



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERÍSTICAS DE LA CAPACITACIÓN EN LAS MICRO
Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS RUBRO
POLLERÍA EN LA AVENIDA PACÍFICO Y AMPLIACIÓN,
DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, AÑO 2015**

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

AUTORA:

Bach. LADY TATIANA DAMACEN PEÑA

ASESOR:

Dr. REINERIO Z. CENTURIÓN MEDINA

CHIMBOTE – PERU

2018

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Mgr. Miguel Ángel Limo Vásquez

Miembro

Mgr. Yuly Yolanda Morillo Campos

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 Higinio y Yolanda.

Por haberme dado todo el esfuerzo para que yo ahora este culminando con esta etapa de mi vida y darle las gracias por apoyarme en todos los momentos difíciles de mi vida.

A mi Hijo Saúl Farid

Por ser el principal iniciador de mis grandes sueños y la motivación de salir adelante

A mi maestro.

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.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A mi padre Higinio

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrando para salir adelante y por su amor.

A mi madre Yolanda

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien y por creer siempre en mí.

A mi hijo Saul Farid

Por ser mi motor y motive de superación.

A mis adorados hermanos

Fernando y Gary por estar conmigo siempre, los amo

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pollerías de la avenida pacífico y ampliaciones del distrito de Nuevo Chimbote, 2015, se utilizó el diseño no experimental-transversal-descriptivo, se trabajó con una muestra 13 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas cerradas mediante la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 46% de los representantes encuestados tiene de 31 a 50 años de edad. El 62% son de sexo femenino. El 46% tienen grado de instrucción superior Universitaria. El 38% de los representantes son administradores. El 46% desempeñan el cargo entre 1 – 3 años, el 38% de las micro y pequeñas empresas tienen de 6 años en esta actividad. El 77% manifiestan que son formales. El 61% de los trabajadores son eventuales. El 69%, en su mayoría tienen de 6 a 10 trabajadores. El 100% de los representantes manifestaron que las empresas se formaron con la finalidad de obtener ganancias. El 92% si conocen el término capacitación. El 77% recibieron capacitación. El 77% consideran que la capacitación es una inversión. El 69% han capacitado a su personal. El 31% han sido capacitados en atención al cliente. El 77% del personal incremento su eficiencia con la capacitación de su personal. El 77% consideran que la capacitación aumento las ventas en su empresa. El 77% consideran que la capacitación aumento el rendimiento de la empresa. Se concluye que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pollerías, en la Av. Pacífico y ampliaciones del distrito de Nuevo Chimbote, 2015. Si conocen el término capacitación más no lo ejecutan

Palabras clave: Micro y pequeñas empresas, representante, capacitación.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the main characteristics of training in the Micro and Small Businesses (MYPES) of the service-sector sector, pollerías of the Pacific Avenue and extensions of the district of Nuevo Chimbote, 2015, the non-experimental design was used. cross-descriptive, we worked with a sample of 13 micro and small companies, to whom a questionnaire of 18 closed questions was applied using the survey technique. Obtaining the following results: 46% of the representatives surveyed are between 31 and 50 years of age. 62% are female. 46% have a higher level of university education. 38% of the representatives are administrators. 46% hold the position between 1 - 3 years, 38% of the micro and small companies have 6 years in this activity. 77% state that they are formal. 61% of the workers are temporary. 69%, mostly have 6 to 10 workers. 100% of the representatives stated that the companies were formed with the purpose of obtaining profits. 92% if they know the term training. 77% received training. 77% consider that training is an investment. 69% have trained their staff. 31% have been trained in customer service. 77% of the staff increased their efficiency with the training of their staff. 77% consider that training increased sales in their company. 77% consider that the training increased the performance of the company. It is concluded that most of the micro and small enterprises (MYPES) of the service sector-poultry industry, in the Pacific Ave. and extensions of the district of Nuevo Chimbote, 2015. If they know the term training, they do not execute it

Keyword: Micro and small companies, representative, training.

CONTENIDO

1. Hoja de firma del jurado y asesor.....	i
2. Agradecimiento.....	iii
3. Dedicatoria.....	iv
4. Resumen.....	v
5. Abstract.....	vi
6. Contenido.....	vii
7. Índice de tablas y gráficos.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	4
2.1 Antecedentes.....	4
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	11
2.3 Marco conceptual.....	21
III. HIPÓTESIS	22
IV. METODOLOGÍA.....	23
4.1 Diseño de la investigación.....	23
4.2 Población y muestra.....	23
4.3 Definición y operacionalización de las variables.....	24
4.4 Técnicas e instrumentos.....	27
4.5 Plan de análisis.....	27
4.6 Matriz de consistencia.....	28
4.7 Principios éticos.....	29
V. RESULTADOS	30
5.1 Resultados.....	30
5.2 Análisis de los resultados.....	33
VI. CONCLUSIONES	38
VII RECOMENDACIONES.....	39
VIII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
Anexos.....	44

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

	Pág.
Tabla 1 Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas.....	30
Tabla 2 Características de las Micro y Pequeñas Empresas... ..	31
Tabla 3 Capacitación de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas... ..	32
Figura 1 Edad del Representante.....	48
Figura 2 Sexo del Representante	48
Figura 3 Grado de instrucción	49
Figura 4 Cual es el cargo que desempeña	49
Figura 5 Tiempo que desempeña el cargo	50
Figura 6 Hace cuantos años se dedica a esta actividad empresarial	50
Figura 7 Formalidad de la MYPE.....	51
Figura 8 Condición laboral de los trabajadores	51
Figura 9 Número de trabajadores que laboran en su empresa	52
Figura 10 Motivos de formación de la MYPE.....	52
Figura 11 Conoce el termino Capacitación.....	53
Figura 12 Recibió Ud. Algún tipo de Capacitación.....	53
Figura 13 Considera Ud. Que la Capacitación es	54
Figura 14 Ha Capacitado a su personal	54
Figura 15 Que tipo de capacitación ha recibido su personal	55
Figura 16 Considera que la capacitación a incrementado la eficiencia del personal.....	55
Figura 17 La Capacitación aumento las ventas en la empresa.....	56
Figura 18 La Capacitación aumento el rendimiento en la empresa.....	56

I. INTRODUCCIÓN

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural - 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. Es por ello, que diversos países enfrentan grandes desafíos para asegurar su crecimiento, convirtiéndose año tras año en la mayor fuente generadora de empleo. Pero a pesar de su importancia muchas de ellas tienen problemas que limitan su crecimiento y desarrollo en el mercado una de ellas es la falta de Capacitación pero este problema no solamente es a nivel nacional sino también internacional por mencionar. Según Flores. (2012) en Europa, se acordaron y establecieron políticas y programas de apoyo a la MyPEs como: capacitaciones, préstamos y subvenciones, de tal manera que estas entidades generadoras de ingreso tengan las facilidades necesarias para que desarrollen sus actividades. Actualmente en los países europeos como Italia, Inglaterra y otros de la Comunidad Europea, obtienen el 98.2 % de sus ingresos de estas pequeñas empresas, y el 1,8% de sus ingresos provienen de las medianas y grandes empresas. Demostrando de esta manera que, tomando adecuadas decisiones se puede engrandecer a los países. Por lo que la capacitación de estas pequeñas empresas fueron vitales, para generar un desarrollo y crecimiento de las economías de los países. Por su parte Bautista (2013). En América Latina y el Caribe, las PYMES (pequeñas y medianas empresas) han mostrado un espectacular crecimiento en el correr de la última década. Si bien la definición de PYME varía según el país, dentro del concepto es posible englobar tanto a micro emprendimientos, como a firmas exportadoras y/o de alta tecnología, cuya facturación y número de empleados (generalmente de 1 a 250 empleados) están muy por debajo de las denominadas "grandes" empresas. En cambio Arias (2013) las MyPEs en Estados Unidos se les llaman así siempre y cuando tengan menos de 500 empleados, existen alrededor de 28 millones de pequeños negocios y más de 22 millones son de autoempleo sin empleados adicionales, más del 50% de la PEA (120 millones) trabajan en Mypes, los cuales han generado más del 65% de los nuevos empleos desde el año 1995, 7 de 10 nuevos negocios sobreviven al menos 2 años, la mitad al menos 5 años, un tercio al menos 10 años y un cuarto permanece en el negocio más de 15 años.

Se conoce también que el Banco de desarrollo de América Latina (2013). En Uruguay se realizó Capacitación para mejorar las sostenibilidad de las pymes. Este año el programa se realizará en Montevideo, Uruguay en la sede de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID). La propuesta está dirigida a gerentes y ejecutivos de instituciones especializadas y tiene por objeto ofrecer herramientas para mejorar la sostenibilidad y la calidad de los servicios que se brindan.

En cuanto a Yamakawa, Del Castillo & Baldeón (2010); en el Perú, como en la mayoría de países de América Latina, las MYPE enfrentan dificultades para convertirse en unidades productivas. Las dificultades o las limitaciones que se observan se centran en la falta de capacitación y asesoría; capacidad gerencial, conocimiento, participación individual; y desarticulación empresarial. Además Muga (2012); habla de inversión en la capacitación, no se piensa en un gasto que muere en un período contable, sino que se refiere a los costos para desarrollar un proyecto del que derivarán beneficios y rentabilidad para el negocio. Invertir en capital humano exige realizar estudios y análisis técnicos precisos que permitan conocer los costos y los beneficios de cualquier inversión que se busque emprender. Tanto la empresa como los individuos recibirán el beneficio de tal inversión. El papel de la dirección de recursos humanos consistirá en coordinar y en conducir dichos proyectos con la solidez conceptual necesaria.

En Nuevo Chimbote donde se desarrolló el trabajo de investigación existe Micro y Pequeñas Empresas dedicados a la venta de pollos a la brasa pero se desconoce se estas Micro y Pequeñas Empresas utilizan o no capacitación, si capacitan o no a su personal, por lo tanto se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios Rubro Pollería en la Av. Pacífico y Ampliación del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015?

Para dar respuesta al problema de investigación se planteado la siguiente pregunta de investigación objetivo general:

Determinar las principales características de la capacitación en las Micro y pequeñas Empresas del Sector Servicios Rubro Pollería en la Av. Pacífico y Ampliación del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

Para poder alcanzar 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 Pollería en la Av. Pacífico y Ampliación del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.
- Determinar las principales Características de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios Rubro Pollería en la Av. Pacífico y Ampliación del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.
- Determinar las principales Características de la Capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio Rubro Pollería, en la Av. Pacífico y Ampliación de del distrito Nuevo Chimbote, 2015.

Finalmente, la investigación se justifica porque es importante conocer en ámbito de estudio las principales características de la capacitación en la micro y pequeñas empresas del Sector Servicios Rubro Pollería, en la Av. Pacífico y Ampliación, Distrito Nuevo Chimbote, 2015. La investigación también se justifica porque nos permitirá tener ideas mucho más claras y prácticas de cómo opera la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector y rubro en estudio. También el estudio servirá de base para otras investigaciones similares en otros sectores productivos y de servicios del distrito de Nuevo Chimbote y de otro ámbito geográfico.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedente:

Huertas (2014) en su investigación titulada: *Caracterización De La Capacitación En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio- Rubro Pollerías De La Ciudad De Sullana, Año 2014*; cuyo objetivo general fue describir las Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías de la ciudad de Sullana.2014. Del 100, 0% de encuestadas el 60% la edad oscilan entre los 36 a 45 años de edad. El 60, 0 % representa al sexo femenino. El 40 % de las personas encuestadas no tienen instrucción, el 30 % cuenta con nivel secundario, mientras que sólo el 30 % tiene educación. Del 100,0 %, de los representantes encuestados, el 80 % son dueños de la empresa, el 10 % son administradores y el otro 10 % son Gerentes estos resultados nos indican que en este rubro los dueños son los que dirigen su propio negocio. Del 100, 0 % de las MYPES, el 80 % llevan de 3 a más de 5 años que han incursionado en el rubro de las pollerías. Al iniciar su negocio un 50 % si hizo un estudio de mercado, el otro 50 % no lo hizo. El 100 % de las MYPES son formales, esto demuestra que ser formal es requisito indispensable en este rubro. El 100 % ha sido creado para generar ganancias. El 70 % respondió que sí cuentan con seguridad, el 30 % dice que no, eso nos indica que son pocas las MYPES que descuidan un aspecto muy importante que es la seguridad especialmente para sus clientes, esto puede poner en riesgo su permanencia en el mercado, debido a la falta implementación de dichas medidas en beneficio de sus clientes en el cual ya está asegurada la mayoría. El 100 % respondió que sí, ante la pregunta si ha invertido últimamente en infraestructura en su local, asegurando que brindando un mejor ambiente para la atención de sus usuarios está otorgándole calidad en su servicio. Características de la Capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías de la ciudad de Sullana 2014. Del 100 % el 80 % asegura que sí ha capacitado a su personal .El 80 % se ha capacitado de una a dos veces, el 20 % nunca se ha capacitado. El 80 % dice que la capacitación es una inversión. Respecto al tipo de capacitación que ha recibido el personal, un 60 % ha sido capacitado en atención al cliente .El 100 % afirma que sí cumple con las leyes laborales para con sus trabajadores. Concluye que La mayoría de los representantes de las MYPES en estudio tienen edad entre 36 a 45 años, son de sexo femenino, tienen una instrucción de secundaria a superior, y son dueños de su negocio.

La mayoría de las Micro y pequeñas empresas tienen de 3 a más de 5 años en el rubro, realizo estudio de mercado y la totalidad es formal y se creó para generar ganancias.

La mayoría de MYPES se han capacitado en los últimos años de 1 a 2 veces en atención al cliente, consideran que la capacitación es una inversión para mejorar su productividad.

Silva (2014) dado que en su trabajo de investigación titulado: *Caracterización de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de ropa para damas del distrito de Chimbote, año 2014*. El 45% de los representantes tienen entre 18-30 años de edad. El 70% son de sexo femenino. El 75% tiene grado de instrucción secundaria. El 45% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 3 años de existencia. El 95% fundo con la finalidad de generar utilidades. El 90% no recibió capacitación. El 90% considera la capacitación como una inversión. El 100% los empresarios consideran que la capacitación tiene ventajas. El 85% no brinda capacitación a su personal. El 85% del personal no se capacita en ningún curso. Se concluye que: Características de los representantes de las Mypes, La mayoría de los representantes de las Mypes en la actualidad son mujeres y tiene un grado de instrucción de secundaria y en su minoría tienen un grado de instrucción superior. Características de las Mypes, En su mayoría las Mypes tienen una existencia de más de tres años en el mercado, la crearon con la finalidad de generar utilidades y en su minoría para subsistencia. Características de la capacitación de las Mypes, En su mayoría los empresarios consideran la capacitación como una inversión que trae consigo ventajas y en su minoría capacita a sus funcionarios obteniendo con un porcentaje mínimo el curso de atención al cliente.

Ludeña (2013) en su investigación titulada: *Caracterización del financiamiento y la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de ropa del centro comercial Los Ferroles, Chimbote, año 2011*, cuyo objetivo general fue describir las características del financiamiento y la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de ropa del centro comercial Los Ferroles, Chimbote, año 2011, concluye que: Respecto a los Empresarios El 42% de empresarios son personas adultas dado que sus edades fluctúan entre los 36 a 64 años (adulthood media). El 71%, resalta la importancia de la mujer en este sector comercial por el predominio del sexo. El 40% de micro empresarios son solteros. Respecto a las Mypes. El 34% de unidades empresariales en este sector tienen entre 11 a 30 años de antigüedad y un no menos importante 33% entre 5 a 10 años. El 81% de las Mypes son formales, pero existe

una informalidad del 19%. Respecto a la Capacitación: El 90% considera que la capacitación de sus trabajadores si es relevante para su empresa y sólo un 10% considera que esto no es así. Sólo el 20% del personal fue capacitado. Del 20% de trabajadores que recibió capacitación el 80% no preciso en qué tipo de cursos fue capacitado, un 10% dijo haber sido capacitado en servicio al cliente, el 7% en otros temas, sin precisar cual, y el 3% en gestión empresarial. Se concluye que La presente investigación ha determinado, que la mayoría de microempresarios de este sector económico son personas entre 36 a 64 años, mujeres solteras y han alcanzado la secundaria completa. Las Mypes en este sector comercial tienen entre 11 a 30 años de antigüedad, son formales, solo cuentan con un trabajador y fueron constituidas para obtener ganancias. La investigación determina la importancia de la capacitación, considerándola muy relevante, una buena inversión y una influencia positiva para la obtención de ganancias; sin embargo la mayoría de trabajadores y microempresarios de este sector económico no fue capacitado, los trabajadores que tuvieron acceso a la capacitación lo hicieron en cursos de servicio al cliente y los empresarios en cursos de manejo empresarial.

Beltran (2014) muestra en su trabajo de investigación titulado: *Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las mypes del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014*. Llego a los siguientes resultados: El 50,0% de 31 – 50 años de edad. El 56,3% de las Mypes encuestadas son informales. El 93,7% de Mypes encuestadas consideraron necesaria la capacitación en las empresas. El 56,3% implementó la técnica de la mejora continua en su organización. Se concluye Respecto a los empresarios, La mayoría relativa de los representantes legales de las Mypes son personas adultas, ya que sus edades oscilan entre 31 y 50 años; son de género masculino y tienen un grado de instrucción secundaria. Respecto a las Mypes, la mayoría relativa los representantes legales de las Mypes tienen de 0 a 5 años en la actividad empresarial, la mayoría de los representantes legales de las Mypes encuestados están realizando sus actividades de manera informal. Respecto a la capacitación, La gran mayoría de los representantes de las Mypes encuestadas se mostraron conscientes que la capacitación constante tanto para ellos como para los empleados de su empresa ayuda mejorar los niveles de productividad empresarial, pero no lo ven como una prioridad ya que prefieren destinar parte de su inversión en otros aspectos en empresariales, La totalidad de los representantes de la Mypes encuestadas consideraron que la capacitación empresarial es una

inversión que ayuda a mejorar la productividad empresarial y que a su vez esto les permite volverse competitivas en el mercado.

Velásquez, (2012) en su trabajo de investigación titulado: *Determinar las características del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las MYPES dedicadas al rubro de lavanderías en el distrito de Los Olivos durante el periodo 2012*. La investigación fue no experimental – descriptivo para ello se trabajó con una muestra de 42 Mypes que brindan el servicio de lavanderías de una población de 95 Micro empresas, a los cuales se le aplicó una encuesta de 28 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: Respecto a los representantes legales de la empresa, El 98% manifestó que su edad fluctúa entre 18 y 64 años ; el 67% manifestó que su género corresponde al masculino; el 50% manifestó que tiene estudios superiores de instituto completo; el 38% tiene más de 3 años en el mercado siendo evidente que la mayoría de las Mypes dedicadas al servicio de lavanderías tiene más de 3 años de funcionamiento; el 93% respondió que posee entre 1 a 5 empleados; en cuanto a la capacitación de los trabajadores, el 52% manifestó que sus trabajadores si se capacitaban y el 48% respondió que sus trabajadores no se capacitaban. Se concluye

La mayoría de las Mypes encuestadas obtienen constatar que la mayoría de las capacitaciones estuvieron orientadas en la mejora del servicio al cliente siendo evidente la percepción respecto a la importancia de las capacitaciones para mejorar la rentabilidad de la empresa.

En general el problema de las Mypes es la capacitación y cuyas características en las Mypes de lavandería han sido descritas en el presente estudio, para lograr elevar estas restricciones o problemas se debe mejorar el tipo, capacitación con ello elevar la rentabilidad de las empresas, como una forma de solución a corto plazo es importante formalizar todas empresas, ya que con ello se podrá acceder a mejores cursos de capacitación de las Mypes de lavandería en el distrito de los Olivos

Otero (2013) en su trabajo de investigación Titulado: *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro bodegas del distrito de comas provincia de lima- período 2012 - 2013*. Llego a los siguientes resultados: El 100% de los representantes legales o dueños son adultos. El 70% son del sexo masculino. El 70% tienen secundaria completa. El 50% casado. El 40% son técnicos en alguna profesión. El 100% se dedica al negocio por más de

03 años. El 100% de la Mypes encuestadas son formales (inscritos en el RUS). El 80% no tienen trabajadores permanentes. El 70% no tienen ningún trabajador eventual. El 70% por subsistencia. El 70% lo hacen con fondos de terceros. El 70% no recibieron capacitación para el otorgamiento del préstamo. El 70% no ha recibido curso de capacitación. el 60% no precisa.. El 60% no sabe precisar. El 70% no precisa. El 70% no sabe precisar si han recibido más capacitaciones. El 70% considera que la capacitación como empresario es una inversión. el 80% considera que la capacitación como empresario es relevante para su empresa. El 60% se capacito en prestación de mejor servicio al cliente.

Se concluye De la totalidad (100%) de los representantes legales de las Mypes encuestados: el 100% son adultos, el 70% es de sexo masculino y el 70% tiene secundaria completa, el 20% universitaria completa. Las principales características de las Mypes del ámbito de estudio son: el 100% se dedica al negocio hace 03 años respectivamente, el 80% no tiene ningún trabajador permanente, el 20% tiene 01 trabajador eventual y el 70% se formaron por subsistencia. Los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la capacitación de sus Mypes son: el 70% no recibió capacitación para el otorgamiento del préstamo, el 20% tuvieron un curso de capacitación, Con respecto al personal que recibió algún tipo de capacitación el 30% ha recibido alguna capacitación, El 70% considera que la capacitación como empresario es una inversión y el 80% considera que la capacitación como empresario es relevante para su empresa.

Gómez (2013) en su trabajo de investigación Titulado: *Caracterización de capacitación y servicio al cliente de las MyPE, rubro restaurantes de la ciudad de Chulucanas, año 2013*. En su trabajo de investigación. Llego a los siguientes resultados. El 56% de los encuestados son entre 25 – 35 años de edad. El 67% de los encuestados son de sexo masculino. El 45% de los encuestados tienen superior universitaria completa. El 45% de los encuestados están casados. El 45% de los encuestados son administradores. El 67% de los encuestados tienen menos de 10 años. El 56% de los encuestados son formales. El 62% de los encuestados son trabajadores permanentes. El 100% de los encuestados mencionan que sí. El 100% de los encuestados mencionan que no. El 51% de los encuestados mencionaron atención al cliente. El 73% de los encuestados mencionan que si necesitan capacitación. El 45% de los encuestados mencionan actitud buena. El 84% de los encuestados si cuentan con los recursos. El 53% de los encuestados si tienen alto desempeño laboral. El 78% de los encuestados si son evaluados. El 78% de los encuestados si son evaluados. El 55% de los encuestados mencionan que tienen buena

actitud. El 89% de los encuestados mencionan que sí. El 96% de los encuestados mencionan que sí. El 55% de los encuestados está de acuerdo. El 47% de los encuestados mencionan que la presentación es regular. El 47% de los encuestados mencionan que la sazón es regular. El 50% de los encuestados mencionan que la satisfacción es de nivel alto. Se concluye Se presentan las conclusiones de acuerdo a los objetivos de la investigación:

- Las características de la capacitación en los restaurantes de la ciudad de Chulucanas, se basan en su mayoría a la experiencia diaria de venta, donde el servicio al cliente se basa en el esfuerzo del mozo, por utilizar sus recursos de la mejor manera, según indicaciones del dueño o administrador, por lo tanto se nota que el personal señalado en este párrafo requiere de un programa de capacitación de atención al cliente.
- Los medios utilizados para capacitar al personal de los restaurantes de la ciudad de Chulucanas en su totalidad se basan en indicaciones u orientaciones al personal por parte del dueño, ya que no existe una planificación para capacitar o brindar medios de inducción al nuevo personal.
- Las características del servicio al cliente, se basan en la actitud y disposición del mozo y del personal por atender al cliente, utilizando gran parte de su esfuerzo físico para lograr la satisfacción del cliente.
- Los factores primordiales para el cliente en cuanto al servicio al cliente, se basan en el producto mismo, por su sazón de las comidas y por la presentación de los platos, el valor agregado es la disposición de los mozos, por tratar de brindar un buen servicio.
- Los dueños de los restaurantes de la ciudad de Chulucanas solo ofrecen capacitación de tipo informal, se dan al ingresar al restaurante como instrucciones para su desempeño laboral de manera general, sin contar con una programación.

Ramos (2013) en su investigación titulada: *Caracterización Del Financiamiento, La Capacitación Y La Rentabilidad De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio Rubro-Pollerías Del Distrito De Carabayllo, Provincia De Lima, Departamento De Lima Periodo 2012 - 2013*; cuyo objetivo general fue describir las Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías de la ciudad de Carabayllo, Provincia De Lima, Departamento De Lima Periodo 2012 – 2013, Se puede establecer que el promedio de edad de los representantes legales de las Mypes

encuestadas fluctúa entre 45 a 55 años. La mayoría de los representantes legales encuestados es del sexo masculino. Menos de la tercera parte de los microempresarios encuestados tienen grado de instrucción superior universitaria. La investigación señala que la antigüedad de las Mypes encuestadas es mayor a 3 años. Un alto porcentaje de las Mypes encuestadas posee de 1 a 6 trabajadores. La tercera parte de las empresas encuestadas tiene por objetivo primordial dar empleo a la propia familia. Todos los gerentes y/o administradores de las MYPES en estudio, no recibieron ninguna capacitación previa al otorgamiento de los créditos. El 62% han recibido una capacitación, el 23 % han recibido 2. Finalmente, de 3 a más capacitaciones, han sido un 15%. El tercio de los microempresarios encuestados ha recibido capacitación en el curso de manejo empresarial, y el resto ha recibido capacitación en otros cursos no especificados. Se concluye que: De la totalidad de Mypes encuestados en el distrito de Carabayllo la cuarta parte manifestó que su edad fluctúa entre 25 a 35 años, 23% tienen entre 35 a 45 años y la tercera parte entre 45 a 55 años. El 62 % manifestó que su género corresponde al masculino y el 38% femenino, el 30% posee estudios universitarios, el 22% estudios primarios, el 23% de instituto y el 10% no tiene grado de instrucción. Respecto a las Mypes El 13% manifestó la antigüedad del negocio es de 1 año, el 39% restante tiene más de 3 años en el mercado, el 31% respondió que tiene de 1 a 6 trabajadores; el 33% para dar trabajo a la familia, el 30% restante es para generar ingresos a su familia. Respecto al grado de Capacitación El total de los entrevistados no recibió capacitación antes del crédito financiero solicitado. Sin embargo, en los últimos dos años han recibido capacitación al menos 1 vez el 62 %, 2 veces el 23% y de 3 veces a más 15%. De los entrevistados que se capacitaron se concluye que un 33% se capacitó en manejo empresarial, un 28% en atención al cliente, mismo porcentaje para marketing empresarial. Finalmente un 11% se capacitó en otros cursos.

2.2 Bases teóricas de la investigación:

Las Micro y Pequeñas Empresas

La micro y pequeña empresa a la unidad económica, sea 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 servicio. Según (la ley 28015, 2013)

Esta ley nos define claramente el concepto de las micro y pequeñas empresas que son constituidas como personas naturales se refiere a las del RUC diez y personas jurídicas se refiere a las del RUC veinte, ambos servicios rigen bajo la misma ley de las micro y pequeñas empresas.

En el estudio realizado en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pollería se pudo apreciar las mypes que están acogidas bajo este régimen de la ley 28015.

Características de las MYPES

Las micro, pequeñas y medianas empresas deberán determinar la categoría empresarial que les corresponde en función de sus niveles de ventas anuales:

- a) Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- b) Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1,700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- c) Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1,700 UIT y hasta el monto máximo de 2,300 UIT.

Asimismo, se ha establecido que 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. Según (la Ley N° 30056, 2013)

Por lo tanto la ley 30056 las micro y pequeñas empresas ya no están clasificadas por el número de trabajadores si no por el total de ventas anuales en UIT, han sido excluidos el número de trabajadores, porque una pequeña o grande pueden tener igual o mas trabajadores.

En el estudio de investigación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías según los resultados obtenidos el número de trabajadores es de 6 a más con un 60% de la mayoría.

Importancia:

En la actualidad las MYPEs representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje éste que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas.

Según datos del Ministerio de Trabajo, las MYPEs brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 % del producto bruto interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú, su importancia se basa en que: Según datos del Ministerio de Trabajo, las MYPEs brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 % del producto bruto interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú, su importancia se basa en que:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.
- 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 Vázquez (2013).

Vázquez, nos habla que a la actualidad representan una vital importancia dentro de la actividad productiva de nuestro país, tales como la más importante genera empleo a millones de personas.

En Nuevo Chimbote las microempresas privadas son las que generan más empleo.

Por otro lado para Vega, dice que Las micro y pequeñas empresas (MYPE) en el Perú, es importante porque son un componente muy importante del motor de nuestra economía. A nivel nacional, brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del producto bruto interno (PBI). Es indudable que abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre las más importantes cabe mencionar su

contribución a la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país. Según Vega Villalobos (2011).

Por otro lado Vegas, nos habla que es un motor económico a nivel nacional.

Ventajas y desventajas:

Las ventajas y desventajas de las micro y pequeñas empresas son:

Ventajas:

- Su creación y su liquidación son sencillas.
- El control y administración del negocio dependen única y exclusivamente de la persona natural.
- Las normas regulatorias a las que se encuentra sometida son mínimas.

Con respecto a su creación es sencilla ya que cualquier persona puede constituir su empresa.

En base a su administración del negocio, no es necesario contratar a terceros ya que el propio dueño al principio puede administrar.

Con lo que respecta las normas legales por ser una micro y pequeña empresa, hay ciertas normas que lo favorecen así como estar en el régimen especial.

Desventajas:

- La responsabilidad es ilimitada, lo que quiere decir que si existen obligaciones pendientes, responde la persona natural con todo su patrimonio.
- Cualquier impedimento de la persona natural afecta directamente al negocio, y puede incluso interrumpir sus operaciones. Según Aspilcueta (2012)

Si el gerente general de las micro y pequeña empresa esta afectado en el sistema financiero o crediticio negativo esto afecta ala micro empresa ya que dificultaría para otorgar créditos por los bancos.

Tipos de las Micro y Pequeñas Empresas

Según Perú, M. (2015), a la actualidad las MYPES se pueden clasificar en 3 grupos, las cuales cada uno de ellas son características definidas:

MYPE de Subsistencia: Las MYPES de subsistencia son las unidades económicas que no poseen capacidad de generar utilidades, en detrimento de su capital, dedicándose a actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o que deben ejecutar dicha transformación con tecnología artesanal. Estas empresas disponen de un “flujo de caja vital”, pero no impactan de manera significativa en la generación de empleo debidamente remunerado.

Las mypes de subsistencia son empresas familiares creadas con la finalidad de mantener el capital financiero y estas no generan ninguna rentabilidad ya sea por falta de implementación de las herramientas de gestión de calidad o por descuido.

MYPE de Acumulación: Las MYPE de acumulación, poseen la capacidad de generar utilidades para conservar su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa, tienen mayor cantidad de activos y se evidencia una mayor capacidad de generación de empleo remunerado.

Las micro y pequeñas empresas de acumulación son aquellas que son creadas para generar rentabilidad y a la vez otorga más puestos de trabajo.

MYPE de Emprendimiento: Los nuevos emprendimientos se entienden como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir, como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos. Se enfatiza el hecho que los emprendimientos se orientan hacia la innovación, creatividad y transformación hacia una situación económica saludable y más deseable ya sea para iniciar un negocio o como para mejorar y hacer más competitivas las empresas.

Estas mypes son creadas con la finalidad de crecer y su objetivo es mayor a las demás, tiene un mente innovadora, creatividad, y lo que esperan es abarcar en el mercado.

Objetivos

Para Valda (2012), los objetivos son resultados que una empresa pretende alcanzar, o situaciones hacia donde ésta pretende llegar. Establecer objetivos es esencial para el éxito de una empresa, éstos establecen un curso a seguir y sirven como fuente de motivación para todos los miembros de la empresa. Otras de las razones para establecer objetivos son:

- Permiten enfocar esfuerzos hacia una misma dirección.
- Sirven de guía para la formulación de estrategias.
- Sirven de guía para la asignación de recursos.
- Sirven de base para la realización de tareas o actividades.
- Permiten evaluar resultados, al comparar los resultados obtenidos con los
- Objetivos propuestos y, de ese modo, medir la eficacia o productividad de la empresa, de cada área, de cada grupo o de cada trabajador.
- Generan coordinación, organización y control.
- Generan participación, compromiso y motivación; y al alcanzarlos, generan un grado de satisfacción.
- Revelan prioridades.
- Producen sinergia.
- Disminuyen la incertidumbre.

Según el autor Valda menciona que los objetivos son alcanzables que toda empresa se propone, opino lo mismo que todo objetivo se traza con la finalidad de cumplirlo.

CAPACITACIÓN

Según Aguilar (2012). “La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”, sin duda una definición que cumple con diversos puntos a favor que los gerentes de recursos humanos tratamos de proyectar a los colaboradores y directores generales. El conocimiento es poder y la capacitación sin duda alguna es una inversión que le damos a la experiencia y capacidad que desarrollamos en la vida y sabremos la importancia que representa en un individuo.

Por otro lado Según Cebrian (2013), la capacitación constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos. Sin embargo, al principio puede resultar costosa y

demandante pero un plazo no muy largo los resultados se verán reflejados en el crecimiento y desarrollo del personal. Es importante resaltar que la capacitación conduce a una rentabilidad más alta, mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles, mejora la relación jefes-subordinados, se promueve la comunicación en toda la organización y se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.

Según el autor la capacitación es una de las mejores inversiones para las empresas, ya que personal capacitado rendirá mas para cumplir las metas empresariales.

Según Obregón, Díaz & Pérez (2008), identifica la Capacitación como el conjunto de acciones de preparación que desarrollan las entidades, dirigidas a mejorar las competencias, calificaciones y recalificaciones para cumplir con calidad las funciones del puesto de trabajo y alcanzar los máximos resultados productivos o de servicios. Desarrollo es el proceso continuo y simultáneo a la capacitación, dirigido a 15 alcanzar multihabilidades, destrezas y valores en los trabajadores, que les permiten desempeñar puestos de perfil amplio, con las competencias para un desempeño satisfactorio.

Para el autor capacitación es el conjunto de parámetros que las empresas emplean ante las competencias.

Importancia de la capacitación:

Por otro lado Escandón (2010) afirma que es tan importante mantener al personal y a los mismos emprendedores capacitados, de manera que puedan apoyarse en ello como ventaja competitiva sobre su competencia. No se trata de tomar todos los cursos existentes o contratar especialistas en todas las áreas, sino de definir específicamente las áreas y los temas en que se requiere actualizar, mejorar o implementar.

Según Caicedo Bustamante, V. (2013), la capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Mejora los niveles de desempeño y es considerada como un factor de competitividad en el mercado actual. *Capacitar al personal es una ventaja para la empresa para poder crecer en el mercado de la competencia.*

Objetivos de la capacitación:

Según Martínez (2009) el objetivo general de la capacitación es lograr la adaptación de personal para el ejercicio de determinada función o ejecución de una tarea específica, en una organización.

Entre los objetivos principales de la Capacitación se encuentran los siguientes:

- Incrementar la productividad
- Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo
- Facilitar la supervisión del personal
- Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para el eficiente desempeño del trabajador.
- Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.
- Lograr que se perfeccionen los ejecutivos y empleados en el desempeño de sus puestos tanto actuales como futuros.
- Mantener a los ejecutivos y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología.
- Lograr cambios en el comportamiento del empleado con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa, logrando condiciones de trabajo más satisfactorias.

Para el autor su mayor objetivo es lograr una perfección en sus trabajadores, desarrollando responsabilidad para así poder lograr una Buena productividad de la empresa.

Por otro lado Según George & Bohlander & Scott Snell (2008), los análisis organizacionales, de tareas y de personas, los gerentes tendrán una imagen más completa de las necesidades de capacitación .con base en esta información, podrán establecer de manera más formal los resultados que desean obtener de la capacitación, poniendo por escrito los objetivos de instrucción. Por lo general, los objetivos de capacitación, describen las habilidades o los conocimientos por adquirir, las actitudes que se deben modificar o

ambos. *Para el autor la capacitación es una estrategia organizada para todos los dueños de las micro y pequeñas empresas para poder competir.*

Tipos de capacitación:

Según Cruz (2013), nos muestra tres tipos de capacitaciones:

Capacitación para el trabajo. Dirigida al empleado que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa.

En este caso busca a la persona correcta para brindar el entrenamiento, designa a alguien que ya conozca las funciones, no sirve de nada si envías a una persona de recursos humanos sin relación con el área, y es peor dejar que la persona aprende por sí misma, perderá tiempo y distraerá a sus compañeros.

Este tipo de entrenamiento se divide en Capacitación de preingreso, que se lleva a cabo con fines de selección para encontrar nuevo personal; y de Inducción en este caso se busca que el candidato se integre a su puesto, su grupo de trabajo, su jefe y a la empresa en general. *Tal como lo menciona la capacitación para el trabajo ayuda al empleador a poder desempeñar un buen trabajo en cualquier área asignada. .*

Capacitación promocional. A través de ella se da la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico. Esta puede ser la mejor manera de detectar el talento y encontrar a la persona adecuada para ser promovida. No te dejes guiar sólo por la cadena de puestos, da la oportunidad de competir por el trabajo, pero hazlo con todas las reglas claras para que no se presenten problemas posteriores. *Esta capacitación otorga al personal la oportunidad de alcanzar puestos mayores dentro de su área de trabajo*

Capacitación en el trabajo. Encaminada a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Ya sea que aprendan habilidades en el terreno físico o intelectual tienes que buscar las áreas de oportunidad, permite que los empleados den retroalimentación sobre cómo pueden trabajar mejor y de ser necesario cambia los procesos.

De acuerdo a las áreas que buscas mejorar es que debes aplicar algunas de las opciones anteriores, pero en cualquiera de los casos se tiene que poner el foco en el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo.

Un error que algunos empresarios cometen en ese sentido es considerar que si brindan capacitación un empleado buscará nuevas oportunidades por lo que resultaría en un gasto y no en una inversión, por ello la capacitación debe ir de la mano de un plan de carrera, los empleados deben saber que si buscas hacerlos crecer es con la visión de tener una mejor empresa en la cual puedan desarrollarse profesionalmente.

Reflexiona además que la capacitación te traerá beneficios como la prevención de riesgos de trabajo, producción de actitudes más positiva, mayor rentabilidad de la empresa, desarrollo de la moral del personal, mejora en el desempeño, una mejor imagen, facilita la solución de controversias e incrementa la productividad y calidad del trabajo.

Para el autor Cruz A., la capacitación es muy importante para los trabajadores ya que permitirá tener una mejor visión del puesto del trabajo y a donde quieren llegar, si un personal no este bien capacitado no puede atraer nuevos clientes.

Funciones de las capacitaciones:

Yllescas (2012) dice que la capacitación cumple con las funciones siguientes:

- Proporcionar habilidades profesionales no aprendidas o no enseñadas durante la educación profesional.
- Mantener el conocimiento básico profesional.
- Modernizar las habilidades profesionales básicas.
- Prepararse para los cambios.

Para el autor la funciones nos proporciona habilidad; conocimiento y preparación profesionalmente.

Proceso de Capacitación:

Están divididas en 6 pasos a fin de tener programas de capacitaciones eficaces.

- Primer paso: detección de necesidades
- Segundo paso: clasificación y jerarquización de las necesidades de capacitación
- Tercer paso: definición de objetivos
- Cuarto paso: elaboración del programa
- Quinto paso: ejecución
- Sexto paso: evaluación de resultados

Estos seis pasos son fundamentales para poder realizar una excelente capacitación bien estructurada y ejecutada.

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.

Para el autor en hoy en día, tener a un personal altamente capacitado en las MYPES, de nuestra ciudad permite crecer en la empresa dentro del Mercado.

2.3 Marco Conceptual

En Nuevo Chimbote, las Mypes dedicadas al rubro de pollerías, han venido esparciéndose de manera rápida ya que existía un mercado que a un no se superaba su expectativas, hoy en día las pollerías te ofrecen promociones las cuales las hacen más competitivas, la creación de estas empresas son para generar ganancias.

En las pollerías de Nuevo Chimbote, te ofrecen cuatro opciones de consumo las cuales la vamos a explicar a continuación:

- Un pollo a la brasa
- Medio pollo a la brasa
- Un cuarto de pollo a la brasa
- Un octavo de pollo a la brasa

En cada porción van: el pollo a la brasa, las papas fritas, las ensaladas, las cremas (de acuerdo a la cantidad).

Las Micro y Pequeñas Empresas de Pollerías ubicadas en la Av. Pacífico y Ampliaciones del Distrito de Nuevo Chimbote, están siendo dirigidos por sus mismos dueños quienes son las personas que decidieron poner en marcha una idea de negocio.

En donde los Administradores son los mismos dueños que se dedican a ver el manejo de su negocio y se preocupa capacitar a su personal, para así captar más clientes en el mercado y su negocio surja y sea uno de los más prestigiosos de Nuevo Chimbote.

La Capacitación consiste en una seria de actividades planeadas y basada en las necesidades de las Micro y Pequeñas Empresas que se orientan hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados que les permiten desarrollar sus actividades de manera eficiente.

III. HIPÓTESIS

En la investigación “caracterización de la Capacitación en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios Rubro Pollería en la Av. Pacífico y Ampliación del Distrito de Nuevo Chimbote, año 2015”, no se plantea hipótesis por ser una investigación de nivel descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – descriptivo.

M ----- O

Dónde:

M = Muestra conformada por las MYPES encuestadas.

O = Observación de la variable: capacitación.

No experimental: Porque se realizó conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

Transversal: Porque se realizó en un tiempo determinado.

Descriptivo, porque sólo se describió las partes más relevantes de las variables en estudio.

4.2. Población y muestra (Ver anexo 01)

- **Población:** La población de esta investigación estuvo conformada por 13 Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios Rubro Pollería en la Av. Pacífico y Ampliación, del Distrito Nuevo Chimbote, 2015
- **Muestra:** La muestra estuvo conformada por 13 de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios Rubro Pollería en la Av. Pacífico y Ampliación, del Distrito Nuevo Chimbote, 2015, la misma que representa el 100% de la población en estudio.

4.3. Definición y Operación:

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de los representantes de las MYPES	Persona natural o jurídica que representa y asume la responsabilidad de una empresa.	Edad	<ul style="list-style-type: none"> • De 18 a 30 • De 31 a 50 • De 51 años o más 	Razón
		Género	<ul style="list-style-type: none"> • Masculino • Femenino 	Nominal
		Nivel de instrucción	<ul style="list-style-type: none"> • Sin instrucción • Nivel Primaria • Nivel Secundaria • Nivel Técnicos • Nivel Superior 	Ordinal
		Cuál es el cargo que desempeña en la Micro y Pequeña Empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Dueño • Administrador • Gerente 	Nominal
		Tiempo que desempeña en el cargo	<ul style="list-style-type: none"> • 1 - 3 • 4 – 6 • 7 a mas 	Nominal

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de las MYPE	MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	Cuantos años tiene la MYPE	<ul style="list-style-type: none"> • 0 a 1 años • 2 a 5 años 	Razón
		Formalidad de la MYPE	<ul style="list-style-type: none"> • Formal • Informal 	Nominal
		Condición laboral de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Permanente • Eventual 	Nominal
		Nº Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • De 1 a 5 • De 6 a 10 • De 11 a más 	Razón
		Motivo de Formación de la MYPE	<ul style="list-style-type: none"> • Obtener ganancias • Subsistencia (sobre vivencia) 	Nominal

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Capacitación en las MYPES	La capacitación son conocimientos teóricos y prácticos que incrementan el desempeño de las actividades de un Colaborador dentro de una organización.	Conoces el termino capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	Nominal
		Recibió usted algún tipo de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Sí • No 	Nominal
		Considera Ud. que la capacitación es:	<ul style="list-style-type: none"> • Inversión • Gasto 	Nominal
		Ha capacitado a su personal	<ul style="list-style-type: none"> • Sí • No 	Nominal
		Qué tipo de capacitación a recibido su personal	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Marketing • Gastronomía • Arqueo de caja • Etiqueta social 	Nominal
		Considera de que la capacitación es a incrementado la eficiencia del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Sí • No 	Nominal
		La capacitación aumento las ventas en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	Nominal
		La capacitación aumento el rendimiento en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos:

Se usó la técnica de la encuesta, la cual fue aplicada a los representantes de las MyPES, de acuerdo al sector que pertenece, los cuales respondieron responsablemente el cuestionario estructurado de 18 preguntas el cual fue utilizado como Instrumento.

4.5. Plan de Análisis

El análisis de los resultados fue descriptivo, en el cual se hizo uso del programa Excel, el cual permitió hacer las tabulaciones, tablas y figuras, luego de haber obtenido la información a través de los instrumentos utilizado.

4.6. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p>Problema central: ¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las MYPES del sector Servicios Rubro Pollería en la Avenida Pacifico y Ampliación, Distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2015</p>	<p>General: Determinar las principales características de la capacitación en las MYPES del sector Servicios Rubro Pollería en la Avenida Pacifico y Ampliación, Distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2015 Objetivos Específicos: Determinar las principales características en las MYPES sector Servicios Rubro Pollería en la Avenida Pacifico y Ampliación, Distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2015 Determinar las principales características de los dueños de las MYPES. Sector Servicios Rubro Pollería en la Avenida Pacifico y Ampliación, Distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2015 Determinar las principales características de la capacitación en las MYPES. sector Servicios Rubro Pollería en la Avenida Pacifico y Ampliación, Distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2015</p>	<p>C A P A C I T A C I Ó N</p>	<p>Se utilizó una población muestra de 13 MYPES del sector Servicios Rubro Pollería en la Avenida Pacifico y Ampliación, Distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2015 Para la realización del estudio</p>	<p>Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal- descriptivo- cuantitativa. Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones. Fue transversal por que el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado año 2015, donde se tuvo un inicio y un fin. Fue descriptivo porque sólo se describió las características más relevantes de las MYPE, representantes y la variable en estudio. Fue cuantitativa, porque tuvo una estructura con la cual se puedo medir, ya que se utilizaron instrumentos de evaluación.</p>	<p>Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario. Plan de análisis de los datos El análisis de los resultados fue descriptivo, en el cual se hizo uso del programa Excel, el cual permitió hacer las tabulaciones, tablas y figuras, luego de haber obtenido la información a través de los instrumentos utilizados.</p>

4.7 Principios éticos

En el presente estudio fue dirigido bajo los principios éticos de confiabilidad, confidencialidad, y respeto a la dignidad de la persona y a la propiedad intelectual, así mismo se reconoce que toda información utilizada en el presente trabajo ha sido para fines académicos exclusivamente.

Fue confiabilidad porque los datos son reales proporcionales por los mismos representantes de las micro y pequeñas empresas.

Fue confidencialidad por guardar estricta confidencialidad y reserva en la información en los reportes de operaciones de investigación y procesos que realice.

La dignidad como persona es un valor primordial de la persona, que no debe ser manchado o vulnerada por ningún motivo para lograr un estudio confiable bajo estos principios

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 01: Características del representante de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios Rubro – Pollería en la Av. Pacífico y Ampliación del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015

Datos generales	Numero de Mypes	Porcentajes
Edad (años)		
18 – 30	5	39,0
31 – 50	6	46,0
51 – mas	2	15,0
Total	13	100,0
Sexo		
Femenino	5	38,0
Masculino	8	62,0
Total	13	100,0
Grado de Instrucción		
Sin Instrucción	1	8,0
Primaria	1	8,0
Secundaria	2	15,0
Superior Técnica	3	23,0
Superior Universitaria	6	46,0
Total	13	100,0
Cargo		
Dueño	4	31,0
Administrador	5	38,0
Gerente	4	31,0
Total	13	100,0
Tiempo que desempeña el cargo		
1 – 3	6	46,0
4 – 6	4	31,0
7 – mas	3	23,0
Total	13	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio Rubro Pollerías de la Av. Pacífico y Ampliación de Nuevo Chimbote, 2015.

Tabla 02: Características de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio Rubro Pollerías de la Av. Pacífico y Ampliaciones de Nuevo Chimbote, 2015.

Datos de la Mypes	Numero de Mypes	Porcentajes
Hace cuantos años se dedica a esta actividad		
0 – 1	4	31,0
2 – 5	4	31,0
5 – mas	5	38,0
Total	13	100,0
Formalidad de la Micro y Pequeña Empresa		
Formal	10	77,0
Informal	3	23,0
Total	13	100,0
Condición Laboral de los Trabajadores		
Permanente	5	39,0
Eventual	8	61,0
Total	13	100,0
Número de trabajadores que laboran en su empresa		
1 – 5	4	31,0
6 – 10	9	69,0
11 – mas	0	0
Total	13	100,0
Motivos de Formación de la Micro y Pequeña Empresa		
Obtener Ganancia	13	100,0
Subsistencia	0	0,0
Total	13	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas Empresas del Sector Servicios Rubro pollerías de la Av. Pacífico y Ampliaciones de Nuevo Chimbote, 2015.

Tabla 03: Capacitación del representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio Rubro Pollerías de la Av. Pacífico y Ampliación de Nuevo Chimbote, 2015.

Capacitación	Numero de Mypes	Porcentajes
Conoce el termino Capacitación		
Si	12	92,0
No	1	8,0
Total	13	100,0
Recibió Ud. Algún tipo de Capacitación		
Si	10	77,0
No	3	23,0
Total	13	100,0
Considera Ud. Que la Capacitación		
Inversión	10	77,0
Gasto	3	23,0
Total	13	100,0
Ha Capacitado a su personal		
Si	10	69,0
No	3	31,0
Total	13	100,0
Qué tipo de Capacitación ha recibido su personal		
Atención al Cliente	4	31,0
Marketing	0	0
Gastronomía	2	15,0
Arqueo de Caja	2	15,0
Etiqueta Social	2	15,0
Ninguno	3	24,0
Total	13	100,0
Considera que la capacitación a incrementado la eficiencia del personal		
Si	10	77,0
No	3	23,0
Total	13	100,0

Continúa...

La Capacitación aumento las ventas en la empresa		
Si	10	77,0
No	3	23,0
Total	13	100,0

La Capacitación aumento en rendimiento en su empresa		
Si	10	77,0
No	3	23,0
Total	13	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio Rubro Pollerías de la Av. Pacífico y Ampliaciones de Nuevo Chimbote, 2015.

5.2. Análisis de los resultados:

Discusión:

Tabla 1: Respecto de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas:

El 46.0% de los representantes encuestados manifiesta tener entre 31 y 50 años de edad (Tabla 01). Estos resultados contrastan con lo encontrado por Huertas (2014) quien afirma que el 60% la edad oscilan entre los 36 a 45 años de edad, por otro lado Ramos (2013) encontró que entre 45 a 55 años de edad al igual que Beltran (2014) encontró que el 50,0% de 31 – 50 años de edad. El 56,3% de las Mypes encuestadas son informales y también Silva (2014) habla que. El 45% de los representantes tienen entre 18-30 años de edad y Contrasta con Ludeña (2013) quien encontró que la edad promedio de los encuestados en su investigación es entre la edad 36-64 años. Esto demuestra que actualmente los representantes en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Pollería de la avenida pacífico y ampliaciones de Nuevo Chimbote, están representados por mayores de 31 y 50 años de edad. Están siendo dirigidas por personas jóvenes adultas, esto se debe al aumento de nuevos emprendedores.

El 62.0% de los empresarios son de sexo femenino (Tabla 01). Estos resultados contrastan con lo encontrado por Huertas (2014) quien encontró que el 60,0 % representa al sexo femenino y contrasta con Ludeña (2013) quien encontró que el 71% son del sexo femenino por otro lado Silva (2014) habla que el 70% son de sexo femenino. De acuerdo

a mis resultados que las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro Pollerías de la avenida pacífico y ampliaciones de Nuevo Chimbote, están representados por el sexo femenino. Esto se debe que esta siendo dirigida por el sexo femenino, ya que tienen más orden y capacitación.

El 46.0% de los representantes tiene el grado de instrucción superior Universitaria (Tabla 01). Esto contrasta con los resultados de Gómez (2013), quien encontró que el 45.0% de los encuestados tienen superior universitaria completa y contrasta con Velásquez. (2012), en donde determina que los representantes con el 50.0% de los empresarios tienen estudios superiores técnicos. Esto demuestra que las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro Pollerías de la avenida pacífico y ampliaciones de Nuevo Chimbote, están representados por personas profesionales. Esto se debe que la mayoría de empresas están siendo administradas por personas de un nivel de instrucción superior.

El 38.0% de los representantes son administradores (Tabla 01). Esto contrasta con Gómez (2013), quien el 45% de los encuestados son administradores. Esto demuestra que a la actualidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Pollería de la avenida pacífico y ampliaciones de Nuevo Chimbote, están representados por Administradores.

El 46.0% de los representantes desempeñan el cargo de 1 – 3 años (Tabla 01). Esto demuestra que actualmente los representantes en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Pollería de la avenida pacífico y ampliaciones de Nuevo Chimbote, desempeñan el cargo de 1 – 3 años.

Tabla 2. Respecto a las Micro y Pequeñas Empresas:

El 38.0% de los representantes dijeron tener de 6 - más años de actividad de permanencia (Tabla 02) estos resultados contrastan con Ludeña (2013) quien encontró que el 34% de unidades empresariales en el sector que investigó tenía entre 11 a 30 años de antigüedad por otro lado Huertas (2014) quien encontró que el 80 % llevan de 3 a más de 5 años que han incursionado en el rubro de las pollerías y contrasta con Ramos (2013) que la antigüedad de las Mypes encuestadas es mayor a 3 años. Esto demuestra que actualmente los representantes en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Pollería de la avenida pacífico y ampliaciones de Nuevo Chimbote, tienen de 6 – más años de

actividad empresarial. Están mas años en el mercado compitiendo y generando utilidad en el crecimiento de la empresa.

El 77.0% de los representantes encuestados, manifiestan que son formales (Tabla 02). Estos resultados contrastan lo encontrado con Otero (2013) quien encontró que el 100% de las Micro y Pequeñas empresas son formales por otro lado Huertas (2014) quien encontró que el 100 % de las MYPES son formales. Esto demuestra que actualmente los representantes en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Pollería de la avenida pacífico y ampliaciones de Nuevo Chimbote, son formales. Las cuales son formales para que así pueden trabajar sin obstáculo alguno.

El 61.0% de los representantes encuestados, dijeron que los trabajadores son eventuales y el 38.46% son permanentes (Tabla 02). Esto demuestra que actualmente los representantes en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Pollería de la avenida pacífico y ampliaciones de Nuevo Chimbote, los trabajadores son eventuales.

El 69.0% de los representantes encuestados, dijeron que tienen de 6 – 10 trabajadores (Tabla 02). Estos resultados contrasta con Velásquez, (2012) quien encontró que el 93% poseen entre 1 a 5 trabajadores. Por otro lado Ramos (2013) quien encontró que un alto porcentaje de las Mypes encuestadas posee de 1 a 6 trabajadores. Esto demuestra que actualmente los representantes en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Pollería de la avenida pacífico y ampliaciones de Nuevo Chimbote, tienen más de 6 trabajadores. Esto demuestra que tener más trabajadores en su empresa va a brindar un mejor servicio.

El 100% de los representantes encuestados, manifestaron que las empresas en la que laboran se formaron con la finalidad de obtener ganancia (Tabla 02). Estos resultados contrastan con Huertas quien encontró que el 100 % ha sido creado para generar ganancias. Esto demuestra que actualmente los representantes en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Pollería de la avenida pacífica y ampliaciones de Nuevo Chimbote, se formaron con el fin de obtener ganancia. Su objetivo por el cual fueron creadas es para generar ganancia.

Tabla 3. Respecto a las Características de la capacitación:

El 92.0% de las Micro y Pequeñas Empresas encuestadas, conocen el termino capacitación (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente los representantes en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Pollería de la avenida pacífico y ampliaciones de Nuevo Chimbote, conocen el termino capacitación.

El 77.0% de las Micro y Pequeñas Empresas encuestadas, recibieron capacitación (Tabla 03). Estos resultados contrastan con Huertas (2014) quien encontró que el 80 % asegura que sí ha capacitado a su personal y Ramos (2013) encontró que el 62% han recibido una capacitación. Esto demuestra que actualmente los representantes en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Pollería de la avenida pacífico y ampliaciones de Nuevo Chimbote, son capacitados. De acuerdo al estudio las empresas brindan capacitación a su personal.

El 77.0% de las Micro y Pequeñas Empresas encuestadas, consideran que la capacitación es una inversión el otro 23.08 es gasto (Tabla 03). Estos resultados contrasta con Huertas (2014) quien encontró que el 80% de los empresarios consideran que la capacitación es una inversión, por otro lado Beltrán (2014) quien encontró que el 93,7% de Mypes encuestadas consideraron necesaria la capacitación en las empresas, Silva (2014) también habla que el 90% considera la capacitación como una inversión y contrasta con Otero (2013), quien encontró que el 70% de empresarios consideran que la capacitación es una inversión. Esto demuestra que actualmente los representantes en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Pollería de la avenida pacífico y ampliaciones de Nuevo Chimbote, consideran que la capacitación es una inversión que a futuro nos trae buenos beneficios.

El 69.0% de las Micro y Pequeñas Empresas encuestas, han capacitado a su personal (Tabla 03), estos resultados contrasta con Velásquez. (2012) quien encontró que 52% de sus trabajadores si se capacitan. Esto demuestra que actualmente los representantes en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Pollería de la avenida pacífico y ampliaciones de Nuevo Chimbote, si capacitan a su personal de trabajo.

El 31.0% de las Micro y Pequeñas Empresas encuestadas, han sido capacitados en atención al cliente (Tabla 03), estos resultados contrasta con Otero (2013) quien encontró que 60% se capacito en prestación de mejor servicio al cliente y por otro lado Velásquez. (2012) quien encontró que el 52.0% de sus trabajadores fueron capacitados, también Huertas (2013) encontró que 60 % ha sido capacitado en atención al cliente. Esto demuestra que actualmente los representantes en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Pollería de la avenida pacífico y ampliaciones de Nuevo Chimbote, capacitan al personal en atención al cliente.

El 77.0% de las Micro y Pequeñas Empresas encuestadas, consideran que la capacitación incrementando con la eficiencia de su personal (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente los representantes en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Pollería de la avenida pacífico y ampliaciones de Nuevo Chimbote, es por esta razón que los empresarios capacitan a su personal.

El 77.0% de las Micro y Pequeñas Empresas encuestadas, consideran que la capacitación aumento las ventas en su empresa (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente los representantes en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Pollería de la avenida pacífico y ampliaciones de Nuevo Chimbote, consideran que capacitar a su personal aumenta las ventas en su empresa.

El 77.0% de las Micro y Pequeñas Empresas encuestadas, consideran que la capacitación aumento el rendimiento de la empresa (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente los representantes en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Pollería de la avenida pacífico y ampliaciones de Nuevo Chimbote, que la capacitación aumento el rendimiento de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

A partir de la investigación realizada se a podido identificar que respecto a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresa de sector servicio rubro pollerías, tienen una edad entre 31 – 50 años están representadas por el sexo femenino lo cual están siendo dirigidas por personas que tienen instrucción superior, estableciendo que son administradores y desempeñan de entre 1 – 3 años su cargo.

La mayoría de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pollerías, tienen de entre 6 - más años se dedican a esta actividad la mayoría de estas empresa son formales, la condición de los trabajadores es eventual lo cual el número es entres 6 – 10 trabajadores y su motivo de formación de la Micro y pequeñas empresas es obtener ganancia.

Por último se puede concluir que la capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas de sector servicio rubro pollería, conocen el termino capacitación lo cual han recibo capacitación también consideran que la capacitación es una inversión por lo cual han capacitado a su personal en atención al cliente, considerando que la capacitación a incrementado la eficiencia del personal en la mayoría aumento las ventas y a la vez con la capacitación aumento el rendimiento en la empresa, la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas encuestadas afirman que la capacitación al personal es un mejora para la Pollería.

VII. RECOMENDACIONES

Con respecto a las micro y pequeñas empresas del sector de la Av. Pacífico y ampliaciones, deben usar una nueva tecnología en cuanto a la capacitación, para que su negocio sea competitivo en su rubro. Del mismo modo se sugiere contratar personal eficiente previa selección para el buen manejo en cada área de trabajo y así optimizar los recursos, para ahorrar tiempo y esfuerzo

Brindar capacitación continua con los trabajadores para que así tengan un buen trato con los clientes y brinden un buen servicio, donde con esta característica ayude a las micro y pequeñas empresas a lograr una mayor eficiencia y mejora en su empresa.

Realizar reuniones constantes con los trabajadores para así se pueda evaluar que tan capacitados están en cada área de trabajo.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, (2012). *En el libro Capacitación y Desarrollo de personal.*

Arias, M. (2013) 16 datos interesantes de las pymes de EEUU. Extraído el año 2013 de:
<http://emprenderagolpes.com/16-datos-interesantes-de-las-pymes-de-eeuu-ivlp/>

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

Banco de desarrollo de América Latina, (2013). Capacitación para mejorar las sostenibilidad de las PyME. Extraído el 27 de Noviembre 2014, de
<http://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2013/03/capacitaci%C3%B3n-para-mejorar-las-sostenibilidad-de-las-pymes/?parent=14131>

Bautista, A. (2013) Revista colombiana de contabilidad vol i nro. 1. Recuperado el 12 de diciembre del 2013 de
http://issuu.com/publicidadpac/docs/revista_colombiana_de_contabilidad_

Beltran.O. (2014). “Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las mypes del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014.

Caicedo Bustamante, V. (2013) Talento y confiabilidad humana. Gestión por competencias. Recuperado de: <http://www.slideshare.net/preppie83/proceso-de-capacitación-y-desarrollo>

Cruz.A.(2013).Tipos de capacitación. Recuperado el 06 de noviembre, 2016 de:
<http://www.pymempresario.com/2013/07/tipos-de-capacitacion-cual-debes-aplicar/>

Gomez.F. (2013).caracterización de capacitación y servicio al cliente de las mype, rubro restaurantes de la ciudad de chulucanas, año 2013.

Huertas (2014), En su investigación titulada: Caracterización De La Capacitación En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio- Rubro Pollerías De La Ciudad De Sullana, Año 2014”

- Ley 28015. (2003). Definición de Micro y pequeñas empresas. [Citada 2014 Mar. 22]. Recuperado en: http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislación/LEY_28015.pdf
- Ley 30056. (2013). Medidas para el impulso al desarrollo productivo y el crecimiento empresarial.[Citada 2014 Oct. 22]. Recuperado en: <http://www4.congreso.gob.pe/ntley/Imágenes/Leyes/30056.pdf>
- Ludeña, L. (2013). Caracterización del financiamiento y la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de ropa del centro comercial Los Ferroles, Chimbote, año 2011. Extraído el 12 de diciembre del 2013 de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034240>
- Muga Naredo, J. (2012). Inversión en Capital Humano. Obtenido de: http://www.korsus.com.mx/directorio/articulos08/08abr_inversion.html
- Otero M. (2012-2013). “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro bodegas del distrito de comas provincia de lima-período2012-2013”.
- PERÚ, M. (13 de mayo de 2015). Micro y Pequeñas Empresas. Recuperado de <http://www.mypes.biz/>.
- Ramos (2013), en su investigación titulada: “Caracterización Del Financiamiento, La Capacitación Y La Rentabilidad De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio Rubro-Pollerías Del Distrito De Carabayllo, Provincia De Lima, Departamento De Lima Periodo 2012 - 2013”
- 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>
- Silva. F (2014) “caracterización de la Capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio – Rubro Venta de Ropa para Damas del Distrito de Chimbote, año 2014”
- Valda J. (2012).*Los objetivos de una empresa*. Recuperado el 25 de noviembre, 2015, de [:http://www.grandespymes.com.ar/2012/05/06/los-objetivos-de-una-empresa/](http://www.grandespymes.com.ar/2012/05/06/los-objetivos-de-una-empresa/)

- Vasquez.J. (2013).Importancia de las mypes. Recuperado el 20 de noviembre, 2015, de:<http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>.
- Vega Villalobos, O. (2011). Monografías de las PYMEs. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Yamakawa, P.; Del Castillo, C.; Baldeón, J.; Espinoza, L.; Granda, J.; Vega, L. (2010). Modelo tecnológico de integración de servicios para la MYPE peruana. [En línea].URL Disponible en:
[http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2010/10/20/libro mype 1.pdf](http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2010/10/20/libro_mype_1.pdf)
- Yllescas, j. (2012) Objetivos y funciones de la capacitación. Grupo: 2601, recuperado de:
es.slideshare.net/yezkas-yeye/objetivos-y-funciones-de-lacapacitacion

ANEXOS

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	5	6	7	8
Elaboración del proyecto de investigación.	X							
Presentación y aprobación del proyecto de investigación		x						
Revisión del trabajo de campo.			x					
Elaboración del informe de tesis.				x				
Revisión y corrección del informe de tesis.					x	x		
Aprobación del Informe de Tesis.							x	
Preparación de la sustentación de la tesis.								x

Presupuesto

RUBROS	CANTIDAD	COSTO UNITARO S/.	COSTO TOTAL S/.
Bienes de consumo:			
Lapicero	02 unid.	1.00	5.00
USB	01 unid.	35.00	45.00
Papel bond de 80 gramos	250 unid.	0.10	10.00
Papel bond de 60 gramos	½ millar	0.10	5.00
Cuadernillo	01 unid.	3.00	5.00
TOTAL BIENES DE CONSUMO			70.00
Servicios:			
Pasajes	--	--	350.00
Impresiones	500 unid.	0.20	100.00
Copias	10 unid.	0.10	10.00
Curso de Titulación	unid		2200.00
TOTAL SERVICIOS			2660.00
TOTAL BIENES DE CONSUMO Y SERVICIOS			2730.00

FINANCIAMIENTO: Autofinanciado por el estudiante.

Cuadro de Sondeo

CUADRO DE SONDEO		
N°	Razón Social	Dirección
1	Pollería “La Granja Linda”	3 de Octubre
2	Pollería “Napos”	Urb. Buenos aires Mz L2-Lt 19
3	Pollería “La Granja Linda” II	Av. Pacifico 434
4	Pollería “El Gitano”	Av. Pacifico
5	Pollería “Riki’S”	<u>Av. Pacifico Mz. L2 primer piso -</u>
6	Pollería “Alfa Mas”	Buenos Av. Pacifico
7	Pollería “Chicken Gold”	Av. Pacífico Mz D´ Lote 4 - 2do Piso –
8	Pollería “La casa del abuelo”	Av. Pacifico
9	Pollería “Kikiriki”	Av. Pacifico 12 – 55
10	Parrillas el Uruguayo	Av. Pacifico I- 10
11	Tiofila Remigio	Av. Pacifico – Ampliación (Los cedros)
12	Valentina Lopez Peña	Av. Pacifico – Ampliación (San Luis)
13	Maria Perez	Av. Pacifico – Ampliación (Los Olivos)

Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de las MYPE del ámbito de estudio.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado **“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS RUBRO - POLLERÍA EN LA AVENIDA PACIFICO Y AMPLIACIÓN, DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, AÑO 2015”**

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

Encuestador (a):..... Fecha:/...../.....

I. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS:

1 Edad

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

2 Sexo

- a) Masculino b) Femenino

3 Grado de instrucción

- a) Sin instrucción b) Primaria c) Secundaria d) Superior universitaria
e) Superior no Universitaria

4 Cual es el cargo que desempeña en la Micro y Pequeña Empresa

- a) Dueño b) Administrador c) Gerente

5 Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 1 a 3 b) 4 a 6 c) 7 a más

II PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS:

6 ¿Hace cuantos años se dedica a esta actividad empresarial?

- a) 0 – 1 año b) 2 – 5 años c) 6 años – más años

7 Formalidad de la MYPE

Figuras

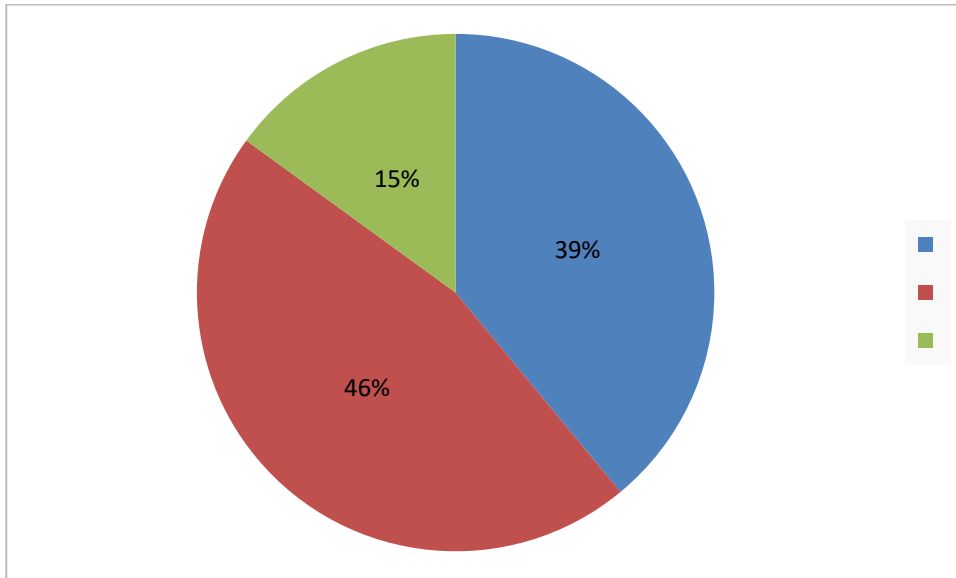
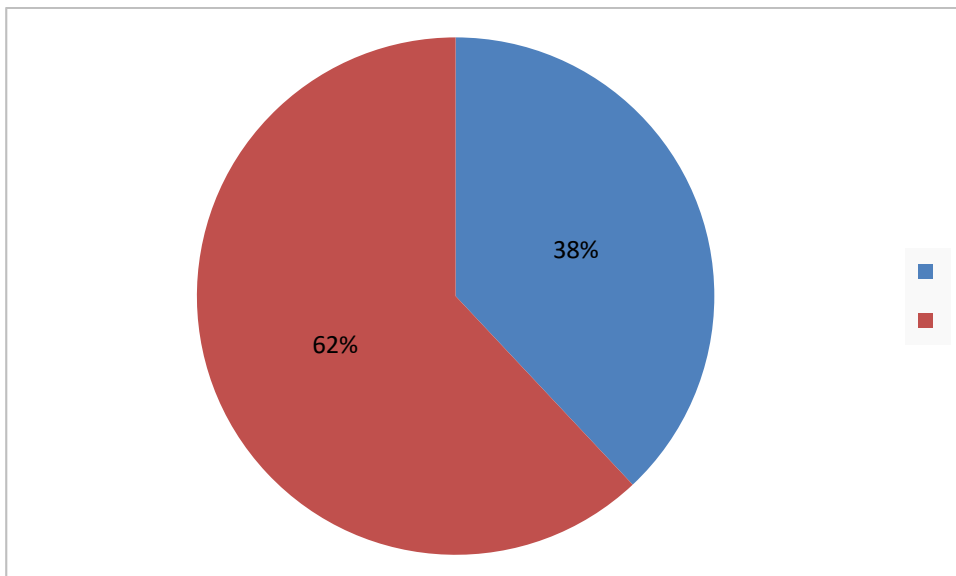


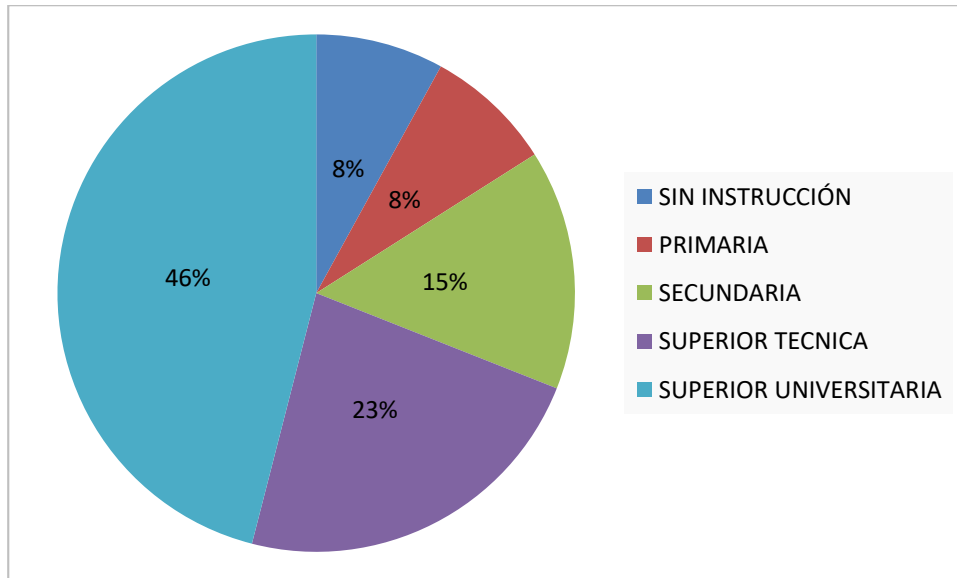
Figura: 01
Edad

Fuente: Tabla 1



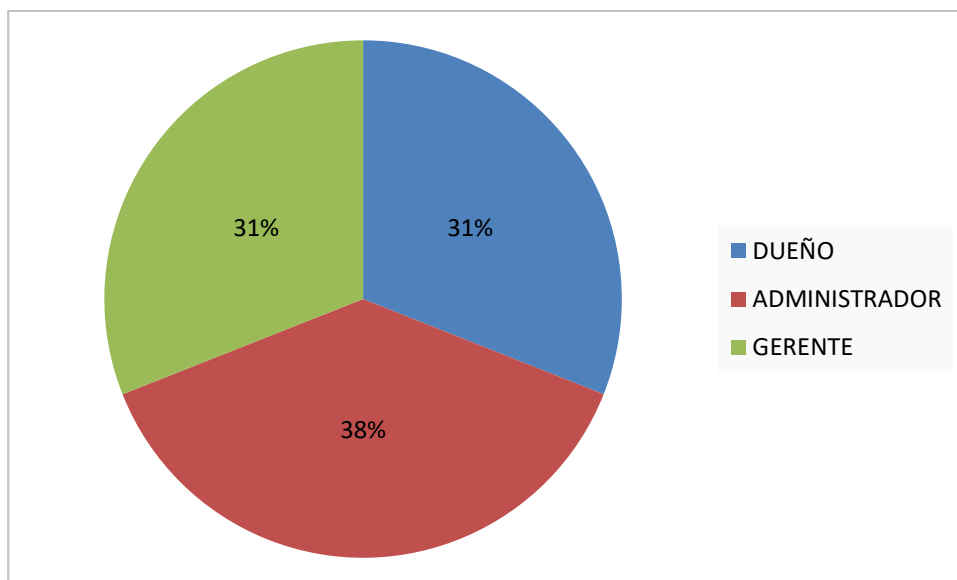
Figura; 02 – Sexo

Fuente: Tabla 1



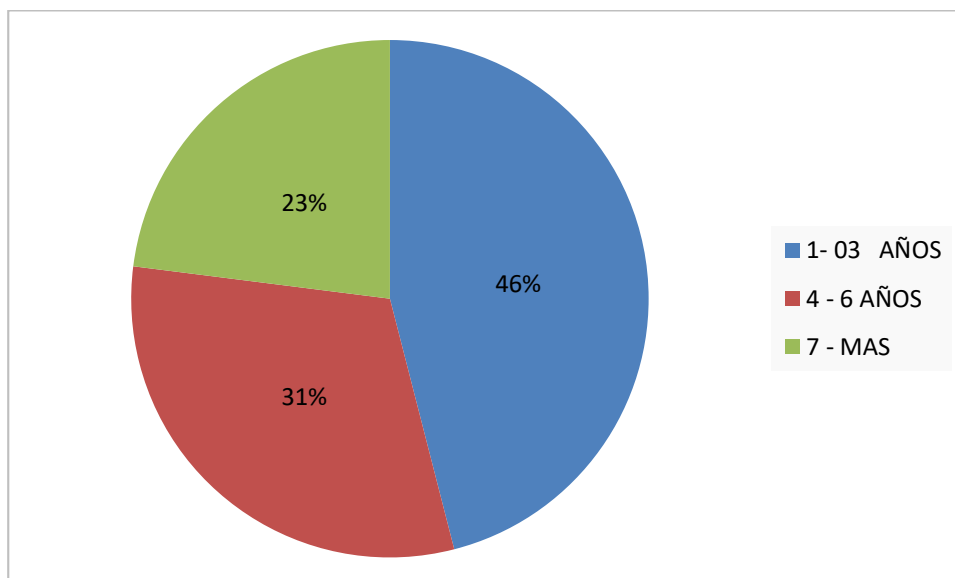
Figura; 03 – Grado de Instrucción

Fuente: Tabla 1



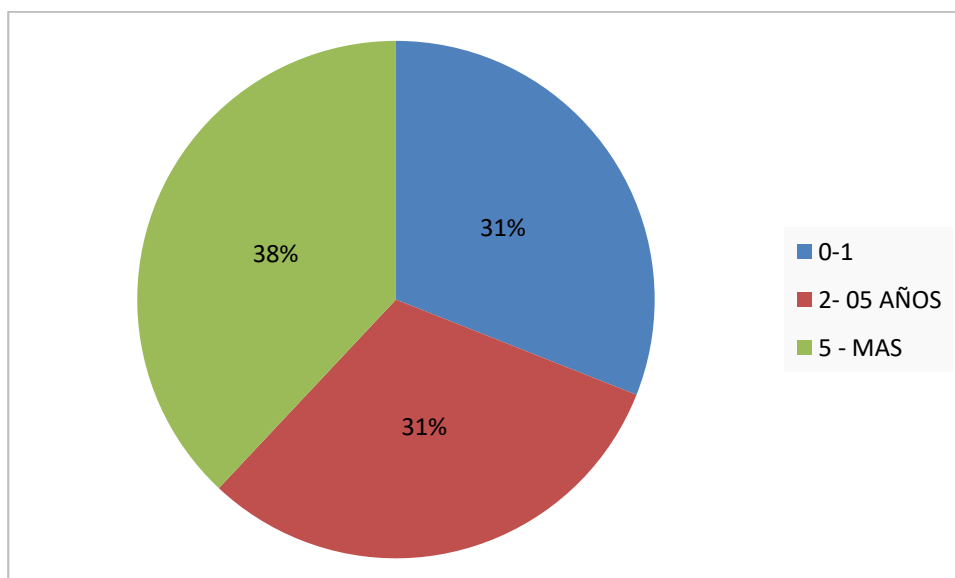
Figura; 04 – Cargo que Desempeña

Fuente: Tabla 1



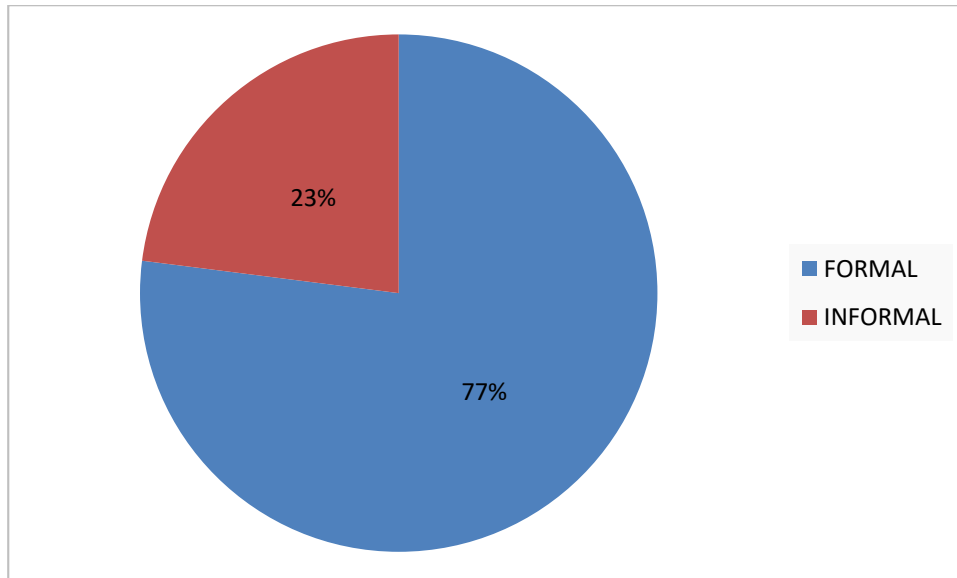
Figura; 05 – Tiempo que desempeña el cargo

Fuente: Tabla 1



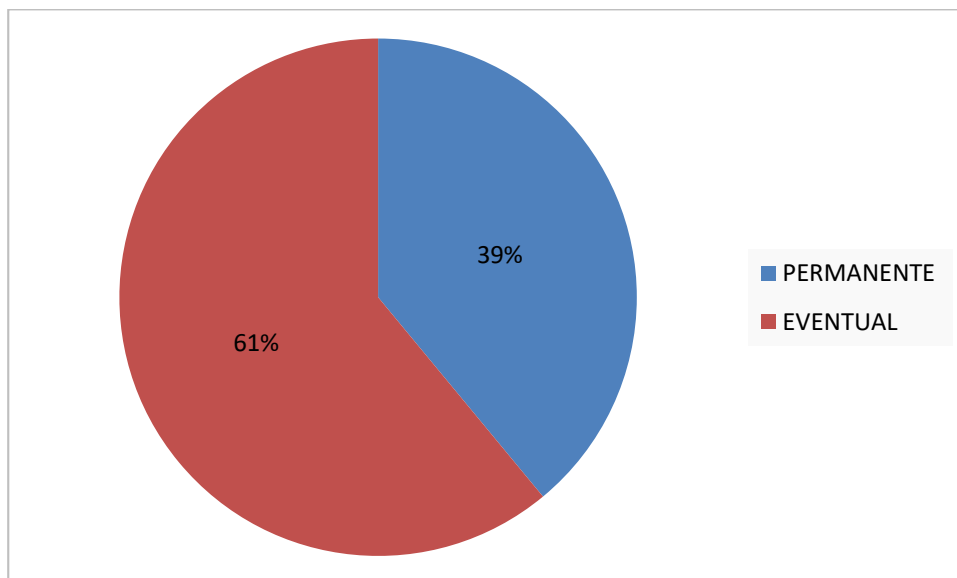
Figura; 06– Hace cuantos años se dedica esta actividad

Fuente: Tabla 2



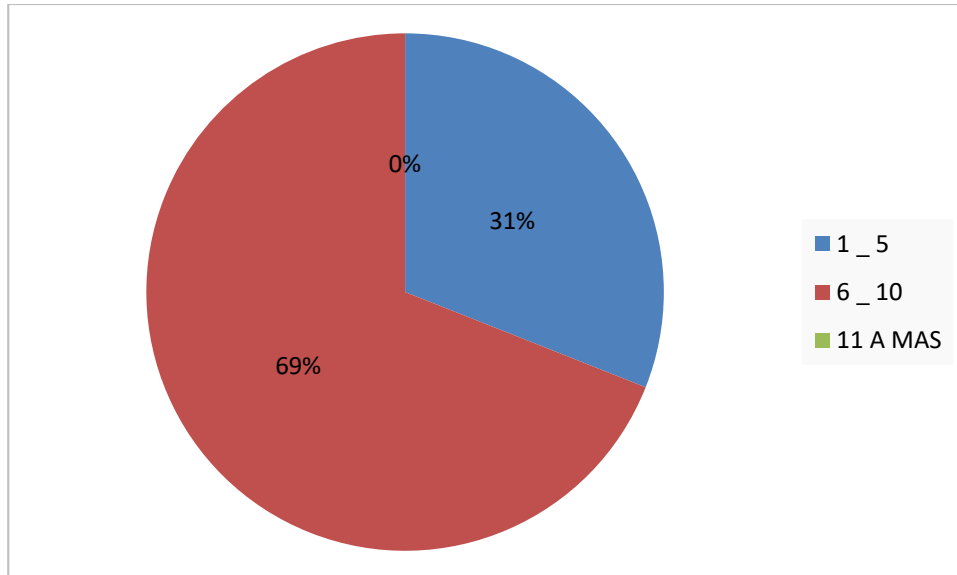
Figura; 07– Formalidad de la empresa

Fuente: Tabla 2



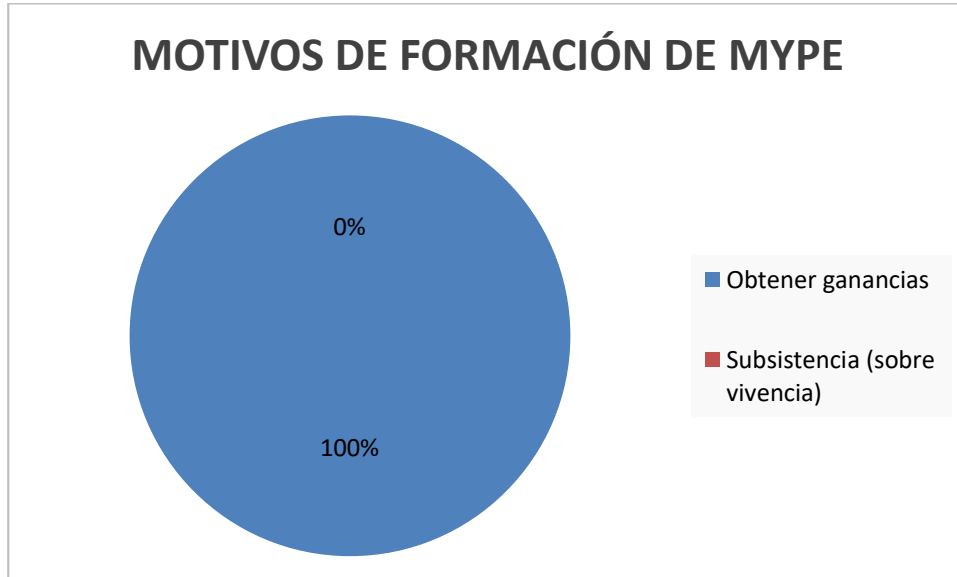
Figura; 08– Condición laboral de los trabajadores

Fuente: Tabla 2



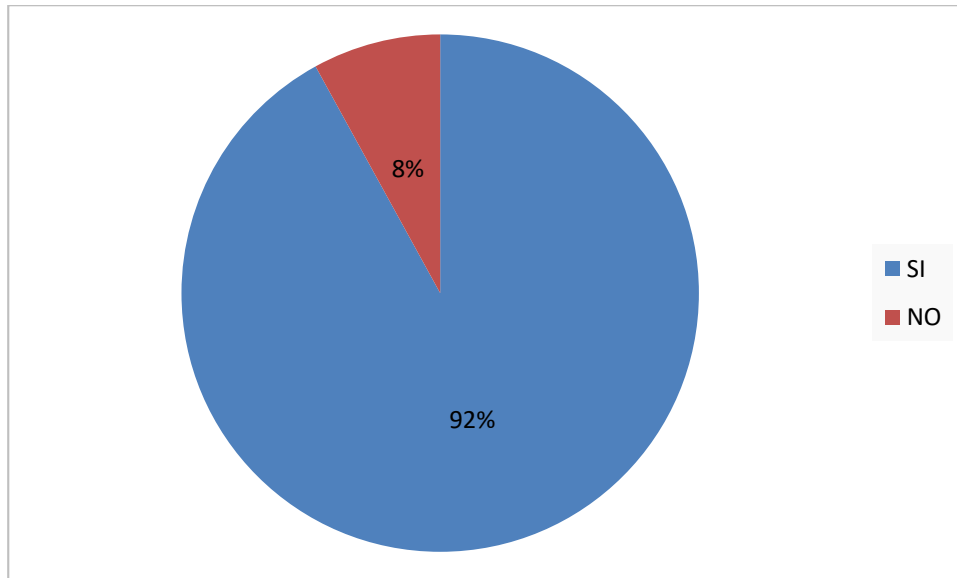
Figura; 09– Número de Trabajadores que laboran en su empresa

Fuente: Tabla 2



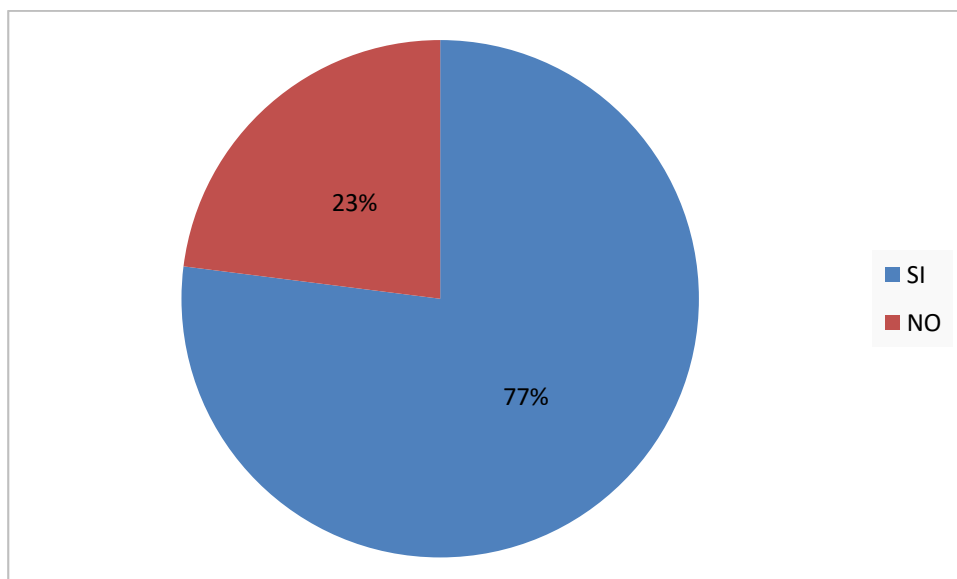
Figura; 10– Motivos de formación de la Micro y Pequeña Empresa

Fuente: Tabla 2



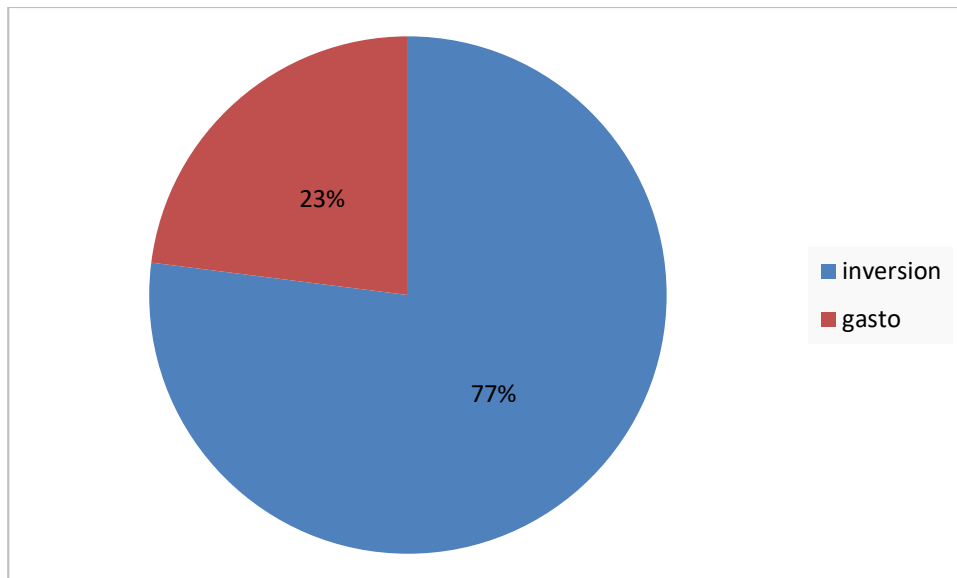
Figura; 11– Conoce el termino Capacitación

Fuente: Tabla N 3



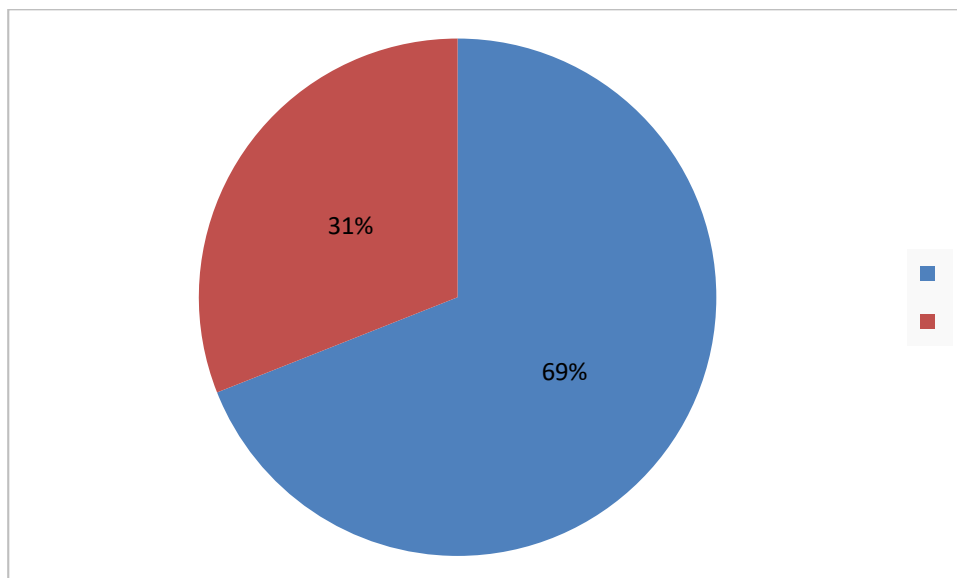
Figura; 12– Recibió Ud. algún tipo de Capacitación

Fuente: Tabla 3



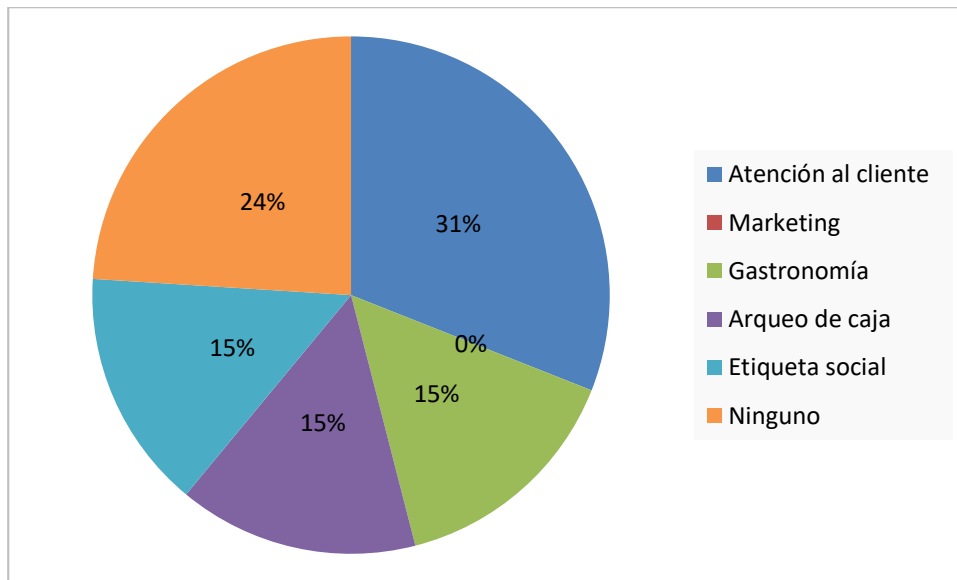
Figura; 13– Considera Ud. que la capacitación es una inversión o gasto

Fuente: Tabla 3



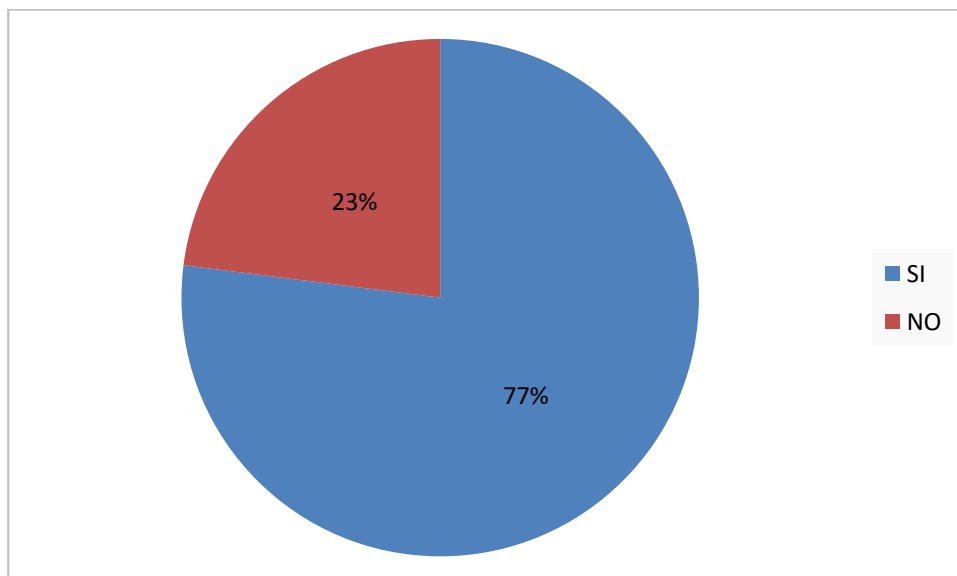
Figura; 14– Ha capacitado a su personal

Fuente: Tabla 3



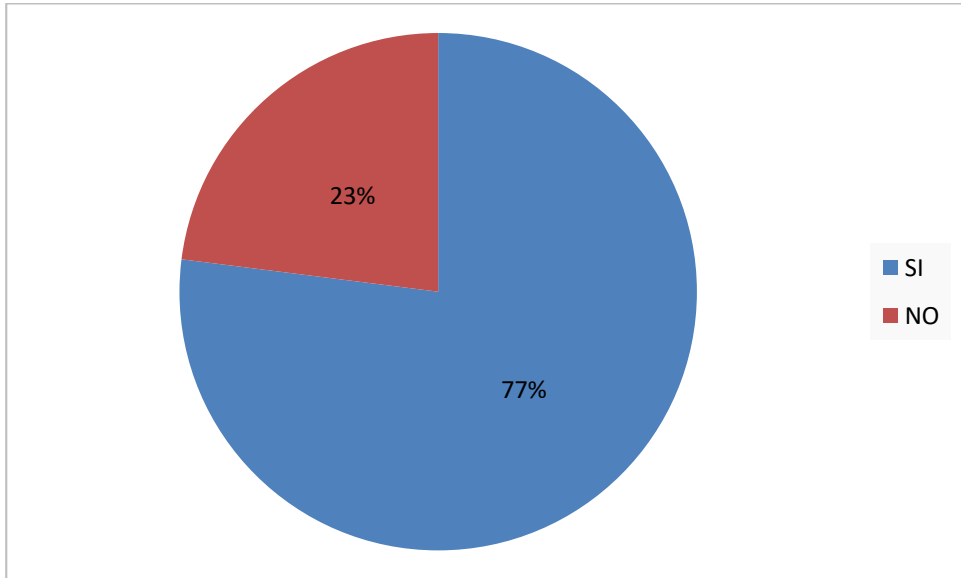
Figura; 15– Que tipo de capacitación a recibido su personal

Fuente: Tabla 3



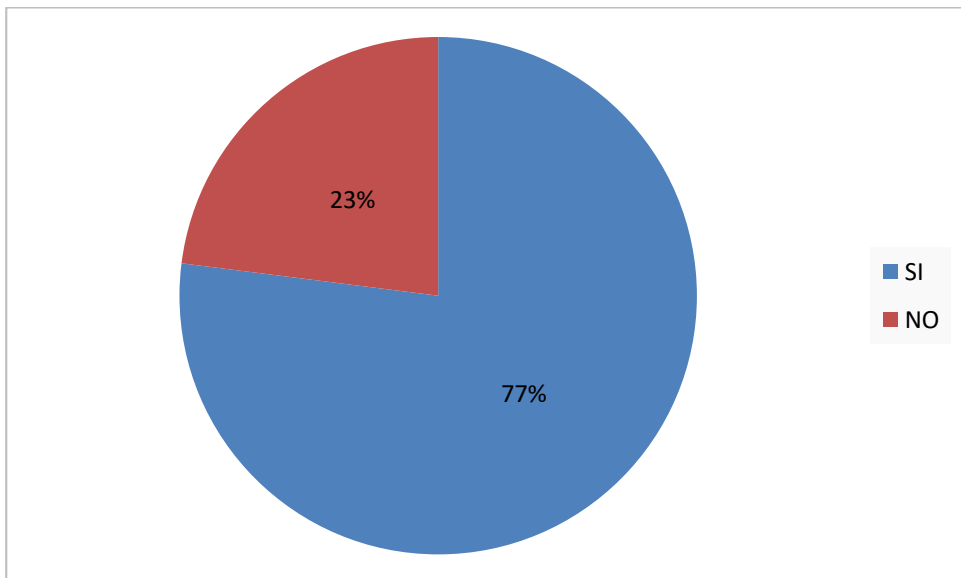
Figura; 16 Considera que la capacitación a incrementado la eficiencia del personal

Fuente: Tabla 3



Figura; 17– La capacitación aumento las ventas en la empresa

Fuente: Tabla 3



Figura; 18– La capacitación aumento el rendimiento en la empresa

Fuente: Tabla 3