



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO
RESTAURANTES DE LA AV. BRASIL, DISTRITO DE NUEVO
CHIMBOTE, 2015**

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

AUTOR:

Br: EFRAIN DEL CALY CORDOVA TRIGOSO

ASESOR:

Dr. REINERIO CENTURIÓN MEDINA

CHIMBOTE – PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR.

Dr. Santos Felipe LLenque Tume

Presidente

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

Miembro

Mgtr. Héctor Ascensión Rivera Prieto

Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios. Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres Nicanor y Lidia. Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su infinito amor y al amor de mi vida por su apoyo incondicional que me brinda día a día en este proyecto de Investigación.

A mi docente al Dr. Reinerio Centurión Medina por su gran apoyo y motivación para la elaboración de esta tesis por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional, por apoyarnos en su momento.

DEDICATORIA

A *Dios*, grande y Poderoso que me ilumina y protege siempre en mi camino para el logro de este trabajo.

Con mucho cariño a mis queridos padres: *Lidia* y *Nicanor* quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento para el logro de mis objetivos.

Al amor de mi vida por ser una persona maravillosa a quien amo con todo mi corazón, este trabajo también está dedicado a ella y a mis amigos por el apoyo que me brindaron día a día para poder cumplir con este proyecto de investigación. Los quiero mucho y nunca los olvidare.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, Determinar las principales características de la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de la Av. Brasil del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015, utilizando el diseño no experimental-transversal-descriptivo-cuantitativo, se trabajó con una muestra mediante un sondeo en la zona de influencia del proyecto de investigación, del cual 10 micro y pequeñas empresas, se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas cerradas mediante la técnica de la encuesta. Obteniendo como resultados. El 50% de los representantes tiene de 31 a 50 años de edad. El 80%, son de género femenino. Y 60%, tienen grado de instrucción básica. Con 70% Tiene de 7 a más años en el mercado. Además 60% cuentan con 01 a 05 trabajadores. El 70% dijeron el objetivo de crear su empresa es generar ganancias. También 90% conocen el término de capacitación. El 60% se capacitaron. Un 70% capacitaron a su personal 01 a 02 veces. El 90% consideran la capacitación como inversión. El 50% dice que su personal recibió tipos de capacitación. El 80% recibieron capacitación en atención al cliente. El 100% considera que la capacitación eleva la eficiencia del personal. El 90% considera que el personal aumentó la producción después que se capacitaron. Y El 90% la capacitación al personal incrementó las ganancias.

Se concluye, Que la mayoría de las micro y pequeñas empresas (MYPES) sector servicios - rubro restaurantes de la Av. Brasil del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015. Si conocen el término capacitación. En lo cual estos representantes fueron capacitados por programas de capacitación dirigidos a este rubro, encargados y realizados por la municipalidad del Distrito De Nuevo Chimbote. A la hora de ser formalizadas.

Palabras clave: Capacitación, Empresas, Micro y Pequeñas, Representante.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the main characteristics of the training in the micro and small companies of the service sector - restaurant sector of the Av. Brasil of the District of Nuevo Chimbote, 2015, using the non-experimental-transversal-descriptive-quantitative design , we worked with a sample by means of a survey in the area of influence of the research project, of which 10 micro and small companies, we applied a questionnaire of 15 closed questions using the survey technique. Getting as results. 50% of the representatives are between 31 and 50 years old. 80% are female. And 60%, have a basic education degree. With 70% You have 7 to more years in the market. In addition 60% have 01 to 05 workers. 70% said the goal of creating your company is to generate profits. Also 90% know the training term. 60% were trained. 70% trained their staff 01 to 02 times. 90% consider training as an investment. 50% say that their staff received types of training. 80% received training in customer service. 100% consider that training increases the efficiency of the staff. 90% consider that staff increased production after they were trained. And 90% staff training increased profits.

It is concluded that most of the micro and small companies (MYPES) sector services - food restaurants of the Av. Brasil of the District of Nuevo Chimbote, 2015. If you know the term training. In which these representatives were trained by training programs directed to this area, commissioned and carried out by the municipality of Nuevo Chimbote District. At the time of being formalized.

Keywords: Training, Companies, Micro and Small, Representative.

CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	
2. Hoja de firma del jurado y asesor.....	i
3. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	ii
4. Resumen y abstract.....	iv
5. Contenido	vi
6. Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	vii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	5
III. Hipótesis.....	25
IV. Metodología.....	26
4.1 Diseño de la investigación.....	26
4.2 Población y muestra.....	26
4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores.....	27
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
4.5 Plan de análisis.....	28
4.6 Matriz de consistencia.....	29
4.7 Principios Éticos.....	32
V. Resultados.....	33
5.1 Resultados.....	33
5.2 Análisis de resultados.....	37
VI. Conclusiones.....	45
Aspectos complementarios.....	46
Referencias Bibliográficas.....	47
Anexos.....	49

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas:	Pág.
Tabla N° 01.- Características de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios - Rubro Restaurantes de la AV. Brasil del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.....	33
Tabla N° 02.- Características de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios - Rubro Restaurantes de la AV. Brasil del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.....	34
Tabla N° 03.- Características de la Variable Capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios - Rubro Restaurantes de la AV. Brasil del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.....	35
Figuras (Anexos)	
Figura N° 1: Edad del representante.....	59
Figura N° 2: Género del Representante.....	59
Figura N° 3: Grado de instrucción del representante.....	59
Figura N° 4: Año de permanencia en el rubro.....	60
Figura N° 5: Número de trabajadores de su empresa.....	60
Figura N° 6: Con qué objetivo constituyo su empresa	60
Figura N° 7: Conoce el termino de Capacitación.....	61
Figura N° 8: Se ha Capacitado.....	61
Figura N° 9: Número de veces que ha capacitado a su personal.....	61
Figura N° 10: Como considera la capacitación.....	62
Figura N° 11: El personal recibió algún tipo de Capacitación.....	62
Figura N° 12: Que tipo de capacitación recibieron.....	62
Figura N° 13: Cree que la capacitación eleva la eficiencia del personal.....	63
Figura N° 14: El personal aumento la productividad en la empresa después de la capacitación.....	63
Figura N° 15: Cree que la capacitación al personal incrementa las ganancias.....	63

I.INTRODUCCIÓN

Las Micro y pequeñas empresas (MYPES) hoy en la actualidad presentan limitadas capacidades gerenciales, desarticulación empresarial, informalidad, falta de capital oportuno de trabajo, ausencia de planificación estratégica, uso inadecuado de tecnologías, falta de responsabilidad social, ausencia de una óptima mezcla comercial, limitado acceso a la información; factores que han dado origen al crecimiento de problemas que actualmente atraviesan las micro y pequeñas empresas, En el país, y no solo a nivel nacional, sino también internacionalmente. Pero la mayoría de estas empresas constituidas fracasan antes de cumplir un año de funcionamiento en el mercado, esto se debe a que las Micro y pequeñas empresas (MYPES) evidencian una serie de limitaciones para competir en mercados locales, nacionales, internacionales. Algunas limitaciones están relacionadas con el recurso humano poco calificado y capacitado, en el manejo de la tecnología, escaso manejo de mecanismos en la organización y planificación estratégica, casi nulo control de la calidad, tradicionales sistemas de comercialización, entre otros. Según lo mencionan. (Osorio, 2015). En nuestra región también se presenta día a día problemas de esta índole, esto se da por la falta de una mala organización en la MYPES dedicadas al servicio rubro (restaurantes). Ubicadas en la AV. Brasil del distrito de nuevo Chimbote. Lo cual fracasan antes de alcanzar un año de madures en el mercado por no ser capacitados a los representantes y trabajadores de dichas (MYPES).sabiendo que las MYPES son la fuente principal en generar puestos de trabajo en nuestro distrito y dando un aporte principalmente al crecimiento del país (PBI).A través de la tributación. Asimismo menciona también.

(Osorio, 2011). Las (MYPES), en el país, han adquirido, una mayor importancia; debido a que de las 3 millones 229 mil 197 empresas; 3 millones 217 mil 479 o el 99.64%, son (MYPES); las cuales absorben el 62.1% de la PEA nacional estimada para el mismo año. De otro lado, según algunos datos presentados por el Ministerio de Trabajo y Promoción Social, la informalidad en el sector de las micro y pequeñas empresas (MYPES), representa el 74.26% del total de MYPES, según los datos del Comité de la Pequeña Industria de la Sociedad Nacional de Industria; en nuestro país, cada año se crean 300 mil pequeñas y microempresas (MYPES), pero paralelamente a este hecho desaparecen 200 mil MYPES al año; es decir existe un crecimiento del sector de 100 mil empresas aproximadamente, Esto

se debe por la falta de compromiso de los entes encargados de supervisar y regularizar a las MYPES en nuestro país y región. Debido a que no orientan ni brindan capacitaciones a los restaurantes de nuestra localidad dándoles a conocer los beneficios que puedan obtener al ser formalizadas legalmente. Además. (Vásquez, 2012). Expone una temática central de nuestra realidad presente: **La Capacitación Laboral**. Es un campo donde impera el desconocimiento y la fragmentación. Haciendo referencia a la problemática de la capacitación laboral demanda incluirla en la angustiante realidad de nuestros jóvenes y adultos que hoy son el producto de un sistema educativo injusto y selectivo. Requiere analizarla como parte de la situación actual de la educación en un contexto de políticas de ajuste, pobreza y desempleo. Desarrollo una Cultura de estrategias de trabajo metodológico que nos posibilitan encarar en los espacios de enseñanza y aprendizaje de la formación laboral desde una perspectiva que contemple, al nivel del grupo humano de trabajo, (Abraham, 2010). El sistema de capacitación laboral está estructurado fundamentalmente en torno al sistema de subsidio a la capacitación en las empresas por medio de la franquicia tributaria, bajo este sistema, la decisión sobre los sectores y empleos a capacitar se encuentra descentralizada, quedando ésta en manos de empresas que disponen de información específica a sus necesidades, es difícil encontrar la falla de mercado que se corrige con la intervención estatal en el mercado de la capacitación vía la franquicia tributaria, dadas la característica descentralizadora del actual sistema. De ese modo, la principal falla de mercado está asociada a los pocos incentivos que las empresas poseen para financiar capacitación general. Por lo tanto (Muños, 2010). Para concluir en el Perú no existe un sistema nacional de capacitación para la MYPE; y dicha ausencia conlleva a que no exista un organismo regulador que establezca las bases, para que la oferta de capacitación llegue adecuadamente a la demanda. Entonces analizando nuestro estudio de investigación de nuestra localidad Distrital, Nuevo Chimbote, en el sector servicios rubro restaurantes de la AV. Brasil .la capacitación se está dando como una herramienta estratégica para alcanzar las metas y lograr los objetivos buscados por los representantes de las MYPE, buscando una diferenciación en la calidad del servicio que brindan al consumidor final. Logrando cada vez más que la empresa sea competitiva y asegurando un futuro planificado. Manifestado también por (Osorio, 2011) que micro y pequeñas empresas atraviesan una serie de limitaciones para poder competir en los mercados

internacional que pueden ser políticos, sociales o cultural, lo cual no es fidedigna, a tomar mejores decisiones para la empresa. Sabiendo además que las micro y pequeñas empresas es la fuente principal de economía nacional, pero debido a factores externos y políticos son adsorbidos por las tasas muy altas de pagar impuestos, Además **(Vásquez, 2012)**. Manifiesta atreves de datos obtenidos por el Ministerio de Trabajo y Promoción Social, las micro y pequeñas empresas optan por buscar la informalidad de las MYPES, lo cual les impedirá desarrollarse en las múltiples actividades del mercado, lo que generará en ellas su fracaso y desaparición, puesto que éstas desconocen las principales características de la formalización y los beneficios al ser formalizados aplicando procesos de capacitación dentro de la organización buscando ser cada vez más competitivos como MYPES. Localmente. Frente al futuro estudio de investigación se a planteando el siguiente problema: **¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Av. Brasil ,Distrito de Nuevo Chimbote, 2015?**

Para poder dar respuesta a la pregunta de Investigación se realiza el siguiente Objetivo General.

Determinar las principales características de la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Av. Brasil, Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

Para determinar el Objetivo General se planteó los siguientes Objetivos Específicos.

Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Av. Brasil, Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Av. Brasil, Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

Determinar las principales características de la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Av. Brasil, Distrito

de Nuevo Chimbote, 2015.

Finalmente el trabajo de Investigación se justifica, porque permitirá conocer las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes en la AV. Brasil, Distrito de Nuevo Chimbote.

Del mismo modo, permitirá que los empresarios tomen mejores decisiones con respecto a la capacitación en las MYPES.

La investigación se realiza con el fin de proporcionar información válida, confiable y oportuna a las autoridades de nuestra localidad, a los investigadores, a los estudiantes de la ULADECH y a la sociedad Chimbotana, sobre la percepción de las capacitaciones de las MYPES del Distrito de Nuevo Chimbote. Finalmente la investigación se justifica porque servirá como base para otros estudios similares dentro del ámbito geográfico de la región y del País, Nacional e internacional.

II. REVISIÓN DE LITERATURA:

2.1. Antecedentes

Sagastegui (2010), en un estudio de investigación titulado: Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio en el sector servicios, rubro pollerías del Distrito de Chimbote, menciona como objetivo Determinar las Principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio en el sector servicios - rubro pollerías del Distrito de Chimbote, la cual llegó a las siguientes resultados: La de edad promedio de los representantes legales de las MYPES encuestados es de 41.67 años El 66.7% son del sexo femenino. El 33.3% tiene grado de instrucción superior no universitaria y universitaria respectivamente. Al 50% le brindaron capacitación antes de ser puestos en diferentes áreas de la organización. El 50% expresaron que les brindaron capacitación. El 33.3% Aceptaron cursos de capacitación de una vez, dos veces, y el 33.33% dijeron que recibieron capacitaciones en los cursos de marketing empresarial y en atención al cliente, respectivamente el 100% de los representantes legales de las MYPE encuestados dijeron tener más de 3 años en la actividad empresarial El 33.33% de los empresarios dijeron que tienen entre 1 a 10 trabajadores, el 33.33% dijeron que tienen entre 21 a 25 trabajadores. El 66.7% dijeron que sus trabajadores sí fueron capacitados El 50% mencionaron que sus colaboradores aceptaron un capacitación. A demás el 25% mencionaron que si capacitaron a sus colaboradores en tres o más oportunidades con cursos de capacitación. El 83% dijeron que la capacitación si es una inversión y el 17% dijeron que no es una inversión. El 83% dijeron que la capacitación si es relevante para la empresa y el 17% dijeron que no es relevante. El 75% dijeron que sus trabajadores fueron capacitados en atención al cliente y el 25% dijeron que se capacitaron en aspectos sanitarios.

Es por ello, y de acuerdo con su objetivo general, Sagastegui ha llegado a los siguientes resultados.

- Que las micro y pequeñas empresas a un están siendo manejados por personas adultas. Además son manejados por personas de sexo femenino, además el 33.3% cuentan con estudios secundarios y otro 50% tienen estudios superiores, también el 100% menciona tener más de 3 años en el mercado, lo cual cuentan

con 1 a 10 colaboradores dentro de su organización, la mayoría de estos representante si realizan capacitación a sus colaboradores con 3 a más oportunidades, también para estos empresarios mencionan que la capacitación es una inversión y además mencionan que la capacitación es irrelevante.

Bacilio (2013), en un estudio de investigación titulado Caracterización de la capacitación de la micro y pequeña empresa del sector de servicios rubro restaurante del Distrito de Chimbote, ha tenido por objetivo describir las principales características de la capacitación de la Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios-rubro restaurante del distrito de Chimbote, llegando a las siguientes resultados. El 50% tienen edad de 31 a 50 años. El 61% son género Masculino. El 50% son solteros. El 50% realizaron un estudio superior no universitario. El 72% de los empresarios son dueños. El 50% tienen 3 a 5 años de permanencia en el mercado. El 78% tienen 1 a 5 trabajadores. El 56% de los empresarios realizan capacitación. El 67% cuenta con un programa anual de capacitación. El 77% capacita su personal con el curso de Atención al cliente. El 83% manifiesta que la capacitación mejora su competitividad del trabajador. El 56%, realiza capacitación a su personal.

De acuerdo con su objetivo general, Bacilio ha llegado a los siguientes resultados.

- Lo cual nos da a conocer las principales características de la capacitación describiendo que las empresas están siendo manejados por personas adultas, con un 61% son varones, además con 50% son solteros con estudios superiores no universitarios y la mayoría de estos representantes son dueños ,manteniéndose en el mercado con más de 3 años a más dentro del mercado, con un numero de colaboradores de 1 a 5 entre la organización, además el 56% realizan capacitación contando con un programa anual, capacitando en cursos de atención al cliente como punto principal. Logrando una mejora en su organización y llegando a ser más competitiva en el rubro asignado en lo compiten y buscando una diferenciación con las demás empresas dedicadas al mismo rubro.

Muñoz E. (2013). En un estudio de investigación titulado: Caracterización del Financiamiento, La Capacitación De Las MYPES Del Sector Servicios –Rubro Restaurantes De La Ciudad De Sullana, menciona como objetivo Determinar las principales características del financiamiento, la capacitación de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes de la ciudad de Sullana, período 2012, la cual llevo a los siguientes resultados: La edad es de 25 a 45 años es el promedio de los representantes (dueños) de las MYPES encuestados que representa el 50%. El 50% son de sexo femenino. El 50% tiene secundaria completa. El 70% dijeron que no capacitan a su personal y que el 30% si capacitan a su personal. El 70% de los representantes encuestados dijeron que no solventa la capacitación de su personal y el 30% que si solventa la capacitación de su personal. El 60% de los representantes encuestados consideran que la capacitación no es una inversión y el 40% consideran que la capacitación si es una inversión. El 80% de los representantes encuestados dicen que la capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores y el 20% dice que la capacitación no mejora el rendimiento de sus trabajadores. El 100% dicen que la capacitación si mejora la competitividad sobre otras empresas. El 70% de los representantes encuestados dicen que no se capacitaron en los últimos años y que el 30% se capacitaron de 1 a 2 veces.

En su objetivo general, Muñoz E. ha llegado a los siguientes resultados

- Las características de las MYPES están efectivamente relacionadas sin embargo, se desconocen las características de la capacitación por parte de los empresarios que dirigen este tipo de empresa según se observa en la realidad, ya que tienen un nivel intermedio de educación.
- La falta de capacitación de los trabajadores disminuye la calidad del servicio y por ende no se genera muchos recursos, mayor sensibilización en este tema, por parte de las mismas financieras que son las que trabajan de la mano con estas MYPES.

Ordoñez M. (2015). En un estudio de investigación titulado: Caracterización Del Financiamiento, Capacitación Y Rentabilidad De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del

Sector Servicios rubro Restaurantes Turísticos Del Distrito De San Vicente - Provincia De Cañete, teniendo como objetivo Describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad, de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes turísticos del distrito de San Vicente- provincia de Cañete, 2014, la cual llevo a los siguientes resultados: La edad de 18 a 25 años es el promedio de los representantes legales de las MYPES encuestados que representa el 73% y el 13% es de 23 a 60 años. El 60% de los representantes legales encuestados es del sexo Masculino y el 40% es de sexo Femenino. El 27% tienen superior universitaria incompleta el 20% superior no universitario completo, el 20% tienen secundaria completa, el 13% superior no universitario incompleto, el 13% tienen secundaria incompleto y el 7% superior universitaria completa. El 73% se dedica al negocio por más de 03 años, el 7% se dedica al negocio por 03 años, el 7% se dedica al negocio por 02 años, el 7% se dedica al negocio por 01 año, y el 7% no precisa. El 93% son formales (inscritos en SUNAT) y el 7% es informal. El 40% tiene 03 trabajadores, el 27% tiene 02 trabajadores, el 20% tiene más de 03 trabajadores, el 7% tiene 01 trabajador y el 7% no tiene ningún trabajador permanente. El 33% no tienen ningún trabajador eventual, el 20% tienen 01 trabajador eventual, el 20% tiene 02 trabajadores eventuales, el 13% tiene 03 trabajadores eventuales y el 13% tienen más de 03 trabajadores. El 100% se formó para obtener ganancias. El 93% no ha recibido curso de capacitación, 7% no ha recibido ningún curso. El 7% tuvieron capacitación en marketing empresarial y el 93% no hizo capacitación en ningún curso. El 60 % manifestaron que su personal si ha recibido capacitación, 27% no ha recibido y el 13% no sabe precisar. El 53% no ha recibido curso de capacitación, 40% un curso, 7% dos cursos. El 60% considera que la capacitación como empresario es una inversión y el 40% no sabe precisar. El 60% considera que la capacitación como empresario es relevante para su empresa y el 40% no sabe precisar. El 57% se capacito en prestación de mejor servicio al cliente, 36% no sabe precisar y el 07% en otros.

Es por ello, y de acuerdo con su objetivo general, Ordoñez M. ha llegado a los siguientes resultados

- Respecto a los empresarios los representantes legales o dueños de la MYPE son jóvenes es decir, su edad fluctúa entre 20 y 25 años, además la mayoría son varones

(60%), con estudios superiores, casados y empresarios dedicados al negocio de restaurantes turísticos por más de tres años. Con 93% siendo formales. Con un número de trabajadores de más de tres colaboradores permanentes, formándose para obtener ganancias, también la mayoría de estas MYPES no recibieron ningún tipo de capacitación en ningún curso y la mayoría en un 60% sustentaron que sus colaboradores si recibieron capacitación en algún curso, considerando la capacitación como una inversión, además mencionan que la capacitación es relevante para su empresa, lo cual realizaron cursos de capacitación a sus colaboradores en la prestación de servicios al cliente lo cual les permite cerrar el espacio que actualmente es cubierto por la banca informal y por otro lado para que éste sector pueda desarrollar sus fortalezas a su máxima velocidad.

Guibovich I. (2014). En un estudio de investigación titulado: Caracterización del Financiamiento y la Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio- Rubro Pollería, Distrito de San Borja, menciona como objetivo Determinar las características del financiamiento y la capacitación en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro pollería, de la Av. Aviación, cuadra 24 – 36, Distrito de San Borja, Lima, 2013, la cual llego a los siguientes resultados: La edad es de 31 a 50 años es el promedio de los representantes legales de las MYPES encuestados que representa el 71.4% y el 28.6% es de 51 a más años. El 100% son de sexo masculino. El 71.4% tienen superior no universitaria y el 28.6% es educación Básica. El 85.7% de las MYPES se dedica al negocio por más de 06 años y el 14.3% se dedica al negocio por 04 a 06 años. El 100% de las MYPES tiene de 06 a 10 años dedicados al negocio. El 100% de las MYPES ha recibido capacitación antes de crear su negocio. El 100% de los representantes se ha capacitado para mejorar el manejo de las MYPES. El 100% manifestaron que su personal si ha recibido capacitación. El 100% de su personal ha recibido capacitación en Atención al Cliente. El 100% de las MYPES dicen que la Capacitación si mejora la rentabilidad de su empresa.

Además en su objetivo general, Guibovich I. ha llegado a los siguientes resultados

- La mayoría de los representantes legales de las Micro y Pequeñas empresas

(MYPES) del sector Servicio rubro pollería, de la Av. Aviación, cdra. 24-36, distrito de San Borja, Lima, 2013, son dirigidas por personas adultas del sexo masculino con estudios superior no universitario.

- La mayoría de las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) del sector Servicio rubro pollería, de la Av. Aviación, cdra. 24-36, distrito de San Borja, Lima, 2013, tienen de 6 años a más en el mercado y la totalidad tienen de 06 a 10 trabajadores.
- La mayoría de las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) del sector Servicio rubro pollería, de la Av. Aviación, cdra. 24-36, distrito de San Borja, Lima, 2013, no solicitaron un crédito, no accedieron a las entidades bancarias. La totalidad de las Micro y Pequeñas empresas, no utilizó ningún monto ya que no solicito crédito, no invirtieron en nada ya que no solicitaron crédito, no pagaron ninguna tasa de interés ya que no solicitaron crédito y como no solicitaron crédito el financiamiento no permitió que las MYPES se desarrollen.
- La totalidad de las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector Servicio rubro pollería, de la Av. Aviación, cdra. 24-36, distrito de San Borja, Lima, 2013, recibieron cursos de capacitación antes de crear su MYPE, y para mejorar el manejo de su MYPE, su personal ha recibido capacitación en atención al cliente y esto mejoró la rentabilidad de la MYPE.

Rodríguez D. (2015). En un estudio de investigación titulado: Caracterización De La Competitividad y la Capacitación de Las MYPES Del Sector Servicios-Rubro Pollerías Del Distrito De Coishco, y en su objetivo Determinar las características de la Competitividad y la Capacitación de las MYPES del sector servicios-rubro pollerías del distrito de Coishco, Período 2012-2013 la cual llegó a los siguientes resultados: La edad de los empresarios es de 46 a más años es el promedio de los representantes legales de las MYPES encuestados que representa el 62.5% y el 37.5% es de 0 a 45 años. El 37.5% de las MYPES se dedica al negocio por más de 05 a 09 años y el 37.5% se dedica al negocio por 10 a más años y el 25% menos de 05 años. El 62.5% de las MYPES se formó con la finalidad de obtener ganancias y el 37.5% se formó con la finalidad para dar empleo a las familias. El 62.5% de los representantes de las MYPES

crea que la capacitación si mejora la productividad de su empresa y el 37.5% cree que la capacitación no mejora la productividad de su empresa. El 75% de los representantes cree que la capacitación si incrementa la identificación del trabajador con la empresa y el 25% de los representantes cree que la capacitación no incrementa la identificación del trabajador con la empresa. El 62.5% de los representantes de las MYPES no realiza capacitaciones a su personal y el 37.5% de los representantes de las MYPES si realiza capacitaciones a su personal.

Lo cual con su objetivo general, Rodríguez D. ha llegado a los siguientes resultados.

- La mayoría de los representantes encuestados tiene más de 46 años de edad así mismo, llego a trabajar a la empresa principalmente por ser familiar del propietario, y en su mayoría ha sido entrenado por el propietario para ejercer el cargo que desempeña y la mayoría de ellos tiene más de 4 años trabajando en la empresa. Respecto a las Empresas la mayoría de las empresas en las que laboran tiene de 10 años a más años en el mercado y fueron creadas con la finalidad de obtener ganancias. La mayoría de las empresas han innovado en los servicios que brinda y que se diferencia de la competencia en cuanto a la calidad de su producto. Respecto a la Capacitación en la mayoría de las empresas se considera que la capacitación mejora la productividad de la empresa, además de incrementar la identificación del trabajador con la misma. La mayoría de las empresas afirman saber que el brindar capacitaciones a sus trabajadores permite reducir costos e incrementar utilidades, finalmente, la mayoría de las MYPES encuestadas afirman realizar capacitaciones al personal en su pollería.

Es por ello que los estudios realizados dichos autores llegamos a los siguientes análisis.

- La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la AV. Brasil del distrito de nuevo Chimbote, 2015. Tienen de 31 a 50 años. El (50%) son de género femenino (80%), grado de instrucción educación básica (60%), son dueños. Estos resultados obtenidos coinciden con

edad promedio de los autores respecto al sexo el 50% son dirigidos por mujeres y el 50% por varones, además los resultado mencionados por nuestros autores en nuestro estudio de investigación nos da un 80% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen estudios superiores y el 30% solo secundaria completa, haciendo una pequeña comparación con nuestros resultados encontrados en nuestro estudio de investigación coinciden con los resultados mencionados por dichos autores ,Esto demuestra en nuestra localidad que la mayoría de las micro y pequeñas empresas están siendo manejadas por personas con estudios superiores.

- La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la AV. Brasil del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015. Tiene de 7 a más años a 10 años esto además cumple una relación con los resultados encontrados por los autores, quienes mocionan en su estudio de investigación respecto a los años de permanecía de las (MYPES) en el mercado, el (70%) tienen de 01 a 05 trabajadores (60%) que son números promedios del 01-10 colaboradores que doy en día pueden manejar las empresas dependiendo del tamaño de la organización y rubro a la que se dedican, el objetivo de creación de una empresa es generar ganancias según lo mencionan dichos autores, pero haciendo una comparación en nuestra realidad con las micro y pequeñas empresas si generan ganancias pero por debajo de una mayor utilidad esto se debe a la poca demanda del consumo en el mercado. Obteniendo un resultado dentro de la empresa como utilidad de sobrevivencia.
- La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la AV. Brasil, Distrito de Nuevo Chimbote, 2015. El (90%) conocen el término de capacitación. El (60%) se capacitaron estos resultados de nuestro estudio de investigación cumplen una relación con nuestros autores. Quienes mencionan que la capacitación si se está dando en las micro y pequeñas empresas (MYPES) en muchas de la organización como por ejemplo en atención al cliente, elaboración del producto, o inducción a los proceso es por ello que hoy día consideran la capacitación como factor importante en las empresas, buscando una diferenciación de las demás y ser competitivas en el

mercado, el (70%) capacitaron a su personal 01 a 02 veces según los resultados de nuestro estudio de investigación, que además coinciden con los resultados encontrados por los autores mencionados quienes nos dan a conocer que los empresarios capacitan a su personal 01-02-03 veces anual, en diferentes cursos de marketing, atención al cliente, elaboración del producto. Además estos empresarios consideran a la capacitación como un gasto y no una inversión con los porcentajes respectivos. El (90%) considera la capacitación como inversión. El (50%) dice que su personal recibió algún tipo de capacitación. El (80%) recibieron capacitación en atención al cliente. El (100%) considera que la capacitación eleva la eficiencia del personal. El (90%) considera que el personal aumento la producción después que se capacitaron.

- El (90%) la capacitación al personal incremento las ganancias.

4.2. Bases teóricas de la investigación

Las Micro y pequeñas empresas

Según la Ley 28015, (2003). La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Esta ley 28015 es muy importante en mi proyecto de investigación porque nos da a conocer como se crean y se formalizan las micro y pequeñas empresas en nuestra localidad, para su desarrollo y permanencia en el mercado actual. Brindando una tasa de empleo y oportunidades para la población, trayendo consigo un país muy sostenible, con productividad y rentabilidad y sobre todo contribuyendo al PBI (producto bruto interno), a través de la recaudación tributaria.

Las características de las micro, pequeñas y medianas empresas

Según la Ley 30056, (2013). Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse

en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

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

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años. Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los 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.

Las características de esta ley 30056, (2013) es muy importante considerar en mi estudio de investigación porque nos da a conocer las categorías empresarial en los volúmenes y niveles de ventas anuales, lo cual viene siendo reguladas por ENDECOPI Manteniendo al margen a las micro y pequeñas empresas (MYPES) en su crecimiento y documentación solicitada para ser formalizadas, legalmente con su licencias de funcionamiento, autorizaciones, permisos, certificaciones para desenvolverse eficazmente en mercado como empresa dependiendo el tamaño y rubro a la que se dedique. Logrando su permanencia en su sector tomando una posición muy efectiva en el mercado actual. Sin ser sancionadas con las UIT correspondientes por superar el volumen de ventas anuales.

Clasificación de la 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.

Las micros y pequeñas empresas hoy en día en nuestra localidad lo vemos clasificados de las siguientes maneras, Microempresas de sobre vivencia, esto se deben que hoy en nuestro sector AV. Brasil Distrito de Nuevo Chimbote son empresas que están haciendo manejados por personas adultas, sin estudios complementarios llevando un manejo empíricamente solo basándose en el volumen de ventas diarias obtenidas lo cual no realizan controles de inventarios. Ni tampoco cuenta con plan a seguir. Microempresas de subsistencia. Estas empresas en la actualidad ya son capacitadas y conllevan una estructura para el manejo de los procesos que se da en la elaboración del producto o servicio, obteniendo una buena rentabilidad para remunerar el trabajo. Microempresas en crecimiento. Estas empresas en nuestra localidad tienen un mayor crecimiento y además brindan empleo a la población ocupando muchos locales (negocios) en el mercado actual, debido que está bien organizado y capacitado con sus metas y objetivos propuestas por la empresa.

Aspectos característicos de la Micro y pequeña empresa

Según **Bernilla, (2013)**. Generalmente se resaltan los siguientes elementos característicos:

- a) **Administración independiente:** Usualmente dirigida y operada por el propio dueño.
- b) **Incidencia no significativa en el mercado:** El área de operaciones es relativamente pequeña y principalmente local.
- c) **Escasa especialización en el trabajo:** Tanto en el aspecto productivo como en el administrativo; en este último el empresario atiende todos los campos: ventas,

producción, finanzas, compras, personal, etc.

- d) **Actividad no intensiva en capital:** Denominado también con predominio de mano de obra.
- e) **Limitados recursos Financieros:** El capital de la Empresa es suministrado por el propio dueño.
- f) **Tecnología:** Existen dos opiniones con relación a este punto:
 1. Aquellos que consideran que la Pequeña Empresa utiliza tecnología en relación al mercado que abastece, esto es, resaltar la capacidad creativa y adopción de tecnología de acuerdo al medio.
 2. Aquellos que resaltan la escasa información tecnológica que caracterizan algunas actividades de pequeña escala.

Las MYPES, a través de los años, han incrementado su participación en los diferentes sectores productivos; y hoy en día, constituyen uno de los motores principales de la actividad económica, brindando empleo y suscitando el crecimiento y desarrollo económico en nuestro país. Pero a la vez atraviesan problemas administrativos no tienen un encargado para gerenciar su empresa y el local donde se desarrollan algunas empresas son muy pequeñas, con una escasa especialización solo haciéndolo a un solo representante que se ocupe de todas las áreas, en el cual el capital es suministrado por el propio representante y no innovan con rapidez en tecnología para alcanzar su metas y lograr sus objetivos planificados.

Importancia de las MYPES:

Según Aspilcueta, (2011). Las MYPES 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 a:

- 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.

Según menciona Aspilcueta, (2011). Las MYPES son un segmento importante en la generación de empleo, entendiendo la importancia de la micro y pequeña empresa (MYPE) en nuestra población es indiscutible por su capacidad de adsorción de empleo, reduciendo en un porcentaje la tasa de desempleo en la población juvenil, además según la PEA 18.7% hace la participación trabajadores independientes no calificados y el 20.7% de la PEA laboran en micro empresas superando el 30% si se adiciona a la pequeña empresa en el ámbito urbano. Como los restaurantes ubicados en la AV. Brasil del distrito nuevo Chimbote.

La Capacitación

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 por la empresa, produciendo resultados de calidad, proporcione excelentes servicios a sus clientes, lo cual prevenga y solucione anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización.

La capacitación es muy importante dentro de las micros y pequeñas empresas (MYPES), porque es preparar a través capacitaciones al personal para desempeñar dichos puestos o cargos en la empresa, lo cual será mediante programas o procesos entregando por un especialista en la materia mediante actitudes o aptitudes). Lo cual inducirá y transmitirá el capacitador a los colaboradores de la organización hasta que puedan desenvolverse en sus áreas de trabajo haciéndoles cada vez más productivos en

la actividad laboral y produciendo resultados de mayor satisfacción para los consumidores y representantes de la MYPE del AV. Brasil del distrito de Nuevo Chimbote

Objetivos de la Capacitación

Según **Rodríguez, (2009)**. 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.

El objetivo de la capacitación es brindar a la organización personal altamente capacitados, además asegurando un puesto de trabajo continuo para el colaborador en la empresa, sabiendo después de estar entrenado y capacitado estará acto a desempeñarse en diversas tareas que se presenten en las áreas dentro de la organización con un cambio diferente y cada vez más comprometido con la empresa.

Teoría de la capacitación

Según Peter Drucker en el trabajo que realizo nos dice: el trabajo de estudio teórico e investigación que realicé me permite describir observaciones obtenidas mediante el análisis de las teorías y técnicas correspondientes a la disciplina administrativa y las observaciones de la práctica empresarial. Seguidamente enunciaré las mismas un elemento que se puede observar en la participación del cliente como parte integral de la evaluación.

- El nivel de exigencia de medición de resultados para los servicios internos, como lo es la capacitación, es sustancialmente menor de lo que lo es para los

procesos productivos o centrales de la organización.

La teoría estándar: Capacitación en condiciones de competencia perfecta El modelo estándar sobre inversiones en capacitación de la mano de obra, fue propuesto en uno de los trabajos pioneros de Becker (1964). El modelo básico asume que los mercados de trabajo y de bienes finales son competitivos. La idea general del modelo es en el que se comparan los beneficios con los costos de la capacitación. Esta teoría estándar es importante implementarla en las MYPES del sector servicio (restaurantes) de la AV. Brasil Distrito de Nuevo Chimbote, a pesar de que los representantes consideran que realizar programas de capacitación dirigidos a sus colaboradores mejora en un 100% en la mano de obra, pero también lo ven como gasto de inversión. Hablado también por.

Sutton C. (2011) "Estamos entrando en la sociedad del conocimiento. El recurso económico básico ya no es el capital, ni los recursos naturales, ni el trabajo, sino que es y seguirá siendo el conocimiento. En esta sociedad el trabajador del conocimiento tendrá un papel protagónico.

El conocimiento es muy importante .lo cual permite que la persona experta pueda brindarle o transmitirle sus conocimientos a la persona que se encuentra en una inducción o entrenamiento dentro de la organización, para luego ser colocado en la respectiva área destinada por los representantes de la empresa, entonces este colaborador producirá un 100% en sus actividades diarias. En la actualidad tener un personal altamente capacitado y competitivo en capacidades, conocimientos permite lograr los objetivos de estas MYPES.

Chacaltana, (2011) nos presenta las teorías sobre capacitación laboral. La capacitación proporcionada por el empleador es uno de los tópicos donde ha habido más desarrollo teórico en la economía laboral durante las últimas décadas. La teoría predominante es la teoría del capital humano, la cual tiene diversas variantes, pero también existen algunos desarrollos interesantes del análisis institucionalista. En lo que sigue revisaremos los principales postulados de cada una de estas teorías. La teoría de las

inversiones en capital humano La teoría dominante en cuanto a inversiones en capacitación de la mano de obra es la teoría del capital humano planteada por Becker (1964).

Esta teoría ha evolucionado en el tiempo, pues fue concebida inicialmente para explicar aspectos del ciclo de vida de las personas, pero recientemente tiende a enfocarse en decisiones estratégicas entre empleadores y empleados al interior de las firmas.

En lo básico, esta teoría concibe a la capacitación como una inversión para el empleador y los trabajadores: esta puede incrementar la productividad del trabajo esperada en la firma pero se tiene que incurrir en costos. Es decir, como en toda inversión las inversiones en capital humano producen tasas de retorno, los cuales tienen que ser comparados con sus costos.

El problema principal analizado en esta teoría se refiere a los derechos de propiedad de los beneficios de la inversión en capacitación. El punto en realidad es bastante simple: Si una empresa invierte en maquinaria esta puede ser vendida luego en cualquier momento de manera que parte de esta inversión puede ser recuperada. En el caso del capital humano, en cambio, el empresario no puede “revender” el capital humano para recuperar sus inversiones.

Más aun, parte de los beneficios de estas inversiones se quedan con el trabajador y en otros casos, pasan a otros empleadores futuros de esos trabajadores. Este fenómeno, apreciabilidad de los retornos, configura que el problema central de estas inversiones no sólo sea su nivel que tiene que ver con la eficiencia de la inversión sino también con los derechos de propiedad, es decir, ¿quién debe invertir en capacitación de los trabajadores. Los modelos originales de Becker (1964).

Marco legal de la capacitación de la MYPE en el Perú

“Según la Ley N° 28015, el Estado a través del Consejo Nacional para el desarrollo de la Micro y Pequeña empresa, y de sus programas y proyectos, debe promover la oferta y demanda de servicios de capacitación y asistencia técnica establecidas en el plan y programas estratégicos de promoción y formalización para la competitividad y

desarrollo de las MYPES. Asimismo el Estado debe apoyar e incentivar la iniciativa privada que ejecuta las acciones mencionadas”. Hoy en la actualidad la ley N°28015 estipulado por el estado peruano, es muy importante para el desarrollo de nuestras MYPES de nuestro Distrito de Nuevo Chimbote, AV. Brasil mediante nuestras autoridades locales estas empresas ya están siendo capacitadas con programas de capacitación a través de proyectos enfocados en promover la oferta y demanda de servicios al que están dedicadas nuestras MYPES, logrando una mayor madures en el mercado.

Beneficios de la Capacitación de los empleados

Según **Rodríguez, (2009)**. Los beneficios para la organización son:

- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Es un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas.
- 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.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Ayuda a mantener bajos los costos.
- Elimina los costos de recurrir a consultores externos. Tener a un personal altamente capacitados hoy en las MYPES de nuestra ciudad permite crecer y madurar rápidamente en el mercado logrando un buen posicionamiento dentro del mercado local.

Antecedentes del sistema nacional de capacitación de la MYPES en el Perú.

“En los primeros años de la década de 1990, se pensaba que los programas de entrenamiento y capacitación iban a emerger por la fuerzas naturales de la oferta y demanda de las MYPES. Pasado este periodo, el estado tomo algunas acciones que tiene como objetivo apoyar el desarrollo de la MYPES y con ello, propiciar

e impulsar dichos programas de capacitación. A finales de la década de 1990, en el antiguo Ministerio de Industria y Comercio Internacional (MITINCI) surgieron programas relativos al trabajo con las MYPES. Ante ello, se creó la primera institución dirigida a su promoción: el centro de Promoción de la Pequeña y Microempresa (PROMPYME). A partir del 2003, de acuerdo con la promulgación de la Ley de la MYPE; la entidad rectora de las políticas que las rigen y determinan es el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). Según la Ley de la MYPE; este sistema cuenta con cuatro actores principales: El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), en su calidad de organismo rector de la MYPE a través del Viceministro de Promoción del Empleo y la MYPE. Esta designación se justifica por tres motivos: la promoción del empleo a través de las MYPES, la necesidad de formalización del empleo, y el hecho que la sea transversal a la economía, es decir, que está presente en varios sectores económicos, por lo que la institución más adecuada para dicha función es el MTPE” este sistema de programas de capacitación hoy en la actualidad se está implementando en las MYPES, de nuestra localidad por el acceso de demanda que vienen teniendo las MYPES, por parte de nuestro clientes. Que cada vez sus exigencias son mayores al percibir nuestros servicios o productos.

4.3. Marco Conceptual

Origen y evolución de los Restaurantes.

El origen de los restaurantes tal y como se les conoce actualmente no es muy antiguo. En el siglo 18, en los sitios donde se servía comida, sólo se podía comer a una hora fija y usted tenía que someterse a lo que sirviera el establecimiento.

En el año de 1765, un francés de apellido Boulanger, vendedor de caldos y sopas, las bautizó con el nombre de 'restaurants' porque reconfortaban, y así las anunciaba en el exterior de su negocio.

El restaurante de boulanger, champdodiso, cobraba unos precios lo suficientemente altos como para convertirse en un lugar exclusivo en el que las damas de la sociedad acudían para mostrar su distinción.

La asociación nacional llegó a Estados Unidos en 1974, traída por un refugiado francés llamado Baptise Gilbert Paupal. Este se fundó lo que sería el primer Restaurante francés en los Estados Unidos, llamado Julions Restatorator. En el que se servían frutas fondues de queso y sopas, así empieza la cocina americana. Los franceses que habían huido de su país en el siglo XVIII escapado de la persecución abrieron varios establecimientos.

El restaurante que generalmente se considera como el primero en este país es el Delmonico, fundado en New York en 1827. John Dfelmonico, el fundador, era capitán suizo que se retiró de la vida marítima en 1825 y abrió una diminuta tienda Battery, New York.

El negocio comercial de los restaurantes prospero después de la segunda guerra mundial ya que, muchas personas con posibilidades económicas adquirieron el hábito de comer fuera de sus casas. Y es así que nace este rubro dependiendo los representantes que pueden ser personas naturales, jurídicas con habilidades en la preparación de platillos. Para la degustación de todo el público.

¿Qué es una mype?

Se denomina MYPE a la unidad económica, que pueden ser formados en dos aspectos económicos, familiar o por ahorro de dinero conocidos actualmente como persona natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios para poder satisfacer las necesidades del público o sociedad.

La importancia de la capacitación para las mypes

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. Si bien es cierto que el aumento del salario económico es importante para mejorar la calidad de vida, también es cierto que, pasado cierto período, la nueva

remuneración se diluye en satisfacer ciertas necesidades y, nuevamente, se requiere nuevo aumento; en cambio, el salario espiritual permite mejorar la calidad humana del hombre, coadyuva a la felicidad de su hogar. Este colaborador será el principal publicista de la empresa por que se sentirá orgulloso de ser su servidor y artífice de su engrandecimiento.

El desarrollo de los recursos humanos es central ante el reto tan importante que las empresas enfrentan en este mundo globalizado y competitivo

La capacitación actualmente en las mypes

De acuerdo a la vida actual del mundo empresarial el termino capacitación está cambiando la forma de trabajo de las empresas, ayudan a mejorar los procesos por lo tanto; las organizaciones o empresas que la implantan logran ventajas competitivas al adoptarla en sus funciones.

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.

Este es un proceso que lleva a la mejora continua y con esto a implantar nuevas formas de trabajo, la gran, mediana, pequeña o micro empresa que lo adopte generará un valor agregado.

Al empresario de la Micro y Pequeña Empresa le falta una adecuada orientación, tanto para los que recién quieren iniciarse en la actividad empresarial, como para los que ya están en este camino empresarial, pues requieren de información y conocimiento a través de la capacitación, para el mejor manejo de su negocio.

III. HIPÓTESIS: No se planteó hipótesis porque es una investigación de tipo descriptiva, porque solamente, se describe a las características de la capacitación tal como se está dando.

I.V. METODOLOGÍA:

4.1 Diseño de la investigación:

Se utilizó el diseño no experimental-transversal-descriptivo.

No experimental. Porque no se manipulo deliberadamente la capacitación en estudio, es decir, se observó a la capacitación con el uso de técnicas administrativas tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

Transversal. Por qué el estudio se realizó en un espacio de tiempo definido o determinado, donde el estudio tendrá un inicio y un fin.

Descriptivo. Porque solo se describió, las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas, en el Sector Servicios - Rubro Restaurantes de la AV. Brasil del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

Cuantitativa: Porque tuvo una estructura con la cual se puede medir, ya que se utilizó un instrumento de evaluación (Cuestionario) para obtener información de las micro y pequeñas empresas, del Sector Servicios - Rubro Restaurantes de la AV. Brasil del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

4.2 Población y muestra

La población de estudio estuvo compuesta por 15 micro y pequeñas empresas del lugar o zona de influencia del estudio, del sector Servicios - Rubro Restaurantes de la AV. Brasil del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015. De cuál de estas 15 MYPES ubicadas en este sector. Solamente 10 MYPES junto a sus representantes nos brindaron información fidedigna lo cual nos permitió realizar un muestro. **Ver anexo.03**

La muestra estuvo conformada por 10 micros y pequeñas empresas. Las cuales sus dueños se comprometieron en brindaron información fidedigna para poder a ser el llenado de nuestra encuesta que estuvo enfocado a los representante, empresa y variable, del sector Servicios - Rubro Restaurantes de la AV. Brasil del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015. Porque solo ellos brindaron, información para el trabajo de investigación. **Ver anexo.03**

4.3 Definición y operacional de la variable.

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Capacitación	La capacitación es un factor primordial para esta clase de Micro y pequeñas empresas, pues les va a permitir adquirir conocimientos más sofisticados de cómo elaborar los panes en menor tiempo, y haciendo que los panes y todos los alimentos que se ofrecen aquí puedan ser producidos de la mejor manera posible con controles de calidad.	Se ha capacitado	<ul style="list-style-type: none"> • Sí. • No. 	Nominal
		Cuántas veces ha capacitado a su personal	<ul style="list-style-type: none"> • 01 a 02 veces. • 03 a 04 veces. • 05 a más veces. 	Razón
		Capacitar es una	<ul style="list-style-type: none"> • Inversión. • Gasto. 	Nominal
		El personal recibido algún tipo de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Sí. • No. • A veces. 	Nominal
		Qué tipos de Capacitación ha recibido	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing. • Atención al cliente. • Elaboración del producto. 	Nominal
		capacitar eleva la eficiencia del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Sí. • No. 	Nominal
		aumento la productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Sí. • No. 	Nominal
		capacitación al personal incrementa las ganancias	<ul style="list-style-type: none"> • Sí. • No. 	Nominal

4.1-Tenicas e instrumentos: para el siguiente estudio se aplicó la

La técnica, que se utilizó, para recolectar información fue: La encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de 10 representantes de las micro y pequeñas empresas del **Sector Servicio, Rubro Restaurantes de la AV. Brasil, Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.**

El instrumento, que se utilizó para registrar la información fue: El Cuestionario, porque es instrumento que consta de un conjunto de preguntas (15), preparado cuidadosamente, sobre los Representantes, MYPES y Variable. **Ver anexo.04**

4.5 Plan de análisis.

Se inició a trabajar nuestro cuestionario de 15 preguntas cerradas que fue elaborado para encuestar a los empresarios de las (MYPES) Lo cual solamente 10 empresas nos brindaron información fidedigna. y luego realicemos el uso del programa Microsoft Excel para tabular nuestros resultados y elaborar las tablas y figuras los cuales se llegaron a realizar gracias a la información que nos brindaron los representantes de las Micro y pequeñas empresas, Del Sector Servicios, Rubro Restaurantes de la Av. Brasil, Distrito De Nuevo Chimbote, 2015.

4.6 Matriz de consistencia

ENUNCIADO	OBJETIVOS	VARIABLES	Población y muestra	Metodología	Instrumentos
¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios , rubro restaurantes de la Av. Brasil , Distrito de Nuevo Chimbote, 2015?.	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>✓ Determinar las principales características de la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Av. Brasil, Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <p>✓ Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Av. Brasil , Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.</p> <p>✓ Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Av. Brasil, Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.</p> <p>✓ Determinar las principales características de la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Av. Brasil , Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.</p>	<p>Capacitación: La capacitación es un factor primordial para esta clase de Micro y pequeñas empresas, pues les va a permitir adquirir conocimientos más sofisticados de cómo elaborar los panes en menor tiempo, y haciendo que los panes y todos los alimentos que se ofrecen aquí puedan ser producidos de la mejor manera posible con controles de calidad.</p>	<p>La población de estudio estuvo compuesta por 15 micro y pequeñas empresas del lugar o zona de influencia del estudio, del sector Servicios, Rubro Restaurantes de la AV. Brasil, Distrito de Nuevo Chimbote, 2015. Ver anexo.03</p> <p>La muestra estuvo conformado por 10 micro y pequeñas empresas las cuales brindaron información fidedigna llamado una encuesta que estuvo enfocado a los representante, empresa y variable, del sector Servicios , Rubro Restaurantes de la AV. Brasil, Distrito de</p>	<p>Diseño de la investigación:</p> <p>Se utilizó el diseño no experimental-transversal-descriptivo.</p> <p>No experimental. Porque no se manipulo deliberadamente la capacitación en estudio, es decir, se observó a la capacitación con el uso de técnicas administrativas tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.</p> <p>Transversal. Por qué el estudio se realizó en un espacio de tiempo definido o determinado, donde el estudio tendrá un inicio y un fin.</p> <p>Descriptivo. Porque solo se describió, las principales características</p>	<p>Técnicas:</p> <p>La técnica, que se utilizó, para recolectar información fue: La encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de 10 representantes de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro Restaurantes de la AV. Brasil, Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.</p> <p>El instrumento, que se utilizó para registrar la información fue: El Cuestionario, porque es instrumento que consta de un conjunto de preguntas (15), preparado cuidadosamente, sobre los</p>

			<p>Nuevo Chimbote, 2015. Porque solo ellos brindaron, información para el trabajo de investigación. Ver anexo.03</p>	<p>de la capacitación en las micro y pequeñas, en el Sector Servicios - Rubro Restaurantes de la AV. Brasil del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.</p> <p>Cuantitativa: Porqué tuvo una estructura con la cual se puedo medir, ya que se utilizó un instrumento de evaluación (Cuestionario) para obtener información de las micro y pequeñas empresas, del Sector Servicios , Rubro Restaurantes de la AV. Brasil, Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.</p>	<p>Representantes, MYPES y Variable. Ver anexo...04</p> <p>Plan de análisis. Se inició a trabajar nuestro cuestionario de 15 preguntas cerradas que fue elaborado para encuestar a los empresarios de las (MYPES) Lo cual solamente 10 empresas nos brindaron información fidedigna. y luego realicemos el uso del programa Microsoft Excel para tabular nuestros resultados y elaborar las tablas y figuras los cuales se llegaron a realizar gracias a la información que nos brindaron los representantes de las Micro y pequeñas empresas, Del Sector Servicios,</p>
--	--	--	---	---	--

					Rubro Restaurantes de la Av. Brasil, Distrito De Nuevo Chimbote, 2015.
--	--	--	--	--	--

4.7-Principios éticos.

Confiability: la investigación se llevó a cabo basándose en el principio de fiabilidad, porque se buscó y se ubicaron datos reales para posteriormente tomarlas como fuentes en su totalidad confiable, así mismo se respetó el derecho de autor, ya que no hubo apropiación ilícita de la información de la fuente y se hizo uso de la misma sin alteraciones y/o modificaciones.

Respecto a la dignidad humana: Se respetó la dignidad humana de todos los involucrados directos e indirectos en el desarrollo del trabajo de investigación, sin hacer distinción de su nacionalidad, raza, género, credo o estatutos económico y social. Todo aporte requerido y ubicado es valioso.

Confidencialidad: se respetó el derecho de confidencialidad de los encuestados, asegurándoles que no habría ningún tipo de conflicto de interés por parte de la información brindada por las fuentes, así como su protección mediante el anonimato para no perjudicar directamente a los representantes de las MYPES encuestadas para nuestro proyecto de investigación

V.-RESULTADOS DE LA INVESTIGACION:

5.1 Resultados

Tabla N° 01.- Características de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Rubro Restaurantes de la AV. Brasil, Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

Datos generales	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa Porcentual
Edad		
18 – 30 años	1	10,0
31 – 50 años	5	50,0
51 – mas	4	40,0
TOTAL	10	100,0
Genero		
Femenino	8	80,0
Masculino	2	20,0
TOTAL	10	100,0
Grado de Instrucción		
Sin Instrucción		
Educación Básica	6	60,0
Superior no Universitario	2	20,0
Superior Universitario	2	20,0
TOTAL	10	100,0

Fuente: Cuestionario fue aplicado a los representante de las micro y pequeñas empresas, del Sector Servicios, Rubro Restaurantes de la AV. Brasil, Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

Tabla N° 02.- Características de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Rubro Restaurantes de la AV. Brasil, Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

Datos generales	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa Porcentual
Tiempo de permanencia de la MYPE en el rubro		
0 a 3 años	1	10,0
4 a 6 años	2	20,0
7 a más años.	7	70,0
TOTAL	10	100,0
Número de trabajadores de su empresa		
01 – 05 trabajadores.	7	70,0
06 – 10 trabajadores.	2	20,0
11 a más.	1	10,0
TOTAL	10	100,0
Su empresa se creó para		
Generar Ganancia	6	60,0
Subsistencia.	4	40,0
TOTAL		100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representante de las micro y pequeñas empresas, del Sector Servicios, Rubro Restaurantes de la AV. Brasil, Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

Tabla N° 03.- Características de la Variable Capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Rubro Restaurantes de la AV. Brasil, Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

Datos generales	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa Porcentual
Conoce el término capacitación.		
Sí.	9	90,0
No.	1	10,0
TOTAL	10	100,0
Se ha capacitado.		
Sí.	6	60,0
No.	4	40,0
TOTAL	10	100,0
Número de veces que ha capacitado a su personal.		
01 a 02 veces.	7	70,0
03 a 04 veces.	3	30,0
05 a más veces.		
TOTAL	10	100,0
Cómo considera a la capacitación		
Inversión.	9	90,0
Gasto.	1	10,0
TOTAL	10	100,0
Su personal recibido algún tipo de capacitación		
Sí.	5	50,0
No.	2	20,0
A veces.	3	30,0
TOTAL	10	100,0

Continua

Tabla N° 03.- Características de la Variable Capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Rubro Restaurantes de la AV. Brasil, Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

“Conclusión”

Tipos de Capacitación que ha recibido.		
Marketing.	0	00,0
Atención al Cliente.	8	80,0
Elaboración del Producto.	2	20,0
TOTAL	10	100,0
Considera Usted que la capacitación eleva la eficiencia del personal.		
Sí.	10	100,0
No.		
TOTAL	10	100,0
Considera Usted que el personal aumento la productividad de la empresa de haberse realizado la capacitación.		
Sí.	9	90,0
No.	1	10,0
TOTAL	10	100,0
La capacitación le ha permitido mejorar su rentabilidad.		
Sí.	9	90,0
No.	1	10,0
TOTAL	10	100,0

Fuente: Cuestionario fue aplicado a los representante de las micro y pequeñas empresas, del Sector Servicios, Rubro Restaurantes de la AV. Brasil, Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

5.2 Análisis de resultados:

Tabla N°01: Características de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Restaurantes de la AV. Brasil, Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

Con respecto a la edad del representante: El 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 31 a 50 años (**Tabla N.01**). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Guibovich (**2014**) el cual menciona que el 71% de los representantes tienen de 31 a 50 años, Muños (**2013**) el 50% de los representantes tienen 25 a 40 años, Basilio (**2013**) además el 50% de los representantes tienen de 31 a 50 años, Ordoñez (**2015**) manifiesta que el 73% de los representantes tienen de 18 a 26 años, y nuestros resultados, contrastan con los resultados encontrados por Rodríguez (**2015**) en el cual menciona que el 62.5% tienen de 18 a 45 años, Sagastegui (**2010**) el cual menciona que el 67% tienen de 41 a 67 años. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de la AV. Brasil del distrito de nuevo Chimbote, 2015 están siendo dirigidos por personas adultas de 31 a 50 años. **Esto se debe a que:** la mayoría de las personas han adquirido esos conocimientos con el paso de los años que se encuentran funcionando lo que se refleja en la experiencia que poseen día a día adentro de las actividades rutinarias que realizan las micro y pequeñas empresas.

Con respecto al género del representante. El 80% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género femenino (**Tabla N.01**). Estos resultados coincide con los resultados encontrados por Rodríguez (**2015**). El cual menciona que el 50% de los representantes son de género femenino, Ordoñez (**2015**) el 40% de los representantes son de género femenino, Muños (**2013**) con el 50% de los representantes son de género femenino. Sagastegui (**2010**) menciona que el 66% son de género femenino. Basilio (**2013**) refiere que el 61% de los representantes son de género femenino y por ultimo nuestros resultados del 80% de los representantes de género femenino, Se contrasta con Guibovich (**2014**) quien menciona que el 100% son de género masculino, Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la AV. Brasil del distrito de nuevo Chimbote, 2015 Esto demuestra que las mypes están siendo

dirigidos por personas de género femenino. **Debido a que:** por ser negocios familiares se da cabida y a la señora de la casa. Lo cual tienen una amplia gama de conocimientos en la preparación de platillos, demostrando sus secretos, gustos, y sabores en cada platillo. Con un cuidado en la manipulación de utilillos y decoración de platillos.

En mis resultados del grado de instrucción 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de educación básica (**Tabla N° 01**). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Ordoñez (**2015**) el cual menciona que el 27% de los representantes tienen superior universitario, Muños (**2013**) el 50% de los representantes tienen secundaria completa. Basilio (**2013**) refiere que el 50% de los representantes tienen superior no universitario, Sagastegui (**2010**) menciona que el 33.3% de los representantes tienen superior no universitario, Guibovich (**2014**) el 71.4% tienen superior no universitario. Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la AV. Brasil del distrito de nuevo Chimbote, 2015. **Esto se da porque:** las micro y pequeñas empresas están siendo dirigidos por personas de educación básica. Entendiendo que los representantes no cuentan con un amplio conocimiento en cómo administrar su negocio (empresa) en el paso del tiempo, sabiendo que lo realizan de una manera empírica y tomando una asesoría, como un contador, o encargado de la parte administrativa.

Tabla N= 02: Características de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro Restaurantes de la AV. Brasil, Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

Con respecto a los años de permanencia tiene la MYPE en el rubro, El 70% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen 07 a más años (**tabla N.02**). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Rodríguez (**2015**) en el cual menciona que el 37.5 % de los representantes tienen 10 a más años en el rubro, Ordoñez (**2015**) el 73% de los representantes tienen 0 a 03 años en el mercado, Basilio (**2013**) menciona que el 50% de los representantes tienen 03 a 05 años en el mercado. Sagastegui (**2010**) refiere que el 100% de los representantes tienen 0 a 03 años de permanencia en la actualidad, Además nuestro resultado del 70% de los representantes con 07 a más años de

permanencia en el rubro y contrasta con los resultados encontrados por Guibovich (2014) En el cual menciona que 100% de los representantes tienen 06- 10 años de permanencia en el rubro. Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la AV. Brasil del distrito de nuevo Chimbote, 2015. Esto da debido a que: las micro y pequeñas empresas tienen años promedios en la permanencia en el rubro, manteniéndose actualmente gracias a la dedicación de los representantes y la demanda de sus clientes. Esto nos demuestra que las empresas siguen creciendo en la actualidad.

En mis resultados encontrados el número de trabajadores, Es el 70% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 01 a 05 trabajadores. (Tabla N.02), a su vez, coincide con los resultados encontrados por Basilio (2013) quien menciona que el 78% de los representantes tienen 01 a 05 trabajadores. A su vez contrastan con los resultados encontrados por Ordoñez (2015) menciona que el 40% de los representantes tienen 00 a 03 trabajadores, Muños (2013) refiere que el 30% de los representantes tienen 01 a 02 trabajadores. Sagastegui (2010) el 33.3% tienen 01-10 trabajadores en la actualidad. Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la AV. Brasil del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015. **Esto se debe a que:** Las micro y pequeñas empresas. Tienen trabajadores no establecidos, Aprovechando la tasa de desempleo que existe en nuestra localidad y también las empresas dedicadas a este rubro, no elaboran contratos laborales con los trabajadores para no pagar sus derechos correspondientes de acuerdo a ley al trabajador. Por cual los colaboradores son eventuales.

Con respecto al cual es el objetivo de su empresa de los representantes, El 70% de los representantes de las micro y pequeñas empresas es generar ganancias, (Tabla N.02). Esto resultados coinciden con los resultados encontrados por Rodríguez (2015) el cual menciona que el 62.5% de los representantes es generar ganancias, Ordoñez (2015) el 100% de los representantes es obtener ganancias, Guibovich (2014) refiere que el 70% de los representantes es generar ganancias, Y finalmente nuestro resultado del 70% que es generar ganancia se contrasta con los resultados encontrados por Muños (2013). EL cual menciona que el 50% dan empleo a las familias. Esto demuestra que la totalidad de las micro y

pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la AV. Brasil del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015. Trabajan con un solo propósito de generar ganancias **.Debido a que:** las empresas mayor mente se dedican a este rubro sabiendo que la venta de platillos deja una utilidad del 50% de ganancia lo cual permite a la empresa solventar costos y gastos y finalmente tener una buena rentabilidad logrando mantenerse en el mercado por muchos años en el futuro.

Tabla N= 03: Características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios, Rubro Restaurantes de la AV. Brasil, Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

En mis resultados encontrados el 90% de los representantes de las micro y pequeñas empresas si conocen el termino de capacitación. **(Tabla N.03)**.Estos resultados coincide con los resultados encontrados por. Rodríguez **(2015)**. El cual menciona que si conocen el termino capacitación, Guibovich **(2014)** refiere que si conocen el termino de capacitación, Sagastegui **(2010)** menciona que el 66.6% si conocen el termino de capacitación, A su vez se contrasta con los resultados encontrados por. Ordoñez **(2014)** que el 100% de los representantes no conocen el termino de capacitación, Muños **(2013)** menciona que el 70% de los representantes no conocen el termino de capacitación. Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la AV. Brasil del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015

Debido a que: Hoy en la actualidad las MYPES ya están siendo capacitadas para brindar un mejor servicio de calidad. Esto se da debido que el consumidor hoy en día son más exigente en consumir un producto o servicio. Es por eso que los representantes se capacitan y también capacitan a sus trabajadores constantemente atreves de programas bridados por las instituciones como, municipalidad, centros técnicos dedicados a la rubro de la gastronomía.

En mis resultados encontrados el 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas dijeron que si se capacitaron **(Tabla N.03)** Estos resultados coincide con los resultados encontrados por. Guibovich **(2014)** .El cual menciona que el 100% de los

representantes si recibieron capacitación, Basilio (2013) refiere que el 56% de los representantes si realizaron capacitación, Sagastegui (2010) el 50% se capacitan a veces, Además nuestro resultado del 60% si se capacitaron, contrasta con Rodríguez (2015). El cual menciona 62.5% de los representantes no se capacitaron, A. Ordoñez (2015) menciona 93% de los representantes no se capacitan Muños (2013) refiere que el 70% de los representantes no se capacitaron. Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la AV. Brasil del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015. Ya se están capacitando **Esto se debe a que:** las empresas buscan diferenciarse en el servicio calidad de producto y poder permanecer más tiempo en el mercado. El 60% de los representantes ya se encuentran en un proceso de capacitación, debido a las exigencias y reclamos de los consumidores, cada vez es más notorio en el producto y servicio, logrando como resultado una diferenciación de las demás empresas,

Con respecto a cuantas veces ha capacitado a su personal.70% de los representantes de las micro y pequeñas empresas capacitan a su personal 01 a 02 veces, (Tabla.N.03). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Guibovich (2014).El cual menciona que el 100% de los representantes si capacitan a su personal de 01 a 03 veces. Basilio (2013) menciona que el 56% de los representantes si capacitan a su personal de 01 a 02 veces. A su vez contrastan con los resultados encontrados por Ordoñez (2015) refiere que el 60% de los representantes no capacitan a su personal, Muños (2013) el 70% de los representantes no capacitan a su personal. Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la AV. Brasil del distrito de nuevo Chimbote, 2015 que la micro y pequeñas empresas invierten muy poco en la capacitación de sus colaboradores. **Porque:** La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas capacitan a su personal 01-02 veces en áreas como marketing, elaboración del producto, manipulación de herramientas de trabajo y atención al cliente.

En mis resultados encontrados de cómo considera la capacitación. El 90% de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran como una inversión. (Tabla N.03). Estos resultados coincide con los resultados encontrados por Ordoñez (2015).El cual menciona que el 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran la

capacitación una inversión, Sagastegui (2010) refiere que el 83% de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran a la capacitación es una inversión, A su vez contrasta con los resultados encontrados por Muños (2013) menciona que el 60% de los representantes de micro y pequeñas empresas no consideran a la capacitación como inversión. Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la AV. Brasil del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015. Consideran a la capacitación como una inversión más. **Debido a que:** Las micro y pequeñas empresas lo ven como un egreso más en su rentabilidad. . Lo cual no les permiten implementar a la capacitación a introducir más en la (MYPE), sabiendo que es una herramienta muy importante para lograr los objetivos hacia el futuro.

En mis resultados encontrados el personal de su empresa ha recibido algún tipo de capacitación. El 50% dijeron que sí. (Tabla N.03). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Ordoñez (2015). El cual menciona que el 57% si se capacitaron. Guibovich (2014) menciona que el 100% si se capacitaron, Basilio (2013) refiere que el 56% si realizaron capacitación. Sagastegui (2010) el 66.7% si fueron capacitados. A su vez contrasta con los resultados encontrados por Rodríguez (2015) refiere que el 62.5% de los representantes no recibieron capacitación, Muños (2013) menciona que el 70% de los representantes no se capacitaron, esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la AV. Brasil del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015. El representante de las micro y pequeñas empresas si se capacitaron a su personal. **Debido a que:** El 50% de los representantes que representa la mayoría, dijeron que sí, porque: las empresas cuentan con trabajadores eventuales. En un periodo muy cortó. Lo cual estos colaboradores no son competitivos en el proceso de producción. Lo cual representan dificultades a la hora de elaborar un producto.

En mis resultados encontrados, Que tipo de capacitación han recibido. El 80% recibieron capacitación en atención al cliente. (Tabla N.03). Es los resultados coinciden con los resultados encontrados por Guibovich (2014). El cual menciona que el 100% de los representantes si se capacitaron en atención al cliente, Basilio (2013) refiere que el 77% de los representantes si se capacitan en atención al cliente, Sagastegui (2010) menciona que el

75% de los representantes si se capacitaron en atención al cliente. Ordoñez (2015) el 40% se capacitaron en marketing. Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la AV. Brasil del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015. **Además:** Los representante de las micro y pequeñas empresas si se capacitaron mayormente en atención al cliente. Entendiendo que las pequeñas empresas en la actualidad buscan diferenciarse de las demás atreves de un buen servicio de calidad y logrando una fidelización con sus clientes día a día.

Con respecto a, considera usted que la capacitación eleva la eficiencia del personal .El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas dicen sí. (Tabla N.03). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por. Rodríguez (2015). El cual menciona que el 75% de los representantes si eleva la eficiencia del personal, Ordoñez (2015) refiere que el 60% si eleva la eficiencia del personal. Muños (2013) menciona que el 80% de los representantes que la capacitación si eleva la eficiencia del personal, Basilio (2013) menciona que el 83% dicen que la capacitación mejora la eficiencia del personal, Sagastegui (2010) refiere que el 83% dice que la capacitación si eleva la eficiencia del personal. Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la AV. Brasil del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015. Dicen que la capacitación si eleva la eficiencia del personal.

Esto se debe que: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas dicen sí. Porque, hoy en día las empresas emplean procesos administrativos más eficientes y seguro de cual requiere conocimientos, técnicas y habilidades para su buen funcionamiento dentro de la organización y para obtener una mejor rentabilidad económica, lograr un futuro mejor tanto para la empresa, colaboradores y población.

Con respecto a, considera usted que el personal aumento la productividad de la empresa de haberse realizado la capacitación. El 90% de los representantes de las micro y pequeñas empresas dijeron que si aumento. (Tabla N.03). Estos resultados coincide con los resultados encontrados por. Rodríguez (2015). El cual menciona que el 75% de los representantes considera que la capacitación si aumenta la productividad del personal. Muños (2013) refiere que el 70% de los representantes dicen que el personal aumento la

productividad del personal después de haberse capacitado, Sagastegui (2010) menciona que el 70% de los representantes dicen que si aumento la productividad. Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la AV. Brasil del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015. Consideran que la capacitación si ayuda aumentar la productividad en el personal después de realizar la capacitación. **Debido a que:** las empresas buscan colaboradores muy competitivos y calificados para luego ser colocarlos en diferentes áreas de la empresa sabiendo que par los representante no se puede cometer errores ya que son productos de primera elaboración. Lo cual requieren un control muy apropiado, puesto que esto sebera reflejada en nuestros clientes.

Con respecto a cree usted que la capacitación al personal incrementa las ganancias, El 90% de los representantes de las micro y pequeñas empresas dijeron que si, (**Tabla N.03**).Estos resultados coincide con los resultados encontrados por. Rodríguez (2015).El cual menciona que el 75% de los representantes creen que la capacitación si incrementa las ganancias, Ordoñez (2015) refiere que el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas creen que si incrementa las ganancias, Muños (2013) menciona que el 100% de los representantes creen que la capacitación si incrementa las ganancias, Sagastegui (2010) el 76.3% de los representantes dijeron que si incrementa las ganancias, Guibovich (2014) menciona que el 100% creen que mejora la rentabilidad. Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la AV. Brasil del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015. Creen con una mayor seguridad que la capacitación si incrementa las ganancias en la empresa. **Además:** La capacitación es brindar conocimientos, capacidades, técnicas y habilidades fundamentales en los trabajadores, Para desarrollarse eficientemente en la actividad laboral dentro de la organización.

VI. CONCLUSIONES.

- La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios - Rubro Restaurantes de la AV. Brasil del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015, son personas adultas con una edad promedio entre 31 a 50 años, de género femenino, con un grado de instrucción educación básica.

- La mayoría de las micro y pequeñas empresas. del Sector Servicios - Rubro Restaurantes de la AV. Brasil del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015, tiene de 7 a más años de permanencia en el mercado, teniendo de 01 a 05 trabajadores y teniendo como objetivo de creación de su empresa es generar ganancias.

- La mayoría de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios - Rubro Restaurantes de la AV. Brasil del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015, conocen el término de capacitación, además los representantes se capacitaron y capacitaron a su personal 01 a 02 veces, considerando a la capacitación como inversión, además mencionando que su personal recibió algún tipo de capacitación en atención al cliente elevando la eficiencia del personal, sabiendo que el personal aumento la producción después que se capacitaron e incrementando las ganancias de las MYPES.

VII. RECOMENDACIONES

- Se debe realizar a estudios explicativos sobre la poca participación de los jóvenes ya que del estudio realizado solamente un 20% está establecido en el rubro restaurantes a la vez recomendar que las instituciones correspondientes promueven e incentiven de los jóvenes.

- Sobre las características de las MYPES se debe promover charlas explicativas que puedan ser preparadas convenientemente para que puedan facturar a la gran empresa y al estado.

- Se debe brindar las herramientas necesarias a los representantes de las MYPES en Programación de cursos y charlas sobre los temas de capacitación por cuanto el índice de capacitación ya sea de los propietarios o del personal que labora en el rubro es muy baja.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

Pain, A. (2010). CAPACITACION LABORAL. Disponible en:
<http://www.casadellibro.com/libro-capacitacion-laboral/9789879191477/956448>

Muñoz, A. (2010). Evaluaciones de Impacto de los Programas de Capacitación Laboral: la experiencia internacional y de Chile. Recuperado en Diciembre de
http://www.oei.es/etp/evaluaciones_impacto_programas_capacitacion_laboral.pdf

Aspilcueta, J. (2011). MYPEs en el Perú. Recuperado el 11 de diciembre, 2013, de:
<http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>

Bacilio, V. (2013). Caracterización de la capacitación de la micro y pequeña empresa del sector de servicios rubro restaurante del Distrito de Chimbote. Chimbote. Tesis Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Bernilla, M., (2013), Micro y pequeña empresa (Mype) oportunidad de crecimiento. Lima, Perú: Edigraber Ediciones.

Chacaltana, J. (2005). Capacitación laboral proporcionada por las empresas: El caso peruano. [Citada 2011 Oct. 12]. Disponible en:
<http://www.consortio.org/CIES/html/pdfs/pm0324.pdf>.

Escalante, J. (2014). Ley 30056 - Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión. Enero del 2014. <http://elcomercio.pe/economia/peru/estos-son-puntos-claves-nueva-ley-mypes-noticia-1704562>.

Guibovich I. (2014). Caracterización del Financiamiento y la Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio- Rubro Pollería, Distrito de San Borja. Lima. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Muñoz E. (2013). Caracterización Del Financiamiento, La Capacitación De Las Mypes Del Sector Servicios –Rubro Restaurantes. Sullana. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Reglamento Ley Promoción Y Formalización Micro Y Pequeña Empresa. Ley N° 28015:
<http://mype-alberto.blogspot.pe/p/reglamento-de-la-ley-n-28015.html>

Rodríguez, A. (2009). Especialización en Gerencia, Mención: Sistemas de Información. Recuperado el 11 de diciembre, 2013, de
<http://www.oocities.org/es/avrrinf/grh/trabajo3/trabajo3.htm>

Rodríguez D. (2015). Caracterización De La Competitividad y la Capacitación de Las Mypes Del Sector Servicios-Rubro Pollerías Del Distrito De Coishco. Chimbote. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Sagastegui, M. (2010). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio- rubro pollerías del distrito de Chimbote. Chimbote: Tesis Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Sutton, C. (2011). Capacitación del personal. Argentina: 2001. [Citada 2011 Oct. 12]. Disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacionpersonal/capacitacion-personal.shtml>.

Ordoñez M. (2015). Caracterización Del Financiamiento, Capacitación Y Rentabilidad De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicios rubro Restaurantes Turísticos Del Distrito De San Vicente - Provincia De Cañete. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Osorio S. (2011). Caracterización de la capacitación y el financiamiento de las Mypes del sector industrial rubro panaderías del distrito de Coishco. Chimbote. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

ANEXO N°01

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

FECHA	2015		2016		2017 – I																
					SEMANAS																
	2015 - I	2015 - II	2016 - I	2016 - II	ABRIL		MAYO					JUNIO					JULIO				AGOSTO
1					2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
ACTIVIDADES																					
PROYECTO DE INVESTIGACION																					
Elaboración		X																			
Aprobación		X																			
TRABAJO DE CAMPO																					
Elaboración			X																		
Aprobación			X																		
PRE INFORME DE TESIS																					
Elaboración				X																	
Aprobación				X																	
INFORME FINAL DE TESIS																					
Presentación de las páginas preliminares del Informe final de investigación.					X																
Revisión de literatura.						X	X														
Revisión de la metodología de la investigación.								X	X												
Revisión de resultados de la investigación.										X	X										
Revisión de análisis de resultados de la investigación.										X	X										
Revisión de conclusiones.												X	X								
Revisión de referencias bibliográficas.												X	X								
Revisión de Anexos.												X	X								
Presentación de informe final de investigación.														X	X	X	X	X	X		
Aprobación del informe final de investigación.																					X

ANEXO N°02

PRESUPUESTO

A.- MATERIALES:

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Lapiceros	10	1.00	10.00
Hojas	400	0.10	40.00
Lápiz	10	0.80	8.00
Borrador	5	0.70	3.50
Folder	3	4.00	12.00
Cuaderno chico	2	6.00	12.00
Total			85.5

B.- BIENES Y SERVICIOS

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
BIENES			
USB 4GB	1	28.00	28.00
IMPRESIONES	300.00	0.25	75.00
COPIAS	200	0.10	20.00
SERVICIOS			
HORAS DE INTERNET	80 Hrs	1.00	80.00
Movilidad	30	2.00	60.00
Total			263.00

FINANCIAMIENTO: Autofinanciado por el estudiante

ANEXO N°03**POBLACION (MYPES) SECTOR RESTAURANTES**

RESTAURANTES	DIRECCION	REPRESENTANTE
Rest."Turistico la Familia"	Av. Brasil	Susana Silva Silva
Rest."Las Malvinas"	Av. Brasil	Compa y Quinto Pancho Acosta
Rest."Mery"	Av. Brasil	Mery Tello Caceres
Rest."Rico Chimbote"	Av. Brasil	Pedro Tolentino Gonzales
Rest."El Pescadito"	Av. Brasil	ANONIMO
Rest." WAIRA COCINA"	Av. Brasil	GRUPO LEAL S.A.C.
Rest."Emperador"	Av. Brasil	ANONIMO
Rest."El Rancho"	Av. Brasil	DELIA ESPERANZA ROMERO RODRIGUEZ
Rest."El Marino Restaurant"	Av. Brasil	ANONIMO
Rest."Jhens Per"	Av. Brasil	MATOS PADILLA ASTERIA
Rest."Las Terrazas"	Av. Brasil	ANONIMO
Rest."El Rincon de Catacaos"	Av. Brasil	Pepe Maykol Iman
Rest."El Paraiso"	Av. Brasil	ANONIMO
Rest."El Rey Carlitos"	Av. Brasil	ANONIMO
Rest."Ceviche Ria el Sabor"	Av. Brasil	ANONIMO

MUESTRA (MYPES) SECTOR RESTAURANTES

<u>RESTAURANTES</u>	<u>DIRECCION</u>	<u>REPRESENTANTES</u>
Rest."Turístico la Familia"	Av. Brasil	Susana Silva Silva
Rest."Las Malvinas"	Av. Brasil	Compa y Quinto Pancho Acosta
Rest."Mery"	Av. Brasil	Mery Tello Caceres
Rest."Rico Chimbote"	Av. Brasil	Pedro Tolentino Gonzales
Rest." WAIRA COCINA"	Av. Brasil	GRUPO LEAL S.A.C.
Rest."El Rancho"	Av. Brasil	DELIA ESPERANZA ROMERO RODRIGUEZ
Rest."Jhens Per"	Av. Brasil	MATOS PADILLA ASTERIA
Rest."El Rincon de Catacaos"	Av. Brasil	Pepe Maykol Iman
Rest."Emperador"	Av. Brasil	ANONIMO
Rest."El Pescadito"	Av. Brasil	ANONIMO

ANEXO N° 04 CUESTIONARIO.

Ret. Juridico. "lo familia"



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y pequeñas Empresas, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de Investigación denominado.

"Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de la Av. Brasil del distrito de nuevo Chimbote, 2015".

La información que usted proporciona será utilizada solo con fines académicos y de Investigación, por lo que se le agradece su colaboración.

DATOS GENERALES

I. CARACTERISTICAS DE LOS REPRESENTANTES

1. Edad

- a) 18 - 30 años
- b) 31 - 50 años
- c) 51 - más.

2. Género

- a) Femenino.
- b) Masculino.

3. ¿Cuál es su grado de instrucción de los representantes de las Mypes?

- a) Sin Instrucción.
- b) Educación Básica.
- c) Superior no universitario.
- d) Superior universitario.

II. CARACTERISTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

4. ¿Cuántos años de permanencia tiene la Mype en el rubro?

- a) 0 a 3 años.
- b) 4 a 6 años.
- c) 7 a más años.

5. ¿Cuántos trabajadores tiene su empresa?

- a) 01 - 05 trabajadores.
- b) 06 - 10 trabajadores.
- c) 11 a más.

6. ¿Cuál es el objetivo de creación de su empresa?

- a) Generar Ganancia
- b) Subsistencia.

III. CARACTERISTICAS DE LA VARIABLE CAPACITACION

7. ¿Conoce el término capacitación?

- a) Sí.
- b) No.

8. ¿Se ha capacitado?

- a) Sí.
- b) No.

9. ¿Cuántas veces ha capacitado a su personal?

- a) 01 a 02 veces.
- b) 03 a 04 veces.
- c) 05 a más veces.

10. ¿Cómo considera a la capacitación?

- a) Inversión.
 b) Gasto.

11. ¿El personal de su empresa ha recibido algún tipo de capacitación?

- a) Sí.
 b) No.
 c) A veces.

12. ¿Qué tipos de Capacitación ha recibido?

- a) Marketing.
 b) Atención al Cliente.
 c) Elaboración del Producto.

13. ¿Considera Usted que la capacitación eleva la eficiencia del personal?

- a) Sí.
 b) No.

14. ¿Considera Usted que el personal aumento la productividad de la empresa de haberse realizado la capacitación?

- a) Sí.
 b) No.

15. ¿Cree usted que la capacitación al personal incrementa las ganancias?

- a) Sí.
 b) No.

HECHO POR: CORDOVA TRIGOSO EFRAIN DEL CALY

ANEXO N=05

Tabla N° 01: Características de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Rubro Restaurantes de la AV. Brasil, Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

1.- Edad	Tabulación	F.A	F.R %
18 - 30 años	I	1	10%
31 - 50 años	III	5	50%
51 - más.	III	4	40%
TOTAL	III III	10	100%
2.- Género			
Femenino	III III	8	80%
Masculino	II	2	20%
TOTAL	III III	10	100%
3.- Grado de instrucción de los representantes de las Mypes			
Sin Instrucción.			
Educación Básica.	III I	6	60%
Superior no universitario.	II	2	20%
Superior universitario.	II	2	20%
TOTAL	III III	10	100%

Tabla N° 02: Características de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Rubro Restaurantes de la AV. Brasil, Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

4.- ¿Cuántos años de permanencia tiene la Mype en el rubro?	Tabulación	FA	F.R %
0 a 3 años	I	1	10%
4 a 6 años	II	2	20%
7 a más años.	III II	7	70%
TOTAL	III III	10	100%
5.- ¿Cuántos trabajadores tiene su empresa?			
01 – 05 trabajadores.	III II	7	70%
06 – 10 trabajadores.	II	2	20%
11 a más.	I	1	10%
TOTAL	III III	10	100%
6.- ¿Cuál es el objetivo de creación de su empresa?			
Generar Ganancia	III I	6	60%
Subsistencia.	III	4	40%
TOTAL	III III	10	100%

Tabla N°03: Características de la Variable Capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Rubro Restaurantes de la AV. Brasil, Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

7.- ¿Conoce el término capacitación?	Tabulación	FA	F.R %
Sí.	III III	9	90%
No.	I	1	10%
TOTAL	III III	10	100%
8.- ¿Se ha capacitado?			
Sí.	III I	6	60%
No.	III	4	40%
TOTAL	III III	10	100%
9.- ¿Cuántas veces ha capacitado a su personal?			
01 a 02 veces.	III II	7	70%
03 a 04 veces.	III	3	30%
05 a más veces.			
TOTAL	III III	10	100%
10.- ¿Cómo considera a la capacitación?			
Inversión.	III III	9	90%
Gasto.	I	1	10%
TOTAL	III III	10	100%
11.- ¿El personal de su empresa ha recibido algún tipo de capacitación?			
Si.	III	5	50%
No.	II	2	20%
A veces.	III	3	30%
TOTAL	III III	10	100%
12.- ¿Qué tipos de Capacitación ha recibido?			
Marketing.			
Atención al Cliente.	III III	8	80%
Elaboración del	II	2	20%

Producto. TOTAL	III III	10	100%
13.- ¿Considera Usted que la capacitación eleva la eficiencia del personal?			
Sí.	III III	10	100%
No.			
TOTAL	III III	10	100%
14.- ¿Considera Usted que el personal aumento la productividad de la empresa de haberse realizado la capacitación?			
Sí.	III III	9	90%
No.	I	1	10%
TOTAL	III III	10	100%
15.- ¿Cree usted que la capacitación al personal incrementa las ganancias?			
Sí.	III III	9	90%
No.	I	1	10%
TOTAL	III III	10	100%

ANEXO N°06

FIGURAS:

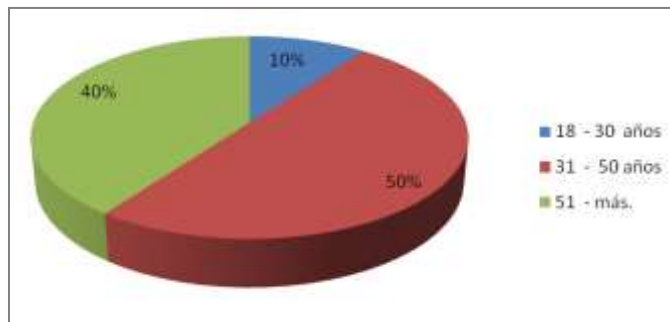


Figura N° 01: Edad del Representante de la MYPE.

Fuente: Tabla N° 01

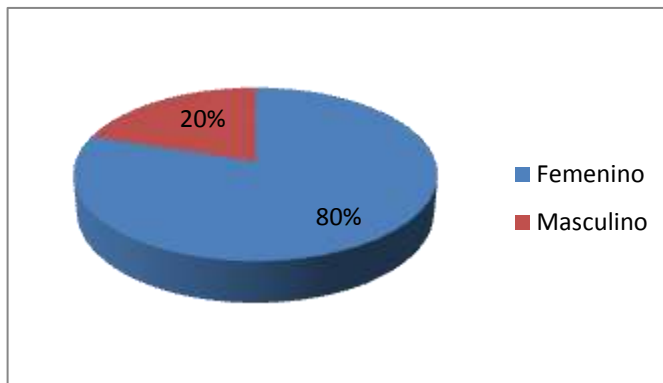


Figura N° 02: Género del Representante de la MYPE.

Fuente: Tabla N° 01

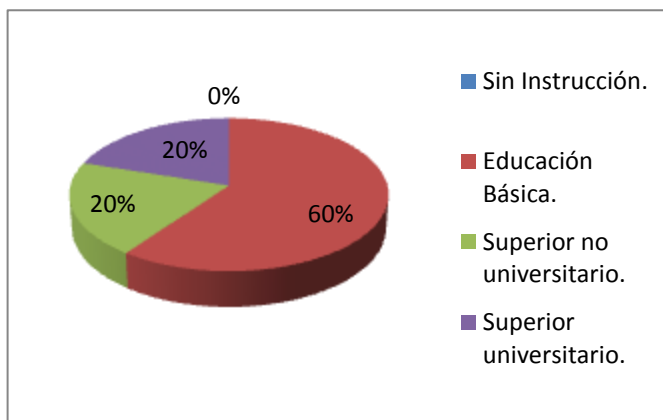


Figura N° 03: Grado de Instrucción del Representante de la MYPE.

Fuente: Tabla N° 01

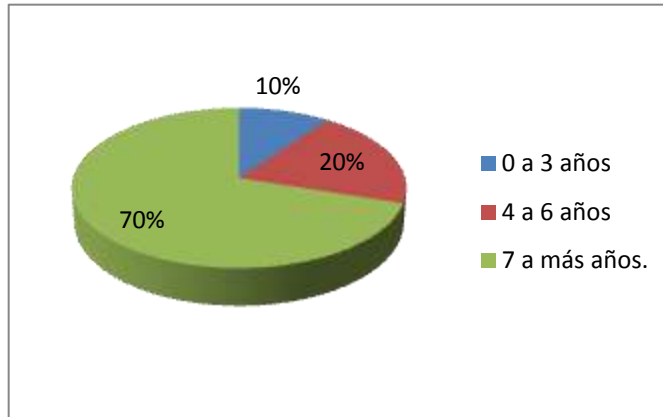


Figura N° 04: Años de Permanencia de la MYPE en el Rubro.

Fuente: Tabla N° 02

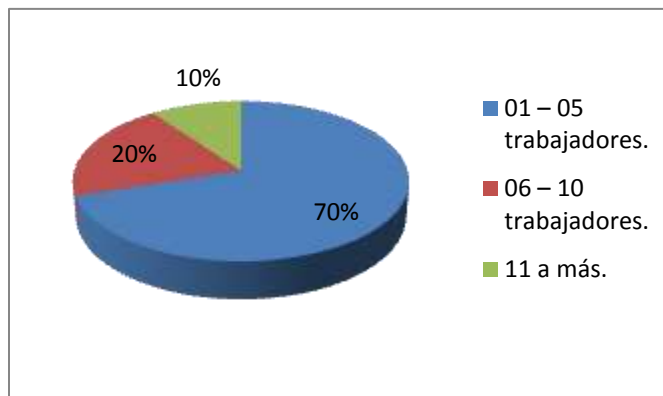


Figura N° 05: Número de trabajadores en la MYPE.

Fuente: Tabla N° 02

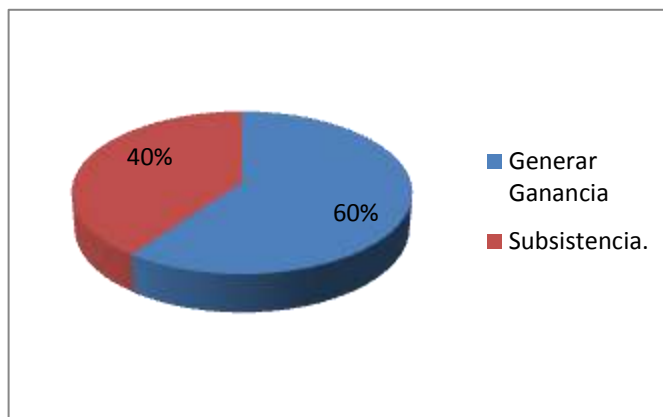


Figura N° 06: Objetivo de Creación de la MYPE.

Fuente: Tabla N° 02

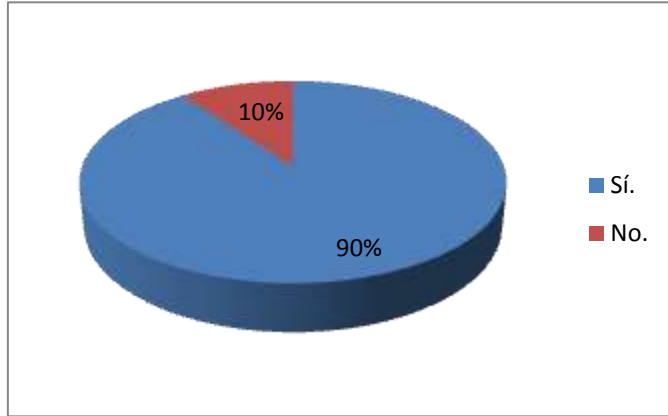


Figura N° 07: Término de la Capacitación.

Fuente: Tabla N° 03

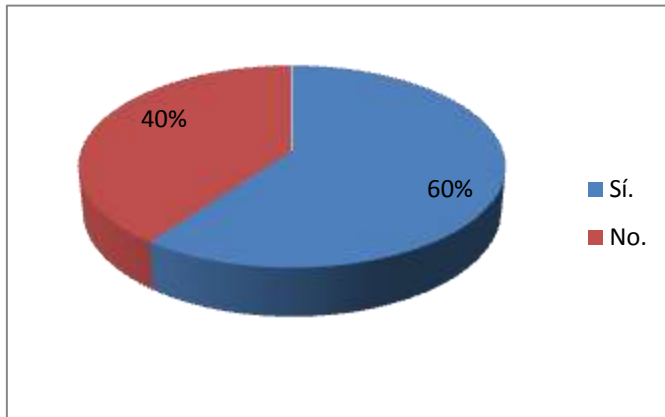


Figura N° 08: ¿Se ha Capacitado?

Fuente: Tabla N° 03

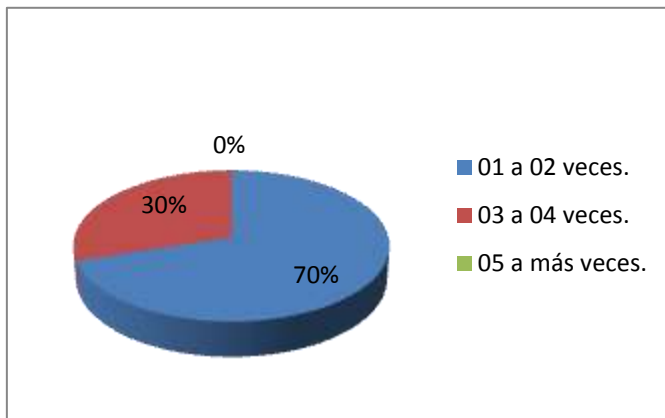


Figura N° 09: ¿Cuántas veces ha Capacitado a su personal?

Fuente: Tabla N° 03

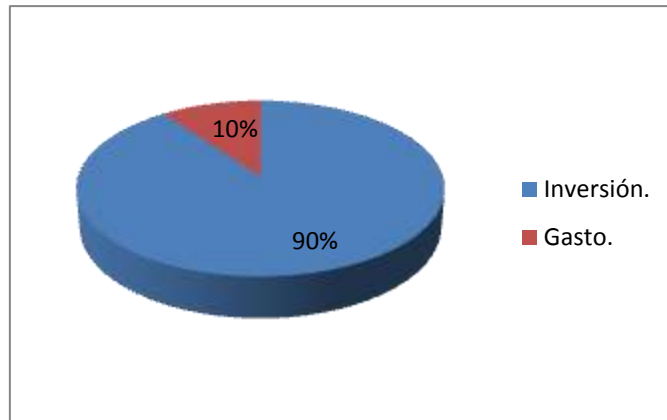


Figura N° 10: ¿Cómo considera a la capacitación?

Fuente: Tabla N° 03

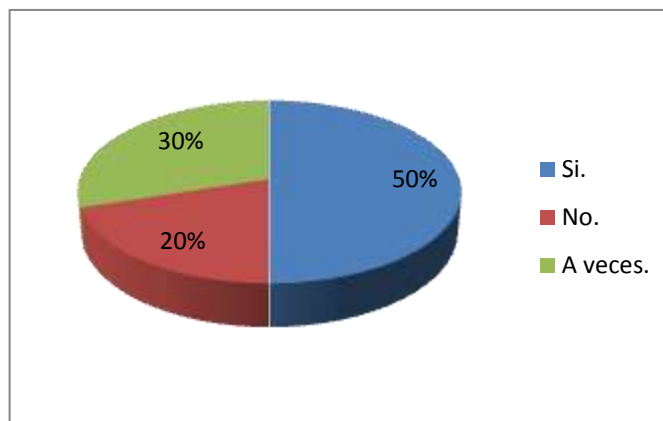


Figura N° 11: ¿El personal de su empresa ha recibido algún tipo de Capacitación?

Fuente: Tabla N° 03

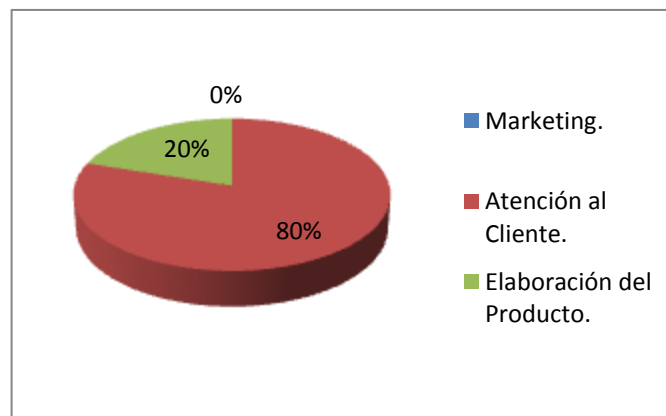


Figura N° 12: ¿Qué tipo de Capacitación ha recibido?

Fuente: Tabla N° 03

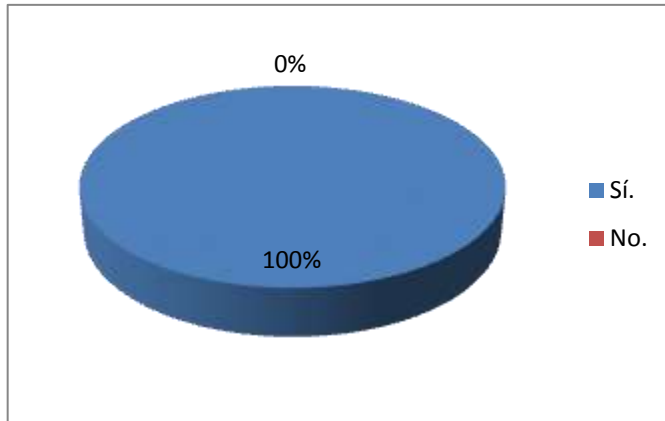


Figura N° 13: ¿Considera que la Capacitación eleva la eficiencia del personal?

Fuente: Tabla N° 03

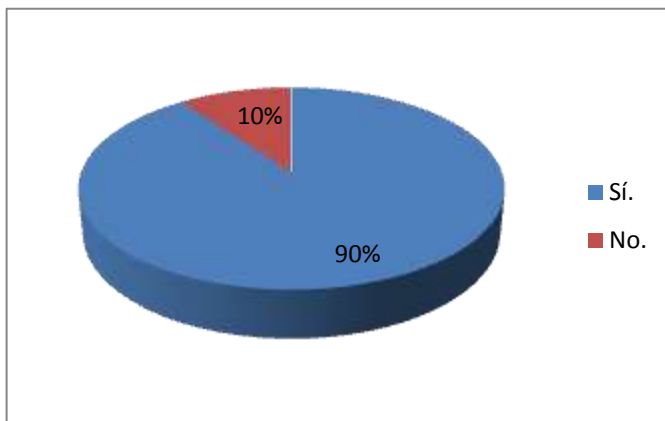


Figura N° 14: ¿Considera que el personal aumento la productividad de la empresa de haberse realizado la capacitación?

Fuente: Tabla N° 03

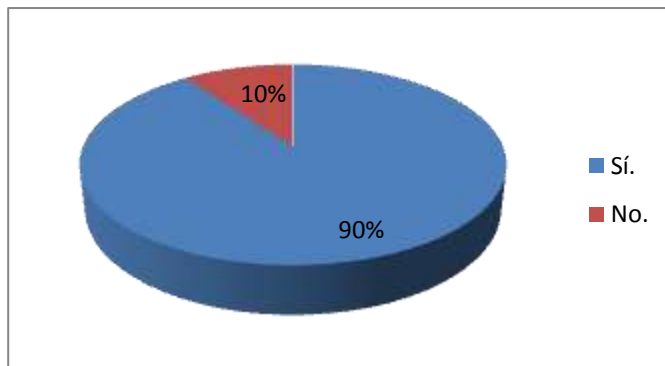


Figura N° 15: ¿Considera que la Capacitación al personal incrementa las ganancias?

Fuente: Tabla N° 03