



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA  
ÉTICA EMPRESARIAL EN LAS MYPE RUBRO  
POLLERIAS DEL AA. HH TACALÁ PIURA AÑO 2018**

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

**AUTORA:**

**SAAVEDRA ALFARO, JOHANY LISBETH**

**ORCID 0000-0001-6688-2868**

**ASESORA**

**PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEÉ**

**ORCID 0000-0001-8823-2655**

**PIURA-PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Saavedra Alfaro, Johany Lisbeth

ORCID: 0000-0001-6688-2868

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado,

Piura, Perú

### **ASESORA:**

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0002-8823-2655

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financieras 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 000-0001-7372-741X

## **HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

**Presidente**

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

**Miembro**

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

ORCID 000-0001-7372-741X

**Miembro**

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID 0000-0001-8823-2655

**Asesora**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la vida y la fortaleza necesaria para salir adelante y lograr junto con su bendición todas aquellas metas y objetivos planteados. A las MYPE por brindarme la información necesaria para llevar a cabo mi trabajo de tesis de igual forma al docente tutor quien con su profesionalismo y experiencia logró encaminarme hacia la investigación.

## **DEDICATORIA**

A mi familia por haber sido mi apoyo moral espiritual y económico para seguir adelante, también infinitas gracias a mi padre por ser el ángel que guía mis esfuerzos y triunfos, a la Universidad Católica por ayudarme y brindarme la oportunidad de convertirme en una profesional al servicio de mi país.

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Caracterización de la Capacitación y la Ética Empresarial en las MYPE rubro pollerías del AA. HH Nueva Esperanza Piura año 2018, pertenece a la línea de investigación caracterización del financiamiento, la capacitación, la competitividad y la rentabilidad de las MYPE” estableció como objetivo general: Determinar las características que tiene la capacitación y la ética empresarial en las MYPE rubro pollerías del AA. HH Tacalá (Piura) año 2018. Se empleó metodología de tipo cuantitativa de nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. Las unidades de estudio son 3 MYPE, la población para las variables capacitación y ética empresarial está compuesta por los propietarios 3 y trabajadores 15 que suman un total de 18, se aplicó la técnica encuesta y el instrumento del cuestionario. En cuanto a los resultados el 53% de los trabajadores recibió capacitación en el puesto, el 100% de los propietarios señaló que los principios éticos se ponen en práctica y el 67% optó por el trabajo en equipo. Dentro de las conclusiones se identificó que los trabajadores han recibido capacitación dentro del ámbito laboral a través de técnicas audiovisuales en tanto los tipos de capacitación se concluyó que los trabajadores fueron instruidos antes de empezar a laborar, por otro lado, se identificó la responsabilidad es uno de los principios que más resalta entre sus trabajadores, finalmente se llegó a concluir que el trabajo en equipo es uno de los valores que los trabajadores ponen en práctica.

**Palabras clave:** Capacitación, ética empresarial, Técnicas

## **ABSTRACT**

The present investigation entitled "Characterization of Training and Business Ethics in the MYPE category poultry of the AA.HH Nueva Esperanza Piura year 2018, belongs to the research line characterization of the financing, training, competitiveness and profitability of the MYPE" established as a general objective: To determine the characteristics of the training and business ethics in the MSEs in the chicken industry of the AA.HH Tacalá (Piura) year 2018. A descriptive-level quantitative methodology and a non-experimental cross-sectional design were used. The study units are 3 MYPE, the population for the training and business ethics variables is composed of 3 owners and 15 workers who add up to a total of 18, the survey technique and the questionnaire instrument were applied. Regarding the results, 53% of the workers achieved training on the job, 100% of the owners indicated that the ethical principles are put into practice and 67% opted for teamwork Within the conclusions it was identified that The workers have received training within the workplace through audiovisual techniques while the types of training it was concluded that the workers were instructed before starting to work, on the other hand, responsibility was identified is one of the principles that stands out the most among its workers, it was finally concluded that teamwork is one of the values that workers put into practice.

Keywords: Training, business ethics, Techniques

# CONTENIDO

<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>DEDICATORIA</b> .....	v
<b>RESUMEN</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>CONTENIDO</b> .....	viii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	x
<b>INDICE DE FIGURAS</b> .....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA</b> .....	15
<b>2.1 Antecedentes</b> .....	15
<b>2.1.1 Variable capacitación</b> .....	15
<b>2.1.2 Variable Ética Empresarial</b> .....	19
<b>2.2 Bases teóricas de la investigación</b> .....	24
<b>2.2.1 Capacitación</b> .....	24
<b>2.2.1.1 Definición</b> .....	24
<b>2.2.1.2 Importancia</b> .....	25
<b>2.2.1.3 Características</b> .....	25
<b>2.2.1.4 Técnicas</b> .....	26
<b>2.2.1.5 Tipos</b> .....	28
<b>2.2.2 ética empresarial</b> .....	29



2.2.2.1 Definición.....	29
2.2.2.2 Importancia.....	30
2.2.2.3 Principios.....	30
2.2.2.4 Valores éticos .....	31
<b>III. HIPOTESIS .....</b>	<b>33</b>
<b>IV. METODOLOGÍA.....</b>	<b>34</b>
<b>4.1 Diseño de la investigación.....</b>	<b>34</b>
<b>4.2. Población y muestra.....</b>	<b>35</b>
4.2.1 Criterios de inclusión .....	36
4.2.2 Criterios de exclusión .....	36
<b>4.3 Definición y operacionalización de las variables.....</b>	<b>37</b>
<b>4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>39</b>
<b>4.5 Plan de análisis .....</b>	<b>39</b>
<b>4.6 Matriz de consistencia.....</b>	<b>40</b>
<b>4.7 Principios Éticos .....</b>	<b>42</b>
<b>V. RESULTADOS .....</b>	<b>44</b>
<b>Análisis de resultados.....</b>	<b>69</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>83</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>85</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>92</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Recibió capacitación dentro del ámbito laboral? .....	44
Tabla 2 ¿Qué técnica de capacitación ha recibido en relación a su trabajo? .....	45
Tabla 3 ¿Recibieron capacitación para mejorar la atención al cliente? .....	46
Tabla 4 ¿Considera que las técnicas de capacitación ayudan a desarrollar sus habilidades? .....	47
Tabla 5 Como trabajador ¿Qué técnica considera que es la más adecuada para reforzar sus conocimientos? .....	48
Tabla 6 ¿creen ustedes que la capacitación debe ser constante para mejorar la relación entre trabajadores? .....	49
Tabla 7 ¿Qué técnica de capacitación ha recibido dentro del ámbito laboral? .....	50
Tabla 8 ¿Considera usted que las técnicas de capacitación mejoran la relación entre jefes y subordinados? .....	51
Tabla 9 ¿Qué tipo de capacitación adquirió antes de empezar a laborar en la MYPE? .....	52
Tabla 10 ¿Recibió Capacitación directa para adquirir experiencia y lograr desarrollar las actividades de manera eficaz? .....	53
Tabla 11: ¿El propietario realiza la rotación de puestos para evaluar sus habilidades y virtudes? .....	54
Tabla 12 : ¿Recibió información precisa sobre el funcionamiento de la pollería antes de ser contratado? .....	55
Tabla 13: ¿Fueron instruidos acerca de los valores establecidos dentro de la MYPE? .....	56

Tabla 14: ¿Cree usted que la capacitación es importante para mejorar los niveles comunicativos entre trabajadores?.....	57
Tabla 15: ¿Los principios éticos se ponen en práctica dentro de la MYPE?.....	58
Tabla 16: ¿De los principios éticos cuales se enmarcan en la pollería? .....	59
Tabla 17: ¿Considera usted que se debe respetar las diversas tradiciones que mantienen sus trabajadores? .....	60
Tabla 18: ¿Cree usted que la solidaridad entre sus trabajadores es un principio que debería practicarse constantemente?.....	61
Tabla 19: ¿Cuál de los principios éticos considera que ayudaría a mejorar la capacidad de atención? .....	62
Tabla 20: ¿Qué principio aplicaría usted para incrementar la productividad de su MYPE?.....	63
Tabla 21: ¿Cuál de los valores éticos ponen en práctica los trabajadores? .....	64
<i>Tabla 22: ¿Cree usted que los valores éticos le ayudan alcanzar un compromiso social?.....</i>	<i>65</i>
Tabla 23: ¿Cree usted que el trabajo en equipo ayuda a desarrollar eficientemente las actividades en la MYPE? .....	66
Tabla 24: ¿Qué tipo de capacitación cree usted que fomentaría el trabajo en equipo? .....	67
Tabla 25: ¿Considera usted que mantener trabajadores íntegros ayuda a mantener la ética de su negocio? .....	68

## INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1:Diagrama circular que representa a: ¿Recibió capacitación dentro del ámbito laboral? .....	44
Figura N° 2: Diagrama circular que representa a: ¿Qué técnica de capacitación en relación a su trabajo? .....	45
<i>Figura N° 3: Diagrama circular que representa a: ¿Recibieron capacitación para mejorar la atención al cliente? .....</i>	<i>46</i>
Figura N° 4: Diagrama circular que representa a: ¿Consideran que las técnicas de capacitación ayudan a desarrollar sus habilidades? .....	47
Figura N° 5: Cómo trabajador ¿Qué técnica considera que es la más adecuada para reforzar sus conocimientos?.....	48
Figura N° 6: Diagrama circular que representa el “creen ustedes que la capacitación debe ser constante para mejorar la relación entre trabajadores” .....	49
Figura N°7: “Diagrama circular que representa “Qué técnica de capacitación ha recibido usted fuera del ámbito laboral.....	50
<i>Figura N° 8: Diagrama circular que representa “Considera usted que las técnicas de capacitación mejoran la relación entre jefes y subordinados” .....</i>	<i>51</i>
Figura N° 9 : Diagrama circular que representa el “Qué tipo de capacitación adquirió antes de empezar a laborar en la MYPE” .....	52
Ilustración 10: Diagrama circular que representa “Recibió Capacitación directa para adquirir experiencia y lograr desarrollar las actividades de manera eficaz” .....	53
Figura N° 11: diagrama circular que representa “El propietario realiza la rotación de puestos para evaluar las habilidades y virtudes” .....	54

Ilustración 12: Diagrama circular que representa “Recibió información precisa sobre el funcionamiento de la pollería antes de ser contratado” .....	55
Ilustración 13: Diagrama circular que representa “Fueron instruidos acerca de los valores establecidos dentro de la MYPE” .....	56
Figura N° 14: Diagrama circular que representa “Cree usted que la capacitación es importante para mejorar los niveles comunicativos entre trabajadores” .....	57
Figura N° 15: Diagrama circular que representa “los principios éticos se ponen en práctica dentro de la MYPE” .....	58
Figura N° 16: Diagrama circular que representa “De los principios éticos cuales se enmarcan en la pollería” .....	59
Figura N° 17: Diagrama circular que representa “Respetar las tradiciones” .....	60
Figura N° 18: Diagrama circular que representa el “Cree usted que la solidaridad entre sus trabajadores es un principio que debería practicarse constantemente” .....	61
Figura N° 19: Diagrama circular que representa “Cuál de los principios éticos considera que ayudaría a mejorar la capacidad de atención” .....	62
Figura N° 20: Diagrama circular que representa ¿Qué principio aplicaría usted para incrementar la productividad de su MYPE? .....	63
Figura N° 21 : Diagrama circular que representa “cuál de los valores éticos ponen en práctica los trabajadores” .....	64
Figura N° 22: Diagrama circular que representa “cuál de los valores éticos ponen en práctica los trabajadores” .....	65
Figura N° 23: Diagrama circular que representa “Considera usted que el trabajo en equipo mejora la satisfacción del personal”. .....	66

Figura N° 24: Diagrama circular que representa “Que tipo de capacitación cree usted que fomentaría el Trabajo en equipo”..... 67

Figura N° 25:Diagrama circular que representa “Considera usted que mantener trabajadores íntegros ayuda a mantener la ética de su negocio”..... 68

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel nacional e internacional las Micro y Pequeñas empresas son reconocidas como la unidad económica que se puede constituir por una persona natural o jurídica y pueden ser dirigidas por el mismo propietario adoptando la forma de persona natural o legal, las MYPE tienen como objetivo primordial desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios, (Noreña, 2019)

Las MYPE son de gran importancia en la dinámica económica del Perú, debido a que son una de las principales fuentes de empleo que solo exige una inversión inicial y permite el acceso de estratos de bajos recursos. Además, son el componente más importante dentro de la economía del país, debido a que a nivel nacional las MYPES brindan empleo al 85% de la población económicamente activa y generan cerca del 24% del PBI nacional. Es indudable que las MYPE abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, según datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el Perú existen 2 millones 332 mil 218 Empresas de las cuales más del 95% están colocadas en el régimen Micro y Pequeñas Empresas es por ello que son de gran consideración para la dinámica económica del Perú (Diario Gestión, 2019).

En el Perú según cifras del INEI el 83.3% de las Micro y pequeñas empresas actúan en la informalidad, sin embargo el número de trabajadores ascendió, lo que representa el 46,8% de la Población Económicamente Activa del país, es por ello que se considera que, las MYPE son el principal motor de la actividad comercial en la región Piura estas tienen un gran potencial de desarrollo y crecimiento por ello deben

recibir ayuda para mejorar su gestión empresarial y así ir creciendo de manera sostenible y puedan lograr innovar constantemente buscando estrategias de mercado y a raíz de esto puedan hacer frente a competidores más catalogados (Diario La República, 2019)

Las MYPE ofrecen como fortalezas la capacidad de liderar y asumir retos que se les presenten en el camino por más arduos que parezcan son capaces de sobrepasar los riesgos que se anticipen en cualquier situación tienen carácter de emprendimiento pero también presentan ciertas delimitaciones las cuales se presentan al momento que parten de la informalidad, permitiendo que terceros se involucren en su desarrollo, la desorganización, tal es el caso que hoy en día las MYPES del rubro pollerías se esfuerzan por tener más acogimiento en el mercado laboral respaldándose de su creatividad y voluntad de querer estar ubicados en un posicionamiento de crecimiento y desarrollo del país (Tello, 2015).

Además deben garantizar que los salarios y beneficios percibidos por los trabajadores cumplan con la normatividad legal. Asimismo no utilizar ni auspiciar el uso de trabajo forzado, ni apoyar o encubrir el uso de castigos corporales.

En lo que respecta al ambiente externo hace referencia a todos los factores que se relacionan con el exterior de las empresas dentro de ellos se encuentra el Análisis PESTEL que está conformado por factores Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, ecológicos y legales.

El factor **político legal**, hace mención a la ley 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”. Ley que ataca varios de los problemas de las MYPE, como



la informalidad, la falta de capital humano capacitado, los altos costos para innovar, esta ley tiene como finalidad incentivar la productividad y facilitar la inversión para que las entidades actúen de manera oportuna y eficiente incentivando así la participación de proveedores en la contratación pública por medio de un pago oportuno que contribuya a mejorar las condiciones de competencia (Diario El Peruano, 2015)

Asimismo se resalta que mediante la ley establecida las empresas ya no se definirán por su número de trabajadores sino por el tamaño de sus ventas permitiendo así que una microempresa pueda contar con más de 10 trabajadores y tener ventas anuales hasta por un máximo de 150 UIT y para la pequeña empresa en lo que respecta a ventas es de entre 150 UIT hasta 1700 UIT, Si una microempresa supera el monto de ventas que manda la ley podrá tener plazo de un año para pasar ya como pequeña empresa al régimen laboral especial que le correspondería. De igual modo, si una pequeña empresa vende más de lo establecido tendrá hasta tres años para pasar al régimen general, (Diario El Comercio, 2015)

Para el funcionamiento de un restaurante, pollería o lugar en donde se manipulen alimentos se debe tener muy en cuenta como requisito primordial. La Norma Sanitaria para el Funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines, la misma que fue aprobada por la Ley 26842 “Ley General de Salud” con la finalidad de asegurar la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas de consumo humano en las diferentes etapas de la cadena alimentaria, como adquisición, transporte, recepción, almacenamiento, preparación y comercialización en los establecimientos de expendio de comida, (Diario Oficial El Peruano, 2018).

Desde el punto de vista **económico** las MYPE generan un 70% de la mano de obra nacional sin embargo son las más excluidas de la economía debido a que se encuentran consideradas como empresas con infraestructura tecnológica deficiente, con baja productividad y competitividad es por ello que su participación al PBI Nacional es menos del 40% siguiendo en descenso debido a que el 99% de las empresas del Perú son MYPE, es así que se les exige a las micro y pequeñas empresas que se formalicen tomando en cuenta que la legislación laboral y tributaria es muy rígida, (Diario Gestión, 2016)

El Perú es un país que se encuentra en los puestos más altos de emprendedores en todo Latinoamérica. Es así que en la actualidad las Micro y Pequeñas empresas son una de las mayores potenciadoras del crecimiento económico del país, generando el 47% de empleo en todo América Latina. Por otro lado se resalta que las Micro y Pequeñas Empresas aunque son generadoras de empleo y aportan a la economía del país la gran mayoría son informales en un porcentaje del 83% debido a que no están registradas en la SUNARP como personas jurídicas y a su vez, no cumplen con las formalidades. El otro 17% está conformado por MYPES formales (Vilela & Marcelo, 2016).

Sin embargo el crecimiento destacable empezó a disminuir debido a la propagación del coronavirus (Zars Covid 19) el cual se inició en Perú el 6 de marzo del 2020 con el primer caso de un extranjero que llegó al país, esta pandemia ocasionó una baja total del crecimiento económico en nuestro país, siendo así que más de un total de 7,124 empresas solicitaron su licencia sin goce de haber, resaltando que el total de las empresas que más utilizaron esta herramienta de suspensión son hoteles y restaurantes sumando un porcentaje del (32%) de las empresas (Flores, 2020).

En lo que respecta a la economía del Perú, el gerente general del instituto Peruano de Economía señaló que a causa de la expansión del virus la economía peruana podría llegar al 1% al finalizar el 2020. Por otro lado el gerente de inversiones de AFP habitud indicó que mientras la economía este casi paralizada, el Perú no puede indicar cifras negativas para este periodo (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020).

Por tanto las Micro y Pequeña Empresas deben cumplir los reglamentos establecidos en los regímenes de competitividad, capacitación, formalización y desarrollo de las mismas actuando con responsabilidad y desarrollándose de manera legal ante el nivel competitivo que se presenta en el entorno y por ende también deben acaparar las normas que se les presentan.

Para el **factor tecnológico** se establece que en el Perú el uso de herramientas tecnológicas es aún muy limitado. Es por ello que incrementa la informalidad, la nula capacitación que se le brinda a las MYPE, la injusticia tributaria y los pocos recursos estatales que se destinan a la investigación, a la ciencia y a la tecnología, es así que el 93% de las MYPE percibe que el uso de la tecnología es un gasto y opta por prescindir de su uso. Limitándose a una amplia gama de herramientas que les ayudaría en: elevar sus ventas, reducir costos, conectarse con otras pymes, aumentar su mercado de venta, nuevas oportunidades comerciales, mejora el acceso a la información, mejora la gestión administrativa interna de la MYPE, aumenta la transparencia con el sector público y privado, facilita acuerdos comerciales y otros (Diario Uno, 2017).

Del mismo modo el viceministro de MYPE e industria índica que el 96% de las empresas formales tienen acceso a Internet y solo el 60% usa algún tipo de

herramienta digital, muchas Micro y Pequeñas Empresas no las usan por falta de conocimiento, acceso u alto costo, asimismo señala que las micro y pequeñas empresas que no hagan uso de la tecnología no son competitivas y no están capacitadas para innovar algo nuevo que le haga frente a la competencia así mismo recalco que el uso de las tecnologías permitirá que dichas MYPE puedan duplicar sus ventas (Diario La República, 2017).

Según información de Cofide, indica que los empresarios deben potenciar sus actividades de creatividad e innovación, dado que más del 80% de Micro y Pequeñas Empresas actúan de manera automática y carecen de las herramientas necesarias para ser competitivas en el mundo globalizado, si bien es cierto los empresarios peruanos tienen niveles altos de emprendimiento, pero el porcentaje de capacitación es muy limitado en un 15% y 20%, por ello es necesario que los emprendedores estén aptos para asumir retos de lo contrario no podrán mantener una competencia elevada, ya que hoy en día el mundo paga por productos innovados, y si no existe capacitación los Micro Empresarios estarán alejados de la coyuntura (Gonzales L. , 2016)

En cuanto a las pollerías del AA.HH tacalá no hacen uso de la tecnología debido a que les genera un costo masivo y no se sienten en la capacidad de darle el uso adecuado a este factor, sin tomar en cuenta que sus altos niveles de contactos incrementarían y podrían hacerle frente a la competencia con mayor fuerza si utilizaran la tecnología como un plus de innovación.

Respecto al **factor social** en el año 2015 el distrito de castilla en cuanto a población tiene el 73 163 (51.1%) mujeres y el 70 040 (48.9%) hombres, evidenciando así que la población de mujeres es mayor en 2.2 puntos porcentuales en comparación

con la población del sexo masculino, siendo así que la estimación de la población de adolescentes, comprendido en el rango de edad de 12 a 17 años, representa el 11.1% (15 913) de la población total del distrito. Asimismo el Instituto Nacional de Estadística en el año 2016 indico que el 61.5% de la población de 6 a más años de edad, de acuerdo a su ocupación, son trabajadores independientes, el 39.8% son trabajadores dependientes, el 1.8% son trabajadores del hogar, el 0.7% son empleadores y el 0.6% son trabajadores familiares no remunerados. Para la población de 12 a 17 años de edad, el 60.8% son trabajadores independientes, el 28.6% son trabajadores dependientes, el 7.2% son trabajadores familiares no remunerados, el 3.0% son trabajadores del hogar y sólo el 0.7% son empleadores (Ministerio de Justicia, 2016).

En lo referente a la **cultura** las MYPE son consideradas de tipo tradicional debido a que estas no hacen uso de la tecnología y se basan principalmente en las costumbres y creencias que se dan de generación en generación, esto se ve reflejado en las pollerías partiendo desde la preparación del pollo que son hechos en hornos o ladrilleras artesanales, otro aspecto que hace referencia son las promociones a las que están esperanzados los consumidores para disfrutar ya sea en familia o con amigos es así que las costumbres son parte de las pollerías, otro punto importante es el de precios y calidad que de acuerdo a la ubicación de la MYPE es que se puede identificar los clientes que buscan calidad y los que solo quieren precios rebajados.

Es así que los restaurantes pollerías permiten generar puestos de trabajo y ayuda a reducir los índices de pobreza en la región, permitiéndole crecer en el sector micro empresarial, tomando acciones activas y emprendedoras con un mejor criterio y buscando siempre lo mejor para su crecimiento.

En el nivel competencia se plantea las 5 fuerzas competitivas de Porter que puede afectar las operaciones o estabilidad de una empresa dentro de las cuales tenemos el poder de negociación de clientes, aquí los clientes pueden presionar para que disminuyan los precios, exigiendo mayor calidad en los productos o pedir mayor servicio. Poder de negociación de los proveedores, en esta segunda fuerza los proveedores puede tener un poder de negociación efectivo sobre los miembros de un sector mediante un aumento de los precios o mediante una reducción de la calidad de los bienes y servicios ofrecidos. Amenaza de productos sustitutos, la entrada de productos o servicios sustitutos limitan las posibilidades de un sector, ya que establecen un tope a los precios de venta que el propio sector puede fijar. Entrada de nuevos competidores y rivalidad competitiva, conseguir una posición privilegiada en el sector (Carazas, 2017)

Por tanto, se analizara cuál es la amenaza de entrada de nuevos competidores, la rivalidad que existe entre los que ya están, y la amenaza de productos sustitutos, en este caso para el rubro pollerías una de las principales amenazas son los grandes Restaurant Pollerías o ya sea pollos y parrillas que se encuentran ubicados en los grandes supermercados los cuales brindan una atención especializada, creando así una gran competencia para las pollerías ubicadas en los AA.HH , otro aspecto importante que resalta es la buena atención al cliente esto se debe a que mantienen su personal capacitado.

De la misma forma otra amenaza para las pollerías son los productos sustitutos que se presentan como otra forma de competencia para las pollerías entre ellos se pueden mencionar Rocky, Norky, Pardos Chicken, estos se presentan como un gran

rival para las pollerías, del mismo modo el alto consumo del pollo broaster es considerado un fuerte competidor para las pollerías.

En su opinión Daniel Tejada presidente del sub comité de gastronomía señala que el mal servicio, el poco cuidado en higiene y mala gestión administrativa en la gran mayoría de las pollerías las llevan al fracaso o al cierre por completo, por ello resalta que el servicio y la calidez hacia los clientes es la clave, de la misma forma, la capacitación sobre qué respuestas o acciones debe tomar ante un reclamo, de eso dependerá el éxito y supervivencia de tales negocios (Diario Perú 21, 2012)

Muchas veces la responsabilidad social se liga a las empresas grandes sin darse cuenta que en las MYPE el uso de la RS es más frecuente debido a la relación del entorno y cercanía con los clientes es así que la responsabilidad social también puede mejorar la reputación de una micro y pequeña empresa, lo que implica fortalecer la forma en que gestiona sus esfuerzos de comunicación y marketing para atraer nuevos clientes y aumentar su presencia en el mercado, además que si una empresa desea ser reconocida como socialmente responsable debe introducir cambios en sus procesos y prácticas para mejorar sus impactos económicos, sociales y ambientales, construyendo un sistema de gestión para asegurar la permanencia de los cambios inducidos por la RSE (Diario Gestión, 2016).

En el ambiente interno la gran parte de MYPE no cuenta con un **personal** altamente capacitado por ello los trabajadores de las Micro y Pequeñas empresas carecen de conocimientos por ende este factor no permite que el personal de trabajo desarrolle sus conocimientos, habilidades y actitudes de una manera eficaz, esto se

debe también a que la gran parte de MYPE del Perú no son competitivas y al mismo tiempo presentan niveles muy bajos de productividad (MundoMYPE, 2016)

Según COFIDE Más del 80% de las micro y pequeñas empresas peruanas desarrollan su actividad de modo intuitivo y carecen de los elementos necesarios para ser competitivas en un mercado globalizado como el que enfrenta el país, (Diario Gestión, 2014)

Ante los cambios en el entorno laboral y empresarial, la capacitación es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas de contar con un personal calificado, productivo y con un mejor sentimiento de autorrealización, asimismo la capacitación en todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Capital Humano y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización (Guevara, 2015).

En lo que respecta a las MYPE del rubro pollerías en la gran mayoría no capacitan a su personal es por ello que la atención al cliente en muchas de estas es ineficiente siendo así que los trabajadores sienten cierta incapacidad de atender una queja o reclamo, las MYPE del rubro pollerías no invierten en capacitación para su personal debido a que genera un costo, esto se debe a que fueron creadas a raíz de la necesidad de crecer económicamente y la falta de puestos de trabajo por ello los que dirigen estas pollerías solo se encargan de cuidar el capital invertido y poder obtener mayores ganancias.

En lo que respecta al **material** que utilizan las pollerías se establece que hacen uso de lo necesario más no de lo suficiente, siendo así que las pollerías no utilizan la innovación tecnológica, en lo que respecta a pagos, no brindan boletas electrónicas,



solo se limitan a brindar boletas escritas y que los propios empleados se acercan a los comensales adquirir el respectivo pago, cuentan con un aproximado de 15 mesas dentro de ellas cuatro sillas las cuales en algunos de los casos no se encuentran en buen estado ni tienen un aspecto físico llamativo, para entretenimiento de los clientes solo cuentan con un televisor, para el mantenimiento de los ingredientes a prepararse cuentan con un congelador y un refrigerador para las bebidas gaseosas, no cuentan con sillas especiales para niños o personas de la más alta edad.

Las pollerías cubren la necesidad de las familias por comer un producto de calidad los fines de semanas o en eventos festivos a un precio accesible, debido a los bajos recursos económicos con los que se cuenta. Cubre las necesidades a familias de nivel socioeconómico medio alto.

Para lo que es **infraestructura** mayormente las pollerías están ubicadas en locales que se encuentran en las avenidas y zonas transitables, en algunos de los casos los locales son propios y mayormente son alquilados, los lugares tienen un aproximado de 40 metros cuadrados, contando el espacio para la atención al público, otro espacio para almacenar los productos, y otro ambiente para la preparación de los pedidos.

LAS MYPE formalmente cuentan con la facilidad de acceder a fuentes de financiamientos provenientes de entidades bancarias, cajas rurales y cooperativas de ahorro y crédito. Lo beneficioso de optar por una alternativa es que no se arriesga el patrimonio personal por lo que surge la oportunidad de establecer mecanismos o cronogramas de pagos, además las Micro y Pequeñas empresas han ayudado en el crecimiento de la economía tanto como de nuestro país como de Piura por ello que las entidades son capaces de arriesgar y garantizarles créditos para hacer crecer su

negocio, por ello se advierte a los pequeños y medianos empresarios tener especial cuidado al escoger líneas de sobregiro bancario y tarjetas de crédito como mecanismos de financiamiento, debido a que implican una TEA que bordea el 98%, la de éstas últimas se acerca al 70% (Diario Gestión, 2015).

Los restaurantes son las MYPE que más ofertas de crédito adquieren por las entidades financieras ya sea a través de publicidad o de manera personal, uno de los factores que motiva a los restaurantes adquirir estos créditos es el pago en cuotas mensual lo cual esto permite que su negocio incremente sus ingresos y de esa manera pueda cumplir con los pagos correspondientes, ya sean mensuales como anuales.

En la gran mayoría las Micro y Pequeñas Empresas peruanas no son competitivas. Esto se debe a que mayormente trabajan en la informalidad, utilizan tecnología artesanal o intermedia, no cuentan con mano de obra calificada y desconocen las estrategias de gestión empresarial, por ello presentan bajos niveles de productividad y competitividad”.

En tanto la parálisis económica generada por el “Covid 19” afectara en su gran mayoría el rubro restaurantes (Pollerías, Cevicherías, Picanterías, Chifas, Juguerías), de modo que se efectuaran grandes cifras de desempleo y pobreza. Muchos de los propietarios del rubro pollerías son trabajadores que crecieron independientemente y hoy en día están enfrentando una crisis económica, debido a la falta de ingresos y la necesidad de liquidez para cubrir sus compromisos con proveedores, trabajadores y proteger su mismo capital, es por ello que muchos de los empresarios esperan programas que ayuden a la estabilidad de sus negocios (Diario Gestión, 2020)

En la actualidad las MYPE se desarrollan a través de factores internos como externos, de la misma forma se establece que la capacitación es un aspecto importante que deben tomar en cuenta las Micro y Pequeñas Empresas para su desarrollo y nivel competitivo, en base a esta premisa se puede enunciar el siguiente problema: “Qué características tiene la capacitación y la ética empresarial en las MYPE rubro pollerías del AA.HH Tacalá (Piura) año 2018, cuyo objetivo general es Determinar las características que tiene la capacitación y la ética empresarial en las MYPE rubro pollerías del AA.HH Tacalá (Piura) año 2018 y los objetivos específicos son (a) Identificar las técnicas de capacitación en las MYPE rubro pollerías del AA.HH Tacalá (Piura) año 2018, (b) Definir los tipos de la capacitación en las MYPE rubro pollerías del AA.HH Tacalá (Piura) año 2018, (c) Identificar los principios éticos en las MYPE rubro pollerías del AA.HH Tacalá (Piura) año 2018 (d) Conocer los valores éticos en las MYPE rubro pollerías del AA.HH Tacalá (Piura) año 2018.

La presente investigación se justifica de forma práctica porque la universidad católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH-CATOLICA) según ley universitaria 30220, ha determinado que para la obtención del título profesional se debe realizar una tesis. Además, Porque las MYPE no cuentan con suficiente información y se busca ayudarlas dándoles información necesaria.

Es teórica porque según Chiavenato en el (2013) define a la capacitación como el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos, de la misma forma la capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo,

actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

Según Aguilar en el (2015) señala que la ética para las empresas es una fortaleza en el mediano y largo plazo, además es la seguridad de contar con una organización sana, honesta y transparente. Es así que ética empresarial significa disfrutar de la verdad en el cumplimiento de sus compromisos, y ser reconocida como íntegra y honrada. Un clima permanente de comportamiento ético en las empresas es un factor de desarrollo económico y social y por lo tanto muy valioso para el país y para toda su población.

Es metodológica porque usa investigación científica y se acude a expertos para obtener información certera que ayude en el desarrollo de nuestra tesis de acorde a lo que haga referencia nuestro título de investigación además se hace uso de estadística para determinar el tamaño de la muestra, adquirir datos y así ordenar y analizar la realidad estudiada.

En lo que respecta a la delimitación de la investigación se basó en cuatro alcances: Delimitación temática que abarca las variables en estudio, en este caso la capacitación y ética Empresarial, para la delimitación psicográfica fueron las MYPE rubro Restaurant Pollerías, por consiguiente esta la delimitación del espacio que son las MYPE del AA.HH Tacalá- Piura, finalmente esta la delimitación temporal, el tiempo en que se realizó la investigación, en el año 2018.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Variable capacitación

Nowel (2015), en su tesis titulada “Capacitación y servicio al cliente en los restaurantes salón el Tecun y pasaje mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango, tesis presentada en la Universidad Rafael Landívar (Guatemala) tuvo como objetivo general Establecer cómo se relaciona la capacitación en el servicio al cliente en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo y realizo una investigación de tipo descriptiva y método compuesto por proporciones.

Concluyo que la limpieza de mesas y sillas es satisfactoria para los comensales, sin embargo, es necesario enfocarse en la limpieza de sanitarios para mejorar el servicio, ya que es un área importante de las empresas que necesita mayor atención en la higiene. Además indicó que las personas que llevan más de cinco años dentro de las empresas, no han recibido capacitaciones, mucho menos aquellas que traten sobre servicio al cliente.

Medina, Saravia, & Torres (2015), presentaron una investigación titulada “diagnóstico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el sector de restaurantes de primera categoría en la ciudad de san miguel; año 2015”, presentada en la universidad el Salvador, el objetivo general de la investigación fue realizar un diagnóstico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el

sector de restaurantes de primera categoría en la ciudad de san Miguel realizaron una investigación de tipo descriptiva correlacional no experimental.

Concluyo que el sector de restaurantes de primera categoría no cuenta con procesos de capacitación planificados, solamente se realizan capacitaciones de manera eventuales para mejorar algunas deficiencias que se presentan en el trato con los clientes, las cuales son impartidas por los mismos encargados pero éstas se realizan de manera espontánea.

Perez (2015), en su tesis nombrada “Plan de capacitación para optimizar la calidad del servicio del Restaurante Cocolón de la Ciudad de Guayaquil” presentada en la universidad de Guayaquil (Ecuador), cuyo objetivo general es desarrollar un plan de capacitación para la optimización de la calidad del servicio del restaurant Cocolón. Realizo una investigación de tipo cuantitativa y cualitativa. Llegó a concluir que en el restaurante Cocolón, el personal que labora necesita un plan de capacitación para fortalecer y optimizar su calidad de servicio, de esta manera el cliente interno podrá ofrecer a los comensales un mejor servicio y estos estarán más a gusto en el local, aumentando la afluencia de los clientes actuales y los posibles clientes a captar.

Noda (2017), en su tesis denominada “Capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de mar y piedra de la ciudad de Huánuco 2017” presentada en la Universidad de Huánuco (Huánuco- Perú), tuvo como objetivo general Medir la relación de la capacitación con el desempeño laboral en los trabajadores de la cevichería de mar y piedra de la ciudad de Huánuco 2017 utilizo una metodología de tipo descriptivo no experimental transaccional correlacional.

Concluyo que el 87.5% de los encuestados respondieron que la capacitación contribuye a mejorar sus habilidades, además señalo que el 75% de los encuestados respondió que siempre existe trabajo en equipo en el desarrollo de las actividades.

Sánchez (2014), En su tesis denominada “Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en “el restaurant mar picante” de la ciudad de Trujillo” presentada en la universidad Privada Antenor Orrego (Trujillo), tuvo como objetivo general elaborar un plan de capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo tuvo una investigación de tipo cualitativa experimental. Concluyo que las principales necesidades de capacitación del personal del restaurant Mar picante se manifestaban de la siguiente manera. En primer lugar habilidades de atención al cliente, motivación y liderazgo, debilidades y fortalezas, trabajo en equipo y buena relación entre jefes y subordinados.

Julcahuanga (2013 ), en su tesis titulada “Evaluación de las estrategias de capacitación del programa de capacitación laboral juvenil PROJOVEN, para la inserción laboral de jóvenes entre 16 a 24 años en la ciudad de Piura” presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú (Lima-Perú). La metodología empleada es de tipo descriptiva.

Concluyo que las estrategias de selección de las Entidades de Capacitación ECAPS por parte del Programa Pro Joven, exige a las instituciones postulantes cumplir con los siguientes requisitos estipulados en los convenios tales como: infraestructura, equipamiento, laboratorios, talleres, insumos y materiales adecuados en cantidad y

calidad, así como el cumplimiento de todos los términos de referencia establecidos en el convenio que se firma.

López (2016) En su tesis titulada “Caracterización de la capacitación y evaluación del desempeño en las MYPE rubro pollerías en urbanización Ignacio Merino Piura, año 2016” presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura-Perú) tuvo como objetivo general identificar las características de la capacitación y evaluación del desempeño en las MYPE rubro pollerías en urbanización Ignacio Merino Piura año 2016. Realizo una investigación de tipo descriptiva con un nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal.

Llego a concluir que los trabajadores no reciben capacitaciones ni fueron informados acerca del funcionamiento y valores de la pollería, es por ello que les gustaría que se implantaran talleres para dictar el curso de capacitación tomándose en cuenta temas con respecto a la atención al cliente y etiqueta social, además indica que Con respecto al contenido de capacitación los empleados si reciben información respecto de la empresa y desarrollan sus habilidades en la empresa aumentando la productividad, a su vez el desarrollo de sus actitudes benefician a las MYPE ayudando a resolver problemas a diario en la empresa.

Dominguez (2015) en su tesis nombrada “Capacitación y productividad en las MYPE de abarrotes de Morropón Piura período 2014” presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura-Perú), realizo una investigación de tipo descriptiva con un nivel de investigación cuantitativa y un diseño no experimental transaccional..



Concluye que de acuerdo a la vida actual del mundo empresarial la capacitación contribuye en todos los niveles, es por ello que el 65% de los trabajadores considera que trae beneficios de capacitación, dentro de ellos el 30% de los trabajadores considera el aumento del nivel de satisfacción con el puesto que desempeña, seguida de la alternativa favorece la confianza entre jefes y subordinados, desarrollo personal, ayuda a lograr metas individuales, ayuda a solucionar problemas y tomar decisiones mientras que un 10% ayuda a la formación de líderes.

Román (2016), realizó un trabajo de investigación denominado “Caracterización de la capacitación y competitividad en las MYPE de servicio rubro pizzería en el centro de Piura, año 2016” presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura-Perú), desarrollo una metodología de tipo descriptiva con un nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal.

Concluye que las MYPE solo cumplen con la primera clase de capacitación que es la capacitación para el trabajo la cual consiste en capacitar a sus trabajadores al momento de ingresar e informar sobre el funcionamiento de la empresa buscando así que los trabajadores se adapten al trabajo, pero después pierden la motivación porque no se cumple la segunda y tercera clase de capacitación las cuales son, capacitación promocional y capacitación específica. Asimismo indico que en las MYPE realizan como actividad de capacitación las charlas para sus trabajadores, estas no imparten con frecuencia, se recomienda brindar más tiempo para realizar la capacitación.

### **2.1.2 Variable Ética Empresarial**

Velásquez & Tarazona (2016), en su tesis nombrada “Percepciones y actitudes sobre ética empresarial en los procesos de servicio al cliente, liderados por

los egresados graduados durante los años 2012 y 2013 de la Maestría en Administración de la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga” presentada en la Universidad Santo Tomas Bucaramanga (Colombia). Tuvo como objetivo general Analizar cuáles son las percepciones y actitudes sobre ética empresarial, en cuanto a valores, como: respeto, solidaridad, justicia, responsabilidad y honestidad, de los egresados de la Maestría en Administración de la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga, graduados en el 2012 y 2013 que lideran procesos de servicio al cliente en empresas del área metropolitana de Bucaramanga. Realizaron un estudio metodológico cuantitativo y cualitativo con alcance exploratorio, con un diseño transversal.

Llegaron a concluir que el 50% de las respuestas en las que se manifiestan no siempre se mantiene una actitud de respeto con el consumidor. En cuanto a la solidaridad con el cliente, las respuestas indican que algunas de sus empresas se preocupan por el bienestar y la seguridad de los clientes y cuentan con un departamento de Servicio al Cliente. Pero igual a la pregunta sobre respeto en las respuestas de este valor también se encuentra que apenas el 50% actúa de manera favorable en la atención al consumidor, la otra mitad carece de medios que fomenten la solidaridad. En el tema de la responsabilidad se destaca que en el 66.7% de las respuestas de los egresados de la Maestría en Administración es positiva, ya que sus empresas responden a las expectativas de sus consumidores, proporcionando productos y servicio de máxima calidad de acuerdo con sus especificaciones.

Cano, (2011) Presento una investigación titulada “Percepción de la ética y la responsabilidad social empresarial en los ejecutivos de monterrey” presentada en la

universidad Autónoma de Nuevo León (México). Realizo una metodología de tipo cualitativa.

Concluye que la Ética empresarial es concebida como el deber ser y su aplicación a través del código de valores y los procedimientos de operación de la empresa, no existe en los ejecutivos la percepción de la ética como un proceso reflexivo de toma de decisiones estratégicas, con excepción de una de las trasnacionales mexicanas en el resto de los ejecutivos la perspectiva de la ética en los administradores está centrada en la conducta y en la aplicación del código de ética y valores para controlar la conducta de los empleados en el interior de la organización o de los proveedores en el exterior.

Aguilar (2016) en su tesis titulada “trabajo en equipo y clima organizacional aplicada a los colaboradores del hotel campo de quetzaltenango” trabajo de tesis presentado en la Universidad Rafael Landívar (Guatemala), plasmo como objetivo general Determinar la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional, presento una investigación de tipo cuantitativa y diseño descriptivo

Llegó a concluir que el trabajo en equipo en la empresa está relacionado a la atención al cliente porque favorece la capacidad de atención y consideraciones que se le estima a los clientes por parte de lo trabajadores y de manera voluntaria, además señala que el trabajo en equipo no es reforzado en la empresa por un buen jefe que dirige las acciones de sus colaboradores, porque en ocasiones se ausenta de sus labores y no hay respuesta a las necesidades que se presentan.

Blanco (2018) En su tesis titulada, “Responsabilidad Social Empresarial en la cevichería el tigre, Puerto Maldonado 2018” trabajo de tesis presentado en la Universidad Andina del Cusco (Puerto Maldonado), plasmo como objetivo general Determinar cómo es la Responsabilidad Social y Ética Empresarial en la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018, presento un diseño metodológico no experimental, transaccional. Concluyo que Los valores y principios éticos en la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018 se muestran de manera regular, éstos se manifiestan de una manera esporádica y no lo suficiente como para lograr una base sólida y establecer una adecuada RSE en la empresa.

Además, señalo que en la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado se identificaron malas prácticas en la empresa que obstaculizan el desempeño eficaz de la responsabilidad social empresarial como falta de identificación, falta de conocimiento sobre los derechos de los trabajadores, incumplimiento de políticas ambientales, baja educación ambiental y falta de solidaridad entre trabajadores

Valladares (2017), en su tesis “Ética empresarial en la toma de decisiones de las MYPES exportadoras de productos químicos orgánicos e inorgánicos de Lima metropolitana 2016” presentada en la Universidad San Ignacio de Loyola (Lima-Perú) la metodología empleada es de tipo correlacional con un diseño cuantitativo y correlacional. Concluye que las personas que toman las decisiones en la empresa, o simplemente decisores, creen tanto que el negocio como ellos tienen un comportamiento ético, sin embargo no se materializa en papeles éticos o componentes explícitos como código de ética, manual de políticas, línea de reportes, etc. Adicionalmente toman criterios económicos para tomar decisiones, excluyendo parámetros éticos.

Saravia (2018) en su tesis denominada “Propuesta de un sistema de control de costos de alimentos y bebidas y su incidencia en la Gestión y Ética Empresarial de restaurantes del distrito de los olivos-Lima Metropolitana, año 2016 - 2017” presentada en Universidad Nacional de Trujillo (Trujillo-Perú) tuvo como objetivo general Señalar como el Sistema de control de costos de alimentos y bebidas incide tanto en la gestión y ética empresarial de restaurantes en el distrito de Los Olivos – Lima Metropolitana, año 2016-2017. Realizo una investigación de tipo descriptiva y diseño documental.

Llego a concluir que uno de los objetivos principales dentro de un restaurant son la práctica de principios y valores éticos; y la implantación de un sistema de control, siendo así que la solidaridad, calidad y responsabilidad dentro del restaurante es esencial para su adecuado funcionamiento.

Távora (2016) en su tesis titulada “Nivel de práctica de valores ético morales en los colaboradores de tres áreas administrativas de la universidad de Piura” Presentada en la Universidad de Piura (Piura-Perú). La metodología empleada es tipo descriptiva de nivel transaccional y diseño no experimental. Concluye que la práctica de los valores constituye un elemento inherente a las organizaciones, el mismo que sirve para fortalecer la convivencia organizacional y, por ende, lograr mejores resultados en el desempeño de las personas que conforman una organización.

Además, señala que la Responsabilidad es uno de los valores que más predomina respecto al resto de valores, dentro de la empresa no predomina compañerismo entre trabajadores dejando de lado la solidaridad y la integridad para un buen funcionamiento de la MYPE.

Villavicencio (2016) en su tesis denominada “La educación en valores y su consolidación como proceso democrático” Presentada en la Universidad Nacional de Piura (Piura-Perú), la investigación metodológica empleada es de tipo descriptiva nivel experimental.

Concluyo que los valores éticos no son predisposiciones innatas, no son hereditarios, hay que descubrirlos, formarlos, construirlos y así tener una sociedad más justa. Los valores nos van enseñando a formarnos como unos profesionales con ética, para así ser útiles a la sociedad, además se considera que la eficiencia es un método que ayuda en la productividad de las organizaciones logrando así resultados eficaces

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1 Capacitación**

#### **2.2.1.1 Definición**

La capacitación es el factor fundamental que proporciona a los empleados mejoras en sus competencias profesionales y capacidades interpersonales, abriendo así oportunidades para su crecimiento al interior de la organización. Del mismo modo se indica que la capacitación es el proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas. Es así que reditúa en el individuo como progreso personal y en beneficio de sus relaciones con el medio social (Frigó , 2016)

Algunas empresas consideran la capacitación de un empleado como un proceso continuo que comienza desde la inducción o capacitación de inducción, en el cual dan a conocer al nuevo colaborador los principios, las políticas, procedimientos, los sistemas de calidad empleados, la cultura organizacional, sus derechos,

obligaciones y el entorno en el cual van a trabajar. Es así que la necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea y lo que sabe realmente. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño o descripciones de perfil de puesto (Universidad ESAN, 2016).

#### **2.2.1.2 Importancia**

Muchas organizaciones observan la capacitación como un gasto innecesario y no como una inversión que beneficiará tanto a la empresa como a sus colaboradores, es por ello que se especifica que la capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar una empresa, ya que una planificación adecuada del componente humano en una organización que requiere de una política de capacitación permanente. Es así que la capacitación es de gran importancia en las organizaciones porque contribuye al desarrollo de los colaboradores tanto personal como profesional. Por ello, las empresas deben encontrar mecanismos que den a su personal los conocimientos, habilidades y actitudes que se requiera para lograr un desempeño óptimo y en conjunto durante toda la estadía del trabajador dentro de la organización, informando y capacitando al personal acerca del funcionamiento de la organización (Díaz, 2015).

#### **2.2.1.3 Características**

Según Recursos Humanos , (2017) señala que la capacitación del personal es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos dentro de la organización, por ello indica que las características de la capacitación de personal son.

- Medición: La capacitación debe ser medible en calidad y cantidad, es decir la cantidad de horas ofrecidas de capacitación en las empresas.
- Resultados: Los resultados de la capacitación deben ser visibles a mediano plazo, por lo menos.
- Participación activa de los capacitados: En cualquier curso de capacitación vale la participación activa de los capacitados. Ya sea una capacitación presencial o vía elearning. Asimismo indican que los cursos donde habla una sola persona todo el tiempo ya no son productivos, es por ello que resaltan que la participación activa al menos la final de la misma con dudas, preguntas, incluso con opiniones contrarias y debates sobre lo expuesto son muy importantes.
- Variedad. La capacitación debe incluir opciones variadas de docentes, ejercicios, tipos de dictado e incluso variedad de lugares de dictado. Esta característica de la capacitación ayuda a mantener la atención de las personas a que no se convierta en algo monótono, aburrido y soporífero.

#### **2.2.1.4 Técnicas**

Son las diversas formas que existen para organizar, implementar y ejecutar los procesos de enseñanza de manera que se puedan alcanzar los objetivos de aprendizaje previstos. Es así que la elección de un método y una técnica determinados depende, fundamentalmente de los recursos disponibles, de los objetivos de aprendizaje que se persiguen en la acción de capacitación de que se trate y, especialmente, del perfil de las personas que serán capacitadas (Segovia, 2016)

Garzamont (2016) Señala que existen técnicas de capacitación que ayudan a identificar y perfeccionar las habilidades y capacidades de sus trabajadores y se clasifican de la siguiente manera:



- Conferencias: Las conferencias o exposiciones constituyen métodos prácticos y fáciles de ejecutar, es una manera rápida y sencilla de proporcionar conocimientos a grupos grandes de personas, se puede acompañar de materiales impresos para facilitar el aprendizaje asimismo se pueden usar proyectores para presentar imágenes, gráficos, fotografías, grabaciones de videos o películas para facilitar el aprendizaje.
- Juego de roles: Se utiliza esta técnica en la capacitación para enseñar técnicas de venta, de entrevista, para dirigirse a grupos, resolver conflictos y lograr negociaciones o desempeñar cargos de más responsabilidad como jefes o supervisores. Consiste en hacer que los profesionales desarrollen roles de acuerdo al cargo o tareas que desempeñaran.
- Técnicas audiovisuales: La presentación de información a los empleados mediante técnicas audiovisuales como películas, circuito cerrado de televisión, cintas de audio o de video puede resultar eficaz, en la actualidad estas técnicas se utilizan con mucha frecuencia. Los audiovisuales son más costosos que las conferencias convencionales.
- Simulaciones: Es una técnica en la que los empleados aprenden en el equipo real o en equipos de simulación la ejecución de sus tareas por ejemplo simulación de manejo de máquinas, vehículos, aviones, etc. que utilizaran en su puesto pero en realidad son instrumentos fuera del mismo. Esta capacitación busca obtener las ventajas de una simulación y corregir los errores sin colocar realmente en el puesto a la persona en capacitación ni arriesgar el deterioro o accidentes con las máquinas.

### 2.2.1.5 Tipos

El propósito de la capacitación es aumentar los conocimientos y destrezas de los empleados, de manera que estos desempeñen sus ocupaciones de forma más eficaz, incrementando los niveles de rendimiento de la empresa, por ello se plantean diversos tipos de capacitación (Bermúdez, 2015).

**Capacitación en el puesto:** Aquí la persona aprende una tarea o una destreza mediante su desempeño real. Consiste en asignar nuevos empleados a los trabajadores o a los supervisados experimentados que se encargan de la capacitación real. Existen varios tipos de capacitación en el puesto los más conocidos son

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

**Capacitación de pre-ingreso:** Este tipo de capacitación se realiza con objetivos de elección y pretende otorgar al nuevo personal las informaciones y capacidades que requieren para el desenvolvimiento de su trabajo.

**Capacitación conductual:** es un tipo de formación requerida para dirigir equipos o también denominada formación en valores. Está orientada a niveles a niveles jerárquicos propios de gerentes o supervisores. Otorga formación en valores

corporativos, capacidad para comunicar, inteligencia emocional y pensamiento estratégico, así como el manejo de herramientas o gestión de conocimiento.

**Capacitación promocional:** A través de esta capacitación se le otorga la oportunidad al trabajador de conseguir puestos de mayor poder jerárquico. Esta puede ser la más adecuada forma de localizar el talento y conseguir a la persona adecuada para ser ascendido.

## **2.2.2 ética empresarial**

### **2.2.2.1 Definición**

La ética es un propósito activo de excelencia en la vida. Es la voluntad de ser fiel al ideal del ser humano que ha construido como proyecto de ser. Para ser ético lo imprescindible es tener alta la moral es creer en lo posible y no solo en lo racional. La ética empresarial empieza a gestarse a partir de la aparición de empresas diferenciadas de la empresa pequeña tradicional, debido a su organización formal y jerárquica causada por la separación de la dirección y la propiedad. (Martínez, 2015)

La ética empresarial es el conjunto de valores, normas y principios que se reflejan en la cultura de la empresa que influyen tanto en las bases productivas como en la relación que crea con sus clientes, trabajadores y abastecedores, con el objetivo de lograr un impacto positivo en la sociedad (García , 2018)

Según Aguilar (2015) Docente de ética en la Universidad Sergio Arboleda señala que la ética para las empresas es una fortaleza en el mediano y largo plazo, es la seguridad de contar con una organización sana, honesta y transparente. Además, la ética empresarial significa disfrutar de la verdad en el cumplimiento de sus compromisos, y ser reconocida como íntegra y honrada, sin lo cual no es sostenible ni

manejable, del mismo modo indica que el clima permanente de comportamiento ético en las empresas es un factor de desarrollo económico y social y por lo tanto muy valioso para el país y para toda su población.

### **2.2.2.2 Importancia**

La conducta y los valores de los directores de una empresa es un factor muy importante para que se desarrolle un ambiente ético en la misma pues son los directores y principalmente el Director General quien a través de su comportamiento y valores éticos permean en sus empleados y en la organización la cultura ética en la empresa, (Cortés, 2017)

### **2.2.2.3 Principios**

En la ética empresarial existen conjuntos de valores, normas así como también principios los cuales se reflejan en la cultura de la empresa, existen diversos principios que se consideran razonables dentro del contexto de ética empresarial, (Llano, 2015)

**Principio de solidaridad:** Es promover el bien común y no solo el nuestro, este contexto propone establecer una constitución emocional que sensibilizara a las personas en vez de crear egoísmo, este principio se basa principalmente en las tradiciones éticas y religiosas, en brindar una visión más amplia de que el mundo no se hace de uno mismo sino de todos los que habitan en su conjunto.

**Principio de racionalidad:** Este principio se refiere a que se debe actuar con inteligencia a cada situación. Por ello para cada acción existe una consecuencia, es por eso que se debe entender que los actos que llevemos acabo podrían beneficiar o perjudicar la satisfacción de los seres humanos.

**Principio de eficiencia:** No bastan las buenas intenciones para tratar de promover la realización humana; tenemos que esforzarnos por usar medios eficaces.

**Principio de la responsabilidad:** Existen razones para que las personas asuman responsabilidades especiales, que se derivan de los papeles mismos que desempeñan y de manera que deben saber ejecutar de manera congruente, eficiente y satisfactorio, no solo para beneficio propio, si no, para la comunidad del que se es parte.

**Principio de la cooperación en la inmoralidad:** A pesar de que la mayoría del tiempo intentemos y practiquemos hacer lo correcto, en la actualidad vivimos en un mundo en donde muchas personas están dispuestas a actuar inmoralmente. Algunas personas usan el trabajo ajeno para conseguir algo de interés personal en donde los medios para alcanzarlo resultan siendo inmorales, pero se debe ser conscientes en qué medida estamos participando en dicho acto.

#### **2.2.2.4 Valores éticos**

Es fundamental que en las empresas imperen ciertos lineamientos basados en principios y valores éticos, que fomenten la transparencia en los procesos internos de la organización y que contribuyan al desarrollo de sus empleados, para que laboren con honradez y responsabilidad, (Romero, 2017)

- ✓ **Trabajo en equipo:** Dos o más empleados en conjunto forman un equipo. Se trata de una necesidad de la empresa de trabajar abiertamente y con apoyo en equipos, ya sea formal o informal.
- ✓ **Integridad:** significa tomar el camino mediante la práctica de los más altos estándares éticos.

- ✓ **Equidad:** Es un valor ético que busca la justicia social y se caracteriza por la imparcialidad, del mismo modo busca la igualdad de oportunidades para trabajadores.
- ✓ **Confianza:** La confianza es difícil de ganar y aún más difícil que vuelva después de haberlo perdido. Todo el que entra en contacto con usted o su empresa debe contar con la confianza y la confianza en la forma de hacer negocios

### **III. HIPOTESIS**

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2015) la hipótesis de investigación es una versión específica de la pregunta de investigación que resume los elementos principales del estudio (la muestra y las variables predictoras y de resultado) de un modo que establece la base para realizar pruebas de significación estadística. Debido a que la investigación es de tipo descriptiva no identifica hipótesis dado que al formular la hipótesis nula establece que no existe asociación entre las variables productoras y de resultado en la población.

## **IV. METODOLOGÍA**

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

La presente investigación es de tipo cuantitativo porque refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación. Parte de una idea que va acortándose, y una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica, se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015)

Es de nivel descriptivo porque describe de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés, además este tipo de estudio busca únicamente describir situaciones o acontecimientos, básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones, asimismo la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015)

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2015) indican que el diseño no experimental es aquella investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos.



## 4.2. Población y muestra

En la presente investigación se ha determinado que las unidades de investigación de las MYPE rubro pollerías del AA.HH Tacalá, Las MYPE suman un total de 3, las cuales se describen a continuación.

**Cuadro 1: MYPES**

	<b>NOMBRES</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>N° DE TRABAJADORES</b>
<b>1</b>	Pollería “L. E”	Tacalá – Piura	6
<b>2</b>	Pollería “E. R. S.”	Tacalá- Piura.	5
<b>3</b>	Pollería “E S. F.”	Tacalá-Piura	4
	<b>Total</b>		15

**Fuente:** MYPES en estudio, SUNAT

### **Población**

Según Sampieri (2015) indica que cuando la muestra es igual o menor que 50 se iguala

$$N = n$$

Por lo tanto, para la variable capacitación se tomarán en cuenta los trabajadores de las MYPE en estudio los cuales suman un total de 15, son mayores a los 20 años de edad, de género Masculino y femenino, ambos caracterizados por diversos aspectos. En cuanto a la variable ética empresarial se trabajará con los propietarios de las MYPE en

estudio las mismas que suman un total de 3. Los mismos que son mayores a los 30 años de edad de género masculino.

#### **4.2.1 Criterios de inclusión**

##### **Variable Capacitación**

Los trabajadores de las MYPE rubro pollerías ubicados en Tacalá que tengan más de 6 meses laborando

##### **Variable ética empresarial**

Las MYPE del rubro pollerías ubicadas en Tacalá (Piura) que tengan más de 3 años de funcionamiento.

#### **4.2.2 Criterios de exclusión**

##### **Variable Capacitación**

Los trabajadores de las MYPE rubro pollerías ubicados en Tacalá que tengan menos de 6 meses trabajando

##### **Variable ética empresarial**

Las MYPE ubicadas en Tacalá (Piura) que tengan una antigüedad menor de 3 años de funcionamiento.

### 4.3 Definición y operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Escala	Metodología
<b>Capacitación</b>	La capacitación es el factor fundamental que proporciona a los empleados mejoras en sus competencias profesionales y capacidades interpersonales, abriendo así oportunidades para su crecimiento al interior de la organización (Frigo , 2016).	Técnicas	Conferencias Juego de roles Técnicas audiovisuales Simulaciones	La dimensión “Técnicas”, se medirá con sus indicadores: Conferencias, Juego de roles, Técnicas audiovisuales, Simulaciones	Nominal Ordinal	<b>Tipo</b> Cuantitativo <b>Nivel</b> Descriptivo <b>Diseño</b> No experimental corte transversal <b>Población</b> Es finita y la componen los propietarios y trabajadores de las MYPE.
		Tipos	Capacitación en el puesto Capacitación de pre ingreso Capacitación conductual	La dimensión “Tipos” se medirá con sus indicadores: Capacitación en el puesto, Capacitación de pre ingreso, Capacitación conductual,	Nominal Ordinal	

			Capacitación Promocional	Capacitación Promocional		
<b>Ética empresarial</b>	La ética empresarial es el conjunto de valores, normas y principios que se reflejan en la cultura de la empresa que influyen tanto en las bases productivas como en la relación que crea con sus clientes, trabajadores y abastecedores, con el objetivo de lograr un impacto positivo en la sociedad (García , 2018)	Principios	Solidaridad Racionalidad Eficiencia Responsabilidad Inmoralidad	La dimensión “Principios” se medirá con sus indicadores -Solidaridad -Racionalidad -Eficiencia -Responsabilidad -Inmoralidad	Nominal  Ordinal	
		Valores	Trabajo en equipo Integridad Equidad Confianza	La dimensión de “Valores” se medirá con sus indicadores -Trabajo en equipo -Integridad -Equidad -Confianza	Nominal  Ordinal	

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica del recojo de la información a través de la encuesta, que busca recaudar datos por medio del cuestionario, el cual no modificará el entorno ni controlará el proceso que está en observación. Los datos se obtuvieron a partir de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

El instrumento utilizado en la investigación fue el cuestionario, el cual permitió medir ambas variables (Capacitación y Ética Empresarial). El cuestionario se obtendrá a partir de la operacionalización de las variables, utilizara un listado de preguntas escritas que se entregarán a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Hernández (2015) establece que "el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir

#### **4.5 Plan de análisis**

Recopilados los datos estadísticos se tabulo y grafico la información por variable, se empleó la estadística descriptiva para elaborar tablas de distribución, de frecuencia y figuras, del mismo modo se utilizó el programa Excel 2013 para realizar una tabulación con mayor confiabilidad.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Caracterización de la Capacitación y la ética empresarial en las MYPE rubro restaurant pollerías del AA.HH Tacalá	Qué características tiene la capacitación y la ética empresarial en las MYPE rubro pollerías del AA.HH Tacalá (Piura) año 2018	Determinar las características que tiene la capacitación y la ética empresarial en las MYPE rubro pollerías del AA.HH Tacalá (Piura) año 2018	Capacitación	Técnicas	Conferencias Juego de roles Técnicas audiovisuales Simulaciones	<b>Tipo</b> Cuantitativo <b>Nivel</b> Descriptivo <b>Diseño</b> No experimental corte transversal <b>Población</b> Es finita y la componen los propietarios y trabajadores de las MYPE.
				Tipos	Capacitación en el puesto Capacitación de pre ingreso Capacitación conductual Capacitación promocional	



#### 4.7 Principios Éticos

La Universidad Católica los Ángeles de Chimbote establece principios éticos que tienen como finalidad guiar las buenas prácticas y conducta responsable de los estudiantes, además del cumplimiento estricto en cuanto al respeto de la dignidad humana, identidad, confidencialidad y privacidad de los individuos, teniendo en cuenta además que el investigador respete las responsabilidades éticas y deontológicas, evitando la falsificación de datos, de manera parcial o total, el plagio de investigaciones ya publicadas. Por ello el investigador debe proceder con rigor científico, demostrando validez, viabilidad y credibilidad de los datos, métodos y fuentes (Uladech Católica, 2019).

**Protección a las personas:** En todas las investigaciones que involucren a personas se debe respetar la dignidad humana, identidad, confidencialidad y privacidad. Respetando sus derechos fundamentales, en particular.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Las investigaciones involucradas con el medio ambiente y animales, deben respetar de la misma forma la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente, tomando medidas de protección para evitar daños.

**Libre participación y derecho a estar informado:** Los individuos que realicen investigaciones tienen el derecho de estar informados de los propósitos y finalidades, además deben tener una voluntad propia de participar en una investigación.

**Beneficencia no maleficencia:** Se debe tener en cuenta el bienestar de las personas, no causar y maximizar beneficios.



**Justicia:** Ningún investigador debe aceptar o tolerar prácticas injustas, debe actuar con juicio razonable, además deben tratar de manera equitativa todos los que forman parte de los procesos y procedimientos de la investigación.

**Integridad científica:** El investigador debe actuar de manera íntegra o de manera recta, además debe mantener la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pueden afectar el curso.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Variable Capacitación

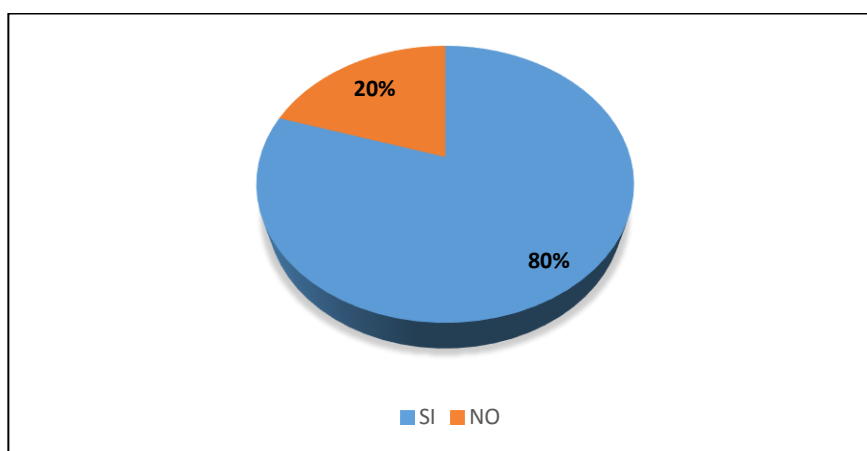
Respecto al Objetivo específico “Identificar las técnicas de capacitación en las MYPE del rubro restaurant pollerías del AA. HH Tacalá, Piura, Año 2018”.

*Tabla 1 ¿Recibió capacitación dentro del ámbito laboral?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	12	80%
<b>NO</b>	3	20%
<b>TOTAL</b>	15	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de las MYPE

Elaboración propia



*Figura N° 1: Diagrama circular que representa a: ¿Recibió capacitación dentro del ámbito laboral?*

En la tabla y figura N° 01 el 80% de los trabajadores señalaron que recibieron capacitación dentro del ámbito laboral, mientras que el 20% indicó que no fueron capacitados.

Tabla 2 ¿Qué técnica de capacitación ha recibido en relación a su trabajo?

Categoría	frecuencia	Porcentaje
Conferencias	3	20%
Juegos de roles	4	27%
Técnicas audiovisuales	8	53%
Simulaciones	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de las MYPE

Elaboración propia

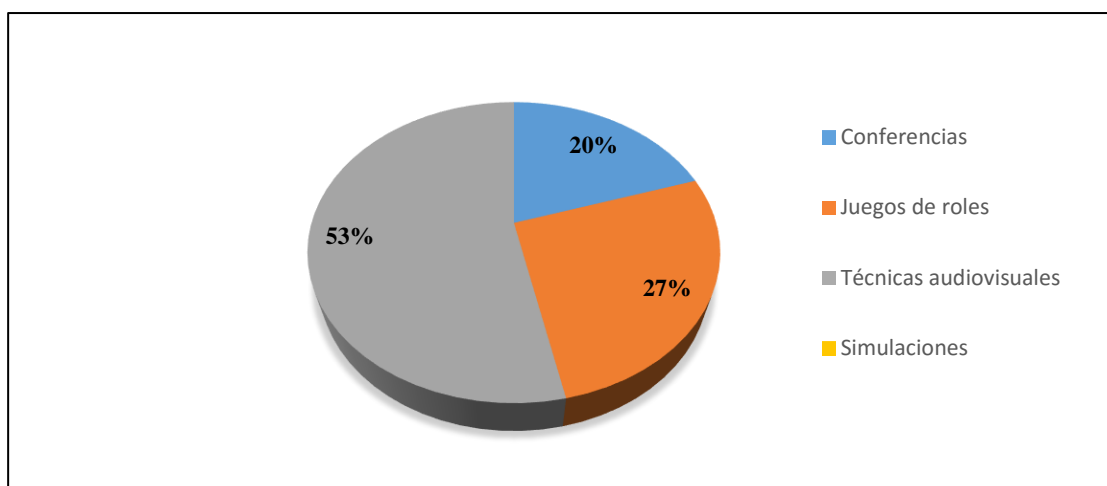


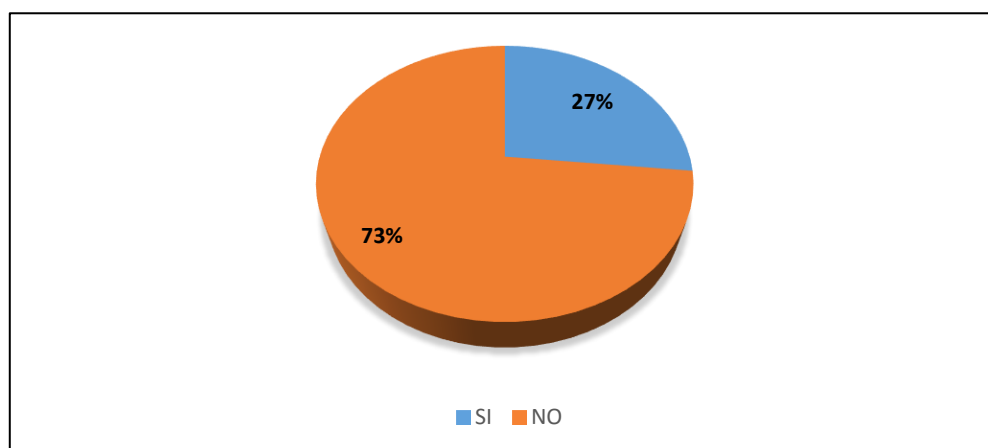
Figura N° 2: Diagrama circular que representa a: ¿Qué técnica de capacitación en relación a su trabajo?

En la tabla y figura N° 02 el 53 % de trabajadores indicaron que recibieron capacitación en relación a su trabajo, a través de técnicas audiovisuales y el 27% por medio de juego de roles y solo el 20% a través de conferencias

*Tabla 3 ¿Recibieron capacitación para mejorar la atención al cliente?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	4	27%
<b>NO</b>	11	73%
<b>TOTAL</b>	15	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de las MYPE  
Elaboración propia



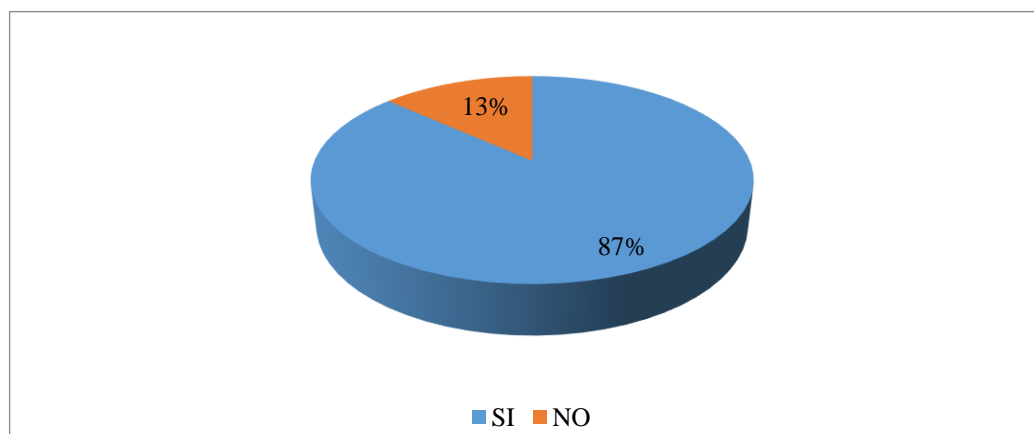
*Figura N° 3: Diagrama circular que representa a: ¿Recibieron capacitación para mejorar la atención al cliente?*

En la tabla y figura N° 03 el 73% de los trabajadores indico que no recibieron capacitación para mejorar la atención al cliente y solo el 27% indico que si fueron capacitados.

*Tabla 4 ¿Considera que las técnicas de capacitación ayudan a desarrollar sus habilidades?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	13	87%
<b>NO</b>	2	13%
<b>TOTAL</b>	15	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de las MYPE  
Elaboración propia



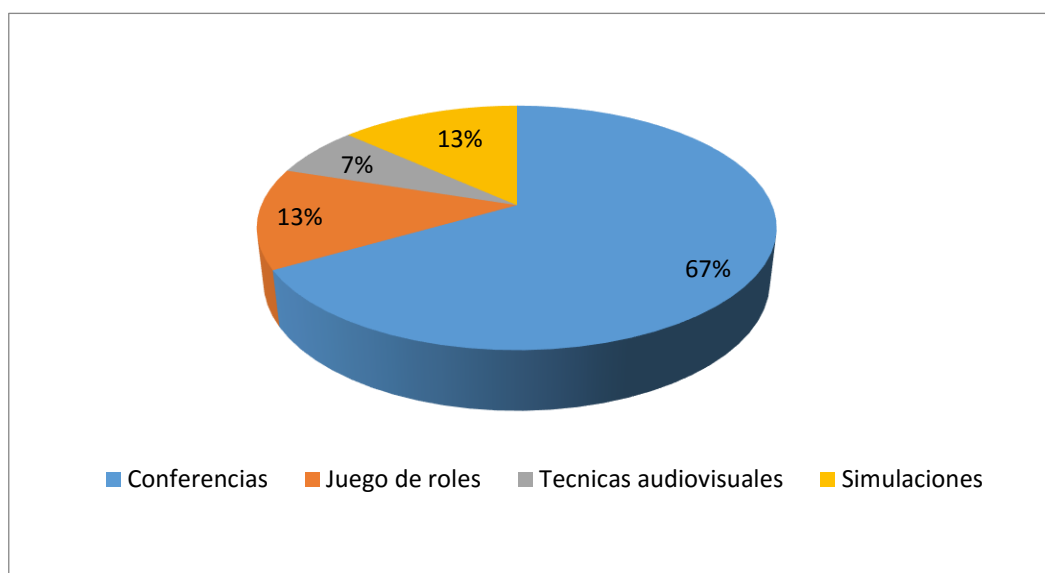
*Figura N° 4: Diagrama circular que representa a: ¿Consideran que las técnicas de capacitación ayudan a desarrollar sus habilidades?*

En la tabla y figura N°04 el 87% de los trabajadores afirmaron que las técnicas de capacitación les ayudan a desarrollar sus habilidades y el 13% indicaron no estar de acuerdo.

*Tabla 5 Cómo trabajador ¿Qué técnica considera que es la más adecuada para reforzar sus conocimientos?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Conferencias</b>	10	67%
<b>Juego de roles</b>	2	13%
<b>Técnicas audiovisuales</b>	1	7%
<b>Simulaciones</b>	2	13%
<b>TOTAL</b>	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE  
Elaboración propia



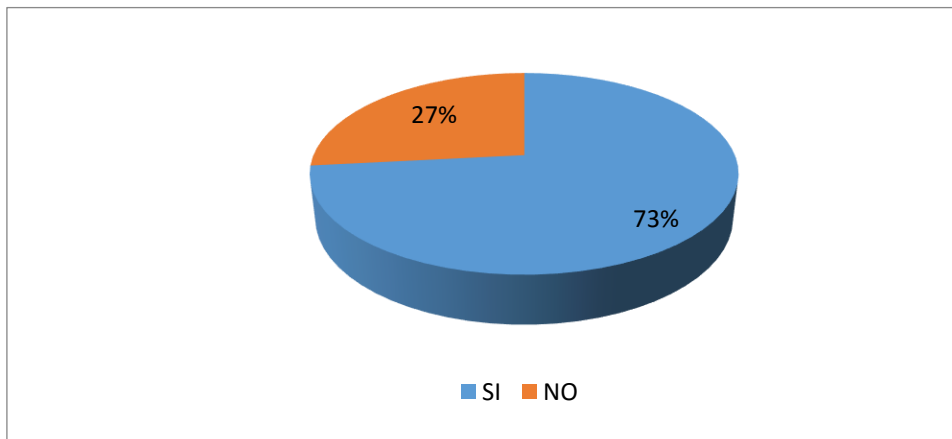
*Figura N° 5: Cómo trabajador ¿Qué técnica considera que es la más adecuada para reforzar sus conocimientos?*

En la tabla y figura N° 05 el 67% de los trabajadores respondieron que a través de las conferencias refuerzan sus conocimientos y el 13% se basaron en las simulaciones, así como también un 13% se afianzo al juego de roles.

*Tabla 6 ¿creen ustedes que la capacitación debe ser constante para mejorar la relación entre trabajadores?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	11	73%
<b>NO</b>	4	27%
<b>TOTAL</b>	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE  
Elaboración propia



*Figura N° 6: Diagrama circular que representa el “creen ustedes que la capacitación debe ser constante para mejorar la relación entre trabajadores”*

En la tabla y figura N° 06 el 73% de los trabajadores indicaron que debe existir capacitación constante para mejorar la relación entre trabajadores y el 27% indicaron no estar de acuerdo.

Tabla 7 ¿Qué técnica de capacitación ha recibido dentro del ámbito laboral?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Conferencias	5	33%
Juego de roles	2	13%
Técnicas audiovisuales	7	47%
Simulaciones	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE  
Elaboración propia

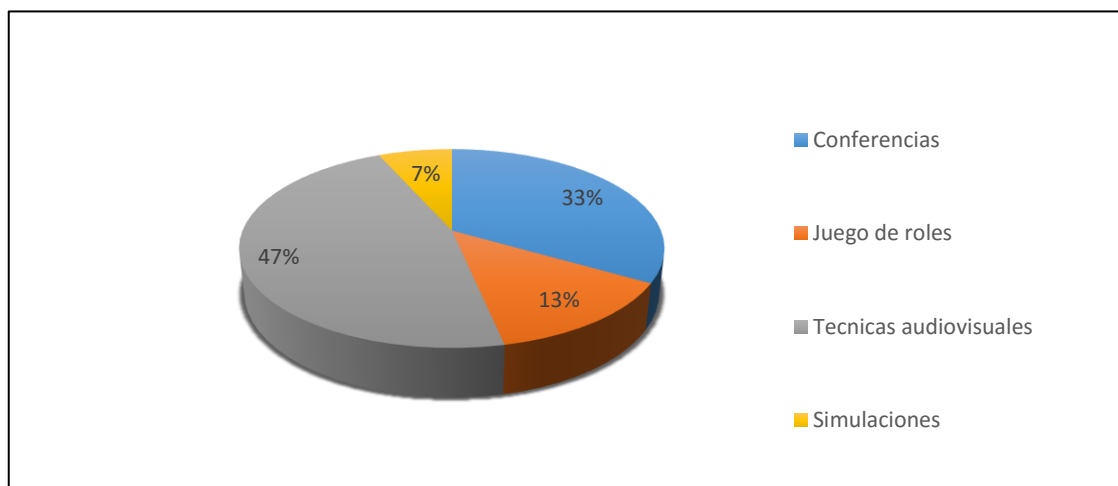


Figura N°7: “Diagrama circular que representa “¿Qué técnica de capacitación ha recibido usted fuera del ámbito laboral

”

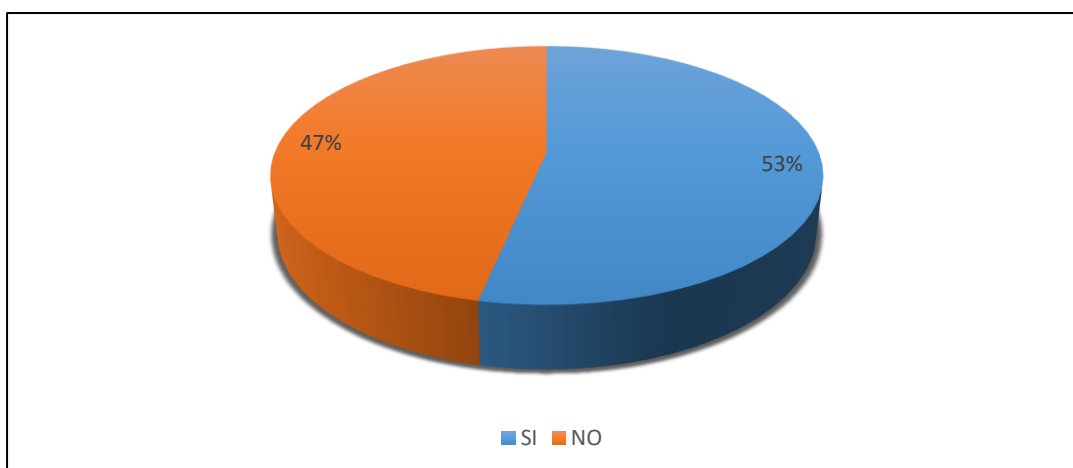
En la tabla y figura N° 07, el 47% de los trabajadores indicaron que recibieron capacitación fuera del puesto a través de técnicas audiovisuales y el 33% adquirió capacitación a través de conferencias.



*Tabla 8 ¿Considera usted que las técnicas de capacitación mejoran la relación entre jefes y subordinados?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	8	53%
<b>NO</b>	7	47%
<b>TOTAL</b>	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE  
Elaboración propia



*Figura N° 8: Diagrama circular que representa “Considera usted que las técnicas de capacitación mejoran la relación entre jefes y subordinados”*

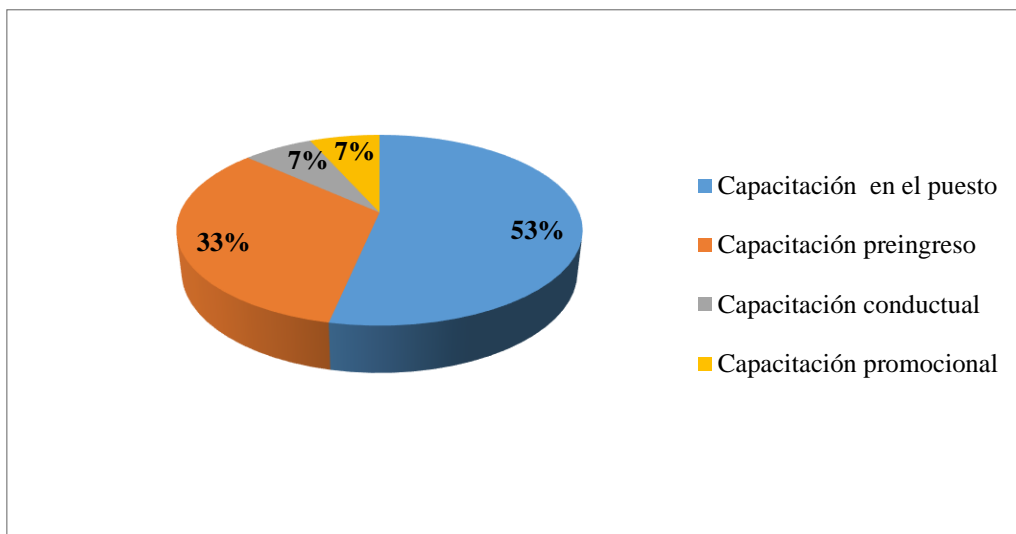
En la tabla y figura N° 08, el 53% de los trabajadores señalan que las técnicas de capacitación mejoran la relación entre jefes y subordinados y el 47% indican estar en desacuerdo.

Respecto al segundo objetivo específico: “Definir los tipos de la capacitación en las MYPE rubro pollerías del AA. HH Tacalá (Piura) año 2018”

*Tabla 9 ¿Qué tipo de capacitación adquirió antes de empezar a laborar en la MYPE?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Capacitación en el puesto</b>	8	53%
<b>Capacitación pre ingreso</b>	5	33%
<b>Capacitación conductual</b>	1	7%
<b>Capacitación promocional</b>	1	7%
<b>TOTAL</b>	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE  
Elaboración propia



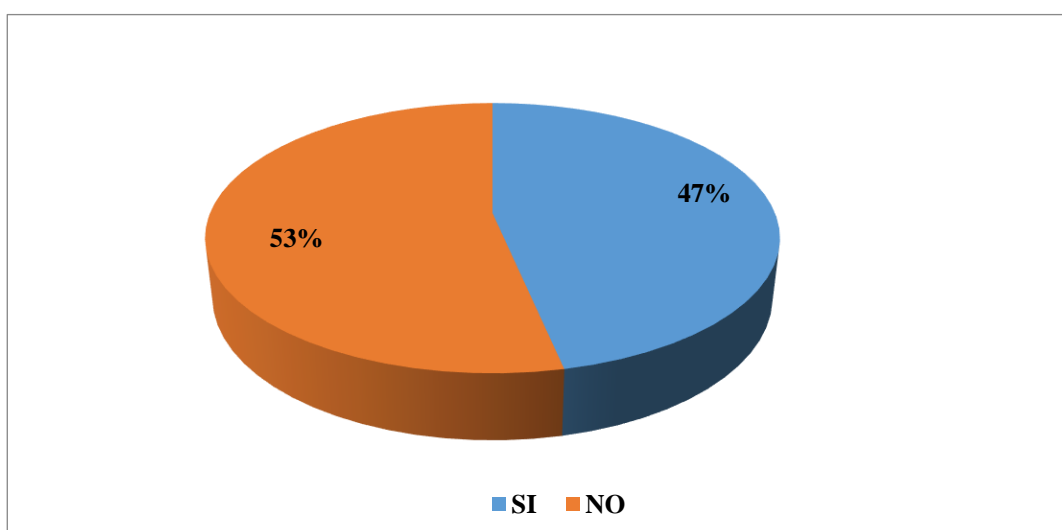
*Figura N° 9 : Diagrama circular que representa el “¿Qué tipo de capacitación adquirió antes de empezar a laborar en la MYPE?”*

En la tabla y figura N° 09 el 53% de los trabajadores indicaron que recibieron capacitación en el puesto antes de empezar a laborar y el 33 indicaron haber recibido capacitación de pre ingreso y el 7% de los trabajadores indicaron haber recibido capacitación conductual y capacitación promocional.

*Tabla 10 ¿Recibió Capacitación directa para adquirir experiencia y lograr desarrollar las actividades de manera eficaz?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	7	47%
<b>NO</b>	8	53%
<b>TOTAL</b>	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE  
Elaboración propia



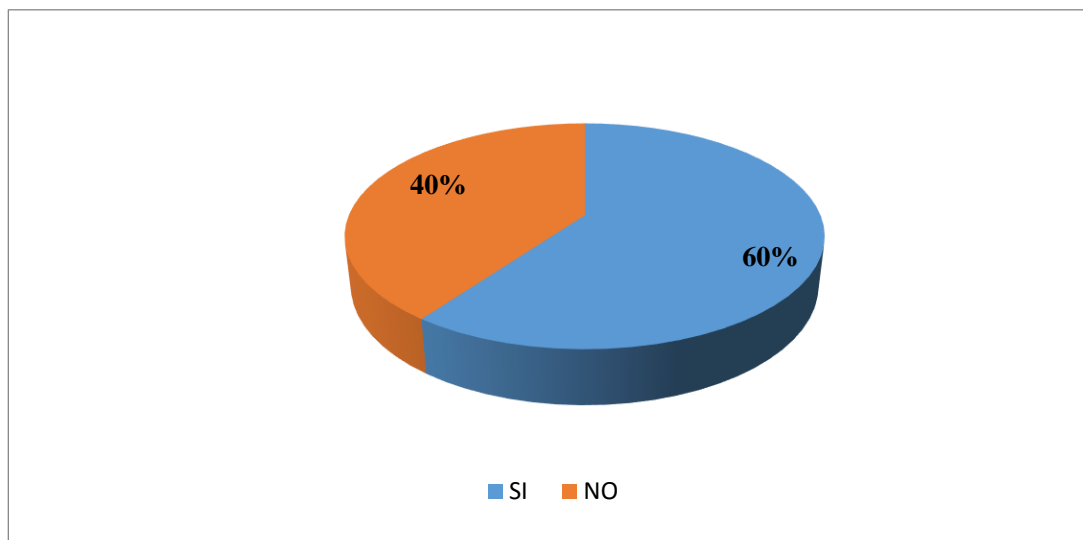
*Ilustración 10: Diagrama circular que representa “Recibió Capacitación directa para adquirir experiencia y lograr desarrollar las actividades de manera eficaz”*

En la tabla y figura N° 10 el 53% de los trabajadores respondieron que recibieron capacitación directa para adquirir experiencia y solo el 47% indicaron no haber recibido este tipo de capacitación.

*Tabla 11: ¿El propietario realiza la rotación de puestos para evaluar sus habilidades y virtudes?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	9	60%
<b>NO</b>	6	40%
<b>TOTAL</b>	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE  
Elaboración propia



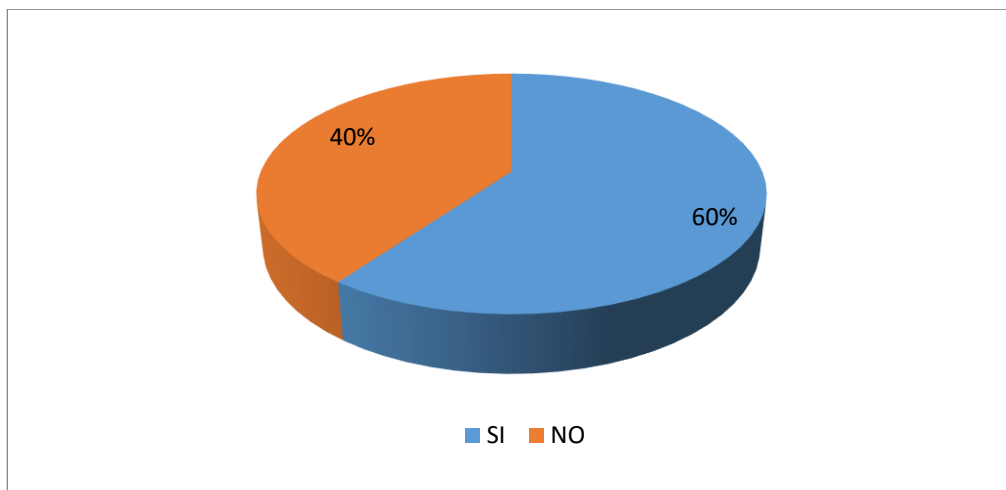
*Figura N° 11: diagrama circular que representa “El propietario realiza la rotación de puestos para evaluar las habilidades y virtudes”*

En la tabla y figura N° 11 el 60% de los trabajadores respondió que si se realiza la rotación de puestos para demostrar sus habilidades y virtudes y el 40% indico no que no realizan esta técnica.

*Tabla 12 : ¿Recibió información precisa sobre el funcionamiento de la pollería antes de ser contratado?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	9	60%
<b>NO</b>	6	40%
<b>TOTAL</b>	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE  
Elaboración propia



*Ilustración 12: Diagrama circular que representa “Recibió información precisa sobre el funcionamiento de la pollería antes de ser contratado”*

En la tabla y figura N° 12 el 60% de los trabajadores respondieron que si recibieron información precisa antes de ingresar a trabajar y el 40% indico no haber sido informados antes de ingresar a trabajar.

Tabla 13: ¿Fueron instruidos acerca de los valores establecidos dentro de la MYPE?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	53%
NO	7	47%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores  
Elaboración propia

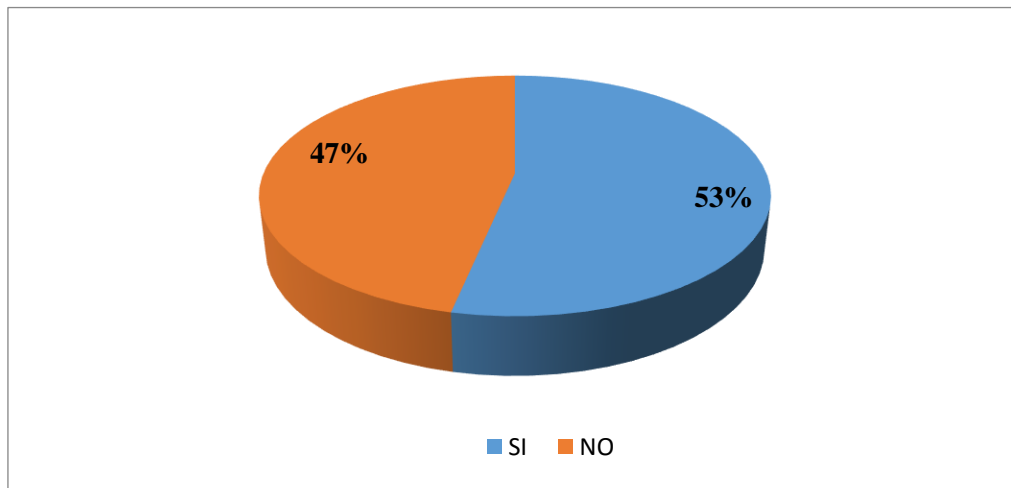


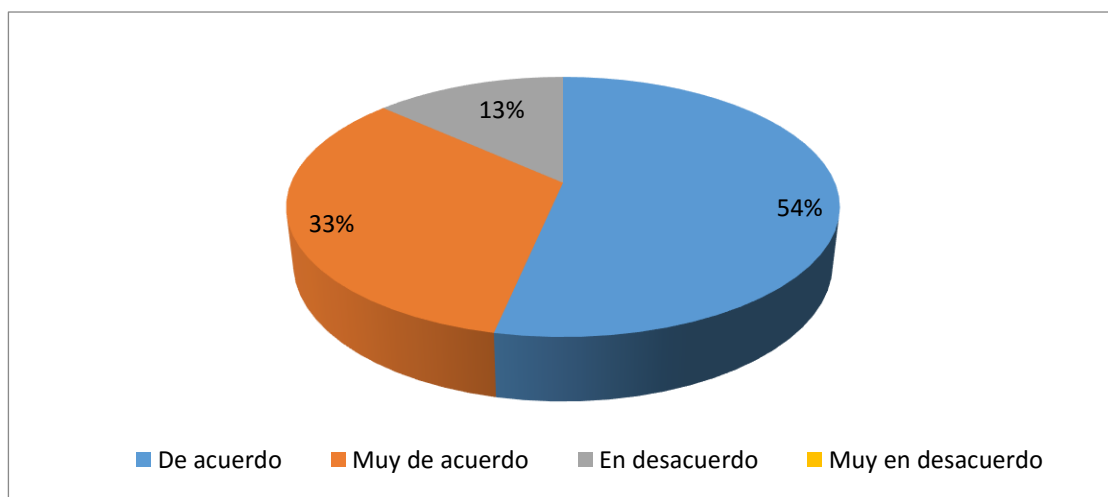
Ilustración 13: Diagrama circular que representa "Fueron instruidos acerca de los valores establecidos dentro de la MYPE"

En la tabla y figura N° 13 el 53% de los trabajadores indico tener conocimiento acerca de los valores establecidos en la MYPE y el 47% señalo desconocer los valores en lo absoluto.

*Tabla 14: ¿Cree usted que la capacitación es importante para mejorar los niveles comunicativos entre trabajadores?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>De acuerdo</b>	8	53%
<b>Muy de acuerdo</b>	5	33%
<b>En desacuerdo</b>	2	13%
<b>Muy en desacuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE  
Elaboración Propia



*Figura N° 14: Diagrama circular que representa “Cree usted que la capacitación es importante para mejorar los niveles comunicativos entre trabajadores”*

En la tabla y figura N° 14 el 54% de los trabajadores respondieron estar de acuerdo que la capacitación es importante para mejorar los niveles de comunicación y el 33% está muy de acuerdo y el 13% está en desacuerdo.

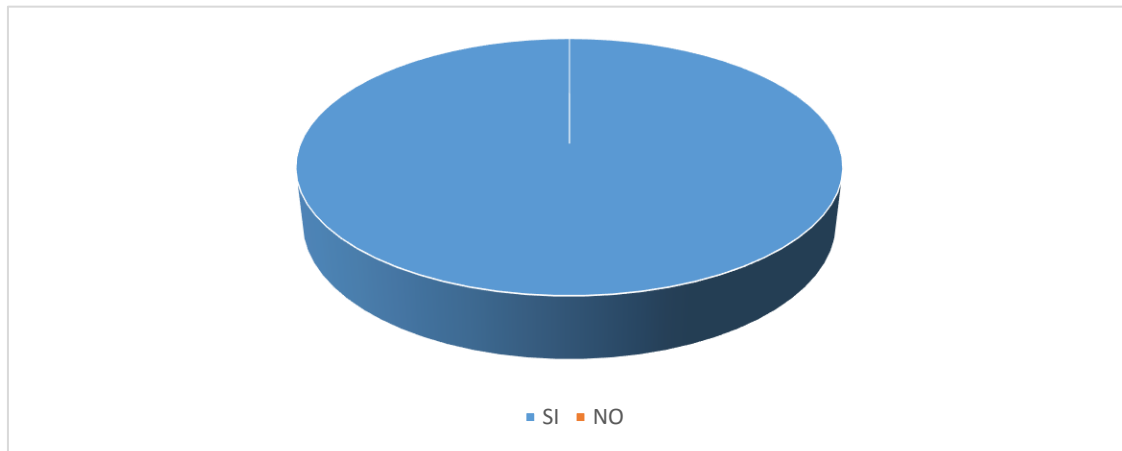
## Variable ética Empresarial

Referente al objetivo específico “Identificar los principios éticos en las MYPE rubro pollerías del AA. HH Tacalá -Piura año 2018.

*Tabla 15: ¿Los principios éticos se ponen en práctica dentro de la MYPE?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	3	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	3	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE  
Elaboración propia



*Figura N° 15: Diagrama circular que representa “los principios éticos se ponen en práctica dentro de la MYPE”*

En la tabla y figura N° 15 el 100% de propietario indicaron que dentro de las MYPE se ponen en práctica los principios éticos.



Tabla 16: ¿De los principios éticos cuales se enmarcan en la pollería?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
<b>Solidaridad</b>	1	33%
<b>Racionalidad</b>	0	0%
<b>Eficiencia</b>	0	0%
<b>Responsabilidad</b>	2	67%
<b>Cooperación</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	3	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE  
Elaboración propia

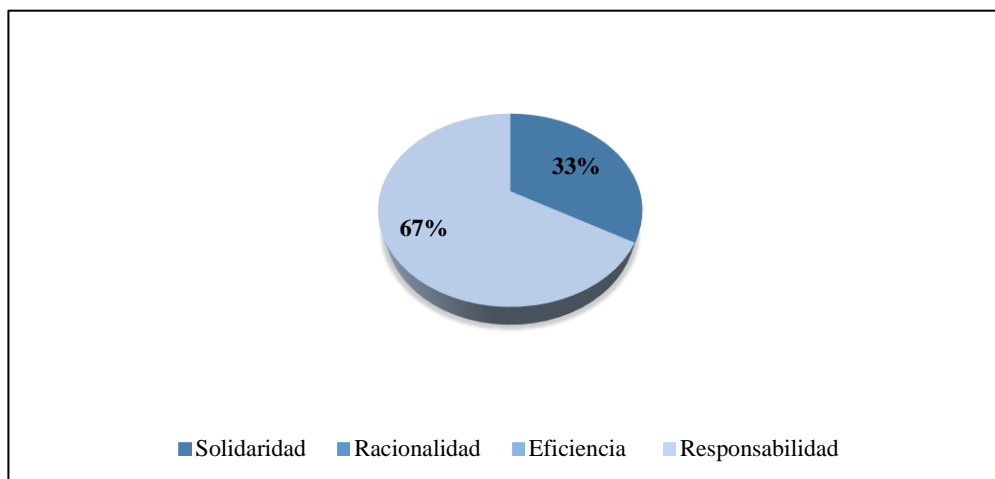


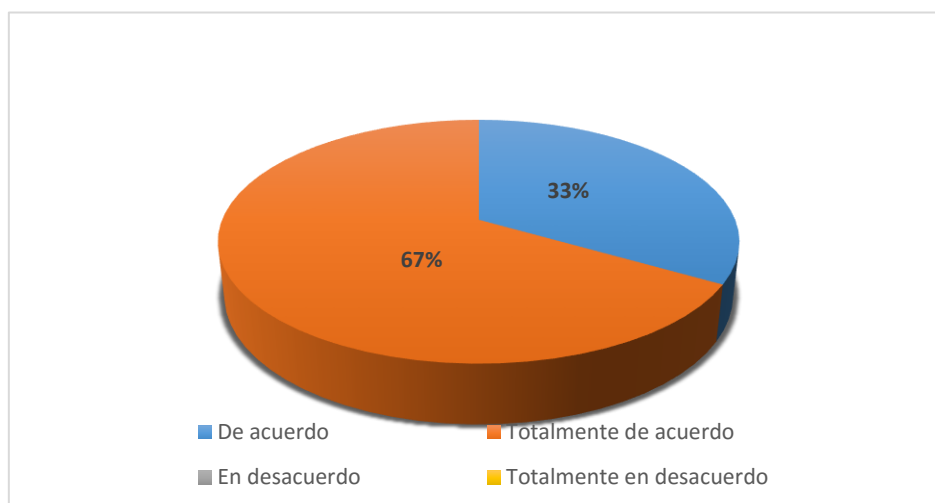
Figura N° 16: Diagrama circular que representa “De los principios éticos cuales se enmarcan en la pollería”

En la tabla y figura N° 16 el 67% de los propietarios indicó que la responsabilidad es uno de los principios que predomina en la pollería y solo el 33% optó por el principio de la solidaridad

*Tabla 17: ¿Considera usted que se debe respetar las diversas tradiciones que mantienen sus trabajadores?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>De acuerdo</b>	1	33%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	2	67%
<b>En desacuerdo</b>	0	0%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	3	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE  
Elaboración propia



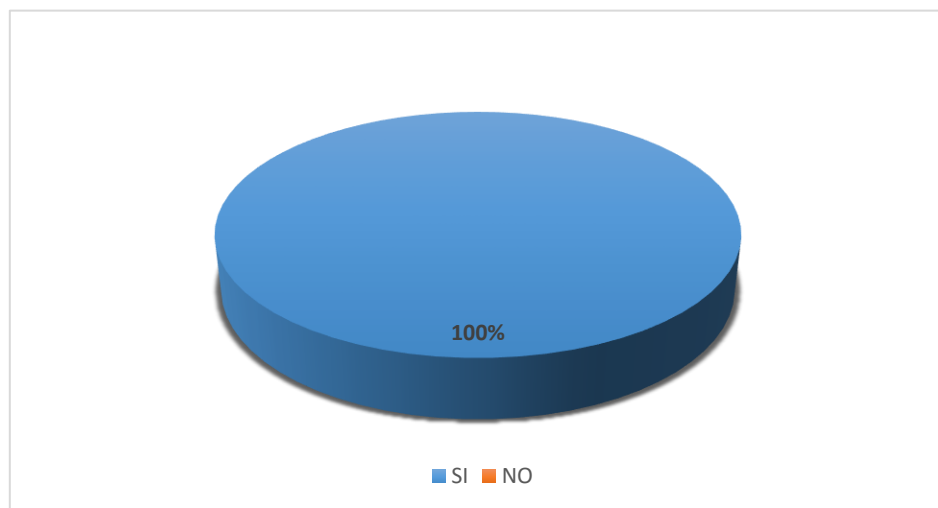
*Figura N° 17: Diagrama circular que representa "Respetar las tradiciones"*

En la tabla y figura N° 17 el 67% de los propietarios indicaron estar totalmente de acuerdo al respetar las tradiciones de sus trabajadores y el 33% indico solo estar de acuerdo.

*Tabla 18: ¿Cree usted que la solidaridad entre sus trabajadores es un principio que debería practicarse constantemente?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	3	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	3	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE  
Elaboración propia



*Figura N° 18: Diagrama circular que representa el “Cree usted que la solidaridad entre sus trabajadores es un principio que debería practicarse constantemente”*

En la tabla y figura N° 18 el 100% de los propietarios indicó que la solidaridad es un valor que debe practicarse constantemente por los trabajadores.

*Tabla 19: ¿Cuál de los principios éticos considera que ayudaría a mejorar la capacidad de atención?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Solidaridad</b>	1	33%
<b>Racionalidad</b>	0	0%
<b>Eficiencia</b>	0	0%
<b>Responsabilidad</b>	2	67%
<b>Cooperación</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	3	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE  
Elaboración propia



*Figura N° 19: Diagrama circular que representa “Cuál de los principios éticos considera que ayudaría a mejorar la capacidad de atención”*

En la tabla y figura 19 el 67% de los propietarios indicó que la solidaridad es un principio que debe considerarse para mejorar la atención al cliente, y el 33% indicó que la responsabilidad debe considerarse para mejorar la atención al cliente.

Tabla 20: ¿Qué principio aplicaría usted para incrementar la productividad de su MYPE?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
<b>Solidaridad</b>	1	33%
<b>Racionalidad</b>	0	0%
<b>Eficiencia</b>	2	67%
<b>Responsabilidad</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	3	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE  
Elaboración propia

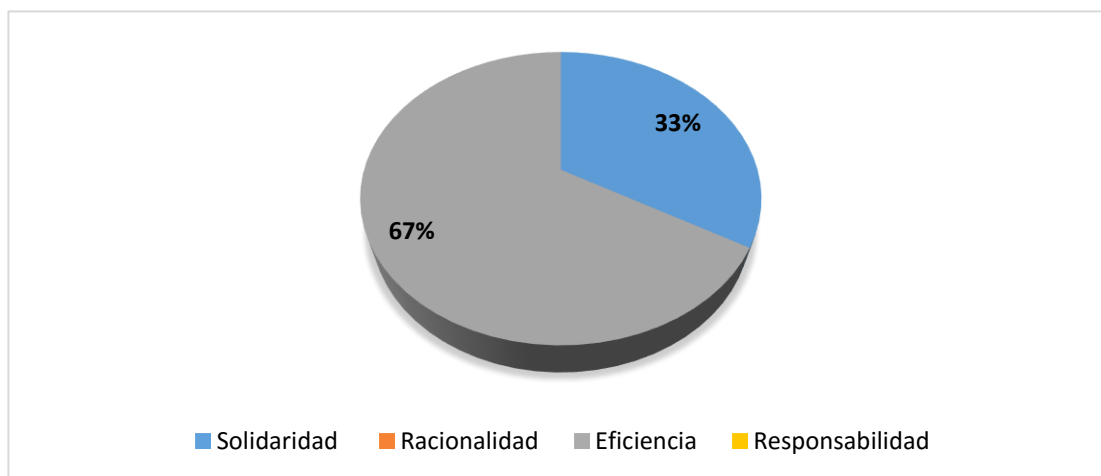


Figura N° 20: Diagrama circular que representa ¿Qué principio aplicaría usted para incrementar la productividad de su MYPE?

En la tabla N° 20 y figura denominada ¿Qué principio aplicaría para incrementar la productividad? el 67% de los propietarios optó por la eficiencia mientras que el 33% se afianzó a la solidaridad.

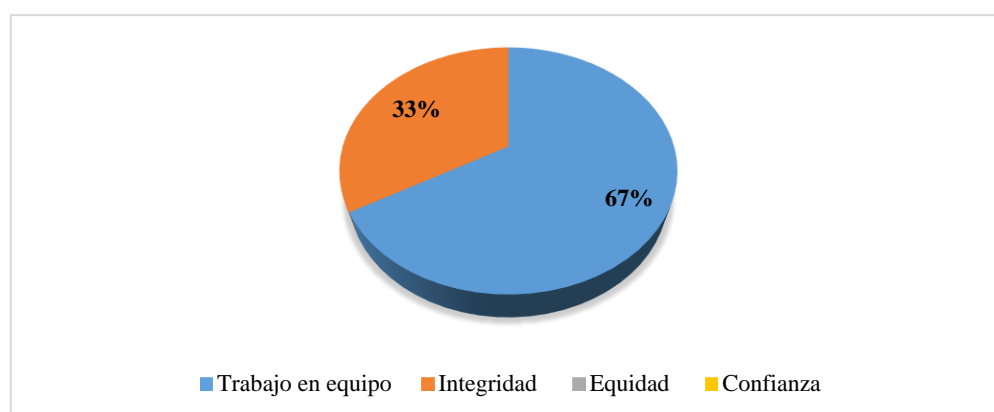
Respecto al objetivo específico “Conocer los valores éticos en las MYPE rubro pollerías del AA. HH Tacalá (Piura) año 2018”.

*Tabla 21: ¿Cuál de los valores éticos ponen en práctica los trabajadores?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Trabajo en equipo</b>	2	67%
<b>Integridad</b>	1	33%
<b>Equidad</b>	0	0%
<b>Confianza</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	3	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE

Elaboración propia



*Figura N° 21 : Diagrama circular que representa “cuál de los valores éticos ponen en práctica los trabajadores”*

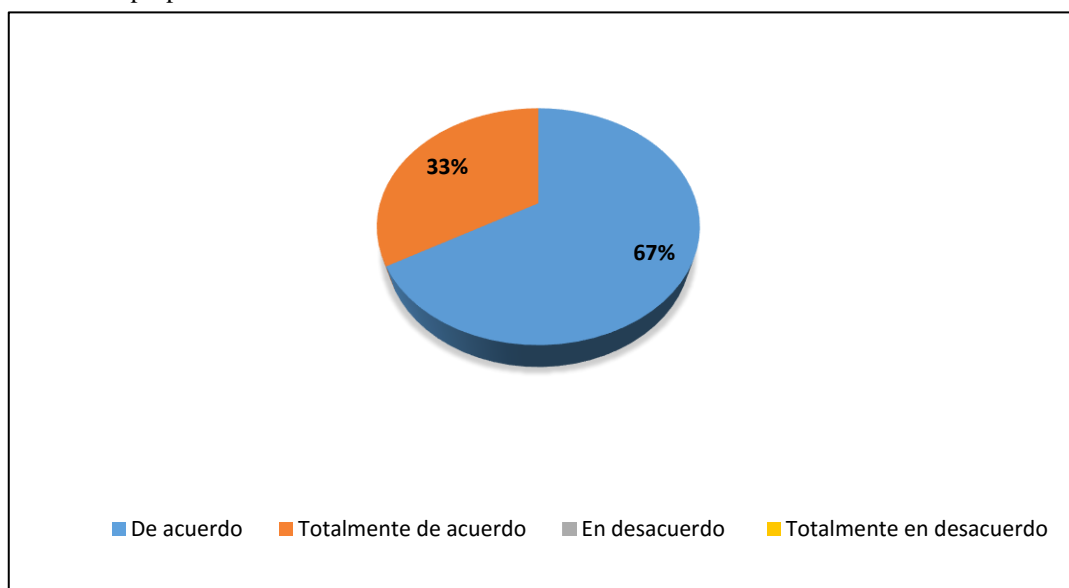
En la tabla y figura N° 21 el 67% de propietarios indicó que el trabajo en equipo es un valor que mantienen los trabajadores dentro de la MYPE, en tanto el 33% optó por la integridad.

*Tabla 22: ¿Cree usted que los valores éticos le ayudan alcanzar un compromiso social?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>De acuerdo</b>	2	67%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	1	33%
<b>En desacuerdo</b>	0	0%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	3	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE

Elaboración propia



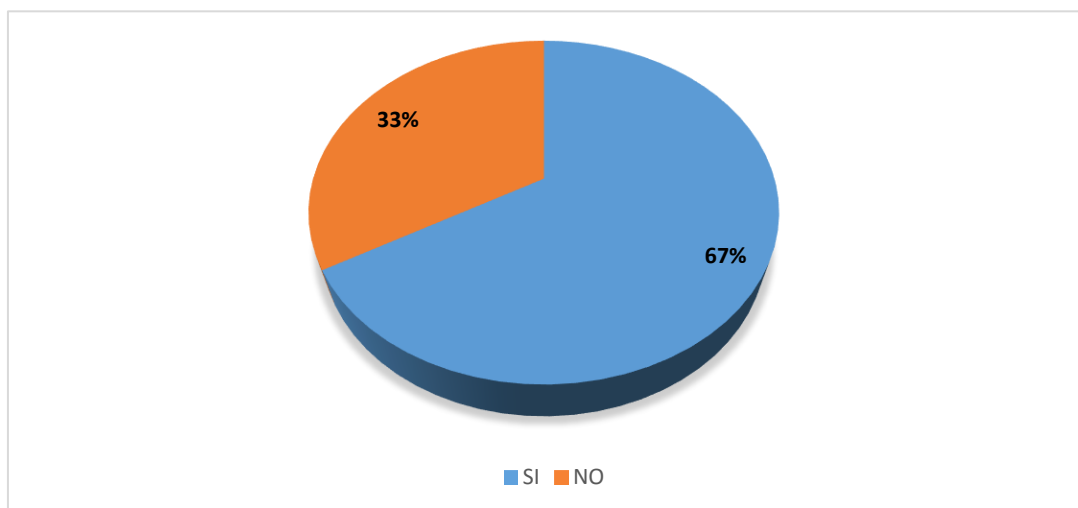
*Figura N° 22: Diagrama circular que representa “cuál de los valores éticos ponen en práctica los trabajadores”*

En la tabla y figura N° 22 el 67% de los propietarios indicaron estar de acuerdo que los valores éticos les ayudan alcanzar un impacto social, y solo el 33% indicaron estar totalmente de acuerdo.

*Tabla 23: ¿Cree usted que el trabajo en equipo ayuda a desarrollar eficientemente las actividades en la MYPE?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	2	67%
<b>NO</b>	1	33%
<b>Total</b>	3	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE  
Elaboración propia



*Figura N° 23: Diagrama circular que representa “Considera usted que el trabajo en equipo mejora la satisfacción del personal”.*

En la tabla y figura N°23 el 67% de los propietarios considera que el trabajo en equipo ayuda a desarrollar eficientemente las actividades y el 33% indico no estar de acuerdo.



Tabla 24: ¿Qué tipo de capacitación cree usted que fomentaría el trabajo en equipo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación en el puesto	2	67%
Capacitación pre ingreso	1	33%
Capacitación conductual	0	0%
Capacitación promocional	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE  
Elaboración propia

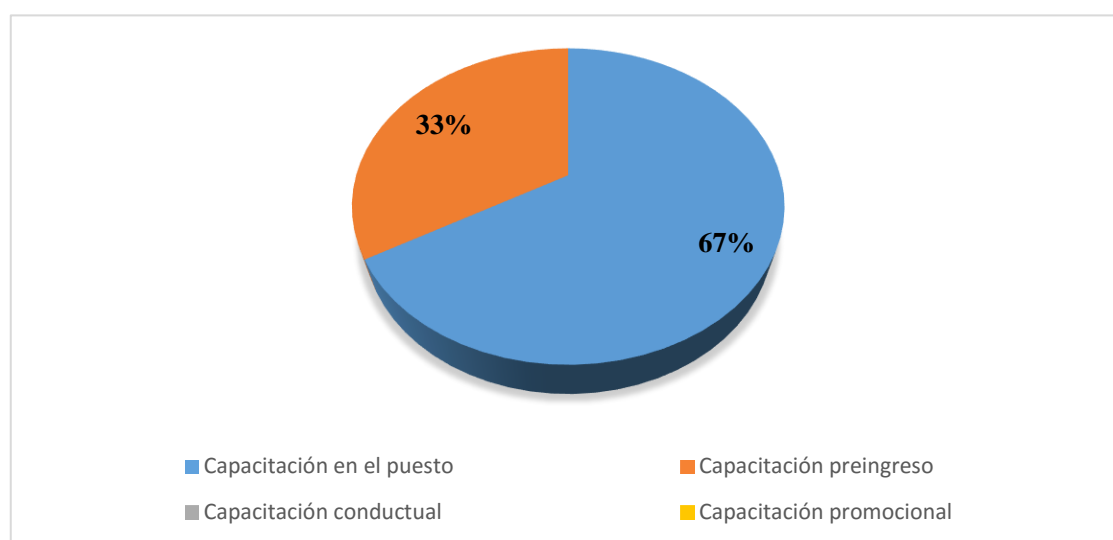


Figura N° 24: Diagrama circular que representa “Que tipo de capacitación cree usted que fomentaría el Trabajo en equipo”

En la tabla y figura N° 24 el 67% de los propietarios respondió que la capacitación en el puesto ayuda a fomentar el trabajo en equipo, mientras que el 33% optó por la capacitación de preingreso

Tabla 25: ¿Considera usted que mantener trabajadores íntegros ayuda a mantener la ética de su negocio?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	1
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

Fuente: cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE  
Elaboración propia

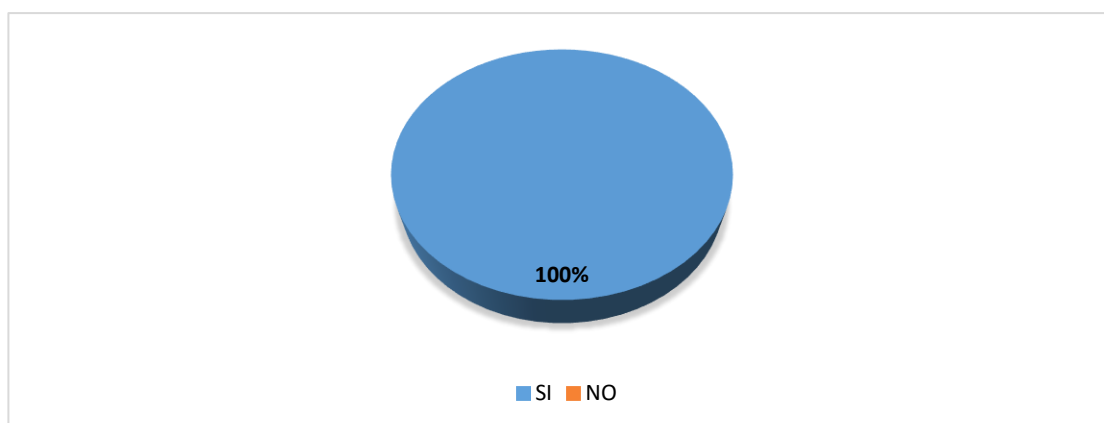


Figura N° 25: Diagrama circular que representa “Considera usted que mantener trabajadores íntegros ayuda a mantener la ética de su negocio”.

En la tabla y figura N° 25 denominada “Mantener trabajadores íntegros ayuda a mantener la ética de la empresa” el 100% de los propietarios afirmaron estar de acuerdo con la pregunta establecida.

## **Análisis de resultados**

### **Variable capacitación**

En cuanto al objetivo específico “Identificar las técnicas de capacitación en las MYPE del rubro restaurant pollerías del AA. HH Tacalá, Piura, Año 2018”

En la tabla y figura N° 01 denominada ¿recibió capacitación dentro del ámbito laboral? Se observó que el 80% de los trabajadores respondieron afirmativamente, discrepando con el autor Pérez (2015), quien en su trabajo de investigación señaló que en el restaurante cocolón el personal que labora necesita un plan de capacitación dentro del ámbito laboral para fortalecer y optimizar su calidad de servicio, en tanto Bermúdez indica que la capacitación tiene como propósito aumentar los conocimientos y destrezas de los empleados, de manera que estos desempeñen sus ocupaciones de manera eficaz e incrementar los niveles de rendimiento de la empresa.

Por ello las MYPE del rubro pollerías deben capacitar a sus trabajadores de manera que puedan estar preparados para enfrentar diversos retos y del mismo modo sean competitivos en cuanto a la calidad de servicio y desarrollo de sus actividades.

En cuanto a la tabla y figura N° 02 denominada ¿Qué técnica de capacitación ha recibido en relación a su trabajo? El 53% de los trabajadores indicaron que recibieron capacitación a través de técnicas audiovisuales, discrepando con el autor López (2016) quién en su investigación llegó a concluir que los trabajadores no reciben capacitaciones ni fueron informados acerca del funcionamiento y valores de la pollería, siendo así que Garzamont (2016) señala que las técnicas ayudan a identificar y perfeccionar las habilidades y capacidades de los trabajadores.

En la tabla y figura N° 03 denominada ¿Recibieron capacitación para mejorar la atención al cliente? Se observó que el 73% de los trabajadores señalaron no haber sido capacitados para brindar un buen servicio relacionándose con el autor Román (2016), quien en su investigación señaló que la MYPE solo capacita a sus trabajadores al momento de ingresar al ámbito laboral, buscando una buena adecuación e información del funcionamiento de esta, pero pierde la motivación y no continua su rol de capacitación, en tanto señala que las técnicas ayudan a identificar y perfeccionar las habilidades y capacidades de los trabajadores.

Es importante que las MYPE del rubro pollerías capaciten a su personal para mejorar los parámetros de atención al cliente, ya que depende del servicio que se brinde los clientes regresaran, después de haber realizado una evaluación de las atenciones que se brindó y optaran por regresar donde el servicio, trato y amabilidad es mejor además de evidenciarse la constante capacitación de su personal.

Respecto a la tabla y figura N° 04 denominada ¿Consideran que las técnicas de capacitación ayudan a desarrollar sus habilidades?, se observó que el 87% de los trabajadores respondieron afirmativamente, esto coincide con el autor Noda (2017) quien en su investigación indicó, que el 87.5% de los encuestados respondieron que la capacitación contribuye a mejorar sus habilidades. Asimismo, Garzamont (2016) Señala que existen técnicas de capacitación que ayudan a identificar y perfeccionar las habilidades y capacidades de los trabajadores. En cuanto a las MYPE rubro restaurant pollerías las técnicas de capacitación les ayudan a desarrollar sus conocimientos y

habilidades, sin embargo no la capacitación no es de manera constante para mejores resultados.

Respecto a la tabla y figura N° 05 denominada Cómo trabajador ¿qué técnica considera que es la más adecuada para reforzar sus conocimientos? Los resultados señalaron que el 67% de los trabajadores optaron por las conferencias, discrepando con Román (2016) quién en su investigación indico que en las MYPE realizan como actividad de capacitación las charlas para sus trabajadores y se recomienda brindar más tiempo para realizar la capacitación, Siendo así que Garzamont (2016) señala que las conferencias son una manera rápida y sencilla de proporcionar conocimientos a grupos grandes de personas y se puede acompañar de materiales impresos para facilitar el aprendizaje.

En las MYPE del rubro restaurant pollerías los trabajadores establecen que las conferencias son una técnica que debe tomarse en cuenta ya que a través de esta pueden adquirir información utilizando métodos prácticos y fáciles de comprender.

En la tabla y figura N° 06 nombrada ¿creen ustedes que la capacitación debe ser constante para mejorar la relación entre trabajadores? El 73% de los trabajadores respondieron afirmativamente, esto discrepa con la investigación de Medina, Saravia, & Torres, (2015) quienes concluyen que los restaurantes de primera categoría no cuenta con procesos de capacitación planificados, solamente se realizan capacitaciones de manera eventuales para mejorar algunas deficiencias que se presentan en el trato con los clientes, las cuales son impartidas por los mismos encargados pero éstas se realizan de manera espontánea tal es el caso que Días (2015) señala que las empresas deben encontrar mecanismos que den a su personal los conocimientos, habilidades y actitudes

que se requiera para lograr un desempeño óptimo y en conjunto durante toda la estadía del trabajador dentro de la organización.

Respecto a la tabla y figura N° 07 denominada ¿Qué técnica de capacitación ha recibido dentro del ámbito laboral? El 47% de los trabajadores indico que dentro del puesto de trabajo fue capacitado a través de técnicas audiovisuales la cual discrepa con la investigación de Román (2016) quién concluyo que las MYPE solo cumplen con la primera clase que es la capacitación para el trabajo la cual consiste en capacitar a sus trabajadores al momento de ingresar a formar parte de su organización, por ello logran rápido adaptarse al trabajo, pero después pierden la motivación porque no se cumple la segunda y tercera clase de capacitación. Por otro lado, Frigo (2016) señala que la necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea y lo que sabe realmente. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño o descripciones de perfil de puesto.

Los trabajadores de las MYPE señalaron que las técnicas audiovisuales son un método de capacitación que les brinda información precisa y que les ayuda en el buen desempeño de sus actividades diarias y que además tienen más facilidad de comprensión a través de esa técnica.

En la tabla y figura N° 08 denominada ¿Considera usted que las técnicas de capacitación mejoran la relación entre jefes y subordinados?, el 53% de los trabajadores respondieron afirmativamente esto se relaciona con la investigación del autor Domínguez (2015) el cuál señalo que el 30% de los trabajadores favorece la confianza entre jefes y subordinados, desarrollo personal, ayuda a lograr metas individuales, solucionar problemas y tomar decisiones. Por otro lado, Días (2015) señala que la capacitación es de gran importancia en las organizaciones porque contribuye al

desarrollo de los colaboradores tanto personal como profesional. Por ello, las empresas deben encontrar mecanismos que den a su personal los conocimientos, habilidades y actitudes que se requiera para lograr un desempeño óptimo y en conjunto durante toda la estadía del trabajador dentro de la organización.

En cuanto a las MYPE rubro pollerías los trabajadores consideran que a través de las técnicas de capacitación se lograría llevar una adecuada relación de jefes a subordinados y ayudaría a desarrollar las actividades con mayor facilidad y confianza.

En cuanto al segundo objetivo específico: “Definir los tipos de la capacitación en las MYPE rubro pollerías del AA. HH Tacalá (Piura) año 2018”

Respecto a la tabla N° 09 denominada ¿Qué tipo de capacitación adquirió antes de empezar a laborar en la MYPE? Se observó que el 53% de los trabajadores indicaron que recibieron capacitación en el puesto antes de empezar a laborar, discrepando con la investigación de Medina, Saravia, & Torres, (2015) el cual señaló que el sector de restaurantes de primera categoría no cuenta con procesos de capacitación planificados, solamente se realizan capacitaciones de manera eventuales para mejorar algunas deficiencias que se presentan en el trato con los clientes, Por otro lado Bermúdez (2015) indica que la capacitación es aumentar los conocimientos y destrezas de los empleados, de manera que estos desempeñen sus ocupaciones de forma más eficaz, incrementando los niveles de rendimiento de la empresa.

Los trabajadores indicaron que si adquirieron capacitación antes de empezar a laborar lo que les permitió conocer más a profundidad la MYPE y adquirir la información correspondiente al puesto de trabajo que realizarían.

En lo que respecta a la tabla N° 10 denominada ¿Recibió Capacitación directa para adquirir experiencia y lograr desarrollar las actividades de manera eficaz? Se observó que el 53% de los trabajadores respondieron que no haber recibido capacitación directa para adquirir experiencia, relacionándose con el autor Nowel (2015) quien indicó que los trabajadores que llevan más de cinco años dentro de las empresas, no han recibido capacitaciones, mucho menos aquellas que tratan sobre servicio al cliente. Bermúdez (2015) señala que el trabajador recibe la capacitación en el puesto de parte de un trabajador experimentado o el supervisor mismo, buscando que los trabajadores adquieran más experiencia día a día.

Los trabajadores de las MYPE si adquirieron capacitación de manera directa lo que les permitió ganar experiencia y lograr desarrollar día a día las actividades correspondientes a cada trabajador.

En la tabla y figura N° 11 denominada ¿El propietario realiza la rotación de puestos para evaluar sus habilidades y virtudes? el 60% de los trabajadores respondió que si se realiza la rotación de puestos para demostrar sus habilidades lo cual discrepa con los autores Medina, Saravia, & Torres, (2015) quienes en su investigación concluyeron que el sector de restaurantes de primera categoría no cuenta con procesos de capacitación planificados, solamente se realizan capacitaciones de manera eventuales para mejorar algunas deficiencias que se presentan en el trato con los cliente. Por otro lado esta Bermúdez (2015) quien indica que el empleado pasa de un puesto a otro en periodos programados para conocer las diferentes actividades que se desarrollan en el proceso general, ya sea productivo o administrativo.



Para evaluar las habilidades y virtudes de los trabajadores los propietarios realizan la rotación de puestos cada tres meses para conocer el avance de aprendizaje de cada empleado buscando de una u otra forma nuevos descubrimientos en cada trabajador

Respecto a la tabla y figura N° 12 ¿Recibió información precisa sobre el funcionamiento de la pollería antes de ser contratado? el 60% de los trabajadores respondieron afirmativamente, esto se relaciona con el autor Román (2016) quien concluye que las MYPE cumplen con la primera clase de capacitación que es la capacitación para el trabajo la cual consiste en capacitar a sus trabajadores al momento de ingresar e informar sobre el funcionamiento de la empresa buscando así que los trabajadores se adapten rápidamente al trabajo además Días (2015) señala que las empresas deben encontrar mecanismos que den a su personal los conocimientos, habilidades y actitudes que se requiera para lograr un desempeño óptimo y en conjunto durante toda la estadía del trabajador dentro de la organización, informando y capacitando al personal acerca del funcionamiento de la organización.

Los trabajadores de las MYPE señalan que fueron informados acerca del funcionamiento de la pollería a través de un trabajador experimentado, quién de manera detallada indico cuales eran las funciones de los trabajadores que ya formaban parte de la pollería además fueron informados acerca de las metas y objetivos por parte del propietario.

Respecto a la tabla y figura N° 13 denominada ¿Fueron instruidos acerca de los valores establecidos dentro de la MYPE? el 53% de los trabajadores indico tener conocimiento acerca de los valores establecidos en la MYPE, discrepando con la investigación de López (2016). Llego a concluir que los trabajadores no reciben

capacitaciones ni fueron informados acerca del funcionamiento y valores de la pollería, es por ello que les gustaría que se implantaran talleres para dictar el curso de capacitación tomándose en cuenta temas con respecto a la atención al cliente y etiqueta social, Romero (2017), señala que es fundamental que en las empresas imperen ciertos lineamientos basados en principios y valores éticos, que fomenten la transparencia en los procesos internos de la organización y que contribuyan al desarrollo de sus empleados.

Frente al conocimiento de los valores por parte de los trabajadores no todos tienen la información precisa acerca de estos lo que ocasiona que varias de las conductas de los empleados sean inadecuadas.

Respecto a la tabla y figura N° 14 denominada ¿Cree usted que la capacitación es importante para mejorar los niveles comunicativos entre trabajadores? el 54% de los trabajadores respondieron estar de acuerdo que la capacitación es importante para mejorar los niveles de comunicación relacionándose con Noda (2017) quien en su investigación concluyó que el 87.5% de los encuestados respondieron que la capacitación contribuye a mejorar sus habilidades, además señalo que el 75.0% de los encuestados respondió que siempre existe trabajo en equipo y niveles de comunicación en el desarrollo de las actividades.

Los trabajadores no expresaron seguridad al relacionar la capacitación y los niveles de comunicación lo que puede ser un grave problema para la MYPE ya que es lo primordial tener en cuenta una adecuada comunicación entre trabajadores

### **Variable ética Empresarial**

Referente al objetivo específico “Identificar los principios éticos en las MYPE rubro pollerías del AA. HH Tacalá -Piura año 2018.

En la tabla y figura N° 15 denominada ¿Los principios éticos se ponen en práctica dentro de la MYPE? Se obtuvieron como resultados que el 100% de los propietarios respondieron afirmativamente, relacionándose con el autor Saravia (2018) quién llegó a concluir que los objetivos principales dentro de un restaurante son la práctica de principios y valores éticos y la implantación de un sistema de control siendo así que la solidaridad, calidad y responsabilidad dentro del restaurante es esencial para su adecuado funcionamiento. García (2018) señala que la ética empresarial es el conjunto de valores, normas y principios que se reflejan en la cultura de la empresa que influyen tanto en las bases productivas como en la relación que crea con sus clientes, trabajadores y abastecedores. En las MYPE rubro pollerías los principios éticos se toman en cuenta y se ponen en práctica de manera global.

En la tabla y figura N° 16 denominada ¿De los principios éticos cuales se enmarcan en la pollería? Los resultados indican que el 67% de los propietarios respondieron que la responsabilidad es el principio que más resalta en la pollería, relacionándose con el autor Saravia (2018) quien llegó a concluir que uno de los objetivos principales dentro de un restaurant son la práctica de principios y valores éticos; y la implantación de un sistema de control, siendo así que la solidaridad, calidad y responsabilidad dentro del restaurante es esencial para su adecuado funcionamiento. Llano (2015) indica que existen razones para que las personas asuman responsabilidades especiales, que se derivan de los papeles mismos que desempeñan y de manera que deben saber ejecutar de manera congruente, eficiente y satisfactorio, no solo para beneficio propio, si no, para la comunidad del que se es parte.

En las MYPE rubro pollerías la Responsabilidad es uno de los principios éticos que los trabajadores ponen en práctica dado distribuyen el tiempo necesario para desarrollar las actividades distribuidas por el líder o propietario de la pollería de manera eficiente.

En la tabla y figura N° 17 denominada ¿Considera usted que se debe respetar las diversas tradiciones que mantienen sus trabajadores? Se observó que el 67% de los propietarios encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo, esto se relaciona con el autor Núñez (2014) quien en un investigación concluye que la ética significa costumbre, comportamiento o más precisamente una conducta en la que se expresa un determinado carácter de modo que debe ser respetado, siendo así que Gómez (2015) señala que la cultura de ética empresarial es un sistema de principios, normas y valores que suponen el respeto de los derechos a través de un código de ética que sirve para fomentar el buen ambiente laboral y combatir la inmoralidad el maltrato y difamación.

Los propietarios indicaron que respetar las diversas tradiciones de los trabajadores tiene una gran importancia ya que depende de ello que los empleados se sientan familiarizados con la MYPE.

En la tabla y figura N° 18 denominada ¿Cree usted que la solidaridad entre sus trabajadores es un principio que debería practicarse constantemente? Se observó que el 100% de los propietarios brindo una respuesta afirmativa, discrepando con la investigación de Távara (2016) quien señala que la Responsabilidad es uno de los valores que más predomina respecto al resto de valores, dentro de la empresa no predomina compañerismo entre trabajadores dejando de lado la solidaridad y la

integridad para un buen funcionamiento de la MYPE. Por otro lado, esta Llano (2015) que indica que la solidaridad es promover el bien común y no solo el nuestro, en brindar una visión más amplia de que el mundo no se hace de uno mismo sino de todos los que habitan en su conjunto

En la tabla y figura N° 19 ¿Cuál de los principios éticos considera que ayudaría a mejorar la capacidad de atención? Se observó que el 67% de los propietarios opto por el principio de responsabilidad, discrepando con Aguilar (2016) quien llegó a concluir que el trabajo en equipo en la empresa está relacionado a la atención al cliente porque favorece la capacidad de atención y consideraciones que se le estima a los clientes por parte de los trabajadores y de manera voluntaria, Romero (2017) indica que las personas éticas asumen la responsabilidad por sus acciones, del mismo modo, las acciones muestran la capacidad de ser responsable tanto en las cosas pequeñas como en las grandes.

En la tabla y figura N° 20 denominada ¿qué principio aplicaría usted para incrementar la productividad en la MYPE? EL 67% opto por la eficiencia, esto se relaciona con la investigación del autor Villavicencio (2016) quien señala que los valores nos van enseñando a formarnos como unos profesionales con ética, para así ser útiles a la sociedad, además considera que la eficiencia es un método que ayuda en la productividad de las organizaciones logrando así resultados eficaces, por otro lado Llano (2015) refiere que no bastan las buenas intenciones para tratar de promover la realización humana; se tiene que esforzar por usar medios eficaces.

Respecto al objetivo específico “Conocer los valores éticos en las MYPE rubro pollerías del AA. HH Tacalá (Piura) año 2018”.

En la tabla y figura N° 21 denominada ¿Cuál de los valores éticos ponen en práctica los trabajadores? Se observó que el 67% de los propietarios señalo que el trabajo en equipo es un valor que se práctica dentro de la MYPE, Esto se relaciona con el trabajo de investigación del autor Aguilar (2016), quién concluyo que el trabajo en equipo en la empresa está relacionado a la atención al cliente porque favorece la capacidad de atención y consideraciones que se le estima a los clientes por parte de los trabajadores y de manera voluntaria. Romero (2017) indica que dos o más empleados en conjunto forman un equipo. Además, se trata de una necesidad de la empresa de trabajar abiertamente y con apoyo en equipos, ya sea formal o informal.

En la tabla y figura N° 22 denominada ¿Cree usted que los valores éticos les ayuda alcanzar un compromiso social? Se observo que el 67% de los propietarios esta de acuerdo, discrepa con la investigación del autor Blanco (2018) quien señalo que en la Cevichería E. T. Puerto Maldonado se identificaron malas prácticas en la empresa que obstaculizan el desempeño eficaz de la responsabilidad social empresarial como falta de identificación, falta de conocimiento sobre los derechos de los trabajadores, incumplimiento de políticas ambientales, baja educación ambiental y falta de solidaridad entre trabajadores. Llano (2015) indica que en la ética empresarial existen conjuntos de valores, normas, así como también principios los cuales se reflejan en la cultura de la empresa, existen diversos principios que se consideran razonables dentro del contexto de ética empresarial.

En la tabla y Figura N° 23 denominada ¿Cree usted que el trabajo en equipo ayuda a desarrollar eficientemente las actividades en la MYPE? El 67% de los propietarios respondió de manera positiva relacionándose con la investigación de Blanco (2018) quién señalo que la Responsabilidad Social Empresarial y el trabajo en equipo

en la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado es buena. Sin embargo, se identificaron malas prácticas en la empresa que obstaculizan el desempeño eficaz de la responsabilidad social empresarial como falta de identificación, falta de conocimiento sobre los derechos de los trabajadores. Por otro lado Romero (2017) indica que dos o más empleados en conjunto forman un equipo y se trata de una necesidad de la empresa de trabajar abiertamente y con apoyo en equipos, ya sea formal o informal.

En la tabla y figura N° 24 denominada ¿Qué tipo de capacitación cree usted que fomentaría el trabajo en equipo? el 67% de los propietarios respondió que la capacitación fomenta el trabajo en equipo guardando relación con Noda (2017) quién Concluye que el 87.5% de los encuestados respondieron que la capacitación contribuye a mejorar sus habilidades, además señalo que el 75.0% de los encuestados respondió que siempre existe trabajo en equipo en el desarrollo de las actividades. Por otro lado, Romero (2017) indica que dos o más empleados en conjunto forman un equipo y se trata de una necesidad de la empresa de trabajar abiertamente y con apoyo en equipos, ya sea formal o informal.

En cuanto a la tabla y figura N° 25 nombrada ¿Considera usted que mantener trabajadores íntegros ayuda a mantener la ética de su negocio? el 100% de los propietarios afirmaron estar de acuerdo con la pregunta establecida, guardando relación con el autor Núñez (2010) quién concluye que la ética significa costumbre, comportamiento o más precisamente una conducta en la que se expresa un determinado carácter de modo de ser, por lo que esta rama del conocimiento enseña que el ser humano es un ser en relación con otros seres humanos, por lo que debe observar con ellos una

conducta correcta, sin embargo Romero (2017) indica que la racionalidad significa tomar el camino mediante la práctica de los más altos estándares éticos.



## V. CONCLUSIONES

En cuanto a las técnicas de capacitación, se concluye que los trabajadores si recibieron capacitación dentro del ámbito laboral a través de técnicas audiovisuales además consideran que este tipo de capacitación mejora la relación entre jefes y subordinados. Es por ello que se recomienda a las MYPE en estudio que capaciten a su personal utilizando técnicas que más se asemejen al desarrollo de sus conocimientos y así obtengan resultados exitosos en beneficio de su negocio.

En cuanto a los tipos de capacitación los trabajadores fueron instruidos antes de empezar a laborar en la pollería, además recibieron capacitación de manera directa para lograr el desarrollo eficiente de las actividades. Se recomienda a las pollerías que evalúen a su personal para medir el grado de experiencia que tengan y designar al trabajador más experimentado, que cumpla con las condiciones de poder informar y guiar al nuevo trabajador evitando así posibles conflictos y errores que puedan afectar la productividad de la empresa

Dentro de los principios éticos, se concluye que son factores indispensables para el éxito de una empresa, siendo así que en la pollería se ponen practica en su totalidad, resaltando que la Responsabilidad es uno de los principios que más resalta entre sus trabajadores, además consideran que la solidaridad debe practicarse de manera constante para lograr un ambiente laboral eficiente. Es por ello que se recomienda a las pollerías en estudio que implementen la práctica de principios y valores para brindar un servicio de calidad.

Finalmente se llegó a concluir que los valores éticos son fundamentales en una empresa u organización para lograr un ambiente ético siendo así que el trabajo en equipo

es uno de los valores que ponen en práctica los trabajadores, del mismo modo los propietarios señalaron que los valores éticos les ayudan a lograr un compromiso social, además de resaltar que el trabajo en equipo logra desarrollar de manera eficiente las actividades. Se recomienda a las pollerías incentivar a su personal en el cumplimiento de valores éticos para mejorar la conducta de los trabajadores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, I. (2015). *Lá ética empresarial. Portafolio Opinión.*
- Arevalo , J. (2015). *ética en las decisiones de los empresarios en pymes comerciales.*  
Obtenido de Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo :  
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/121/1/TL\\_Arevalo\\_Huaman\\_JuliaElizabeth.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/121/1/TL_Arevalo_Huaman_JuliaElizabeth.pdf)
- Bermúdez, L. (2015). *Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las MYPES.*  
*Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.*  
Obtenido de <https://www.redalyc.org/>
- Blanco , D. (2018). *Responsabilidad social y empresarial en la cevichería el Tigre, puerto maldonado 2018.* Obtenido de Repositorio digital de tesis Uandina Web Site:  
[http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2761/1/Dorianne\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2761/1/Dorianne_Tesis_bachiller_2019.pdf)
- Cano, J. (2011). *Percepción de la ética y la responsabilidad social empresarial en los ejecutivos de monterrey .* Obtenido de Universidad Autonoma de Nuevo León :  
<http://eprints.uanl.mx/2331/1/1080049373.pdf>
- Carazas, T. (2017). *"Estrategias competitivas para incrementar las ventas de las Mypes"*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Cortés, J. (3 de Noviembre de 2017). *"La ética empresarial y su impacto en la productividad de las PYMES"*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/>

Diario El Comercio. (23 de Enero de 2015). Obtenido de El comercio Web site: <https://elcomercio.pe/economia/peru/siete-puntos-claves-cambios-ley-mypes-165266>

Diario El Peruano. (2 de Julio de 2015). *Acerca de nosotros: El Peruano*. Obtenido de El Peruano Web site: <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>

Diario Gestión. (14 de Octubre de 2014). *Acerca de nosotros: Gestión*. Obtenido de Gestión Web site: <https://gestion.pe>

Diario Gestión. (29 de Octubre de 2015). Todo lo que necesita conocer sobre financiamiento para MYPES. *Diario Gestión*.

Diario Gestión. (15 de Mayo de 2016). Obtenido de Gestión Web site: <https://gestion.pe>

Diario Gestión. (8 de Enero de 2019). "El futuro de las MYPES". *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01>

Diario Gestión. (Abril de 23 de 2020). Webinar: "Reactiva Perú en la pequeña empresa". *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/webinar-reactiva-peru->

Diario La República. (6 de Agosto de 2019). "ComexPerú: el 83,3% de las mypes peruanas operaron en la informalidad en el 2018". Obtenido de <https://larepublica.pe/>

Diario Oficial El Peruano. (7 de Septiembre de 2018). "Norma Sanitaria para Restaurantes y Afines". *Diario Oficial del Bicentenario*. Obtenido de La Molina

Web site: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-norma-sanitaria-para-restaurantes-y-servicios>

Diario Perú 21. (11 de Noviembre de 2012). Un negocio a la braza. *Diario Perú 21*.

Diario Uno. (10 de Septiembre de 2017). "El poco uso de la tecnología en las MYPES peruanas". 5-10.

Díaz, A. (17 de Marzo de 2015). La importancia de la capacitación y motivación dentro de la empresa. *Diario Gestipolis*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com>.

Flores, C. (22 de Marzo de 2020). "Economía peruana crecería solo 1% durante el 2020". *Diario el correo*. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/economia/>

Frigó, E. (2016). *¿Qué es la capacitación, y qué gana una organización al capacitar a su personal?* Latinoamérica: Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad.

Garzamont, E. (18 de Octubre de 2016). *Técnicas de capacitación empresarial y su efectividad en tu empresa*. Obtenido de <https://coachricardogarza.com/tecnicas-de-capacitacion-empresarial-y-su-efectividad-en-tu-empresa/>

Gestión. (10 de Mayo de 2016). *Acerca de nosotros Gestión*. Obtenido de Gestión Web site: <https://gestion.pe/economia/mercados/ayuda-responsabilidad-social-pymes-120053>

Gonzales, L. (14 de Octubre de 2016). "Menos del 20% de mypes acceden a capacitación, según Cofide". *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas>

- Gonzales, N. (2014). La importancia de la capacitación en la empresa. *Publicaciones Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/>
- Guevara, J. (2015). *La importancia de la capacitación en las PYMES*. LPG Sección bolsa de trabajo.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2015). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL Sexta Edición.
- Llano, C. (2015). *Principios fundamentales de la ética en la empresa*. México : Management .
- López, C. (2016). *Caracterización de la capacitación y evaluación del desempeño en las MYPE rubro pollerías en urbanización Ignacio Merino Piura año 2016*. Piura: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1045/CAPACITACION\\_EVALUACION\\_DEL\\_DESEMPEÑO\\_%20LOPEZ\\_SUAREZ\\_CECILIA\\_VANESA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1045/CAPACITACION_EVALUACION_DEL_DESEMPEÑO_%20LOPEZ_SUAREZ_CECILIA_VANESA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez. (2015). *Responsabilidad Social y Ética Empresarial*. Bogotá: ECOE diciones.
- Martínez, H. (2011). *Responsabilidad Social y Ética Empresarial* . Bogotá: ECOE diciones.
- Ministerio de Justicia. (Septiembre de 2016). Obtenido de Ministerio de Justicia Web site: [https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2016/12/PUEDO\\_Castilla\\_Piura\\_2016-2017.pdf](https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2016/12/PUEDO_Castilla_Piura_2016-2017.pdf)

- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (22 de Abril de 2020). "Más de 7,000 empresas se acogieron a la suspensión perfecta: 75% son mypes". *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/mtpe>.
- MundoMYPE. (24 de Noviembre de 2014). Importancia para la capacitación de las MYPE. *MundoMYPE*.
- Noreña, D. (8 de Enero de 2019). Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) en el Perú. *Diario Gestión* , págs. 1-20. Obtenido de <http://repositorio.ulima.edu.pe/>
- Núñez , O. (2010). *Propuesta de una ética empresarial desde la perspectiva de la contaduría*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de México .
- Perez, L. (2015). *Plan de capacitación para optimizar la calidad del servicio del Restaurante*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de Universidad de Guayaquil : <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9090/1/PLAN%20DE%20CAPACITACION%20PARA%20OPTIMIZAR%20LA%20CALIDAD%20DEL%20SERVICIO%20DEL%20RESTAURAN%20COC>
- Romero, V. (14 de Diciembre de 2017). *Ética y valores empresariales*. Obtenido de <https://www.ruizhealytimes.com>
- Sánchez , M. (2014). *Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el restaurante Mar Picante de la ciudad de Trujillo*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ\\_MARIA\\_ATTENCION\\_CLIENTE\\_CALIDAD\\_SERVICIO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ_MARIA_ATTENCION_CLIENTE_CALIDAD_SERVICIO.pdf)

Saravia, N. (2018). *"Propuesta de un sistema de control de costos de alimentos y bebidas y su incidencia en la gestión y ética empresarial de restaurantes del distrito los Olivos - Lima Metropolitana, año 2016-2017"*. Obtenido de Universidad Ricardo Palma: <http://repositorio.urp.edu.pe/>

Segovia, M. (13 de Diciembre de 2016). *Diferentes técnicas y métodos de capacitación y desarrollo*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/334131345/Act-27-Metodos-y-Tecnicas-de-Capacitacion>

Tavara, L. (2016). *"Nivel de práctica de valores ético morales en los colaboradores de tres áreas administrativas de la universidad de Piura"*. Obtenido de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2480/MAE\\_EDUC\\_286.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2480/MAE_EDUC_286.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tello, S. Y. (2014). *"Importancia de las micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país"*. publicaciones Dialnet.

ULADECH. (2019). *"Código de ética para la investigación"*. Chimbote: Uladech Católica. Obtenido de <file:///C:/Users/win/Downloads/C%C3%B3digo%20de%20%C3%A9tica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf>

Universidad ESAN. (19 de Septiembre de 2016). Obtenido de Conexiónesan Web Site: <https://www.esan.edu.pe>

Valladares , J. (2017). *"Ética empresarial en la toma de decisiones de las MYPES exportadoras de productos químicos orgánicos e inorgánicos de Lima metropolitana 2016"*. Obtenido de



[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2684/1/2017\\_Valladares\\_Etica-empresarial-en-la-toma-de-decisiones.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2684/1/2017_Valladares_Etica-empresarial-en-la-toma-de-decisiones.pdf)

Velásquez , J., & Tarazona , M. (2016). *Percepciones y actitudes sobre ética empresarial en los procesos de servicio al cliente, liderados*. Obtenido de

Universidad Santo Tomás:

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/1714/2016->

[%20JhonJairoVelasquezAriza-MiguelAngelTarazonaMendez-](https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/1714/2016-%20JhonJairoVelasquezAriza-MiguelAngelTarazonaMendez-)

[trabajodegrado.%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/1714/2016-trabajodegrado.%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vilela, V., & Marcelo, F. (2016). "Que tan importantes son las MYPE". *Altavoz*.

# ANEXOS



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Victor Helio Patino Nieto identificado  
con D.N.I. 02860873, con grado de Magister en  
Administración.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: elaborado por: Johany Lisbeth Saavedra Alfaro, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Caracterización de la Capacitación y la Ética Empresarial en las MYPE rubro pollerías del AA.HH Tacalá Piura año 2018" 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, 16 mayo 2020

  
CLAD  
Mg. VICTOR HELIO PATINO NIETO  
RUC: CLAD-02346

FIRMA Y SELLO DEL VALIDADOR

## VALIDACIÓN

“Caracterización de la capacitación y la ética empresarial en las MYPE rubro pollerías del AA.HH Tacalá Piura año 2018”

ITEMS RELACIONADOS CON LA VARIABLE CAPACITACIÓN	¿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. ¿Considera que las técnicas de capacitación ayudan a desarrollar sus habilidades?	✓			✓		✓		✓
2. Como trabajador ¿Qué técnica considera que es la más adecuada para reforzar sus conocimientos?	✓			✓		✓		✓

  
 VICTOR HELIO PATRÓN III  
 N.º C. CLAD-02348

Activar  
Ve a Cont

3. ¿creen ustedes que la capacitación debe ser constante para mejorar sus habilidades?	✓			✓		✓		✓
4. ¿Qué técnica de capacitación ha recibido dentro del ámbito laboral?	✓			✓		✓		✓
5. ¿Considera usted que las técnicas de capacitación mejoran la relación entre jefes y subordinados?	✓			✓		✓		✓
6. ¿Qué tipo de capacitación adquirió antes de empezar a laborar en la MYPE?	✓			✓		✓		✓


  
 M<sup>g</sup> VICTOR HELIO PATINO BIR  
 RUC: CLAD-02348

Activar Win  
 Ve a Configura

7. ¿Recibió Capacitación directa para adquirir experiencia y lograr desarrollar las actividades de manera eficaz?	✓			✓		✓		✓
8. ¿El propietario realiza la rotación de puestos para evaluar sus habilidades y virtudes?	✓			✓		✓		✓
9. ¿Recibió información precisa sobre el funcionamiento de la pollería antes de ser contratado?	✓			✓		✓		✓


  
 CLAD  
 Sr. VICTOR HELIO PATRINO  
 RUC. CLAD.42348

Activa  
Ve a Cor

10. ¿Fueron instruidos acerca de los valores establecidos dentro de la MYPE?	✓			✓		✓		✓
11. ¿Cree usted que la capacitación es importante para mejorar los niveles comunicativos entre trabajadores?	✓			✓		✓		✓


  
 VICTOR HELIO PATINO MIRA  
 RUC. CLAD-42348

## VALIDACIÓN

**“Caracterización de la capacitación y la ética empresarial en las MYPE rubro pollerías del AA.HH Tacalá Piura año 2018”**

ITEMS RELACIONADOS CON LA VARIABLE ÉTICA EMPRESARIAL.	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiéscente?		Se necesita más ítems para medir el concepto	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Considera usted que se debe respetar las diversas tradiciones que mantienen sus trabajadores?	✓			✓		✓		✓
2. ¿Cree usted que la solidaridad entre sus	✓			✓		✓		✓


  
 Ing. VICTOR HELIO PATRÓN BIRI  
 RUC. CLAD-02348

Activar W  
Ve a Configu



trabajadores es un principio que debería practicarse constantemente?	✓			✓		✓		✓
3. ¿Cuál de los principios éticos considera que ayudaría a mejorar la capacidad de atención?	✓			✓		✓		✓
4. ¿Considera usted que el trabajo en equipo mejora la satisfacción del personal?	✓			✓		✓		✓
5. ¿Qué tipo de capacitación cree usted	✓			✓		✓		✓


**CLAD**  
*Valmores*  
 Dr. VICTOR HELIO PATINO  
 RUC: CLAD-02348

Activar  
 Ve a Confi

que fomentaría el trabajo en equipo?								
6. ¿Considera usted que mantener trabajadores íntegros ayuda a mantener la ética de su negocio?	✓			✓		✓		✓
7. ¿Cree usted que la confianza es un valor que debe permanecer entre trabajadores y propietarios?	✓			✓		✓		✓
8. ¿Qué principio aplicaría usted para incrementar la productividad de su MYPE?	✓			✓		✓		✓



---

## UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

### **CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LAS MYPE EN ESTUDIO**

La presente investigación denominada Caracterización de la capacitación y la ética empresarial en las MYPE rubro pollerías del AA.HH Tacalá (Piura) Año 2018. Se presenta en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, busca recopilar datos para efectos de investigación. La información que se obtendrá será confidencial.

Marque con un (X) la respuesta que considere conveniente. Se le agradece por su colaboración.

### **DATOS GENERALES DE LOS TRABAJADORES**

- a) **Género**                                      Femenino ( )                                      Masculino ( )
- b) **Estado civil**                                      Soltero ( )                                      Casado ( )
- c) **Grado de instrucción**                      Nivel Primaria ( )                      Nivel Secundaria ( )  
Nivel Superior ( )

### **PREGUNTAS**

**1.- ¿Ha recibido capacitación dentro del ámbito laboral?**

- a) SI
- b) NO

**2.- ¿Qué técnica de capacitación ha recibido en relación a su trabajo?**

- a) Conferencias
- b) Juego de roles
- c) Técnicas Audiovisuales
- d) Simulaciones

**3.- ¿Recibió capacitación para mejorar la atención al cliente?**

- a) SI
- b) NO

**4.- ¿Consideran que las técnicas de capacitación ayudan a desarrollar sus habilidades?**

- a) SI
- b) NO

**5.- Como trabajador ¿Qué técnica considera que es la más adecuada para reforzar sus conocimientos?**

- a) Conferencias
- b) Juego de roles
- c) Técnicas audiovisuales
- d) Simulaciones

**6.- ¿creen ustedes que la capacitación debe ser constante para mejorar la relación entre trabajadores?**

- a) SI
- b) NO

**7.- ¿Qué técnica de capacitación ha recibido dentro del ámbito laboral?**

- a) Conferencias
- b) Juego de roles
- c) Técnicas audiovisuales
- d) Simulaciones

**8.- ¿Considera usted que las técnicas de capacitación mejoran la relación entre jefes y subordinados?**

- a) SI
- b) NO

**9.- ¿Qué tipo de capacitación adquirió antes de empezar a laborar en la MYPE?**

- a) Capacitación en el puesto
- b) Capacitación de pre ingreso
- c) Capacitación conductual
- d) Capacitación promocional

**10.- ¿Recibió Capacitación directa para adquirir experiencia y lograr desarrollar las actividades de manera eficaz?**

- a) SI
- b) NO

**11.- ¿El propietario realiza la rotación de puestos para evaluar sus habilidades y virtudes?**

- a) SI
- b) NO

**12.- ¿Recibió información precisa sobre el funcionamiento de la pollería antes de ser contratado?**

- a) SI
- b) NO

**13.- ¿Fueron instruidos acerca de los valores establecidos dentro de la MYPE?**

- a) SI
- b) NO

**15.- ¿Cree usted que la capacitación es importante para mejorar los niveles comunicativos entre trabajadores?**

- a) SI
- b) NO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS PROPIETARIOS DE LAS MYPE EN ESTUDIO**

La presente investigación denominada Caracterización de la capacitación y la ética empresarial en las MYPE rubro pollerías del AA.HH Tacalá (Piura) Año 2018. Se presenta en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, busca recopilar datos para efectos de investigación. La información que se obtendrá será confidencial.

Marque con un (X) la respuesta que considere conveniente. Se le agradece por su colaboración.

**DATOS GENERALES DE LOS PROPIETARIOS**

- |                                |                    |                      |
|--------------------------------|--------------------|----------------------|
| <b>a) Género</b>               | Femenino ( )       | Masculino ( )        |
| <b>b) Estado civil</b>         | Soltero ( )        | Casado ( )           |
| <b>c) Grado de instrucción</b> | Nivel Primaria ( ) | Nivel Secundaria ( ) |
| Nivel Superior ( )             |                    |                      |

**PREGUNTAS:**

**1.- Los principios éticos se ponen en práctica dentro de la MYPE?**

- a) SI
- b) NO

**2.- De los principios éticos ¿cuál se enmarca en la pollería?**

- a) Solidaridad
- b) Racionalidad
- c) Eficiencia
- d) Responsabilidad
- e) Cooperación

**3.- ¿Considera usted que se debe respetar las diversas tradiciones que mantienen sus trabajadores?**

- a) De acuerdo
- b) Totalmente de acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

**4.- ¿Cree usted que la solidaridad entre sus trabajadores es un principio que debería practicarse constantemente?**

- a) SI
- b) NO

**5.- ¿Cuál de los principios éticos considera que ayudaría a mejorar la capacidad de atención?**

- a) Solidaridad
- b) Racionalidad
- c) Eficiencia
- d) Responsabilidad

**6.- ¿Cuál de los valores éticos ponen en práctica los trabajadores?**

- a) Trabajo en equipo
- b) Integridad
- c) Equidad
- d) Confianza

**7.- ¿Cree usted que el trabajo en equipo ayuda a desarrollar eficientemente las actividades en la MYPE?**

- a) SI
- b) NO



**8.- ¿Qué tipo de capacitación cree usted que fomentaría el trabajo en equipo?**

- a) Capacitación en el puesto
- b) Capacitación pre ingreso
- c) Capacitación conductual
- d) Capacitación promocional

**9.- ¿Considera usted que mantener trabajadores íntegros ayuda a mantener la ética de su negocio?**

- a) SI
- b) NO

**10.- ¿Qué principio aplicaría usted para incrementar la productividad de su MYPE?**

- a) Solidaridad
- b) Racionalidad
- c) Eficiencia
- d) Responsabilidad

<b>MATRIZ INDICADOR PREGUNTA</b>				
<b>Título</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Pregunta</b>
<b>Caracterización de la capacitación y la ética empresarial en las MYPE rubro pollerías del AA.HH Tacalá</b>	<b>Capacitación</b>	<b>Técnicas</b>	Conferencias	¿Consideran que las técnicas de capacitación ayudan a desarrollar sus habilidades?
			Juego de roles	¿Qué técnica considera que es la más adecuada para reforzar sus conocimientos?
			Técnicas audiovisuales	¿Creen ustedes que la capacitación debe ser constante para mejorar la relación entre trabajadores?
			Simulaciones	¿Qué técnica de capacitación ha recibido dentro del ámbito laboral?
				¿Considera usted que las técnicas de capacitación mejoran la relación entre jefes y subordinados?
		<b>Tipos</b>	Capacitación en el puesto	¿Qué tipo de capacitación adquirió antes de empezar a laborar en la MYPE? ¿Recibió Capacitación directa para adquirir experiencia y lograr desarrollar las actividades de manera eficaz?

			Capacitación preingreso	de	¿El propietario realiza la rotación de puestos para evaluar sus habilidades y virtudes?
					¿Recibió información precisa sobre el funcionamiento de la pollería antes de ser contratado?
			Capacitación conductual		¿Fueron instruidos acerca de los valores establecidos dentro de la MYPE?
			Capacitación promocional		¿Cree usted que la capacitación es importante para mejorar los niveles comunicativos entre trabajadores?
	<b>Ética empresarial</b>	<b>Principios</b>	Solidaridad		¿Considera usted que se debe respetar las diversas tradiciones que mantienen sus trabajadores?
			Racionalidad		¿Cree usted que la solidaridad entre sus trabajadores es un principio que debería practicarse constantemente?
			Eficiencia		¿Cuál de los principios éticos considera que ayudaría a mejorar la capacidad de atención?
			Responsabilidad		

		<b>Valores</b>	Trabajo en equipo	¿Considera usted que el trabajo en equipo mejora la satisfacción del personal?
			Integridad	¿Qué tipo de capacitación cree usted que fomentaría el trabajo en equipo?
			Liderazgo	¿Considera usted que mantener trabajadores íntegros ayuda a mantener la ética de su negocio?
			Confianza	¿Cree usted que la confianza es un valor que debe permanecer entre trabajadores y propietarios?
				¿Qué principio aplicaría usted para incrementar la productividad de su MYPE?

## LIBRO DE CODIGOS – TRABAJADORES

### VARIABLE CAPACITACIÓN

Pregunta Encuesta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
T-1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
T-2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2
T-3	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1
T-4	1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2
T-5	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3
T-6	2	3	1	3	2	1	2	2	2	2	3
T-7	1	1	2	3	1	1	2	2	2	1	1
T-8	1	1	2	4	2	4	1	1	1	2	1
T-9	2	4	1	2	1	1	2	1	1	1	2
T-10	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2
T-11	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1
T-12	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1
T-13	1	4	1	3	2	1	1	2	1	2	2
T-14	1	1	2	3	2	2	1	1	2	1	1
T-15	1	1	1	3	2	1	2	1	1	2	1
<b>TOTAL</b>	13/15 (1) SI 2/15( 2) NO	10/15(1) Conferencias 2/15(2) Juego R. 1/15(3) Técnicas A. 215 (4) simulaciones	11/15 (1) SI 4/15 (2) NO	5/15 (1) Conferencias 2/15 (2) Juego R. 7/15 (3) Técnicas A 1/15 (4) Simulaciones	7/15 (1) SI 8/15 (2) NO	8/15 (1) C. en el puesto 5/15 (2) C. pre ingreso 1/15 (3) C. Conductual 1/15 (4) C promocional	7/15(1 ) SI 8/15(2 ) NO	9/15(1) SI 6/15(2) NO	9/15 (1) SI 6(15) NO	8/15 (1) SI 7/15 (2)NO	8/15(1)D .A 5/15 (2)M.D 2/15 (3) E.D 0/15 (4) M.D

**LIBRO DE CODIGOS PROPIETARIOS**

**VARIABLE ETICA EMPRESARIAL**

<b>Pregunta Encuesta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
<b>P1</b>	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>P2</b>	2	1	4	1	2	1	1	3
<b>P3</b>	2	1	4	2	1	1	2	3
<b>TOTAL</b>	1/3 (1) De acuerdo 2/3 (2) Totalmente de acuerdo	3/3 (1) SI	1/3 (1) Solidaridad 2/3 (4) Responsabilidad	2/3 (1) SI 1/3(2) NO	2/3 (1) Capacitación en el puesto 1/3 (2) Capacitación pre ingreso	3/3 (1) SI	2/3 (1) SI 1/3 (2) NO	1/3(1) Solidaridad 2/3 (2) Eficiencia

## EVIDENCIA DEL TURNITIN

---

[Visualizador de documentos](#)

### Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 07-nov-2020 17:01 -05

Identificador: 1439142688

Número de palabras: 10843

Entregado: 1

Informe final de tesis - Revisión Turnitin - ... Por JOHANY  
LISBETH SAAVEDRA ALFARO

Similitud según fuente	
Índice de similitud	
4%	
Internet Sources:	4%
Publicaciones:	0%
Trabajos del estudiante:	5%

