



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

LA CAPACITACION EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO - RUBRO  
RESTAURANTES DE LA AV. LIBERTADORES, DEL  
DISDRITO DE SAN VICENTE, PROVINCIA DE CAÑETE,  
DEPARTAMENTO DE LIMA, PERÍODO 2015.

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

AUTOR:

LISBED CHARITO QUISPE CRUZ

ASESOR:

Lic. Adm. ROBETO CUIPAL VELAYSOSA

CAÑETE - PERÚ

2016



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

LA CAPACITACION EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO - RUBRO  
RESTAURANTES DE LA AV. LIBERTADORES, DEL  
DISDRITO DE SAN VICENTE, PROVINCIA DE CAÑETE,  
DEPARTAMENTO DE LIMA, PERÍODO 2015.

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

AUTOR:

LISBED CHARITO QUISPE CRUZ

ASESOR:

Lic. Adam. ROBETO CUIPAL VELAYSOSA

CAÑETE - PERÚ

2016

**JURADO EVALUADOR DE TESIS**

.....  
Mgter. José Orestes Vite Ibarra **Presidente**

.....  
Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero de Murillo  
**Secretaria**

.....  
Mgter. Lizbeth Giovanna Ralli Magipo  
**Miembro**

## AGRADECIMIENTO

Dios mío, con todo mi corazón te doy gracias por todas las peticiones que me has dado, por la vida, la salud, una familia maravillosa, por tu cuidado y protección, tu fortaleza y también por la bendición de permitirme llegar a este día tan especial en mi carrera.

A mi familia por su comprensión y apoyo incondicional, brindado en todo el proceso de la elaboración de esta investigación.

Al docente tutor Roberto Cuipal Velaysoza quien con su profesionalismo, ética y paciencia me estimuló a la realización de esta investigación.

## DEDICATORIA

Valeria fue mi motivación, una vez más mi hija trajo sentido a mi vida, una vez más ella fue la causante de mi anhelo de salir adelante, progresar y culminar con éxito esta tesis, por eso mismo dedico esta tesis a mi hija, dedico a ella cada esfuerzo que realice en la construcción de esta; a mis padres quienes con su gran ejemplo y consejos me inculcaron valores, principios que guiaron mi vida personal y profesional, mi familia que en todo momento me dieron el apoyo incondicional.

## **RESUMEN**

La presente investigación, tuvo como finalidad, determinar las características de la capacitación de las MYPE del sector servicios - rubro restaurante de la Av. Libertadores del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental/transversal, para el recojo de información se escogió en forma dirigida una población de muestra de 06 MYPE, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 15 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: el 50% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas, tienen la edad de 30 a 50, así como también el 33% tienen la edad entre 18 a 30 . El 67% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas son de sexo masculino. El 83% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas tienen el grado de instrucción secundaria completa. El 83% de los encuestados respondieron que sus micro y pequeñas empresas tienen de 3 a 6 años de presencia en el mercado. El 100% respondieron que tienen de 03 a 06 trabajadores laborando. El 67% opinan que desean tener una buena rentabilidad. El 67% opinan que no tiene información sobre la importancia de la capacitación El 67% de los representantes manifiestan que no consideran que la capacitación les da una satisfacción y productividad a los colaboradores. El 83% no se capacitó en los últimos años. El 100 % manifiestan que la no capacita a su personal. El 67 % consideran que la capacitación es una inversión. El 83% de los representantes considera que no es relevante la capacitación para su MYPE.

**Palabras claves:** capacitación, MYPE.

## **ABSTRACT**

This research aimed to determine the influence of the training of MSEs in the service sector. - I category restaurant Av Libertadores district of San Vicente province of Cañete, department of Lima, period 2015. The research was quantitative descriptive and non-experimental / cross design level for information gathering was chosen as directed a sample population 06 MYPES, who were applied a structured set of 15 questions through the technique of the survey questionnaire to obtain the following results: 50% of the legal representatives of micro and small enterprises, are aged 30 to 50d, as well as 33% are aged between 18-30. 67% of the legal representatives of micro and small businesses are male. 83% of the legal representatives of micro and small enterprises have the degree of complete secondary education. 83% of respondents said that their Micro and small enterprises having 3 to 6 years in the market. 100% responded with 03 to 06 workers toiling. 67% think they want to have a good return. 67% think it has no information on the importance of training 67% of the representatives say they do not consider that training gives them satisfaction and productivity to reviewers. 83% not trained in recent years. 100% state that no trains its staff. 67% believe that training is an investment. 83% of representatives feel that is not relevant training for MSEs.

Keywords: Training, MYPE

## INDICE

TITULO.....	i
HOJA JURADO EVALUADOR DE TESIS .....	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO .....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA.....	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN Y ABSTRAT .....	¡Error! Marcador no definido.
INDICE.....	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS .....	¡Error! Marcador no definido.
I INTRODUCCIÓN .....	¡Error! Marcador no definido.
II REVISION DE LITERATURA .....	¡Error! Marcador no definido.
2.1 Antecedentes .....	¡Error! Marcador no definido.
2.2 Bases teóricas.....	¡Error! Marcador no definido.
III METOLOGIA .....	¡Error! Marcador no definido.
3.1 Diseño de la investigación .....	¡Error! Marcador no definido.
3.2 Población y muestra.....	¡Error! Marcador no definido.
3.3 Definición y operacionalizacion de variables.....	¡Error! Marcador no definido.
3.4 Técnicas e instrumentos .....	¡Error! Marcador no definido.
3.5 Plan de análisis.....	¡Error! Marcador no definido.
3.6 Matriz de consistencia.....	59
3.7 Principios éticos.....	¡Error! Marcador no definido.
IV RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS	¡Error! Marcador no definido.
4.1 Resultados.....	¡Error! Marcador no definido.
4.2 Análisis de resultados .....	¡Error! Marcador no definido.
V CONCLUSIONES.....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	70



ASPECTOS	
COMPLEMENTARIOS.....	70
ANEXOS.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Pág.

Tabla N° 1 Características generales de los representantes de las MYPE del sector servicio – rubro restaurante de la Av. Libertadores del distrito de San Vicente, provincia de Cañete período 2015.....	61
Tabla N° 2 Características generales de la representación de las MYPE del sector servicio – rubro restaurante de la Av. Libertadores del distrito de san Vicente, provincia de Cañete, período 2015.....	62
Tabla N° 3 Característica de la variable capacitación de las MYPE del sector servicio – Rubro restaurante de la Av. Libertadores del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, período, 2015.....	63

## INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

	Pág.
Figura N° 1( tabla N° 1) Edad.....	<b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.</b>	
Figura N°2(tabla N° 1) Genero.....	<b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.</b>	
Figura N°3( tabla N° 1) Grado de instrucción.....	<b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.</b>	
Figura N°4(tabla N° 2)Tiempo en el mercado.....	<b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.</b>	
Figura N°5(tabla N° 2)Numero de trabajadores.....	<b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.</b>	
Figura N°6:(tabla N° 2)Objetivo de las MYPE.....	<b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.</b>	
Figura N°7(tabla N°3) Importancia sobre la capacitación.....	<b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.</b>	
Figura N° 8( tabla N° 3) Capacitacion y satisfacción.....	<b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.</b>	
Figura N° 9(tabla N° 3) Se capacito en los ultimos años.....	<b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.</b>	
Figura N° 10( tabla N° 3) Capacita a su personal.....	<b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.</b>	
Figura N° 11( tabla N° 3 Considera la capacitacion.....	<b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.</b>	
Figura N° 12 ( tabla N° 3 Capacitacion es relevante a su empresa .....	<b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.</b>	

Figura N° 13(tabla N° 3) A que personal es primordial capacitar .....**¡Error!**  
**Marcador no definido.**

Figura N° 14 (tabla N° 3) L a capacitacion mejora la rentabilidad .....**¡Error!**  
**Marcador no definido.**

Figura N° 15(tabla N° 3) Que tipo de capacitacion recibio Ud. O su persona..... **¡Error!**  
**Marcador no definido.**

## I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas (MYPE) son actores importantes en el desarrollo productivo de los países de América Latina, por su contribución a la generación de empleo, su participación en el número total de empresas; y en menor medida, por su peso en el producto bruto interno. Su producción esta mayormente vinculada con el mercado interno; por el cual la economía de la región depende de su actividad. Al mismo tiempo, a diferencia de lo que ocurre en los países más desarrollados la participación de las MYPE en las exportaciones es bastante reducida como resultado de un escaso desempeño en término de capacitación, que también se expresa en la marcada brecha de productividad respecto a las grandes empresas.

En los últimos años, el Perú viene experimentando un “Boom Gastronómico” y está consiguiendo el reconocimiento a nivel internacional por su comida de gran calidad y sabor. Este fenómeno culinario nacional es importante porque promueve el desarrollo económico del país, generando empleo a muchos peruanos y reafirmando nuestra identidad nacional; este sector impulsa el desarrollo económico de nuestro país e influye en el desarrollo de otras industrias (**Yoshimara Matsuki, 2012**).

En el Perú la nueva Ley N° 30056 de las Micro y pequeñas Empresas constituye una norma integral que no sólo regula el aspecto laboral, sino también los problemas administrativos y tributarios que por mucho tiempo se habían convertido en barreras burocráticas que impedían la formalización de las MYPE y pequeñas empresas. Este régimen especial no tendrá fecha de caducidad que contemplaba la Ley anterior N° 28015, que daba limitaciones a la formalización y laboral de los microempresarios.

En la actualidad, para que las empresas logren obtener una identificación propia, deben enfocarse en la Calidad del Servicio al Cliente, con el cambio constante de la prestación de servicios y la innovación; se tiene que lograr que los clientes se encuentren satisfechos, más aún si es un restaurante donde la calidad es un factor primordial en la empresa. Si en las organizaciones, todos estuvieran consientes que

la calidad es un progreso que de alguna manera asegura la permanencia en el mercado e incrementa las utilidades, puede lograrse que todos conviertan a esta en un estilo de vida, que conlleva en familiarizarse y conocer a los clientes en sus gustos, comodidades, preferencias y lo más importante poder obtener una opinión de ellos para lograr mejoras continuas en la empresa **(Pérez Ríos, 2014)**.

El Perú se encuentra en un mercado delicioso donde presentan más de 3000 platos para satisfacer a todos los peruanos. Reconociendo a Gastón Acuaro como uno de los principales chefs en promover y revolucionar la cocina. Los especialistas afirman que tenemos aportes pre-hispánicos, virreinales y republicanos sobre nuestros productos; productos que también pueden producirse en otros países pero que no tienen ese mismo sabor que los caracteriza. Tenemos esa estupenda variedad gracias a la cordillera de los Andes (pisos latitudinales) y la corriente de Humbolt. Un claro ejemplo se ve en el festival gastronómico „Mistura“ donde reunió a mucha gente para celebrar ese patrimonio gastronómico que poseemos. Lo que se busca es que la gastronomía peruana eleve cada día esa calidad que ya muchos reconocen y así poder tener una óptima comercialización no solo a nivel nacional sino internacional **(Dennis Alvarado, 2010)**.

En nuestro país hasta la actualidad, no se le da mucha importancia a la capacitación para las MYPE, esto es lo que conlleva a mucha deficiencia en atención a los clientes y no toman en cuenta que es un potencial para el crecimiento de las MYPE una eficiente atención. Actualmente las Micro y pequeñas empresas de la Provincia de Cañete presentan deficiencias en brindar un buen servicio e identificarse con su trabajo.

En la Av. Libertadores distrito de San Vicente, provincia de Cañete del departamento de Lima, se encuentran las Micro y pequeñas empresas que se dedican a la venta de diversos platos de comida, denominándose así restaurante; en la mayoría estos centro de negocios han sido creada por personas que tienen esa necesidad de sacar adelante la familia y de alguna forma tener un ingreso para subsistir, no están capacitados para brindar un buen servicio y seguir creciendo como Microempresa. Lo que lograremos con esta investigación es ver cómo influye la capacitación, en el talento humano para dar una buena atención a los clientes y

generar más productividad; a la vez mejorar el empleo, debido a estas necesidades se hace necesario realizar el siguiente estudio: La capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de la Av. Libertadores, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015. Debido a este contexto se plantea el siguiente problema de investigación:

¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes, de la Av. Libertadores del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015?, para la respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la Av. Libertadores, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015. Para poder conseguir el objetivo general, se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

- Determinar las características de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la Av. Libertadores, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015
- Determinar las características de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes de la Av. Libertadores, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.
- Determinar las principales características de la Capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes de la Av. Libertadores, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.

El presente trabajo de investigación se justifica porque permitió conocer las principales características de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes de la Av. Libertadores, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima.

Además se justifica porque servirá como fuente de información para los propietarios de los negocios, los cuales conocerán las características de la capacitación en las Micro y Pequeñas empresas (MYPE), para tomar decisiones respecto a la capacitación del recurso humano que labora en su empresa, permitiendo que estos obtengan conocimientos y habilidades para ser utilizados en el puesto de trabajo y ayuda para que las Micro y pequeñas empresas (MYPE) sea competitiva en el mercado y marque la diferencia ante la competencia .

Para nuestra sociedad les servirá como una fuente de información ya que en el futuro puedan surgir nuevos empresarios innovadores, y ayuden incrementar la economía de nuestro país, para los alumnos como una fuente de información interesados en este tema como una base para ser parte de su conocimiento como futuro profesional y finalmente la investigación servirá como antecedente para realizar otros trabajos en otro ámbito geográfico del país.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

Se han efectuado consultas en diversas bibliotecas e investigaciones y se logró encontrar los siguientes estudios similares o que han tratado el tema de manera genérica.

**Tafur, R. & Espínola, N. (2013).** En la investigación sobre *Nivel de satisfacción en los servicios del restaurante, bar, snack cabaña y cafetería del Golf y Country Club de Trujillo*, llegó a las siguientes conclusiones: los distintos servicios del Golf y Country Club de Trujillo no se encuentran estandarizados, en lo que son calidad de productos, servicios y nivel de atención por los que encontramos un nivel de satisfacción variado en cuanto al servicio que ofrece el restaurante donde predominan la calidad y variedad de platos, el trato del personal y la infraestructura como la principales variables donde son asociados están satisfechos; en cuanto al bar predomina la calidad, variedad de los tragos, nivel de atención y el tiempo de espera, variable donde los asociados indican estar de acuerdo y satisfechos, en cuanto a la Snack Cabaña predominan la atención personal, calidad, variedad de los productos, el precio y la infraestructura como la principales variables donde los asociados están de acuerdo y satisfechos, en cuanto a la cafetería predominan la calidad y variedad de los productos.

**Mijahuanga, D. (2015)** En la presente investigación sobre *Caracterización del financiamiento y la capacitación de la MYPE rubro restaurante de Sullana, año 2015 se concluye que las características de las MYPE, rubro restaurantes de la ciudad de Sullana* son: tienen más de 03 años de funcionamiento, cuentan con 1 a 5 trabajadores, tienen un sistema de atención regularmente organizado. Asimismo, se identificó que la fuente de financiamiento preponderante en la investigación es del sistema bancario. Por otro lado, el tipo financiamiento identificado es a corto plazo, ya que se demostró que es más conveniente para las MYPE rubro restaurantes debido a la accesibilidad y la rapidez con que se



pueden capitalizar. El nivel de capacitación identificado es de nivel medio, es decir que la capacitación no es fluida ni constante incidiendo muchos en lo aprendido empíricamente. De acuerdo a lo investigado debería darse más importancia e invertir en la capacitación ya que mejoraría el nivel de estas empresas y generaría mayores ingresos, lo que también repercute en la sociedad porque tendríamos personal capacitado y calificado para desarrollar sus funciones, por ende, recurso humano más eficiente.

**García, A. (2013).** En la siguiente investigación *caracterización de las MYPE del sector servicios rubro restaurante, del distrito de Conchucos, provincia de Pallasca, período 2010 2011*: se llegó a la siguiente conclusión, respecto a los propietarios y/o representantes legales de las MYPE la mayoría de los propietarios y/o representantes legales de la MYPE son del sexo femenino, su edad oscila entre los 26 y 60 años y tienen grado de educación Secundaria.

Respecto de las características de las MYPE.

La mayoría de las MYPE que se dedican al rubro restaurantes tienen más de 3 años, y se constituyeron con la finalidad de obtener ganancias.

Respecto del financiamiento de las MYPE

- a) La mayoría de las MYPE encuestadas se iniciaron con capital propio, producto de sus ahorros personales y ninguna entidad financiera le ofreció crédito, y no sabe que factor le impide acceder al financiamiento.
- b) La totalidad de las MYPE encuestadas no recibieron crédito financiero, respecto de la capacitación a las MYPE.
- a) La mayoría de las MYPE encuestadas recibió 1 vez algún tipo de capacitación, lo consideran como una inversión, y que la capacitación de su personal si es relevante.

- b) La totalidad de los encuestados recibieron otros tipos de cursos (Eje. Manipulación de alimentos). Que se los brindó el área de salud con la capacitación.

**Vega, I. (2014).** En la siguiente investigación sobre *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de la micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles y restaurante en la provincia de Huancavelica, departamento de Huancavelica, período 2012 – 2013*, llegaron a las siguientes conclusiones:

- a) La minoría de las micro empresas del sector han recibido financiamiento por instituciones financieras de la localidad. La mayoría de las MYPE financiadas recibieron financiamiento de la caja de ahorro y crédito los libertadores. La totalidad de la MYPE que accedieron a crédito tiene y afirman que las instituciones financieras tienen política de apoyo al micro empresario. La minoría de la MYPE financiadas invirtieron el crédito obtenido a mejoramiento de sus locales y la mayoría en la compra de activo fijo.
- b) La mitad de las MYPE del sector servicio durante el año 2012 recibieron alguna capacitación para el manejo o desarrollo de sus empresas antes de obtener el crédito financiero, la mayoría de las MYPE indican que en el año 2012 han tenido una capacitación permanente que los ha ayudado a mejorar la rentabilidad de su empresa. La minoría recibió capacitación permanente en constitución y formalización de empresas.
- c) La totalidad de las MYPE consideran a la capacitación como una inversión, y que esta le ayudo a obtener rentabilidad en su empresa, lo que determina que existe mejora en rentabilidad de las empresas a través de la capacitación.
- d) La mayoría de la MYPE determinan que obtuvieron rentabilidad en el año 2012.

e) Si existe relación entre el financiamiento y rentabilidad de las MYPE del sector servicio de la localidad de Huancavelica en los rubros de hostales y restaurante año 2012.

f) si existe relación entre capacitación y rentabilidad de las MYPE del sector servicio de la localidad de Huancavelica en los rubros de hostales y restaurante, año 2012.

**Gómez, f. (2013).** En la investigación sobre *Caracterización de capacitación y servicio al cliente de la MYPE, rubro restaurante de la ciudad de Chulucanas, año 2013* llegó a la siguiente conclusión: las características de la capacitación en los restaurantes de la ciudad de Chulucanas, se basan en su mayoría a la experiencia diaria de venta, donde el servicio al cliente se basa en el esfuerzo del mozo, por utilizar sus recursos de la mejor manera, según indicaciones del dueño o administrador, por lo tanto se nota que el personal señalado en este párrafo requiere de un programa de capacitación de atención al cliente

Los medios utilizados para capacitar al personal de los restaurantes de la ciudad de Chulucanas en su total se basan en indicaciones u orientaciones la personal por parte del dueño, ya que no existe una planificación para capacitar o brindar medio de inducción al nuevo personal.

Las características del servicio al cliente, se basan en la actitud y disposición del mozo y del personal por atender al cliente, utilizando gran parte de su esfuerzo físico para lograr la satisfacción de cliente.

Los factores primordiales para el cliente en cuanto al servicio al cliente, se basa en el producto mismo, por su sazón de las comidas por su presentación en los platos, valor agregado es la disposición de los mozos, por tratar u dar un buen servicio.

Los dueños del restaurante de la ciudad de Chulucanas solo ofrecen capacitación de tipo informal, es decir se dan al ingresar al restaurante como instrucciones para su desempeño laboral de manera general, sin contar con una programación.

**Medina, S. (2014).** En la investigación sobre: *Financiamiento y Capacitación en las MYPES, del sector servicios - rubro restaurantes de la provincia de Piura 2012*, llegó a la siguiente conclusión: se determinó la caracterización del financiamiento y la capacitación en la MYPE del sector servicio – rubro restaurante, comprobándose la correlación entre la variable independiente y dependiente. Comprobando que toda MYPE necesita un financiamiento para el crecimiento – desarrollo de su empresa y una manera de lograrla es capacitando a los colaboradores, ya que estos son la base de toda organización.

Se determinó que las características del financiamiento de la MYPE Servicio – rubro restaurantes de la provincia de Piura, que es un mecanismo por medio del cual una persona, una empresa o una MYPE obtiene recursos para un proyecto específico que puede adquirir bienes y servicios, pagar proveedores etc. Por medio del financiamiento las empresas pueden mantener una economía estable, planear a futuro y expandirse.

Se identificó las principales fuentes del financiamiento (créditos) en la MYPE servicio – rubro restaurante en la ciudad de Piura, son cajas, ahorros personales y bancos; ya que para algunas de las MYPE el adquirir crédito es una manera rápida y a su alcance, pues en la diferentes entidades obtendrán el financiamiento que necesitan para su negocio, en la Región Piura, participan instituciones bancarias que otorgan crédito a la micro y pequeñas empresas, constituyendo un sector dinámico y competitivo, lo que ocasiona beneficios a los usuarios puesto que La tasa de interés ofrecida declina los servicios financieros se van adecuando de mejor forma a las características y necesidades de los empresario de las MYPE.

El tipo de capacitación que realizan los colaboradores de la MYPE servicio – rubro restaurante de la provincia de Piura, es la capacitación pre ingreso, lo cual implica que una persona aprenda una responsabilidad mediante su desempeño real. En muchas MYPE este tipo de capacitación es la única clase de capacitación disponible y generalmente incluye la asignación de los nuevos

empleados a los trabajadores a los supervisores experimentados que se encarguen de la capacitación real.

Uno de los factores que incluye en la capacitación de los colaboradores de las MYPE servicio – rubro restaurante de la provincia de Piura, es la que la capacitación motiva al personal para trabajar más; los que entienden su puesto demuestran un mejor espíritu de trabajo, y simple hecho de la dirección superior confíe lo suficiente en sus capacidades para invertir dinero en su capacitación

Se identificó que los principales tipos de financiamiento de las MYPE del sector servicio – rubro restaurantes de la provincia de Piura, financiamiento externo (tabla 6) ya que para algunas del MYPE el adquirir créditos es una manera rápida y a su alcance, pues en las diferentes entidades obtendrán el financiamiento que necesitan para su negocio.

El financiamiento es un instrumento para que la MYPE de cualquier sector comercial logren crecer tanto en infraestructura como económicamente, y de esta manera inviertan en los colaboradores para conseguir mejores resultados que les va a permitir desenvolverse mejor frente a los clientes y conseguir metas planeadas.

El financiamiento permitirá diversos tipos de capacitación entre ellos los más importantes serán: capacitación de pre ingreso capacitación de inducción y capacitación promocional, la capacitación no debe ser como un gasto sino un beneficio a corto plazo.

Los empresarios están dispuestos a implementar capacitación en su personal, pues se ha dado cuenta que con la competencia existente es necesario que su personal se encuentre apto para afrontar estos riesgos convertidos en oportunidades o amenazas, los empresarios no cuentan con el conocimiento con respecto a técnicas de capacitación, pero esperan que los jóvenes como nosotros apuesten por ello y empiecen a brindar seminario o capacitación para los colaboradores.

**Velasco, G. (2012).** En la siguiente investigación: *Capacitación de personal y servicio al cliente en las MYPE rubro restaurante chifas (Piura), año 2012* se llegó a la siguiente conclusión: a partir de la investigación realizada se ha podido identificar que la capacitación de personal y el servicio al cliente mantiene características enfocadas en el cliente así con respecto a la variable de la capacitación se ha identificado que el nivel de capacitación en el que se encuentra los trabajadores es bueno en una escala de deficiente a excelente. Por otro lado los criterios para evaluar la capacitación son el desempeño, la productividad, la atención al cliente y el manejo de insumos de los trabajadores en el restaurante chifas.

Con respecto la variable servicio al cliente se han identificado como características la calidad, la presencia de reclamos y la sugerencia, lo que ha permitido identificar el grado de aceptación de los clientes respecto al servicio prestado.

De otro lado, los criterios necesarios para evaluar el nivel de capacitación del personal en las MYPE estudiadas son el nivel de desempeño de los trabajadores, la productividad, la reducción de costos y desperdicios. Siendo el principal criterio el desempeño de los trabajadores.

Respecto a los tipos de capacitación se ha identificado que existe la capacitación en el puesto, así mismo, respecto a los servicios al cliente, el nivel de servicio se encuentra en un rango de deficiente a excelente como bueno.

Por último, se puede concluir que los consumidores con respecto al servicio al cliente que reciben en los establecimientos, mantienen una perspectiva buena en su mayoría, lo cual se perciben a través de la calidad de la atención.

**Sánchez, R. & Chávez, N. (2013).** En la investigación sobre evaluación de Calidad del Servicio del Restaurante “El Encuentro” de Huaraz 2013, llegó a la conclusión: la oferta del restaurante se caracteriza por los platillos que mezclan la comida fusión con la gastronomía gourmet, asimismo la demanda del cliente se encuentra claramente marcada por la temporada alta y baja que se dan en la ciudad de Huaraz por ser en lugar altamente turístico; así en temporada alta

demanda proviene principalmente de turistas nacionales y extranjeros, mientras que en temporada baja la demanda proviene principalmente de empresas comensales de la zona .

El personal que conforma el equipo de trabajo de la empresa no cuenta con la preparación necesaria para desempeñar en un restaurante, ya que en su mayoría su formación llega hasta la primaria o secundaria; sin embargo, gracias a que existe una supervisión y dirección constante y se llevan a cabo la capacitación a cargo del chef y gerente general, la calidad del restaurante es óptima a pesar de tener la deficiencia antes mencionada. Por otro lado, el personal está conformado en su totalidad por mujeres, quienes en su mayoría son mujeres de la zona, elemento positivo tanto para la estabilidad de la empresa es una fuente de trabajo para la comunidad.

## **2.2 Bases teóricas**

### **La MYPE (Ley N° 30056. Ley de Promoción y Formalización de la micro y pequeña empresa)**

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

#### **Características de las MYPE**

Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:

**a) El número total de trabajadores:**

- ❖ La microempresa abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores inclusive.
- ❖ La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta 50 trabajadores inclusive.

**b) Niveles de ventas anuales:**

- ❖ La microempresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias – UIT.
- ❖ La pequeña empresa a partir del monto máximo señalado para las microempresas hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.

Las entidades públicas y privadas uniformizan sus criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.



## **Clasificación de la Microempresa**

Según **Salazar (2011)**. Considera tres tipos de microempresa:

- ❖ **Microempresas de sobre vivencia:** tienen la urgencia de conseguir ingresos y su estrategia de competencia es ofrecer su mercadería a precios que apenas cubren sus costos. Como no llevan ningún tipo de contabilidad a menudo confunden sus ingresos con el capital. El dueño hace uso indistinto del dinero y hasta de la mercadería.
- ❖ **Microempresas de subsistencia:** Son aquellas que logran recuperar la inversión y obtienen ingresos para remunerar el trabajo.
- ❖ **Microempresas en crecimiento:** Tienen la capacidad de retener ingreso y reinvertirlos con la finalidad de aumentar el capital y expandirse, son generadoras de empleos. Aquí microempresa se convierte en empresa.

## **Importancia de las MYPE**

La importancia de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE) en el Perú es indiscutible, tanto por su importancia numérica como por su capacidad de absorción de empleo. El gran número de microempresas absorbe una característica que el Perú comparte con otras economías. Tanto los países desarrollados como los subdesarrollados presentan una elevada participación de la microempresa en el universo empresarial, así como altas tasas anuales de nacimiento de micro negocios.

Las MYPE son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas, la importancia de las MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe porque:

- ❖ Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- ❖ Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso.
- ❖ Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población
- ❖ Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.

- ❖ Mejoran la distribución del ingreso.
- ❖ Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

Es evidente que las Pymes, se han convertido en factor importante en la economía peruana, pero es conveniente indicar que nuestras Pymes todavía no están listas para participar en el comercio internacional de una economía globalizada, pues sus niveles tecnológicos no les permiten actualmente adaptarse a los nuevos flujos de información.

### **Problemáticas de las MYPE en el Perú**

Los problemas tradicionales de las MYPE, tiene que ver con:

- ❖ Tecnologías atrasadas, obsoletas.
- ❖ Baja calificación de la mano de obra.
- ❖ Poco uso de técnicas de gestión.
- ❖ Poco acceso al mercado, tanto de productos finales como factores de producción.
- ❖ Gastos de crédito.

Todos estos factores dan como resultado que tengan baja productividad, bajos ingresos para los propietarios y los trabajadores, sin embargo, dada la situación actual y mundial en la economía globalizada, el problema más importante que hoy en día tienen las Micro y Pequeñas Empresas es el aislamiento, el hecho de estar separadas una de otras.

### **Capacitación**

El capital humano es cimiento y motor de toda empresa y su influencia es decisiva en el desarrollo, evolución y futuro de la misma. El hombre es y continuará siendo el activo más valioso de una empresa. Por ello la ciencia de la Administración del Personal, desde que Frederick Taylor dijera que la Administración científica: Selecciona científicamente y luego instruye, enseña y forma al obrero ha venido dando mayor énfasis a la capacitación y entrenamiento del personal dentro de las empresas. Cada vez con mayor

frecuencia empresarios, directivos y en general líderes de instituciones, se han abierto a la necesidad de contar para el desarrollo de sus organizaciones con programas de capacitación y desarrollo que promueven el crecimiento personal e incrementan los índices de productividad, calidad y excelencia en el desempeño de las tareas laborales.

La capacitación es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual los colaboradores adquieren o desarrollan conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a los quehaceres de la organización, el puesto o el ambiente laboral.

Según **Rodríguez, (2009)**.

La capacitación significa la preparación de la persona en el cargo. Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito es preparar, desarrollar e integrar los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

La capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, produzca resultados de calidad, proporcione excelentes servicios a sus clientes, prevenga y solucione anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización.

### **Objetivos de la capacitación**

Los principales objetivos de la capacitación son:

- ❖ Preparar al personal para la ejecución de las diversas tareas particulares de la organización.
- ❖ Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal, no sólo en sus cargos actuales sino también para otras funciones para las cuales la persona puede ser considerada.

- ❖ Cambiar la actitud de las personas, con varias finalidades, entre las cuales están crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

### **Importancia de la capacitación**

En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo.

¿Invertir en el recurso humano?, ¿para qué? Son preguntas latentes e invaluable todavía de parte de la población y de algún sector empresarial, porque piensan en la utilidad y no en la productividad, por ello es bueno hacerles recordar que la “educación” no es otra cosa que una inversión.

En las empresas la gran motivación es la capacitación. El colaborador que recibe capacitación siente que la empresa lo estima y, por lo tanto, le está asignando un salario espiritual y considera que están invirtiendo en su talento para mejorar su rendimiento, la calidad de su trabajo, elevar su productividad y, consecuentemente, piensa que puede estar próximo a un ascenso.

La importancia de la capacitación se detalla a continuación:

- ❖ En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo.
- ❖ La obsolescencia, también es una de las razones por la cual, las empresas se preocupan por capacitar a sus colaboradores, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia.
- ❖ Para las empresas u organizaciones, la capacitación debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundará en beneficios para la empresa.
- ❖ La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

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

### **Función de la capacitación**

La función de capacitación es una técnica de formación, que se le brinda a una persona o individuo para que desarrolle sus conocimientos, habilidades y actitudes, de manera más eficaz a fin de mejorar su rendimiento presente o futuro.

Un programa de capacitación implica brindar conocimientos, que luego permitan al empresario en la medida necesaria desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño, de manera sistemática y organizada en función de objetivos definidos.

Ésta repercute en el individuo de dos diferentes maneras:

- ❖ **Eleva su nivel de vida:** la manera directa de conseguir esto es a través del mejoramiento de sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario.
- ❖ **Eleva su productividad:** esto se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir empresa y colaborador.

### **Beneficios de la capacitación**

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

#### **a. Cómo beneficia la capacitación a las organizaciones:**

- ✓ Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- ✓ Mayor retorno de la inversión.
- ✓ Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- ✓ Crea mejor imagen.
- ✓ Mejora la relación jefes-subordinados.
- ✓ Se promueve la comunicación a toda la organización.
- ✓ Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.

- ✓ Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- ✓ Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- ✓ Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- ✓ Reducción de costos

**b. Cómo beneficia la capacitación al personal:**

- ✓ Mayor identificación con la cultura organizacional.
- ✓ Disposición desinteresada por el logro de la misión empresarial.
- ✓ Entrega total de esfuerzo por llegar a cumplir con las tareas y actividades.
- ✓ Alta productividad.
- ✓ Ayuda a la persona en la solución de problemas y en la toma de decisiones.
- ✓ Promueve la creatividad, innovación y disposición para el trabajo.
- ✓ Mejora el desempeño de los colaboradores.
- ✓ Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- ✓ Forjas líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- ✓ Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- ✓ Permite el logro de metas individuales.
- ✓ Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

**Cómo determinar las necesidades de capacitación**

Corresponde al empresario la responsabilidad de detectar los problemas provocados por la carencia de capacitación. A él le compete todas las decisiones referentes a la capacitación, bien sea que utilice o no los servicios de asesoría prestados por especialistas en capacitación.

Los principales medios utilizados para efectuar el reconocimiento de necesidades de capacitación son:

**a. Evaluación del desempeño:**

Mediante ésta, no sólo es posible descubrir a los colaboradores que vienen ejecutando sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, sino averiguar también qué sectores de la empresa reclaman una atención inmediata de capacitación.

**b. Observación:**

Verificar dónde hay evidencia de trabajo ineficiente, como daño de equipo, atraso en el cronograma, pérdida excesiva de materia prima, número elevado de problemas disciplinario, alto índice de ausentismo, etc.

**c. Cuestionarios:**

Investigaciones mediante cuestionarios y listas de verificación que evidencien las necesidades de capacitación.

**d. Reuniones de coordinación:**

Discusiones acerca de asuntos concernientes a objetivos organizacionales, problemas operativos, planes para determinados objetivos y otros asuntos administrativos.

**e. Modificación del trabajo:**

Cuando se introduzcan modificaciones parciales o totales en las rutinas de trabajo, es necesario capacitar previamente a los empleados en los nuevos métodos y procesos de trabajo.

**Programa de capacitación**

Para que se pueda proporcionar capacitación se debe partir de una necesidad o una carencia, o bien, de una mejora. De acuerdo con el proceso correspondiente, las fases para implantar adecuadamente un programa de capacitación son las que se detallan a continuación:

- a. Planeación:** Se determina qué hacer y consta de tres elementos principales: Detección de necesidades de capacitación (DNC), establecimiento de objetivos y establecimiento de planes y programas. La detección de necesidades de capacitación (DNC) es la parte medular del proceso capacitador que permite conocer las deficiencias existentes en una organización a fin de establecer los objetivos y acciones a considerar en el

plan. Las necesidades individuales pueden ser detectadas por el departamento de personal o por los supervisores, o pueden plantearse solicitudes espontáneas de capacitación.

Para determinar los cursos que han de impartirse y definir su contenido se utilizan enfoques de evaluación más precisos:

**Identificación de tareas:** Consiste en evaluar la descripción de un puesto determinado, para identificar sus principales tareas.

**Encuestas a los empleados:** Para identificar las áreas en las que desean y requieren capacitarse. La ventaja es que las personas que reciben el programa tienen mayor tendencia a considerarlo relevante.

Una buena evaluación de las necesidades de capacitación conduce a la determinación de objetivos de capacitación y desarrollo. Estos objetivos deben estipular claramente los logros que se deseen y los medios de que se dispondrá. Deben utilizarse para comparar contra ellos el desempeño individual.

- b. Organización:** Mientras la primera fase del proceso responde estrictamente al qué hacer, la organización instrumenta el con qué hacerlo; en otras palabras, se trata de disponer de los elementos tecnológicos, humanos y físicos para su realización.
- c. Ejecución:** La ejecución es la puesta en marcha del plan, es la acción misma, la realización y la fase donde se llevan a cabo los planes establecidos.
- d. Evaluación y seguimiento:** La evaluación es la corroboración o comprobación de lo alcanzado respecto a lo planeado, sirve para tomar medidas correctivas y está presente en todo el proceso. El seguimiento es evaluar las actividades que realizan los participantes una vez que han concluido su instrucción. Se traduce en la observación de la transferencia de la capacitación al trabajo, la revisión y superación de los obstáculos para



aplicar las nuevas habilidades, conocimientos y aptitudes adquiridos en un curso.

### **Tipos de capacitación**

Según **García & Villarreal (2011)**. Los tipos de capacitación son muy variados y se clasifican con criterios diversos:

#### **a. Por su formalidad**

- ✓ Capacitación Informal. Está relacionado con el conjunto de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa, por ejemplo un contador indica a un colaborador de esa área la utilización correcta de los archivos contables o enseña cómo llevar un registro de ventas o ingresos.
- ✓ Capacitación Formal. Son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica Pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc.

#### **b. Por su naturaleza**

- ✓ Capacitación de Orientación: Para familiarizar a nuevos colaboradores de la organización, por ejemplo, en caso de los colaboradores ingresantes.
- ✓ Capacitación Vestibular: Es un sistema simulado, en el trabajo mismo.
- ✓ Capacitación en el Trabajo: Práctica en el trabajo
- ✓ Entrenamiento de Aprendices: Período formal de aprendizaje de un oficio.
- ✓ Entrenamiento Técnico: Es un tipo especial de preparación técnica del trabajo
- ✓ Capacitación de Supervisores: Aquí se prepara al personal de supervisión para el desempeño de funciones gerenciales

Otros Tipos: Cualquier situación poco usual no incluida anteriormente

#### **c. Por su nivel ocupacional**

- ✓ Capacitación de operarios
- ✓ Capacitación de obreros calificados
- ✓ Capacitación de supervisores
- ✓ Capacitación de jefes de línea

- ✓ Capacitación de gerentes
- ✓ Capacitación para el trabajo: va dirigida al trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa.

**Se divide a su vez en:**

- 1. Capacitación de pre ingreso.** Se hace con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto.
- 2. Capacitación de inducción.** Es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general.
- 3. Capacitación promocional.** Busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.
- 4. Capacitación en el trabajo.** Es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo. El desarrollo incluye la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su persona

Según **Rodríguez & Ramírez, (2005).**

## **1. La Capacitación base del progreso**

### **1.1. Naturaleza de la capacitación y del adiestramiento**

Uno de los temas de gran actualidad en las instituciones públicas y privadas es la capacitación. No hay empresa que se respete que no cuente con una amplia infraestructura para la capacitación. No se trata de una simple moda si no de un verdadero “signo de tiempo”; la respuesta a una necesidad que cala fuerte en los individuos y en la comunidad laboral.

Capacitación (del adjetivo capaz, y este, a su vez, del verbo latino capero = dar cabida) es el conjunto de actividades encaminada a proporcionar conocimientos,

desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su trabajo.

Adiestramiento (del adjetivo diestro, y este a su vez, de la palabra latina dexter – derecho) es el conjunto de actividades encaminadas a hacer más diestro al personal, es decir, a incrementar los conocimientos y habilidades de cada trabajador de acuerdo con las características del puesto de trabajo, con el fin de que lo desempeñe en forma más efectiva.

El uso actual de ambas palabras tiene dos limitaciones que las distinguen de la enseñanza escolar:

- 1- Una directa relación con el trabajo organizado y la productividad.
- 2- Una referencia a los adultos.

Sinteticemos en el siguiente cuadro:

ENSEÑANZA ESCOLAR	CAPACITACIÓN	ADIESTRAMIENTO
-------------------	--------------	----------------

Tiende a ser teoría	Es práctica	Es práctico
Es humanista o técnica	Es humanista o técnica	Es técnico
Es general o específica	Es general o específica	Es específico

Un concepto relacionado de cerca es el desarrollo. Este término, derivado de rollo, indica el proceso de desplegar algo que esta arrollado o enrollado, de la manera que puedes lucir en toda su plenitud. Expresa, pues muy bien como la capacitación y la educación en general se basan en las potencialidades de los sujetos más que en los propósitos de los instructores para calcular y transmitir tales o cuales contenido

A través de otra metáfora, se alude el crecimiento orgánico de las personas en su cualidad de trabajadores, a través de proceso de enseñanza – aprendizaje. Orgánicos son los seres vivos de la naturaleza

Usando la terminología de la lógica tradicional, si el género es la educación, la especie es la capacitación y una sub especie es el adiestramiento.

## **1.2. La capacitación y el progreso industrial**

Ser persona humana es vivir en proceso y constante devenir. No soy lo mismo hoy que hace un año, ni siquiera soy el mismo que fui ayer; y para mañana ya habré cambiado, poco o mucho.

Somos seres evolutivos en un mundo evolutivo en que todo cambia. Hace 2500 años el gran filósofo griego Heráclito observaba con agudeza que no es posible bañarse dos veces en el mismo río. Pero mientras en otras épocas las adaptaciones exigidas por la circunstancia externas eran de poca monta y relativamente fáciles, ahora que la sociedad y la tecnología son cada vez más complejas más innovadores y más vertiginosas en el cambio, el que no se capacita queda rezagado sin remedio

## **1.3. La capacitación y el progreso empresarial**

Hay una relación íntima entre capacitación y progreso de las instituciones, el hecho, el que, es evidente; el cómo nos lleva a distinguir los componentes de la productividad. Este valor es fruto de los hombres, de los sistemas y de los recursos materiales, siendo el primer el elemento más básico, apoyado así vez en dos columnas: el poder y el querer. El poder es la esfera de los conocimientos y las habilidades técnicas.

El querer es la esfera de las actitudes humanas: motivación, solidaridad, empatía, liderazgo, deseo de superación.

El best – seller de Peters y Watermann titulado “En busca de la excelencia” presenta los resultados de una amplia investigación sobre las empresas más destacadas de los Estados Unidos en el momento actual: los autores descubrieron que existen ocho características que forman el común denominador de las empresas - estrella.

Pues bien siete de las ocho tiene íntimos vínculos con el manejo del factor humano. En efecto, los resortes de la excelencia son:

- Proclividad a la acción.
- Diálogo intenso y cercano con los clientes y con el público en general
- Segmentación estructural, tal que permite que cada grupo y cada división piense y actúe con cierta independencia.
- Productividad a través de la gente: todo el personal se muestra consciente de sus esfuerzos son útiles, valiosos y valorizados por la gerencia.
- Focalización de valores institucionales claros, bien conocidos y compartidos.
- Organigrama sencillo, de tal modo que la comunicación fluya clara y fácil.
- Centralismo y descentralización al mismo tiempo, con lo cual se asegura, por una parte, el mantenimiento de la fisonomía peculiar de la institución y de su filosofía, y por otro lado, un clima de libertad y de flexibilidad para decidir lo que la circunstancia muy concretas reclaman en cada lugar. Por lo demás no significa esta obra una novedad tan revolucionaria. En efecto, ya desde la antigüedad se había observado que el mismo grupo de soldados, con las mismas armas, llegaba bajo un general a la victoria más espléndida y bajo otro sucumbía a la derrota.

La diferencia radicaba exclusivamente en factores humanos tales como la fe, el entusiasmo, la cohesión, la seguridad, la disciplina, la buena comunicación, el noble orgullo, de este modo también las

empresas se benefician del desarrollo de la fuerza creadora del hombre y se perjudican por las fallas humanas, más que las deficiencias de cualquier otro tipo. La gente calificada la que puede y quiere constituye la mejor riqueza para sí misma y para la empresa.

### **Personal mediocre**

Empresa ----- errores desperdicios

Sabotaje-----baja productividad

### **Capacitación**

Empresa-buen funcionamiento-alta productividad

## **1.3. La capacitación y los progresos nacionales**

Uno de los rasgos de la sociedad moderna es la creciente división y especialización de las tareas. Así lo piden tanto la tecnología industrial, como la complejidad de las organizaciones.

¿No es acaso paradójica la situación del grave desempleo de millones de trabajadores potenciales, por una parte, y por la otra la página de los periódicos llenas de los días de las más variadas ofertas de empleo?

Da mucho que pensar el panorama de los países ricos se caracterizan antes por su capital humano que por su recurso material.

En ellos, en efecto, observamos que campean:

- Un alto nivel de autoestima.
- Gran necesidad de logro.
- Espíritu de disciplina buena organización en todos los sectores.
- Un alto nivel de escolaridad.
- Y por supuesto, buena alimentación, que naturalmente florece en un clima de vitalidad y en una euforia de creatividad.

Por otra parte, está el hecho de la tecnología cambiante que origina rápida obsolencia de los conocimientos y de las destrezas tecnológicas.

## **2. Antecedentes históricos**

Pese a que el aprendizaje es un proceso intrínseco al hombre y la base del progreso y de la civilización, no es sino hasta el inicio de la revolución industrial que el fenómeno de la capacitación para el trabajo tiene un desarrollo acelerado, ha sido producto del impacto del avance tecnológico que genera la necesidad de producir mano de obra especializada y dirigente empresarial de primera.

Basta mencionar que los conocimientos adquiridos por el hombre en miles de años se duplicaron en 150 años (1775- 1900) y nuevamente se duplicaron en los siguientes 50 años, situación repetida en proporción geométrica, de manera tal que la fecha, la magnitud del conocimiento parece no tener límites.

En el pasado, integrantes de la civilización transmitían sus conocimientos y habilidades en forma directa. Una persona experimentada proporcionaba la información necesaria para desarrollar algún oficio. A un novato que después de un largo periodo, podía hacerse cargo del trabajo.

La reglamentación de este tipo de aprendizaje del trabajo se remonta había el año 1700 A.C, cuando tales reglas y procedimientos fueron incluidos en el código de Hammurabi (Babilonia). Más cercano a nosotros encontramos el sistema al que debía integrarse todo aquel que aspiraba a ser considerado “maestro”. El maestro era propietario de la herramienta y la materia prima, tenía a su cargo a los oficiales que realizaban el trabajo bajo su supervisión y a los “aprendices”, a quienes únicamente se les daba comida y alojamiento, oportunidad de aprender el oficio en cuestión, al cabo de un lapso no definido, y una vez que el aprendizaje se hubiera realizado, se les consideraba oficiales y podían recibir una paga. En este sistema tuvo una vigencia muy prolongada por lo que le toca a nuestro país, en 1931, en la ley federal de trabajo se establece la obligación de las empresas de tener aprendices, a fin de garantizar la demanda de personal calificado, pero nos hemos referido a la celeridad reciente del desarrollo científico y tecnología y este sistema de aprendizaje no satisfacía las necesidades cada vez mayor de personal que tuviera los conocimientos y habilidades que el proceso de industrialización exigía, por otra parte, este proceso desencadenado por el progreso industrial, provocó paradójicamente desempleo al sustituir a los artesanos por maquinaria, pero también se produjo la incongruencia entre los requerimientos de la mano de obra

y la oferta carente de la preparación necesaria; además de otros problemas colaterales como altos índices de accidentes de trabajo y baja productividad.

En 1977 se adiciona la fracción XIII de la constitución, afín de convertir la capacitación para el trabajo en un derecho obrero, y en 1978 se reglamenta la forma que impartirse, reformando la ley y dando origen al sistema nacional de la capacitación y adiestramiento.

### **Sistema nacional de capacitación y adiestramiento**

**Objetivo.** Conocer cómo los sectores obreros, empresarial público se conjugan para formar este sistema y cuáles son sus objetivos, funciones y características, saber cuáles son los criterios oficiales y procedimientos administrativos necesaria del trabajo y previsión social.

**Fundamento.** La capacitación y el adiestramiento representan un reto para los ciudadanos, porque aun cuando son una garantía y derecho de los trabajadores y beneficios y obligaciones para los empresarios, dependen de la participación de todos y cada uno de los individuos involucrados en el proceso de la capacitación, debe considerarse que la capacitación no es solo una inversión sino también en factor de desarrollo de un mecanismo de transformación social y aun instrumento del proceso técnico.

Estimada como un proceso permanente de aprendizaje, es también la base para la superación personal, así como del mejoramiento de los grupos de trabajo, de las organizaciones y de la sociedad.

A uno de los factores para el incremento de la productividad es la eficiencia del trabajo, la capacitación y el adiestramiento son factores para esta se le dé. Brindan la oportunidad al trabajador de aumentar sus posibilidades de acceso a mejores niveles de vida.

Consciente de la importancia de la capacitación para la economía del país, destacado la estrecha relación entre productividad y capacitación al mencionar que, aunque, la productividad es un medio para producir más y fortalecer la competitividad con el exterior debe serlo también para lograr un mejor reparto de la riqueza y aumentar los niveles de bienestar social, de manera que ambos sectores involucrados estén interesados en incrementar.



## **Características**

Las características de este sistema son las siguientes

Sui generis

Abierto

Participativo

Flexible

- Es sui generis porque es único de carácter original.
- Abierto, porque busca aptar y recibir las influencias del medio.
- Participativo, ya que brinda a los distintos sectores la oportunidad amplia de definir el contenido de sus programas de la formación profesional.
- Flexible. Debido a que admite diversas modalidades de capacitación y adiestramiento, conforme a las necesidades de cada empresa o centro de trabajo.

## **Propósito y metas**

Resolver los desequilibrios entre la estructura de la oferta y la demanda de mano de obra calificada y disminuir las diferencias de productividad entre ramas de actividad es trato empresariales y regiones del país y en consecuencia las disparidades de ingresos laborales entre los mismos.

## **El área de capacitación dentro de las organizaciones**

### **Objetivo**

Aprender a delimitar las funciones y responsabilidades del departamento de capacitación y adiestramiento de cualquier empresa de las diferentes personas que laboran en él.

### **Objetivos de la capacitación**

Hemos mencionado que la capacitación y el desarrollo del personal deben servir para incrementar la productividad de las empresas y elevar el nivel de bienestar

socioeconómico de los trabajadores, sin embargo, habría que plantear objetivo, más específicos, de acuerdo a las necesidades de cada organización.

Se puede definir los objetivos de la formación de recursos humanos de la siguiente manera:

Eleva el nivel de eficiencia y satisfacción del personal a través de la actualización y perfeccionamiento de los conocimientos y habilidades: así como del desarrollo de actitudes necesarias para el buen desempeño del respectivo trabajo, esto redundará en una elevación de la cantidad y calidad del trabajo, así como en la superación personal y en el mejoramiento del nivel socioeconómico de los individuos que integran la organización.

En este contexto los esfuerzos de la capacitación deben dirigirse a disminuir, hasta eliminar, los problemas de falta de conocimientos, habilidades o actitudes del personal y que interfieran en el logro de la máxima eficiencia, de este modo se podrán disminuir las inasistencias y los retardos, los errores. La cantidad y costo de desperdicios, los accidentes y las enfermedades profesionales, los conflictos interpersonales, etc.

Si los programas de formación de recursos humanos logran esto, significa que:

- No responde a las necesidades de la organización.
- Los objetivos específicos no han sido debidamente señalados.
- Los medios utilizados no fueron los adecuados.
- Capacitar por capacitar, hacerlo por cumplir, enviar a un curso al empleado indeseado o al que no tiene que hacer es infructuoso, provoca unos grandes desperdicios de recursos y devalúa feamente a la capacitación.

Ahora bien, no todos los problemas de una organización pueden resolverse con capacitación, a veces las fallas deberse a:

Sistemas de remuneración e incentivos injustos canales de información o de comunicación inadecuados.

Mala organización del trabajo.

Herramienta y maquinaria obsoleta o en malas condiciones.

Problemas de abastecimiento de materia prima. La capacitación, por tanto, debe ir aparejada a la toma de ciertas decisiones para la solución de dificultades organizacionales.

### **Políticas de la capacitación**

Al igual que los objetivos, las políticas deben establecerse considerando la totalidad de la organización y en concordancia con las normas en materia de administración recursos humanos.

Reclutamiento y selección de personal

Sistema de sueldo salario Prestaciones

incentivas económicos Promociones y

ascensos sanciones y estímulos

Pero, en términos generales, la capacitación será un sistema permanente y continuo orientado a:

- a) **Preparar la personal de nuevo ingreso**, a fin de proporcionarle la información necesaria para que conozca la organización a la que acaba de ingresar, sus objetivos, políticas, normas, y a sus propios derechos y obligaciones, así mismo, darle las instrucciones que deberá seguir para desempeñar el puesto que va a ocupar y lograr su integración al trabajo.
- b) Favorecer la adaptación del personal siempre que haya algún cambio de maquinaria o equipo, o de procedimientos administrativos o de producción.
- c) Ofrecer cursos y seminarios cuando el diagnóstico de necesidades de capacitación lo considere necesario.
- d) Preparar los interesados cuando hay que cubrir vacantes de nueva creación o promover a algún trabajador. Las políticas deberán definir si se utilizarán instructores internos o externos, según se cuente con recursos propios o presupuestados, ad hoc. Asimismo, definir si los eventos de capacitación se habrán de realizar dentro del horario normal de labores, o en tiempo, mixtos, de conformidad con lo acordado en la comisión mixta correspondiente a lo establecido en los Contratos colectivos de trabajo.

## **Trabajo en equipo**

Se denomina trabajo en equipo a la mutua colaboración de personas a fin de alcanzar la consecución de un resultado determinado. Desde esta perspectiva, el trabajo en equipo puede hacer referencia a determinados deportes, a la cooperación con fines económicos o sociales, a las iniciativas que se toman en forma conjunta en el área de la política, etc.

**Ledlow.P; (2010)** “ afirma: toda organización es fundamentalmente un equipo constituido por sus miembros. Desde el nacimiento de ésta, el acuerdo básico que establecen sus integrantes es el de trabajar en conjunto; o sea, el de formar un equipo de trabajo, es un grupo de personas que superan el desempeño individual cuando las tareas que se desarrollan requieren habilidades múltiples, sentido común y experiencia, son más flexibles y responden mejor a los eventos cambiantes que los departamentos tradicionales u otras formas de agrupamiento permanente ,genera una sinergia positiva por medio de un esfuerzo coordinado”. (Citado por Quispe, 2013).

“Todo equipo de trabajo tiene sus reglas se pueden y deben de respetar , el comportamiento del líder debe de ser comprensible con sus colaboradores ,los líderes deben de motivar a sus colaboradores mediante reconocimiento por su gran labor ejercido, todo equipo de trabajo tiene sus reglas se pueden y deben de respetar al comportamiento del líder debe ser comprensible con sus colaboradores, Deben de tener habilidades para la solución de un problema y toma de decisiones deben de tener un trato amable con las personas, tienen que coincidir según reglas de comportamiento del grupo como una asistencia regular, ellos miembros de un equipo el capital humano dentro de la organización por eso es lo más importante porque gracias a un buen trabajo de los colaboradores se logran los objetivos de la organización”. (Citado por Quispe, 2013).

“La creatividad es estimulada con la combinación de los esfuerzos de los individuos, lo que ayuda a generar nuevos caminos para el pensamiento y la reflexión sobre los problemas, procesos y sistemas, también la comunicación es

compartir ideas y puntos de vista con otros, en un entorno que estimula la comunicación abierta y positiva, contribuye a mejorar el funcionamiento de la organización y entonces tenemos mejores resultados, cuando las personas trabajan en equipo, es indiscutible que se mejoran los resultados”. (Citado por Quispe, 2013).

### **“Funciones de los equipos de trabajo**

Asigna funciones, dinamiza el trabajo en equipo, verifica el cumplimiento de funciones del equipo, propicia que se mantenga el interés por la actividad, cuestiona permanentemente al grupo para generar puentes entre lo que ya se aprendió y lo que se está aprendiendo, relator e encargado de recopilar, sistematizar y exponer los avances del trabajo en equipo comunicador está pendiente del trabajo de los demás equipos y comunica al suyo los avances y elementos que podrían favorecer el trabajo de su grupo”. (Citado por Quispe, 2013).

“La dirección delega en ellos importantes funciones, el grupo adquiere una responsabilidad colectiva, administrando sus propias actividades sin interferencia de la gerencia, tienen atribuciones sobre la planificación de las actividades, el presupuesto y la organización del trabajo”. (Citado por Quispe, 2013).

“Primera fase que es la formación, los componentes del grupo tantean las normas del equipo e intentan definir los límites de sus tareas, segunda etapas la agitación , aparecen fricciones y maniobras para situar la posición que cada uno tendrá en el equipo, lo que provocará respuestas emocionales, tercer es la formalización momento representa un momento para el cambio en el que se desarrolla la interdependencia dentro del grupo, mostrando los miembros buena voluntad para expresar sus opiniones e ideas constructivamente, en la etapa final que es la realización , el grupo comienza a aplicar su sentido de unidad en la ejecución de las tareas, desarrollando soluciones y efectuando progresos reales Ayuda a sus miembros a saber hacia dónde van, les proporciona una dirección, en que todos sus componentes conozcan y comprendan su propósito y metas, si

existe confusión o desacuerdo, el éxito del equipo será más difícil de conseguir”. (Citado por Quispe, 2013).

### **“Grupos y equipos**

Cuando hablamos de grupos y equipos, nos referimos a dos modelos que sirven para distintos proyectos organizacionales. No es que uno sea mejor que el otro. Cada modelo sirve para determinados propósitos y según determinados recursos que posea la organización, los miembros tienen habilidades y competencias que complementan el propósito del equipo no todos los miembros tienen las mismas habilidades, pero juntos son mejores que la suma de sus partes”. (Citado por Quispe, 2013).

“Siendo sistemas complejos y dinámicos, los grupos se transforman con el tiempo, el concepto de desarrollo del grupo está bien documentado en la literatura, vista la cantidad de modelos existentes y autores que se dedican a su estudio, a pesar de algunas diferencias existentes entre los modelos, la mayoría de ellos considera el desarrollo del grupo marcado por diferentes etapas que, a pesar de poder no estar claramente definidas entre ellas, es posible que sean identificadas como fases de desarrollo”. (Citado por Quispe, 2013).

“La necesidad de trabajar en equipo llegó de la mano de propuestas como Calidad Total, sistemas integrados de gestión, el premio Nacional a la Calidad, programas de integración regional, y otras que requieren la participación e interrelación de diversos sectores funcionales de las empresas, trabajar en equipo se diferencia de trabajar en grupo, trabajar en grupo es realizar las cosas con un jefe que dirige e indica qué se debe hacer, cómo lo debe hacer y para cuándo se deben entregar los resultados, donde sus integrantes hacen lo que se les indica de manera separada e individual. Para que las personas logren el éxito de sus tareas y cooperen con buena voluntad debe utilizarse el trabajo en equipo, es un grupo de personas que trabajan para lograr una meta común”. (Citado por Quispe, 2013).

## **“Liderazgo empresarial**

El liderazgo empresarial o gerencial se basa en saber dirigir ya sea la propia empresa o dirigir dentro de la propia empresa, está más que demostrado que el liderazgo empresarial o autoritario basado en la superioridad o infundir miedo no funciona, al contrario; crea recelo, Si tú infundes miedo a tus empleados quizás consigas que rindan más pero no tendrán ningún respeto ni por ti ni por tu empresa y no es bueno tener desempleados descontentos pues están dentro de nuestra empresa y saben mucho de nosotros y de la empresa, la calidad de un líder siempre ha sido, un factor importante en la vida humana, liderazgo deben de incluir políticas de selección desarrollo evaluación y recompensas que estén alineadas de tal manera que refleja su apoyo y concordaban con los valores de la organización, así como la recompensas y sanciones”. (Citado por Quispe, 2013).

“Este cambio está llevando a las empresas de caso todo el mundo a replantearse sus estrategias, políticas y métodos rutinarios de actuar en el mundo de los negocios. Como consecuencia las empresas están pidiendo a su gerentes y ejecutivos que desarrollen nuevos productos, canales de producción, métodos de comercialización, esto exige algo más que experiencia técnica, capacidad administrativa y conocimientos de gestión tradicional, esto es lo que se exige es liderazgo creciente necesidad de liderazgo: Es muy claro que la creciente necesidad de liderazgo no se detiene a los niveles ejecutivos”. (Citado por Quispe, 2013).

“Es importante por ser la capacidad de un jefe para guiar y dirigir, una organización puede tener una planeación adecuada, control y procedimiento de organización y no sobrevivir a la falta de un líder apropiado”. (Citado por Quispe, 2013).

## **“Importancia del liderazgo**

La calidad de un líder siempre ha sido, un factor importante en la vida humana, pero conforme pasa el tiempo se ha acrecentado la necesidad de líderes en la dirección de las empresas y la dificultad de hallar líderes para éste puesto, esto se debe a los cambios que se han presentado en los negocios, cambios de intensidad competitiva”. (Citado por Quispe, 2013).

“Es importante por ser la capacidad de un jefe para guiar y dirigir, una organización puede tener una planeación adecuada, control y procedimiento de organización y no sobrevivir a la falta de un líder apropiado, es vital para la supervivencia de cualquier negocio u organización por lo contrario, muchas organizaciones con una planeación deficiente y malas técnicas de organización y control han sobrevivido debido a la presencia de un liderazgo dinámico, este cambio está llevando a las empresas de caso todo el mundo a replantearse sus estrategias, políticas y métodos rutinarios de actuar en el mundo de los negocios. Como consecuencia las empresas están pidiendo a su gerentes y ejecutivos que desarrollen nuevos productos, canales de producción, métodos de comercialización, esto exige algo más que experiencia técnica, capacidad administrativa y conocimientos de gestión tradicional, esto es que, lo que se exige es liderazgo creciente necesidad de liderazgo: Es muy claro que la creciente necesidad de liderazgo no se detiene a los niveles ejecutivos., Conforme se consolida la teoría de las organizaciones, sobre todo en este siglo, ha cobrado fuerza el estudio del liderazgo como una función dentro de las organizaciones, Según esta perspectiva el líder es resultado de las necesidades de un grupo. Operacionalmente, un grupo tiende a actuar o hablar a través de uno de sus miembros. Cuando todos tratan de hacerlo simultáneamente el resultado podría ser confuso o ambiguo, la necesidad de un líder es evidente y real, y esta aumenta conforme los objetivos del grupo son más complejos y amplios. Por ello, para organizarse y actuar como una unidad, los miembros de un grupo eligen a un líder”. (Citado por Quispe, 2013).

“El líder adquiere status al lograr que el grupo o la comunidad logren sus metas. Su apoyo resulta de que consigue para los miembros de su grupo, comunidad o sociedad, más que ninguna otra persona.



Pues se considera que estas características determinan quien se convertirá en el líder del grupo. Se ha encontrado que un individuo que destaca como un líder en una organización constitucional no necesariamente destaca en una situación democrática, menos estructurada. Dependiendo si la situación requiere acción rápida e inmediata o permite deliberación y planeación, los liderazgos pueden caer en personas diferentes, Se descubre tres elementos en la situación de trabajo que ayudan a determinar que estilo de liderazgo será eficaz: las relaciones entre miembro y líder, la estructura de la tarea y el poder del puesto del líder, la calidad entre las relaciones entre líder y miembros el factor más importante del poder y eficacia del líder, de acuerdo con Fiedler, la estructura de la tarea es la segunda variable más importante en la situación de trabajo”. (Citado por Quispe, 2013).

“Existen ocho posibles combinaciones posibles de estas tres variables en la situación de trabajo: las relaciones entre líder y miembro pueden ser buenas o malas; las tareas pueden estar estructuradas; y el poder de puesto puede ser débil o fuerte, los líderes de alta clasificación en el compañero de trabajo menos preferido lograban un éxito máximo en situaciones donde el líder contaba con poder e influencia moderados”. (Citado por Quispe, 2013).

### **“Estilos de liderazgo**

Este contexto se relaciona econométricamente tres dimensiones y estilos de liderazgo, y la eficacia construida a partir de un conjunto de factores debidamente ponderados: los resultados de la investigación de muestran que las organizaciones públicas presentan el estilo participativo o colaborativo en alto grado, en tanto que el estilo de liderazgo instrumental se presenta en grado medio, por su parte el estilo de liderazgo participativo y el estilo de liderazgo colaborativo influye de modo positivo sobre la eficacia de las organizaciones públicas, en tanto que el estilo de liderazgo instrumental influye de manera negativa sobre la eficacia de las organizaciones, los factores situacionales cual es el mejor modelo liderazgo que se deben ampliar dentro de una organización ,estos líderes efectivos escogen conductas que son más efectivos en una situación determinada”. (Citado por Quispe, 2013).

“El líder, el número uno, puede fácilmente transformarse en el cuello de botella de todo el proceso, eso si no sabe transferir o compartir su trabajo con otros, una de las fallas más recurrentes diría yo dentro de una PYME, empresa, departamento, área o sección es sortear con éxito los obstáculos al momento de delegar una tarea sin morir en el intento, la perspectiva situacional del liderazgo descubrió algunos factores capaces de influir en la conducta del liderazgo. Los enfoques de contingencia tratan de identificar cuál de esos factores es el más importante en un conjunto determinado de circunstancias y predecir el estilo de liderazgo que será más eficaz en ellas”. (Citado por Quispe, 2013).

“El liderazgo es mucho más que una acción de mano pesada ejercida desde la cima, hay diferentes líderes y mucho de ellos con un comportamiento bueno y otros con un pésimo comportamiento, hay un solo modelo de contingencia del liderazgo.

Según los modelos de contingencia de liderazgo, los factores situacionales determinan cual es el mejor estilo de liderazgo que se debe de emplear en la organización, pueden variar de comportamiento de una situación a otra los líderes escogen conductas que son más efectivos en una situación determinada”. (Citado por Quispe, 2013).

### **2.3. Marco conceptual**

#### **Origen del restaurante**

**Antonio, J (2009).** En la antigua Roma existieron los Hhermopoloums algo así como las tabernas para el público en general, donde servían un menú básico con vino para los huéspedes. En este país se adoraba a varios Dioses, entre los que se encontraba Gasteria (que significa gastronomía) Oinos, Dios del vino. A los hongos se llamaban “carne de los Dioses) era todo un ceremonia cuando tenían algún invitado a comer, pues se desnudaban y comían con una bata blanca, supuestamente para que les cupiera más, ala regreso victorioso de Julio cesar desde oriente, por primera vez, se dio a comer a 26000 personas en varias jornadas en las cuales se servían 2200 mesas, como vemos desde la antigüedad han existido un sin número de establecimiento que ofrecían alimentos y bebidas para los viajeros, pero si queremos hablar de los antecedentes del restaurante propiamente dicho, tenemos que

mencionar el primer restaurante del mundo: el champu d! Oiseau un cuyo dueño era el francés Monsieur Boulanger

En 1987, Monsieur Bolanger Carpentier abrió el primer establecimiento restaurantero en la calle de Puluies en Paris, donde solo se admitían a gente que fuese a comer, en la institución servían en mesas de mármol, eves muy condimentadas, huevos y cosmones, Boulanger hizo pintar la puerta: venid ad me ommis qui stomacho laboratis, ego restaurabo voz” que significa venid a ami los que sufrís del estómago, que yo os restaurare.

A partir de 1800 comenzó a ser popular el comer fuera de casa, por comodidad y porque estaba a la moda establecida por el hotelero Cesar Ritz. Tuvo éxito gracias a la observación de los detalles, halagos y gusto por satisfacer a sus clientes; dejándolos su gran escuela de ofrecer y fomentar siempre una especialización del servicio. La palabra restaurante llevo a Estados Unidos en 1774, traída por el francés refugiado de la revolución Jean Baptiste Gilbert Paypat; sin embargo a pesar de haber formado un establecimiento de esta índole, el restaurante que generalmente se considera como el primero en Estados Unidos se estableció en la ciudad de Nueva York en 1826 llamado Delmonico s, con un menú sencillo que ofrecía Vinos, pasteles de chocolate y helados, su fundador John Delmonico en 1832, Lorenzo Delmonico funda banquetes Delmonico s, este brindaba el primer menú impreso en inglés y francés, el cual contenía 37 platillos para ordenar. En 1876 se instaló el primer servicio rápido con el nombre de Harvey Girls. Este concepto fue adoptado por lo que ahora conocemos como de Fast Food, actualmente su principal representante es la cadena restaurantera McDonald!s.

El primer antecedente que se tiene en México data del 1ro de Diciembre de 1525 cuando el ayuntamiento de la ciudad de México autorizo a Pedro Hernández Paniagua para que abriera en su casa en mesón, el primero de la nueva España “donde pueda acoger a los que a él vinieren y les venda pan vino, y carne, y todas las cosas necesarias”

### **Clasificación por categoría de restaurante**

Aquí te ofrecemos los diferentes tipos de clasificaciones de restaurantes

- ✓ **Restaurante de lujo** (cinco tenedores) Este tipo de restaurantes debe tener una organización eficaz y tener políticas internas y externas. La decoración de este tipo de restaurantes debe tener los materiales de la mejor calidad, mesas, sillas, alfombras, cortinas, manteles, loza, cristalería deben ser cuidadosamente elegidos. De la misma forma, los alimentos son de la mejor calidad, preparados al momento escogido a la carta y servidos a la mesa. El precio va de acuerdo al servicio y la calidad de los platillos, es importante que cuenten con carta de vinos.
  
- ✓ **Restaurante de primera clase** (4 tenedores) Éstos restaurante también son conocidos como full service, se diferencia de los de lujo porque su estrategia de venta es diferente, ofrece alimentos a la carta o en menú que puede presentar de 5 a 7 diferentes tiempos de servicio y cuenta con una variedad limitada de bebidas alcohólicas.
  
- ✓ **Restaurante de segunda clase** (3 tenedores) También se le conoce como restaurante turístico, se distingue de los dos anteriores porque no tiene un acceso especial para los empleados y proveedores, utilizan la misma que los clientes pero en un horario donde no hay servicio. El espacio de servicio es más restringido, su carta cuenta sólo con seis tiempos: entremeses, sopas y cremas, verduras, huevos o pastas, especialidades de pescado, especialidades de carnes y postres, dulces, helados o fruta.
  
- ✓ **Restaurante de tercera clase** (2 tenedores) En este tipo de restaurantes sólo se necesita tener insumos resistentes sin necesidad de ser lujosos, se puede ofrecer hasta 4 entradas. De igual forma la entrada es compartida por clientes y personal, necesita tener baños para hombres y para mujeres.
  
- ✓ **Restaurante de cuarta clase** (1 tenedor) En estos establecimientos debe estar separado el comedor de la cocina, sólo ofrece un menú sencillo con al menos cuatro entradas. Vajilla, cristalería y mantelería sencillas, limpias y

resistentes. Los meseros no necesitan estar uniformados, sólo muy bien aseados.

### **Tipos de restaurante**

Hay otra clasificación de los restaurantes que se define de acuerdo a las costumbres sociales, hábitos y requerimientos personales y el tipo de clientes, a continuación, el listado:

- ✓ **Restaurantes Gourmet.** Aquí los alimentos son de alta calidad y servidos a la mesa, el servicio y menú es muy parecido al de primera clase, en general se especializa en platillos poco comunes y muy bien elaborados.
  
- ✓ **Restaurante de especialidad.** Ofrece una variedad limitada de estilos de cocina, su menú cuenta con diferentes platillos de acuerdo a su especialidad. En ocasiones se confunde con el restaurante étnico que acostumbra ofrecer los platillos más representativos de una región. Dentro de esta clase de restaurantes encontramos otra clasificación de acuerdo al tipo de comida:
  - Vegetarianos
  - De pescados y mariscos
  - Carnes rojas
  - Aves
  
- ✓ **Restaurante familiar.** Se sirven alimentos sencillos a precios accesibles, se caracteriza por el tipo de servicio que es bastante confiable, generalmente este tipo de restaurantes son franquicias.
  
- ✓ **Restaurante buffet.** Los comensales pueden elegir entre una gran variedad de platillos cocinados y dispuestos para autoservicio. Generalmente el precio es una cantidad fija por persona, aunque en ocasiones el precio va de acuerdo a la cantidad de platos.

- ✓ **Restaurante de comida rápida.** Este tipo de restaurantes son informales y ofrecen productos simples y de rápida preparación como hamburguesas, papas fritas, pizzas o pollo frito.
  
- ✓ **Restaurantes temáticos.** Se clasifican de acuerdo al tipo de comida que ofrecen, aquí es donde encontramos los que ofrecen alimentos de acuerdo a su origen (cocina italiana, cocina francesa, argentina, etc.) También encontramos los restaurantes espectáculos, que son los que generalmente están asociados con algún tipo de personaje o tipo de música. En este tipo de negocios y los restaurantes de especialidad, podemos encontrar una gran afluencia de turistas, debido a las actividades del turismo gastronómico.  
Comida para llevar. En estos establecimientos se ofrece una gran variedad de primeros platos, segundos y aperitivos, expuestos en vitrinas frías o calientes, dependiendo del tipo de alimentos. El cliente confecciona un menú de acuerdo a la oferta de alimentos que tiene, se usan recipientes desechables.

**“Decreto supremo N° 025-2004-MINCETUR el presidente de la republica a considerando:**

Comercio Exterior y Turismo, y la Ley N° 26961, Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, es el ente rector a nivel nacional competente en materia turística, tiene entre sus atribuciones la elaboración normativa, fiscalización, gestión y administración de toda la actividad turística, realizando las coordinaciones que para su aplicación resulten necesarias;

Que, por Decreto Supremo N° 021-93-ITINCI, de fecha 15 de setiembre de 1993, se aprobó el Reglamento de Restaurantes;

Supremo N° 038-2004 – PCM, aprobó el Plan Anual de Transferencia de Competencias Sectoriales a los Gobiernos Regionales y Locales del año 2004, el cual establece como acciones estratégicas para la implementación del Plan, que los

Ministerios fortalezcan su papel rector y, a efectos de adaptarse al nuevo orden resultante del proceso de descentralización puesto en marcha en nuestro país, revisen y adecuen las normas sectoriales; que, en cumplimiento de dichas disposiciones se ha revisado el mencionado Reglamento de Restaurantes, de lo que resulta la necesidad de actualizarlo y adecuarlo a la normatividad vigente, a fin de contar con un marco normativo institucional acorde con las exigencias y retos que plantea el proceso de la descentralización;

Alejandro Toledo

Presidente Constitucional de la Republica

Alfredo Ferrero

Ministro de Comercio Exterior y Turismo

Reglamento de Restaurantes

Del ámbito de aplicación y competencia”. (Citado por MINCETUR).

❖ “ Definiciones

Para los efectos del presente Reglamento y sus Anexos, se entiende por:

- a) Restaurante: Establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, prestando el servicio en las condiciones que señala el presente Reglamento y de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes.
- b) Categoría: Rango definido por este Reglamento a fin de diferenciar las condiciones de infraestructura, equipamiento y servicios que deben ofrecer los restaurantes, de acuerdo a los requisitos mínimos establecidos. Puede ser de cinco (5), cuatro (4), tres (3), dos (2) o un (1) Tenedor.
- c) Bar. - Recinto del Restaurante, caracterizado por contar con una barra o mostrador, destinado al servicio de bebidas de diversa índole y otros.
- d) Chef. - Persona que desempeña la función de jefe de cocina del restaurante.
- e) Sub Chef. - Persona que, en ausencia del chef, desempeña la función de jefe de cocina.

- f) Maître. - Persona encargada de supervisar el servicio y funcionamiento del comedor, de recibir y atender a los clientes, así como de cuidar la buena presentación de los platos.
- g) Jefe de Comedor. - Persona que asume las funciones del maitre, en su ausencia.
- h) Capitán de Mozos. - Persona encargada de apoyar al maitre o al jefe de comedor, así como de supervisar la labor de los mozos.
- i) Mozo. - Persona que se encarga de atender a los clientes en el comedor.
- j) Barman. - Persona encargada de la preparación y presentación de bebidas de diversa índole, en el bar.
- k) Personal de recepción. - El encargado de la atención inicial de los clientes del restaurante.
- l) Personal subalterno. - Personal encargado de la preparación de los alimentos y de seguir todas las instrucciones del chef o del jefe de cocina.
- ll) Personal de servicio: Personal de limpieza, mantenimiento y seguridad.
- m) Inspector: Servidor público autorizado por el Órgano Regional Competente para efectuar visitas a los restaurantes, a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento.
- n) Informe Técnico. - Es el documento emitido por el Órgano Regional Competente, en el que se da fe que el establecimiento cumple rigurosamente los requisitos exigidos en el Reglamento de Restaurantes para ostentar la condición de restaurante categorizado y/o calificado.
- ñ) MINCETUR.- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- o) VMT. - Viceministerio de Turismo.
- p) DNDT. - Dirección Nacional de Desarrollo Turístico”. (Citado por MINCETUR).



## **“De la competencia y funciones**

### **❖ Competencia**

Los Órganos Regionales Competentes para la aplicación del presente Reglamento, son las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo de los Gobiernos

Regionales, dentro del ámbito de competencia administrativa correspondiente; y en el caso de la Municipalidad Metropolitana de Lima, el Órgano que ésta designe para tal efecto”. (Citado por MINCETUR).

### **❖ “Funciones del Órgano Regional Competente**

Corresponden al Órgano Regional Competente las siguientes funciones:

- a) Otorgar la categoría a los restaurantes;
- b) Otorgar la calificación de “Restaurante Turístico”;
- c) Modificar la categoría y/o la calificación otorgada;
- d) Resolver los recursos de carácter administrativo que formulen los titulares de los restaurantes en relación con la categoría y/o calificación otorgada;
- e) Supervisar el estado de conservación de los restaurantes, así como las condiciones y la calidad de los servicios, de acuerdo con el programa establecido en el plan anual de Inspección y Supervisión y en coordinación con los Sectores involucrados en los casos que resulte pertinente;
- f) Ejecutar las operaciones de estadística sectorial necesarias de alcance regional, autorizadas por el ente rector del sistema estadístico nacional;
- g) Elaborar y difundir las estadísticas regionales oficiales sobre restaurantes, observando las disposiciones del ente rector del sistema estadístico nacional;
- h) Facilitar a la Oficina de Estadística del MINCETUR, los resultados estadísticos sobre restaurantes;
- i) Llevar y mantener actualizado el Directorio de restaurantes categorizados y/o calificados;

- j) Llevar una base de datos de los restaurantes que operen en el ámbito de su competencia que no hubieren solicitado la categorización y/o calificación;
- k) Remitir, mensualmente, a la DNDT copia actualizada del Directorio de restaurantes categorizados y/o calificados, así como la base de datos de los no categorizados ni calificados;
- l) Coordinar con otras instituciones públicas o privadas las acciones necesarias para el cumplimiento del presente Reglamento;
- l) Las demás atribuciones que establezca el presente Reglamento y los dispositivos legales vigentes”. (Citado por MINCETUR).

“El Órgano Regional Competente podrá delegar sus funciones a otras entidades, cuyo personal debe ser previamente capacitado y evaluado para tal efecto; la delegación se sujetará a las normas establecidas por la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento

Administrativo General y sus normas modificatorias y complementarias”. (Citado por MINCETUR).

#### ❖ **“De la autorización y funcionamiento**

Requisitos para el inicio de actividades

Los Restaurantes para el inicio de sus actividades deberán encontrarse inscritos en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) a que se refiere la Ley N° 26935, Ley sobre

Simplificación de Procedimientos para Obtener los Registros Administrativos y las Autorizaciones Sectoriales para el Inicio de las Actividades de las Empresas, normas complementarias y modificatorias.

Asimismo, deberán contar con la Licencia Municipal de Funcionamiento y cumplir con las demás disposiciones municipales correspondientes”. (Citado por MINCETUR).

### ❖ “Condiciones mínimas exigidas a los restaurantes

Los titulares de los restaurantes deberán informar al Órgano Regional Competente, dentro de un plazo de treinta (30) días de iniciada su actividad y con carácter de Declaración Jurada, que cuentan con la Licencia Municipal de Funcionamiento respectiva y cumplen con las normas relativas a las condiciones del servicio que prestan y a la calidad en la preparación de comidas y bebidas”. (Citado por MINCETUR).

### “De los restaurantes categorizados y/o calificados

#### ❖ Categorización y/o calificación de los restaurantes

El titular de un restaurante que requiere ostentar categoría y/o calificación, podrá solicitar al Órgano Regional Competente un Certificado de categorización y/o calificación cumpliendo con los requisitos que correspondan, conforme a lo señalado en los Anexos que integran el presente Reglamento.

#### ❖ Requisitos de la solicitud de calificación y/o categorización

El titular del restaurante que solicite el Certificado de categorización y/o calificación, deberá presentar al Órgano Regional Competente una solicitud consignando la información señalada en el artículo 113° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, a la que se adjuntará los siguientes documentos:

- a) Fotocopia simple del RUC.
- b) Fotocopia simple de la constancia o certificado vigente otorgado por el Sistema Nacional de Defensa Civil, en el que se señale que el establecimiento reúne los requisitos de seguridad para prestar el servicio.
- c) Si el Restaurante se ubica en zonas que correspondan al Patrimonio Monumental, Histórico, y Arqueológico, Área Natural Protegida, o en cualquier otra zona de características similares, se adjuntará a la solicitud los informes favorables de las entidades competentes.
- d) Copia del Recibo de pago por derecho de trámite establecido en el TUPA

correspondiente”. (Citado por MINCETUR).

#### ❖ **“Procedimiento para otorgar el certificado**

Recibida la solicitud y la documentación pertinente y calificada conforme por el Órgano Regional Competente, éste procederá a realizar una inspección del restaurante, a efectos de verificar el cumplimiento de los requisitos y condiciones exigidos para la categoría y/o calificación solicitadas, de acuerdo con el presente Reglamento, cuyo resultado deberá ser objeto de un Informe Técnico fundamentado.

El procedimiento y plazos para la atención de las solicitudes presentadas ante el Órgano Regional Competente, se rigen por las disposiciones de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

#### ❖ **Vigencia del Certificado**

El Certificado de categorización y/o calificación tendrá una vigencia de hasta cinco (5) años renovables”. (Citado por MINCETUR).

#### ❖ **“Renovación del certificado**

La renovación del Certificado de categorización y/o calificación deberá solicitarse al Órgano Regional Competente, dentro de los treinta (30) días anteriores a su vencimiento, adjuntando la siguiente documentación:

- a) Declaración Jurada del titular del restaurante, de no haber efectuado modificaciones a la infraestructura, renovando su compromiso de cumplir los requisitos que sustentaron la categoría y/o calificación otorgada por el Órgano
- b) Recibo de pago de los derechos de trámite.

La solicitud de renovación es de aprobación automática. El Órgano Regional Competente expedirá el Certificado de renovación en el plazo de cinco (5) días de presentada la solicitud, sin perjuicio de las acciones de supervisión posterior que podrá ejecutar”. (Citado por MINCETUR).

### ❖ “Caducidad del certificado

En caso el titular del restaurante no solicitara la renovación del Certificado conforme al artículo precedente, el Certificado caducará automáticamente, no estando autorizado el titular a ostentar la categoría y/o calificación hasta que obtenga nuevo Certificado, previo cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo 9° del presente Reglamento.

### ❖ Directorio de restaurantes

Cada Órgano Regional Competente llevará el Directorio actualizado de los restaurantes categorizados y/o calificados en el ámbito de su competencia administrativa, el mismo que constará de lo siguiente:

- a) Nombre, denominación o razón social;
- b) Nombre comercial;
- c) Dirección del establecimiento;
- d) Nombre del representante legal;
- e) Número del RUC;
- f) Número, fecha de expedición y de expiración del Certificado de categorización y/o calificación;
- g) Teléfono;
- h) Fax;
- i) Correo electrónico (de ser el caso);
- j) Página web (de ser el caso)”. (Citado por MINCETUR).

#### ❖ “Difusión del directorio de restaurantes

El Directorio de restaurantes categorizados y/o calificados será difundido por el Órgano Regional Competente y por el MINCETUR, a nivel nacional e internacional, a través de medios adecuados tales como páginas web, boletines, publicaciones u otros similares.

De los restaurantes calificados como turísticos

#### ❖ Calificación de restaurante como turístico

Se podrá solicitar la calificación especial de “Restaurante Turístico”, para los restaurantes de tres (3), cuatro (4) o cinco (5) tenedores, que cumplan con alguna de las condiciones siguientes:

- a) Se ubiquen en inmuebles declarados Patrimonio Cultural de la Nación;
- b) Se dediquen principalmente a la explotación de recursos gastronómicos de alguna o varias regiones del país o de la gastronomía peruana;
- c) Cuenten con salas que difundan muestras culturales del Perú (pictóricas, artesanales y afines) en forma permanente;
- d) Ofrezcan espectáculos de folklore nacional”. (Citado por MINCETUR).

#### ❖ “Restaurantes de cinco tenedores calificados como turísticos

Los restaurantes de cinco tenedores calificados como “Restaurantes Turísticos”, cuando presten servicios adicionales complementarios o no, deberán garantizar la atención de por lo menos cuarenta (40) comensales en forma simultánea”. (Citado por MINCETUR).

#### **MYPE restaurantes de San Vicente de Cañete.**

Las MYPE dentro del distrito San Vicente de Cañete están formadas por personas que tiene la necesidad que generar un ingreso, las MYPE por lo que se pudo observar son rentable ya que Cañete es una zona turística, los fines de semana llegan visitantes de la capital, en ese contexto considero que las MYPE deberían asesorarse un poco más para dar y buen servicio y así incrementar su clientela y sus ingresos.

## **Concepto de MYPE**

Según la ley de desarrollo constitucional de la micro y pequeña empresa la MYPE son las unidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

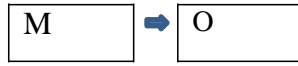
## **Concepto de capacitación**

Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno. La capacitación se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a las personas dentro de la empresa las habilidades que necesitan para realizar su trabajo, esta abarca desde pequeños cursos sobre terminología hasta cursos que le permitan al usuario entender el funcionamiento del sistema nuevo, ya sea teórico o a base de prácticas o mejor aún, combinando los dos, es una estrategia empresarial importante que debe acompañar a los demás esfuerzos de cambio que las organizaciones lleven adelante.

## **III METODOLOGÍA**

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

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal – descriptivo.



Dónde:

**M:** representante de la muestra.

**O:** representa lo que observamos (la variables del capacitación)

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

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

Fue descriptivo porque solo se describió las características más relevantes de las MYPE, representantes y las variables en estudio, de acuerdo a la realidad.

Fue cuantitativa, porque se utilizó instrumentos de medición que contribuyeron para obtener mayor información, donde los resultados fueron representados porcentualmente.

### **3.2.Población y muestra**

#### **3.3.1 Población**

La población estuvo conformada por 6 micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de la Av. Libertadores del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, período 2015; La Av. libertadores está conformada por 5 cuadras.

#### **3.3.2 muestra**

La muestra se obtuvo conformada con un total de 6 MYPES del sector servicio – rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, período 2015. Que representa el 100% (ver anexo 03).



### 3.3 Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Indicadores	Ítem
Perfil de los emprendedores de las MYPE	Son personas que dirigen o son los encargados de las empresas encuestadas	Edad	Razón <ul style="list-style-type: none"> <li>• años</li> </ul>
		Género	Nominal <ul style="list-style-type: none"> <li>• femenino</li> <li>• masculino</li> </ul>
		Grado de instrucción	Nominal <ul style="list-style-type: none"> <li>• primaria</li> <li>• secundaria</li> <li>• técnica</li> <li>• universitaria</li> </ul>
Perfil de las MYPE	Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente.	Tiempo de funcionamiento en el mercado	Razón <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 a 2</li> <li>• 3 a 6</li> <li>• 7 a 10</li> </ul>
		Cantidad de trabajadores	Razón <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1- a 2</li> <li>• 3 a 6</li> </ul>
		Objetivo que desea alcanzar con su MYPE	Nominal <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rentabilidad</li> <li>• Mejor en el mercado</li> </ul>

Variable	Definición conceptual	Definición operacional: indicadores	Escala de medición
		Tiene conocimiento sobre la importancia de la capacitación	Nominal a) Sí b) no
		Sabe usted que la capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal	Nominal a) Sí b) no

Capacitación	La capacitación es el conjunto de actividades enfocadas en generar o incrementar conocimientos y mejorar las aptitudes de los trabajadores	Se ha capacitado en los últimos años	Nominal a) Sí b)No
		Alguna vez ha capacitado a su personal	Nominal a) Sí b)NO
		Considera la capacitación	Nominal a)inversión b)gasto
		creo usted que la capacitación es relevante para su empresa	Nominal a) Sí b) No
		A que personal considera usted que es primordial recibir capacitación en su empresa	Razón a)chef b)mozo c)caja d)todos las anteriores
		Cree usted que la capacitación mejora la rentabilidad	Nominal a) Sí b) No
		Ha capacitado a su personal o usted	Nominal a) Sí b) No

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

#### **3.4.1 Técnica**

La técnica que se utilizó, para recolectar la información fue: La encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

#### **3.4.2 Instrumento**

El instrumento que se utilizó para registrar la información fue: el Cuestionario, porque es un instrumento que consta de un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación.

### **3.5 Plan de análisis**

Mediante los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada a los representantes de las empresas del sector servicios - rubro restaurante, se realizó el análisis de la siguiente manera:

- ❖ Se registró la información en los formatos designados, este procedimiento permitió ordenar y sistematizar la información obtenida.
- ❖ Se elaboró las tablas con la ayuda del programa Excel la cual cuenta con funciones para el conteo sistemáticos de datos.
- ❖ Las tablas y figuras elaboradas en Excel, fueron trasladados a Word, para su ordenamiento, interpretación y presentación final.

El cuestionario tuvo que pasar por una serie de revisiones, primero por el Docente tutor Investigador y luego por el Presidente de la Comisión del Jurado de Investigación, que fue quien certificó la validez del cuestionario. Teniendo el cuestionario ya estructurado con 15 preguntas, se procedió a aplicarlo a través de la técnica de la encuesta obteniendo la información que se detallan en la presentación de los resultados.

**3.6 Matriz de consistencia**

**“La capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de la Av. Libertadores, del distrito de San Vicente, Provincia de Cañete. Departamento de Lima 2015”**

Problema	Objetivos	Variables	Población y muestra	Metodología y diseño de la Investigación	Técnica e instrumento
<p><b>General</b> ¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas del sector servicios – rubro restaurante, de la Av. Libertadores del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima período 2015?</p>	<p align="center"><b>Objetivo principal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la Av. Libertadores, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.</li> </ul> <p align="center"><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Determinar las características de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la Av. Libertadores, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.</li> <li>✓ Determinar las características de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes de la Av. Libertadores, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.</li> <li>✓ Determinar las principales características de la Capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes de la Av. Libertadores, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.</li> </ul>	<p>Capacitación</p>	<p><b>Población</b> La población consiste en 6 micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurante de la Av. Libertadores Provincia de Cañete, departamento de Lima</p> <p><b>Muestra:</b> Consta del 100% de la micro y pequeña empresa del sector servicios rubro restaurante de la Av. Libertadores, provincia de Cañete, departamento de Lima</p>	<p align="center"><b>Método</b></p> <p>Tipo cuantitativo Nivel descriptivo Diseño</p> <p><b>No experimental:</b> porque se realizara sin manipular deliberadamente la variables Capacitación es decir se observara el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.</p> <p><b>Transversal:</b> porque la investigación está centrada en analizar cuál es el nivel o estado de la variable en el año 2015.</p> <p><b>Descriptivo:</b> porque solo se describirán las partes más relevantes de la variable en el estudio.</p>	<p><b>Técnica</b>  entrevista y encuesta</p> <p><b>Instrumento</b>  cuestionario estructurado</p>

### **3.6 Principios éticos**

La presente investigación realizada a las micro y pequeñas empresas (MYPE), está fundamentada por principios éticos, en primer lugar por la autonomía, donde la persona decide por si misma velando por los intereses de los demás en este caso estaría determinado por los representantes legales de las MYPE, además el principio de la confidencialidad, porque es la propiedad de la información y la que garantiza que esté accesible únicamente a personal autorizado para acceder a dicha información y de confiabilidad, porque es la "capacidad de un ítem de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un período de tiempo determinado, también se tomó en cuenta la beneficencia, el cual busca contribuir con las demás personas como por ejemplo universitarios, docentes, entre otros y por último el de responsabilidad, porque es el cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir algo, o bien una forma de responder que implica el claro conocimiento de que los resultados de cumplir o no las obligaciones, recaen sobre uno mismo ya que el recojo de información fue tomado tal igual que se nos presentó, lo cual está reflejado en los resultados finales.

## IV RESULTADOS

### 4.1 Resultados

Tabla 01. Características Generales de los representantes de las MYPE  
Sector servicio - rubro restaurante de la Av. Libertadores del distrito de San Vicente,  
provincia Cañete, departamento de Lima, período 2015. (objetivo N° 01)

#### REPRESENTANTE DE LAS MYPE

Edad	n	%
De 18 a 30	2	33
De 31 a 5°	3	50
De 50 a mas	1	17
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Genero	n	%
Masculino	4	67
Femenino	2	33
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Grado de instrucción	n	%
Primaria	0	0
Secundaria	5	83
Superior no universitario	1	17
Superior universitario	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del sector  
Servicio – restaurante de la Av. Libertadores del distrito de San Vicente,  
Provincia de Cañete, departamento Lima, periodo 2015.

#### Interpretación

Edad: del 100% el 50% de las MYPES sus propietarios tienen una edad de 31ª 50 años ,  
mientras que el 33% tiene de 18 a 30 y 17% tienen de 50 a mas

**Género:** del 100%, el 67 % los propietarios son varones, y el 33% mujeres.

**Grado de instrucción:** del 100% el 83% tiene estudio secundario, y el 17% cuentan con unos estudios no universitarios.

**Tabla 02.** Características generales de las MYPE del sector servicio – rubro restaurante De la Av. Libertadores distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima Periodo 2015. (objetivo específico N° 02)

<b>DE LAS MYPE</b>		
<b>Tiempo de permanencia en el mercado</b>	<b>N%</b>	<b>%</b>
De 1 a 2	0	0
De 3 a 6	5	83
De 7 a 10	1	17
Total	6	100
<b>Número de trabajadores</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
De 1 a 2	0	0
De 3 a 6	6	100
Total	6	100
<b>Objetivo que desea alcanzar la MYPE</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Ser el mejor en el mercado	2	33
Total	6	100

**Fuente:** cuestionario aplicado a los representante de las MYPE del sector Servicio - rubro restaurante de la Av. Libertadores distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2015.

### **Interpretación**

**Tiempo en el mercado:** del 100% el 83% de las MYPE tiene una antigüedad de 3 a 6 años, mientras que el 17% de la MYPE tienen una antigüedad de 7 a 10 años

**Número de trabajadores:** del 100 % 100 % de las MYPES tiene de 3 a 6 trabajadores

**Objetivo de la MYPE:** Del 100% el 67 % de las MYPES indican que su objetivo es tener una buena rentabilidad, mientras que 33% indican que desean ser mejor en el mercado

**Tabla 03.** Características de la capacitación de las MYPE del sector servicio – rubro Restaurante de la Av. Libertadores del distrito de San Vicente, provincia de Cañete Departamento de Lima, período 2015. ( objetivo específico N° 03)

<b>DE LA CAPACITACIÓN</b>		
<b>Importancia sobre Capacitación</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Si	2	33
No	4	67
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>
<b>capacitación satisfacción y productividad</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Si	2	33
No	4	67
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>
<b>Se capacito en los últimos años</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Si	1	17
NO	5	83
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>
<b>Ha capacitado a su personal</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Si	0	0
No	6	100
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>
<b>Considera la capacitación</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Inversión	4	67



<b>Total</b>	6	100
<b>capacitación es relevante a su empresa</b>	N	%
Si	1	17
No	5	83
<b>Total</b>	6	100
<b>A que personal es primordial capacitar</b>	N	%
Chef	4	67
Mozo	1	17
Caja	1	17
<b>Total</b>	6	100
<b>La capacitación mejora la rentabilidad</b>	n	%
Si	3	50
No	3	50
<b>Total</b>	6	100
<b>Qué tipo de capacitación recibió su personal o usted</b>	N	%
Atención al cliente	0	0
Cocina	1	17
Seguridad	0	0
No capacita al personal	5	83
<b>Total</b>	6	100

**Fuente:** cuestionario aplicado a los representante de las MYPE del sector Servicio – rubro restaurante de la Av. Libertadores distrito de San Vicente Provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.

### Interpretación

**Importancia de la capacitación.** Del 100% de los encuestados el 67 % indican que no es importante la capacitación, mientras que el 33% indican que si

**Capacitación satisfacción productiva:** del 100% de encuestados el 67 % indica que NO da una satisfacción productiva al personal, mientras que el 33 % de los encuestados indican que si da una satisfacción productiva al personal.

**Se capacitó en los últimos años:** del 100% de los encuestados el 83% indica que NO se capacitó en los últimos años, mientras que el 17% indica que SÍ se capacitó en los últimos años.

**Ha capacitado a su personal:** del 100% de los encuestados no capacita a su personal.

**Cómo considera la capacitación:** del 100% de los encuestados, el 67 % indican que la capacitación se considera como inversión, mientras que el 33% indican que es un gasto la capacitación.

**La capacitación es relevante a su empresa:** del 100% de los encuestados el 83% indican que NO es relevante a su MYPE, mientras que el 17% indica que SI es relevante para su MYPE.

**A que personal es primordial capacitar:** del 100% de los encuestados, el 67% indica que es primordial capacitar al chef; el 17% indica que es primordial capacitar al mozo y el otro 17% indica que se debe de capacitar a caja.

**La capacitación mejora la rentabilidad:** del 100% de los encuestados, el 50% indica que no mejora la rentabilidad mientras; que el otro 50% indican que sí.

**Qué tipo de capacitación recibió su personal o usted:** del 100% de los encuestados el 83% indican que no capacita a su personal y el 17% indican que se capacita todo lo que se trata de  
cocina.

#### 4.1. Análisis de resultados

##### **Respecto a los datos generales del representante legal de las MYPE**

- a) **En la tabla N° 01. Con respecto a la edad del representante Legal:** El 50% de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas, tienen la edad de 31 a 50, esto contrasta con los resultados por **García (2013)**, en donde determina que la edad promedio del representante las micro y pequeñas empresas es de 50 a más. (ver figura N° 01), y los resultados encontrados por **Vásquez, (2011)**, en donde se mencionan que la edad promedio de los representantes legales de las MYPES encuestadas fue de 42 años.
- b) **En la tabla N° 01 Género:** El 67% de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas son de sexo masculino, esto contrasta con los resultados por **García (2013)** en donde determina que el 80% son de sexo femenino de los representa de las micro y pequeñas empresas (ver figura N°02).
- c) **En la tabla N° 01 Grado de instrucción:** El 83% de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas tienen el grado de instrucción secundaria, esto contrasta con los resultados **Arellano (2015)** en donde se menciona que el grado de instrucción de los representantes legales de la MYPE formando el 83.3% tiene estudio superior (ver figura N°03).

##### **Respecto a los datos generales de la empresa:**

- a) En la tabla N° 02: tiempo del mercado. El 83% de los encuestados respondieron que sus Micro y pequeñas empresas tienen de 3 a 6 de presencia en el mercado, pero esto se contrasta con los resultados encontrados por **Gómez (2013)** el 68% de las MYPE del sector restaurante tiene en el mercado más de 6 años de antigüedad (ver figura N° 04).

- b) En la tabla N° 02: Tiempo en el mercado. El 100% de los encuestados respondieron que tienen de 03 a 06. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurante, esto contrasta con los resultados de **Gómez (2013)**, donde indica que el 50% de los encuestados cuentan con el N° de trabajadores de 6 a 8 (ver figura N° 05).
- c) En la tabla N° 02: Objetivo de las MYPES: El 67% de las Micro y pequeñas empresas tienen como objetivo obtener rentabilidad, sin embargo esto contrasta con el resultado de **Gómez (2013)**, donde que el 50% de los encuestados desean obtener la mejor posición en el mercado (ver figura N° 06).

**Respecto a la capacitación de la empresa:**

- a) en la tabla N° 03: La importancia de la capacitación. El 67% de los representantes de las MYPE encuestadas manifiestan que no tiene conocimiento sobre importancia de la capacitación esto contrasta con **Gómez (2013)**, donde indican según su investigación. El 50% indican que si (Ver figura N°07).
- a) En la tabla N° 03. La capacitación satisfacción y productividad. El 76% de los representantes de las MYPE encuestados, indican que la capacitación da satisfacción y una buena productividad al personal (ver figuran 08).
- b) En la tabla N° 03: Se ha capacitado en los últimos años. El 83% de los representantes de las MYPE encuestadas, indican que no se han capacitado en los últimos años, esto contrasta con los resultados de **Gómez (2013)**, donde indica que el 67% si se capacitó (Ver figura N°09).
- c) En la tabla N° 03: Ha capacitado a su personal. El 100% de los representantes de las MYPE encuestadas, indican que no capacitan a su personal. (ver figura N° 10)
- d) En la tabla N° 03: Qué tipo de capacitación ha recibido el personal de la empresa. Según los representantes encuestados de las MYPE, el 100% no capacita a sus personales, esto contrasta con los resultados de **Gómez (2013)**, donde indican

que los tipos de cursos más solicitados sobre capacitación fueron, sobre recursos humanos y marketing 55% (Ver figura N°11).

- e) Tabla N°03: Cómo considera a la capacitación. El 67 % de los representantes de las MYPE encuestadas, manifiestan que la capacitación es un gasto; esto contrasta con los resultados encontrados con Gómez (2013) que el 57% de las MYPE estudiadas indican que es inversión (Ver figura N°12).
- f) Tabla N° 03: A qué personal es primordial capacitar. El 67% del representante de las MYPE encuestadas del sector servicio –rubro restaurante de la Av. Libertadores, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, período 2015 (ver figura N° 13).
- g) Tabla N° 03: Si la capacitación mejora la rentabilidad de la empresa. El 50 % consideran que la capacitación si mejoran la rentabilidad (Ver figura N°14).
- h) Tabla N° 03: Qué tipo de capacitación recibió su personal o usted. El 83 % de los representantes de las MYPE encuestada, indican que no capacita a su personal, esto contradice con los resultados encontrados por **Gómez (2013)** donde indican que el 43% capacitan en tema de cocina (ver figura n° 15).

## **V CONCLUSIONES**

### **5.1 Conclusiones**

#### **Respecto a los representantes legales de las MYPE:**

De las MYPE encuestadas, se establece que la mayoría de los representantes legales son personas adultas y sus edades están entre 31 a 50, son de sexo masculino y la mayoría cuenta con estudios secundario.

#### **Respecto a las características de las MYPE.**

La mayoría de las MYPE cuentan con 3 a 6 colaboradores y se encuentran en actividad empresarial entre 3 a 6 años y tienen como principal objetivo, obtener una buena rentabilidad.

#### **Respecto a la capacitación:**

La mayoría de los representantes legales de la micro y pequeña empresa, no tiene conocimiento sobre la importancia de la capacitación; la mayoría indican que la capacitación no está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal, de la misma forma la mayoría indica que no se capacitaron, tampoco capacitan al personal y consideran que la capacitación es un gasto. La mayoría cree y considera que es primordial capacitar al chef, la mitad de los representantes legales de la MYPE, indican que la capacitación mejora la rentabilidad, y no recibieron ningún tipo de capacitación el personal.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- **Hugo, F. (2014).** *Caracterización de capacitación y servicios al cliente de las MYPE, rubro restaurante.* Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, escuela profesional de administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- **Medina, S. (2014).** *Financiamiento y Capacitación en la MYPE servicio – rubro restaurante.* Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración, escuela profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.
- **Tafur, R & Espinola, L. (2013).** *Nivel de satisfacción en los servicios del restaurante, bar, snack cabaña y cafetería del golf y country club de Trujillo.* Tesis para obtener el título de licenciado en administración, escuela profesional de administración, universidad privada de Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- **Velazco, G. (2012).** *Capacitación de personal y servicio al cliente en las MYPE, rubro restaurante- chifas.* Tesis para obtener el título profesional de licenciada en Administración, escuela de Administración, Universidad católica los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.
- **Gómez, F. (2013).** *Caracterización del financiamiento y la capacitación, de las MYPES del sector servicios rubro restaurantes, del distrito de Conchucos, Provincia de Pallasca, periodo 2010 - 2011.* Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, escuela profesional de Administración, Universidad católica los Ángeles de Chimbote, Conchucos, Perú.

- **Mijahuanga, D. (2015).** *Caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPE rubro restaurante de Sullana, año 2013.* Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en administración, escuela profesional de administración, Universidad los Ángeles de Chimbote, Sullana, Perú.
- **García, A. (2013).** *caracterización de capacitación y servicio al cliente de las MYPES, rubro restaurante de la ciudad de Chulucanas, año 2011.* Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, escuela de Administración, Universidad los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.
- **Vega, I. (2014).** *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de los micros y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles y restaurante en la provincia de Huancavelica, departamento de Huancavelica periodo 2012 – 2013.* Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad los Ángeles de Chimbote, Huancavelica, Perú.
- **Barrios Piñeyro, Valeria Sthefanni (2011).** *Motivación en recursos humanos, capacitación, atención al cliente y el servicio en las distintas áreas del hotel Viasui de la ciudad de Buenos Aires.* Tesis para optar la licenciatura en hotelería de la universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires.
- **Salazar, A. (2011).** Manual de Contabilidad para Pymes, Diseño Editorial para la Municipalidad Distrital de Carabayllo. Extraído el 1 de julio, 2016, de
- <http://es.scribd.com/doc/68021806/10/CONCEPTO-GENERALES-SOBRE-EMPRESA-PYMES-Y-MYPES>



- Tomado de: **Rodríguez, A. (2009)**. Especialización en Gerencia, Mención: Sistemas de Información. [Extraído el 25 de junio 2016]. URL disponible en: <http://www.oocities.org/es/avrrinf/grh/trabajo3/trabajo3.htm>
- **Rodríguez, M. & Ramírez, P. (2005)** *Administración de la Capacitación. México*.
- Tomado de: Galván, B. (2011). Tipos de capacitación. (Extraído el 26 de junio). URL disponible <http://www.emprendepymenet/tiposdecapacitacionhtml>
- Tomado de: **Antonio, J. (2010)**. Nociones básicas de restaurante. (Extraído el 26 de junio. URL disponible [www.cursogastronomia.com.mx/consejos/155-tipos-de-restaurante](http://www.cursogastronomia.com.mx/consejos/155-tipos-de-restaurante)
- **Vela, L. (2007)**. Caracterización de la micro y pequeñas empresas (MYPES) en el Perú y desempeño de las micro finanzas. Extraído el 24 enero, 2013, de [http://www.sipromicro.org/fileadmin/pdfs\\_biblioteca\\_SIPROMICRO/01484.pdf](http://www.sipromicro.org/fileadmin/pdfs_biblioteca_SIPROMICRO/01484.pdf)
- Tomado de MINCETUR. (2004) aprueban reglamento de restaurantes DECRETO SUPREMO N°025 2004- MINCETUR (extraído el 30 de Junio.URL disponible [www.mincetur.gob.pe/newweb/portal/0/REGLRESTAURANT\\_2004](http://www.mincetur.gob.pe/newweb/portal/0/REGLRESTAURANT_2004)
- Tomado de: **Calderón, N.** Servicio al Cliente [En línea] (2002). [Extraído el 14 de julio 2015]. URL disponible en: <http://www.Monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml>
- Tomado de: MYPES en el Perú – Monografías. (2015) (extraído el 17 de julio del 2016) URL disponible en: [www.monografias.com](http://www.monografias.com)

- Tomado de: definición de capacitación concepto en definición (2015) (extraído el 17 de Julio del 2016) URL disponible en:

[www.definicion.com](http://www.definicion.com)

<http://www.definicionabc.com/general/capacitacion.php>

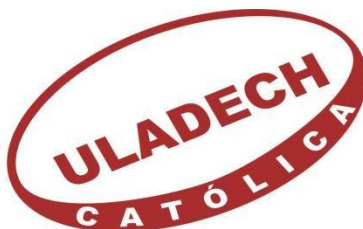
- Tomado de: definición trabajo en equipo en definición (2015) (extraído el 29 de Julio del 2016) URL disponible en:

[https://es.wikipedia.org/wiki/Trabajo\\_en equi](https://es.wikipedia.org/wiki/Trabajo_en_equi)

**ANEXO N° 01****REGISTRO DE EMPRESAS QUE PARTICIPAN EN EL ESTUDIO**

<b>ESTABLECIMIENTO DE RESTAURANTE Av. Libertadores Cañete</b>							
<b>N°</b>	<b>RUC</b>	<b>FECHA DE INICIO</b>	<b>NOMBRE DE RAZON</b>	<b>NOMBRE COMERCIAL</b>	<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	<b>DOMICILIO</b>	<b>DISTRITO</b>
N°1	10153587481	20/07/2007	CORONEL HUAMAN KEILA MARIANELA	D GUSTAR	CORONEL HUAMAN KEILA MARIANEL	AV. LIBERTAD MZ D LT 13	SAN VICENTE
N°2	10463325061	01/12/2006	EL PIQUE O MARINO	EL PIQUEO MARINO	BENAVIDEZ CHUQUIRYMAY DOROTEA	AV. LIBERTAD N° 399	SAN VICENTE
N°3	10798100507	01/08/2013	RESTAURANTE APETITO	APETITO	QUISPE HUAMAN JORGE LUIS	AV. LIBERTAD MZ C3 LT 9	SAN VICENTE
N°4	1046207819	15//05/2010	RESTAURANTE EL CHAPARAL	EL CHAPARAL	CAMPOS ROMAN GREGORI	AV LIBERTAD MZ E LT 15	SAN VICENTE
N°5	1041785604	28/09/2008	LA ESQUINA	LA ESQUINA	MARCELO RUIZ DANIEL	AV. LIBERTAD MZ E 25	SAN VICENTE
N°6	1000567389	09/02/2015	RESTAURANTE RODRIGO	RESTAURANTE RODRIGO	CONDORI QUISPE RODRIGO	AV. LIBERTAD MZ F LT 23	SAN VICENTE

ANI



---

## UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

### **Encuesta**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de los micros y pequeñas del sector y rubro indicando, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de Investigación denominada:

**“LA CAPACITACION EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO - RUBRO RESTAURANTES DE LA AV. LIBERTADORES, DEL DISDRITO DE SAN VICENTE, PROVINCIA DE CAÑETE, DEPARTAMENTO DE LIMA, PERIODO 2015”**

La información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradeceré a de antemano su valiosa información y colaboración.

### **DATOS GENERALES:**

#### **I. Datos del representante**

##### **1. ¿La edad del propietario y/o gerente?**

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

##### **2. Genero**

a) Masculino      a) Femenino

**3. ¿Cuál es el grado de instrucción?**

- a) Sin instrucción   b) Primaria   c) Secundario   Superior no universitario  
e) Superior universitario  
b)

**II. REFERENTE A LAS MYPES**

**4. ¿Cuántos años tiene en el mercado?**

- a) 1 – 2 años   b) 3 – 6 años   c) 7 – 10

**5. ¿Cuántos trabajadores tiene su empresa?**

- a) 1 - 2   b) 3 - 6

**6. ¿Cuál es el objetivo que desea alcanzar la MYPE?**

- a) Tener una buena rentabilidad   b) ser el mejor mercado

**III REFERENTE A LA VARIABLE CAPACITACION**

**7. ¿Tiene conocimiento sobre la importancia de la capacitación?**

- a) Si   b) No

**8. ¿sabe usted que la capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal?**

- a) Si   b) No

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

- a) Si   b) No

**10. ¿alguna vez ha capacitado a su personal?**

- a) Si   b) No

**11. ¿usted considera la capacitación?**

- a) Gasto   b) Inversión

**12. ¿cree que la capacitación es relevante para su empresa?**

- A) Si   b) No

**13. ¿A qué personal considera usted que es primordial recibir capacitación en su empresa?**

a) Chef    b) mozo    c) Caja

**14. ¿cree usted que la capacitación mejora la rentabilidad?**

a) Si                      b) No

**15. ¿Qué tipo de capacitación ha recibido su personal o usted o usted?**

a) Atención al cliente    b) Cocina    b) seguridad    e) No capacita al personal

### ANEXO No. 3

#### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTO ACADÉMICO.

La validación del instrumento de la Tesis denominada: **“la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de la av. libertadores, del distrito de San Vicente, provincia de cañete, departamento de Lima, periodo 2015”** tendrá como estándar un valor mayor al 82%. Al respecto mi calificación es la siguiente:

No.	PREGUNTA	55	65	75	85	95	100
1	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables, subvariables e indicadores de la investigación?						X
2	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?						X
3	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?					X	
4	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?					X	
5	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?					X	

Dado que todas las preguntas del instrumento superan el parámetro del 82%.

El instrumento queda validado favorablemente por el Asesor:

Lic. Adm. Roberto Cuipal Velaysosa

CLAD N° 05119

**ANEXO**  
**HOJA DE TABULACIÓN N° 04**

PREGUNTA	RESPUESTA	CONTEO	FREGUNTA ABSOLUTA
<b>RESPECTO A LOS DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO</b>			
¿Cuál es su edad?	De 18 a 30 años	II	2+
	De 31 a 50 años	III	3
	De 51 a mas	I	1
	Total		6
¿Genero?	Femenino	II	2+
	Masculino	IIII	4
	Total		6
¿Grado de instrucción?	Sin instrucción		
	Primaria		
	Secundaria	IIII	5+
	Superior no universitario	I	1
	Superior universitario		
	Total		6
<b>RESPECTO A LOS DATOS GENERALES DE LA EMPRESA</b>			
¿Tiempo en el mercado	De 1 a 2		
	De 3 a 6	IIII	5+
	De 7 a 10	I	1
	Total		
¿Número de trabajadores?	De 1 a 2		
	De 3 a 6	IIII	6
	Total		6
¿Objetivo que desea alcanzar la MYPE?	Tener una buena rentabilidad	III	4

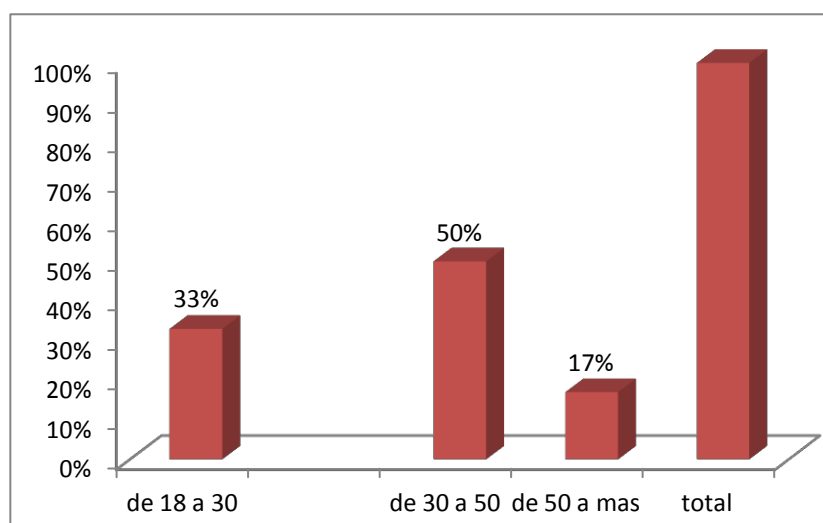


	ser el mejor en el mercado	II	2
	Total		6
<b>RESPECTO A LA VARIABLE LA</b>			
<b>CAPACITACION</b>			
¿Importancia sobre la capacitación?	SI	II	2+
	NO	III	4
	Total		6
¿capacitación satisfacción y productividad	SI	II	2+
	NO	III	4
	Total		6
¿Se capacito en los últimos años?	Si	II	2+
	No	III	4
	Total		6
Ha capacitado a su personal	SI	I	1+
	NO	III	5
	Total		6
¿Considera la capacitación?	Gasto	II	2+
	Inversión	III	4
	Total		6
¿capacitación es relevante a su empresa	SI	I	1+
	NO	III	4
	Total		6
¿ A qué personal es primordial capacitar	Chef	III	4+
	Mozo	I	1
	Caja	I	1
	Total		6
¿La capacitación mejora la rentabilidad?	SI	III	3+
	NO	III	3
	Total		6
Qué tipo de capacitación ha recibido su personal o usted	Atención al cliente	0	
	Cocina	2	II

	Seguridad	0	
	No capacita el personal	6	III
	Total		6

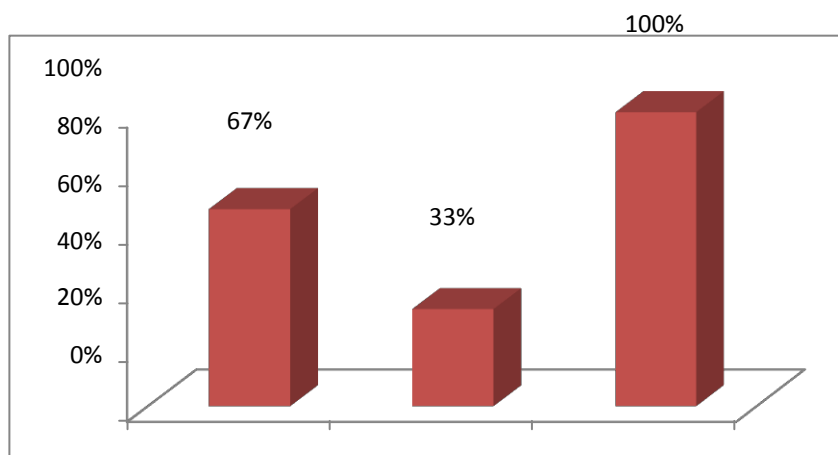
ANEXO 5

**Figura de los representantes legales de la relacionada con el Título La capacitación de micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurante de la Av. Libertadores distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015**



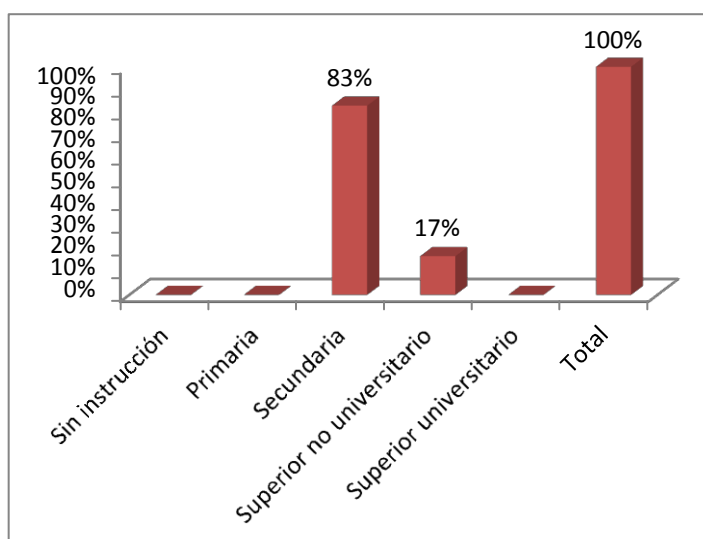
**Figura N° 1: Edad** del representante legal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2015.

**Fuente:** Tabla N° 1 de los resultados de la Capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2015.



**Figura N°2: Genero** de los representantes legales de la micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.

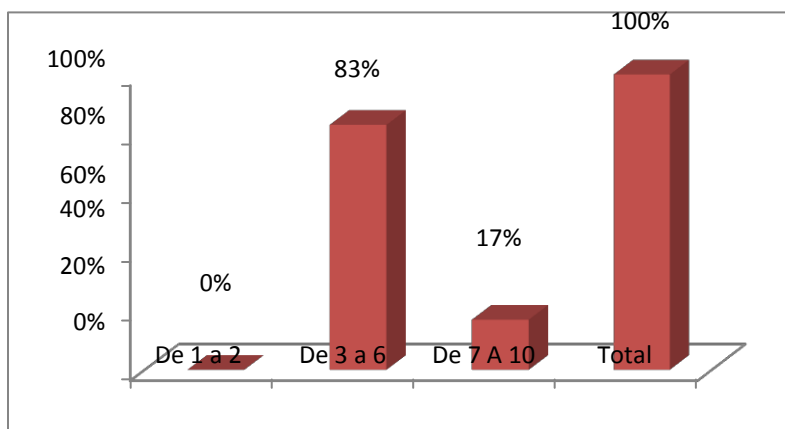
**Fuente:** Tabla N° 1 de los resultados de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.



**Figura N°3:** Grado de instrucción de los representantes legales de la micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.

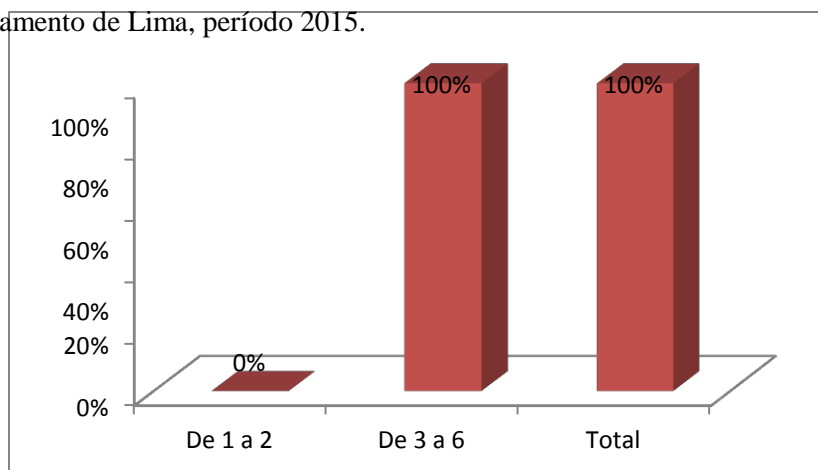
**Fuente:** Tabla N° 1 de los resultados de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.

**Figura de las características de las MYPE de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, departamento de Lima, período, 2015.**



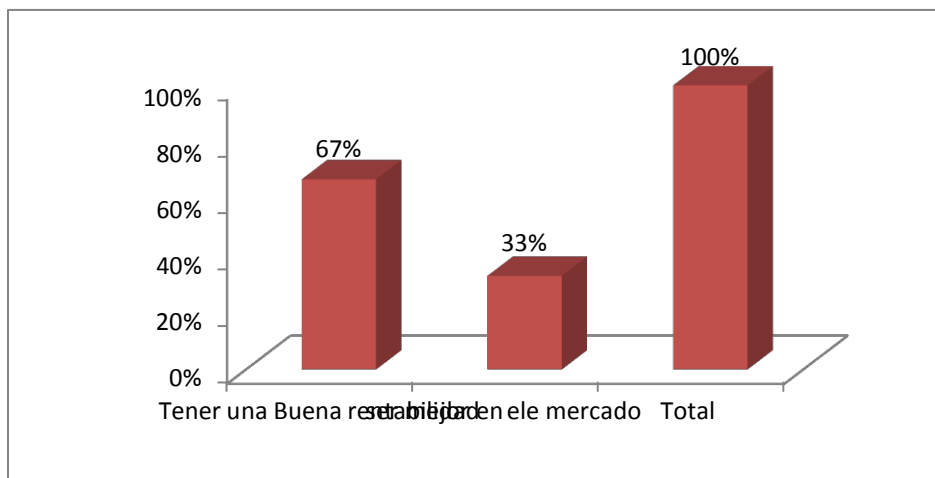
**Figura N°4:** Tiempo en el mercado de la micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.

**Fuente:** Tabla N° 2 de los resultados de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.



**Figura N°5:** Numero de trabajadores de la micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.

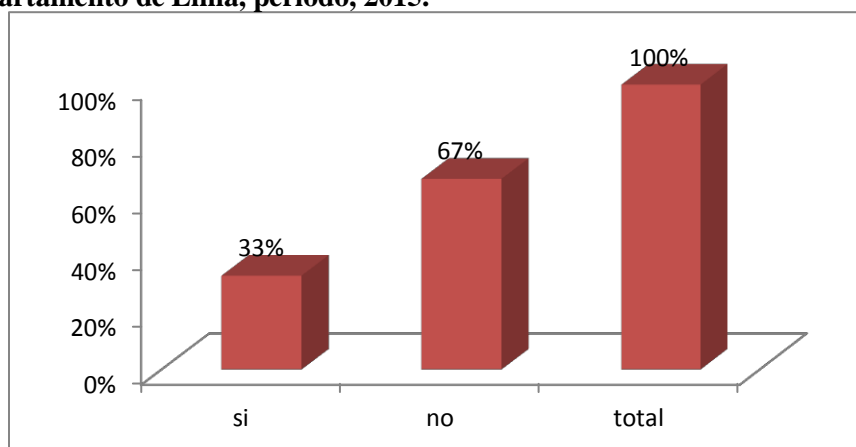
**Fuente:** Tabla N° 2 de los resultados de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.



**Figura N°6:** Objetivo de la micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.

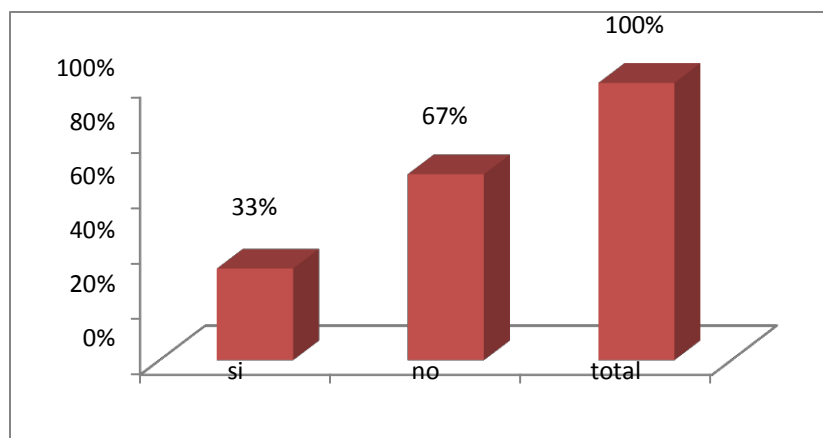
**Fuente Tabla N° 2** de los resultados de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.

**Figura de las características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, departamento de Lima, período, 2015.**



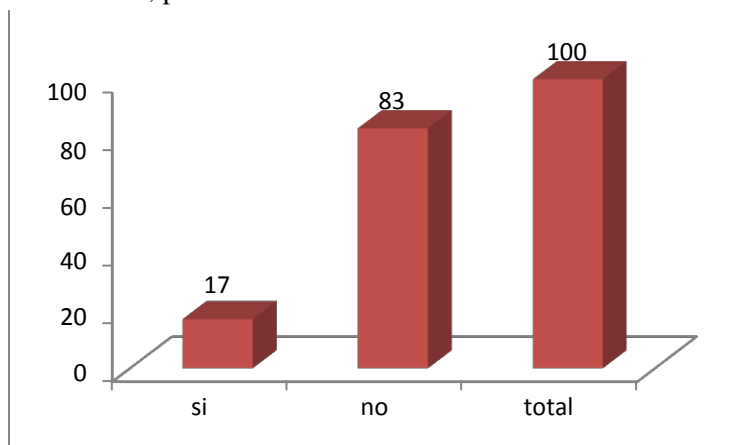
**Figura N°7:** Importancia de la capacitación de la micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.

**Fuente:** Tabla N° 3 de los resultados de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.



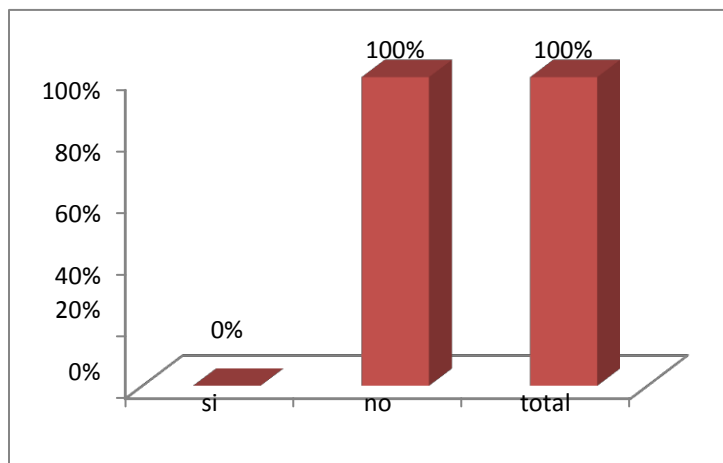
**Figura N° 8:** capacitación, satisfacción y productividad de la micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.

**Fuente:** Tabla N° 3 de los resultados de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.



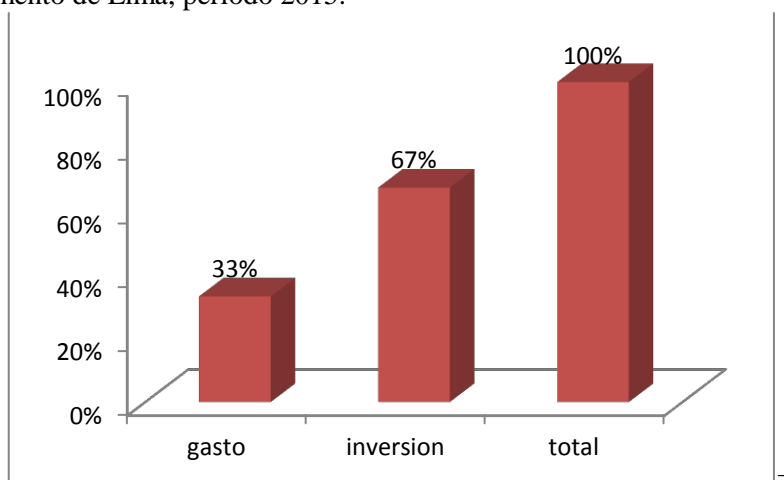
**Figura N° 9:** se capacitó en los últimos años de la micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.

**Fuente:** Tabla N° 3 de los resultados de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.



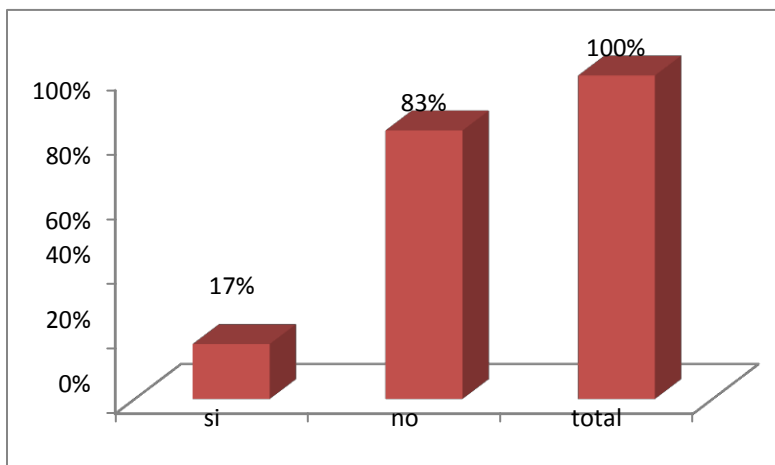
**Figura N° 10:** Ha capacitado a su personal de la micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.

**Fuente:** Tabla N° 3 de los resultados de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.



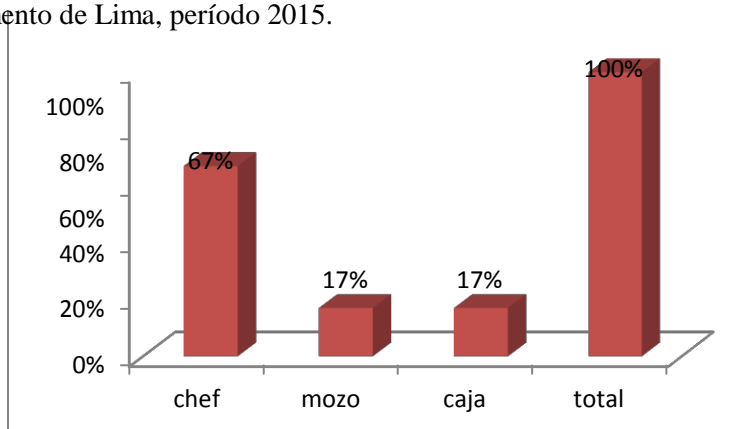
**Figura N° 11:** Como considera la capacitación de la micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.

**Fuente:** Tabla N° 3 de los resultados de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.



**Figura N° 12:** La capacitación es relevante a su empresa de la micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.

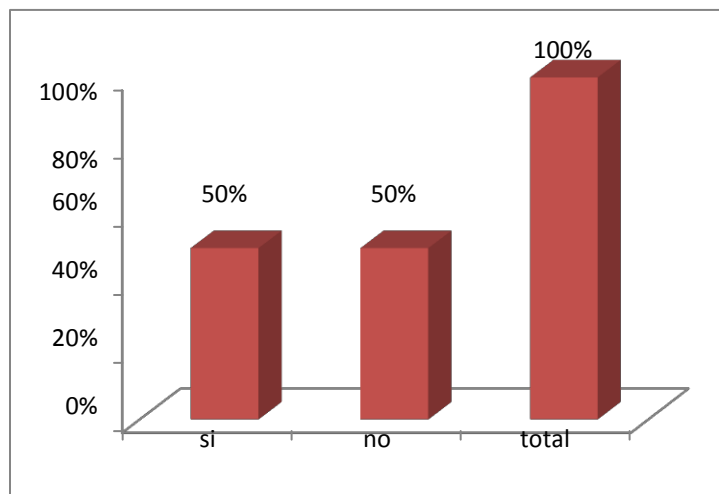
**Fuente:** Tabla N° 3 de los resultados de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.



**Figura N° 13:** A que personal es primordial capacitar de la micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.

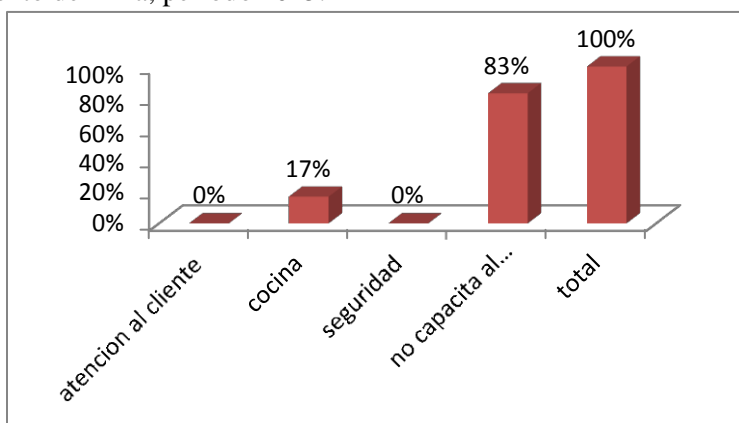
**Fuente** Tabla N° 3 de los resultados de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.





**Figura N° 14:** La capacitación mejora la rentabilidad de la micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.

**Fuente:** Tabla N° 3 de los resultados de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.



**Figura N° 15:** Que tipo de capacitación ha recibido su personal de la micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.

**Fuente:** Tabla N° 3 de los resultados de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurante de la Av. Libertadores, distrito de San Vicente provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.