	X		X	
4. ¿La MYPE ofrece ofertas para atraer a sus clientes?	X			X	X		X	
5. ¿Usted siente que la MYPE está constantemente creando estrategias para tener clientes?	X			X	X		X	
6. ¿Es factible el servicio que brinda la empresa a diferencia de su competencia?	X			X	X		X	
7. ¿Usted cree que esta MYPE solo puede competir con sus precios?	X			X	X		X	





### 3. Libro de códigos

CUESTIONARIO PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1
9	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2
10	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1
12	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1
15	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
16	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
17	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
18	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2
19	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1
20	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1
21	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1

22	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1
24	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1
26	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1
27	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
28	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
29	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
30	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
31	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
33	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
36	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
38	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1

49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
53	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
55	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
56	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
57	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
59	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
60	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
61	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
62	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
63	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
64	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
65	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1
66	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
68	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
69	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
70	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
71	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
72	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
73	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
74	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1

75	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
76	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1
77	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1
78	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
79	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2
80	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
81	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
82	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
83	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
84	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
85	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1
86	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
87	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
88	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1
89	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1
92	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
93	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
94	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
95	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
96	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
97	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
98	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
99	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

101	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
102	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

103	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
104	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
105	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
106	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
107	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
108	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
109	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
110	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
111	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
112	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
113	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
114	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
115	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
116	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
117	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
118	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
119	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
120	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
121	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
122	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
123	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
124	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
125	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
126	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

127	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
128	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
129	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1

130	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
131	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
132	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
133	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
134	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
135	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
136	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
137	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
138	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
139	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
140	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
141	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
142	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
143	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
144	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
145	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
146	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
147	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
148	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
149	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
150	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
151	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
152	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

153	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
154	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
155	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
156	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

157	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
158	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
159	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
160	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
161	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
162	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
163	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
164	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
165	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
166	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
167	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
168	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
169	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
170	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
171	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
172	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
173	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
174	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
175	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
176	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
177	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
178	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

179	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
180	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
181	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
182	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
183	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1

184	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
185	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
186	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
187	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
188	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
189	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
190	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
191	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
192	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
193	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
194	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
195	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
196	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
197	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
198	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
199	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
200	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
201	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
202	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
203	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
204	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

205	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
206	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
207	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
208	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
209	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
210	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

211	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
212	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
213	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
214	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
215	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
216	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
217	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
218	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
219	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
220	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
221	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
222	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
223	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
224	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
225	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
226	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
227	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
228	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
229	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
230	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

231	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
232	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
233	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
234	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
235	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
236	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
237	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1

238	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
239	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
240	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
241	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
242	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
243	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
244	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
245	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
246	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
247	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
248	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
249	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
250	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
251	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
252	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
253	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
254	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
253	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
254	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1

255	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
256	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
257	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
258	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
259	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
260	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
261	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
262	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

263	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
264	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
265	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
266	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
267	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
268	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
269	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
270	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
271	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
272	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
273	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
274	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
275	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
276	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
277	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
278	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
279	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
280	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

281	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
282	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
283	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
284	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
285	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
286	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
287	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
288	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
289	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

290	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
291	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
292	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
293	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
294	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
295	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
296	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
297	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
298	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
299	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
300	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
301	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
302	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
303	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
304	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
305	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
306	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

307	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
308	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
309	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
310	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
311	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
312	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
313	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
314	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
315	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
316	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1

317	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
318	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
319	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
320	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
321	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
322	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
323	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
324	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
325	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
326	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
327	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
328	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
329	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
330	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
331	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
332	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

333	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
334	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
335	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
336	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
337	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
338	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
339	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
340	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
341	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
342	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
343	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

344	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
345	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
346	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
347	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
348	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
349	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
350	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
351	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
352	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
353	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
354	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
355	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
356	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
357	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
358	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

359	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
360	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
361	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
362	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
363	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
364	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
365	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
366	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
367	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
368	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
369	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
370	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
371	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
372	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
373	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
374	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
375	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
376	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
377	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
378	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
379	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
380	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
381	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
382	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
383	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
384	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1

<b>1</b>	<b>3</b>	<b>36</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>36</b>	<b>37</b>												
	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>9</b>		<b>5</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>9</b>		
<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>13</b>
		<b>8</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>8</b>		<b>4</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>		<b>9</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>5</b>		
<b>TOTA</b>	<b>3</b>	<b>38</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>38</b>	<b>38</b>												
<b>L</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>												
	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>														

## Prueba piloto

Después de haber realizado la encuesta a los consumidores, de las MYPES RUBRO cevicheria AA.HH , Piura año 2017, estoy llevando a cabo el informe de aplicación de la prueba piloto respectivo, de tal manera que se pueda observar e identificar problema y que se cumplió y que no se cumplió a cabalidad en la aplicación de la encuesta.

### COMPETITIVIDAD

1- ¿Usted cree que la MYPE innova en sus platillos?

SI

NO

2- ¿La empresa brinda servicios tecnológicos como el Wi-Fi?

SI

NO

**3- ¿Usted cree que la MYPE utiliza la publicidad?**

**SI**

**NO**

**4- ¿La MYPE ofrece ofertas para atraer a sus clientes?**

**SI**

**NO**

**5- ¿Usted siente que la MYPE está constantemente creando estrategias para tener clientes?**

**SI**

**NO**

**6- ¿Es factible el servicio que brinda la empresa a diferencia de su competencia?**

**SI**

**NO**

**7- ¿Usted cree que esta MYPE solo puede competir con sus precios?**

**SI**

**NO**

**8- ¿Usted cree que los salarios de las MYPES son beneficiosos para los colaboradores?**

**SI**

**NO**

**9- ¿Usted cree que los precios son accesibles?**

---

SI

NO

10- ¿La MYPE ofrece productos de calidad?

SI

NO

11- ¿La MYPES cebicherías Venden a un bajo precio el servicio que ofrece, sin des cuidar su calidad?

SI

NO

12-¿Usted cree que la tecnología ayuda a la MYPE a ser eficaces?

SI

NO

#### **CAPACITACIÓN AL PERSONAL**

1- ¿Usted cree que el personal contratado es capacitado?

SI

NO

2-¿Cree que el personal cuenta con la capacidad de trabajar en equipo?

SI

NO

3-¿Usted cree que la capacitación que se le brinda es aceptable para el trabajador?

SI

NO

4-¿Cree Usted que la capacitación aumenta la productividad?

SI

NO

**5-¿La MYPE realiza capacitaciones continuamente?**

**SI**

**NO**

**6-¿Considera usted que la capacitación le permitirá desarrollar sus habilidades?**

**SI**

**NO**

**7-¿La capacitación ha permitido alcanzar metas?**

\_\_\_\_\_

**SI**

**NO**

**8-¿Se le exige al personal a cumplir metas?**

**SI**

**NO**

**9-¿Cómo desempeña el personal después de haber sido capacitado?**

\_\_\_\_\_

**SI**

**NO**

**10- ¿Usted cree que la capacitación influye en la atención al cliente?**

**SI**

**NO**

Gobierno Regional Piura: x Zimbra: Bandeja de entrada x Revisión turnitin: informe final x ATENCION\_AL\_CLIENTE\_CAPACIT x

campus.uladech.edu.pe/mod/turnitintooltwo/view.php?id=557195

Mis Cursos Calendario Servicios al Estudiante Documentos Normativos Erp University Pregrado 2019

Área personal > Mis cursos > 01IV0820200111TC000017 > I SEMANA: envio de articulo e informe final al JI > Revisión turnitin: informe final

IV-TC-202001-ADMINISTRACIÓN-PIURA-IV-TALLER COCURRICULA-000017

Tablero del curso

Mis entregas

Ocultar banners laterales

Sección 1

Titulo	Fecha de inicio	Fecha limite de entrega	Fecha de publicación
Revisión turnitin: informe final - Sección 1	27 jun 2020 - 04:53	30 ago 2020 - 04:53	27 jun 2020 - 05:53

Actualizar entregas

Ver recibo digital	Titulo de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	Entregar Trabajo
	informe_final	1364230669	11/08/2020 14:30	4%	

Navegación

- Área personal
- Inicio del sitio
- Páginas del sitio
- Mis cursos
  - 01IV0820200111TC000017
    - Participantes
    - Insignias
    - Competencias
    - Calificaciones
    - General
    - I SEMANA: envio de articulo e informe final al JI
      - Actividades
      - Actividad 1: Artículo científico - R...
      - Revisión turnitin: informe final**
      - Orientación Pedagógica

OFICIO 428 PECHP.pdf

Mostrar todo

ES 02:53 p.m. 11/08/2020