



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CAPACITACIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTES TURÍSTICOS:
CASO RESTAURANT EL NIÑO DEL BARRIO MAGDALENA,
DISTRITO DE AYACUCHO, 2020**

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

AUTOR

BR. DE LA CRUZ QUISPE, HÉCTOR

ORCID: 0000-0002-8832-5197

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

**AYACUCHO – PERÚ
2020**

Equipo de Trabajo

AUTOR

BR. DE LA CRUZ QUISPE, HÉCTOR

ORCID: 0000-0002-8832-5197

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado Ayacucho – Perú.

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Ayacucho, Perú.

JURADO

MGTR. BERROCAL CHILLCE, JUDITH (PRESIDENTA)

ORCID: 0000-0002-9569-9824

MGTR. JAUREGUI PRADO, ALCIDES (MIEMBRO)

ORCID: 0000-0002-6611-9480

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO (MIEMBRO)

ORCID: 0000-0003-4439-1448

Hoja de firma del jurado y asesor

MGTR. BERROCAL CHILLCCE JUDITH
ORCID: 0000-0002-9569-9824
PRESIDENTA

MGTR. JAUREGUI PRADO ALCIDES
ORCID: 0000-00002-6611-9480
MIEMBRO

MGTR. TIPE HERRERA CARLOS CELSO
ORCID: 0000-0003-4439-1448
MIEMBRO

MGTR. QUISPE MEDINA WILBER
ORCID: 0000-0002-4052-5018
ASESOR

Agradecimiento

A Dios, el todopoderoso que guía mi camino para el bien, en la salud y la salvación.

Gracias a mis padres, ellos son los motores de mis sueños, por confiar y crear en mí, a mi madre y padre por estar dispuestos y acompañarme cada larga y agotada noche de estudio.

A mi asesor Mgtr. Wilber Quispe Medina, quien me brindo conocimientos y comentarios rigurosos para la elaboración de la presente investigación.

Dedicatoria

A mis padres y hermanos que son el motor y motivo para seguir adelante, por apoyarme a conseguir mis objetivos y metas.

Resumen

La presente investigación pertenece a la línea de investigación Gestión de Calidad en las Mypes, de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, denominado “Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020”. Para el tema de investigación se ha identificado el siguiente problema: **¿Cuáles son las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020?**, siendo el objetivo general identificar las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020. La metodología empleada fue el tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio fueron 15 trabajadores del restaurant El Nino. Se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 20 preguntas, obteniéndose que el 53.33% (8 trabajadores) afirman que casi nunca han recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa y el 26.67% (4 trabajadores) manifestaron que casi siempre han recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa. Se concluye que se lograron describir las características de la capacitación.

Palabras claves: actitudes, capacitación laboral, conocimiento, habilidades

Abstract

The present investigation belongs to the line of investigation Management of Quality in the Mypes, of the Professional School of Administration of the Catholic University Los Angeles of Chimbote, called "Job training in the micro and small companies of the heading tourist restaurants: case restaurant El Nino from the Magdalena neighborhood, Ayacucho district, 2020 ". For the research topic, the following problem has been identified: What are the characteristics of job training in micro and small businesses in the tourist restaurants area: the El Nino restaurant case in the Magdalena neighborhood, Ayacucho district, 2020 ?, the objective being In general, identificar the characteristics of job training in micro and small companies in the tourist restaurants category: El Nino restaurant case in the Magdalena neighborhood, Ayacucho district, 2020. The methodology used was the type applied with a quantitative approach, descriptive level, and non-experimental design. cross section. The study population was 15 workers from the El Nino restaurant. The survey technique was applied, using a 20-question questionnaire as an instrument, obtaining that 53.33% (8 workers) state that they have almost never received training on the company's internal regulations and 26.67% (4 workers) stated that they have almost always received training on the company's internal regulations. It is concluded that the characteristics of the training were successfully described.

Key words: attitudes, job training, knowledge, skills

Índice

Equipo de Trabajo.....	ii
Hoja de firma del jurado y asesor	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice.....	viii
Índice de tablas y figuras	x
Índice de tablas	x
Índice de figuras.....	xii
I. Introducción.....	13
II. Bases teóricas	18
2.1. Antecedentes	18
2.2. Bases teóricas de la investigación	26
III. Hipótesis	41
IV. Metodología.....	41
4.1. El tipo de investigación	41
4.2. Nivel de la investigación de la tesis	42
4.3. Diseño de la investigación.....	42

4.4. Población	43
4.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores	44
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
4.7. Plan de análisis.....	45
4.8. Matriz de consistencia.....	46
4.9. Principios éticos	47
V. Resultados.....	48
5.1. Resultados	48
5.2. Análisis de resultados.....	68
VI. Conclusiones.....	79
Aspectos complementarios	81
Recomendaciones	81
Referencia Bibliográfica.....	83
Anexos	88

Índice de tablas y figuras

Índice de tablas

Tabla 1	Edad	48
Tabla 2	Sexo	49
Tabla 3	Grado de instrucción.....	50
Tabla 4	Cargo que desempeña	51
Tabla 5	Tiempo que desempeña en el cargo	52
Tabla 6	¿Ud. ha recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa?	53
Tabla 7	¿Ud. cumple con el reglamento interno de trabajo y las políticas de la empresa?	54
Tabla 8	¿Considera que la inducción le permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral?.....	55
Tabla 9	¿Ud. ha sido capacitado en manual de los procedimientos?.....	56
Tabla 10	¿Ud. cumple con el manual de procedimientos de la empresa?	57
Tabla 11	¿Ud. tiene conocimiento sobre primeros auxilios en caso de producirse un accidente en el trabajo?.....	58
Tabla 12	¿Ud. ha puesto en práctica lo aprendido en primeros auxilios?.....	59
Tabla 13	¿En la empresa se fomenta el trabajo en equipo?	60
Tabla 14	¿Existe confianza al líder del equipo de trabajo?	61
Tabla 15	¿Ud. ha sido capacitado en temas de liderazgo?.....	62
Tabla 16	¿Considera Ud. que el líder predica con el ejemplo?	63
Tabla 17	¿Ud. ha sido capacitado en mejorar su trabajo?.....	64
Tabla 18	¿Usted ha sido capacitado en temas de empatía?	65
Tabla 19	¿Ud. ha sido capacitado en temas de desarrollo de la personalidad?	66

Tabla 20¿Ud. se considera una persona con una actitud positiva? 67

Índice de figuras

Figura 1	Edad.....	48
Figura 2	Sexo.....	49
Figura 3	Grado de instrucción.....	50
Figura 4	Cargo que desempeña.....	51
Figura 5	Tiempo que desempeña en el cargo.....	52
Figura 6	¿Ud. ha recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa?	53
Figura 7	¿Ud. cumple con el reglamento interno de trabajo y las políticas de la empresa?	54
Figura 8	¿Considera que la inducción le permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral?.....	55
Figura 9	¿Ud. ha sido capacitado en manual de los procedimientos?	56
Figura 10	¿Ud. cumple con el manual de procedimientos de la empresa?	57
Figura 11	¿Ud. tiene conocimiento sobre primeros auxilios en caso de producirse un accidente en el trabajo?.....	58
Figura 12	¿Ud. ha puesto en práctica lo aprendido en primeros auxilios?	59
Figura 13	¿En la empresa se fomenta el trabajo en equipo?.....	60
Figura 14	¿Existe confianza al líder del equipo de trabajo?	61
Figura 15	¿Ud. ha sido capacitado en temas de liderazgo?	62
Figura 16	¿Considera Ud. que el líder predica con el ejemplo?	63
Figura 17	¿Ud. ha sido capacitado en mejorar su trabajo?	64
Figura 18	¿Usted ha sido capacitado en temas de empatía?	65
Figura 19	¿Ud. ha sido capacitado en temas de desarrollo de la personalidad?	66
Figura 20	¿Ud. se considera una persona con una actitud positiva?.....	67

I. Introducción

El tema de investigación denominado **“Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020”** está dentro de la línea de investigación de la Escuela Profesional de Administración. La capacitación son acciones de mayor trascendencia en la actualidad, esto debido al constante cambio en las necesidades de mejoría que se requiere en los productos y servicios de las organizaciones, así como también por el desarrollo de nuevas técnicas de capacitación, por medio de la indagación y de los componentes que forman este proceso. La capacitación es la acción por medio de la cual las organizaciones manifiestan los conocimientos específicos sobre una actividad.

Para el tema de investigación se ha identificado el siguiente problema: **¿Cuáles son las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020?**

Por tanto, para efectuar la relación al problema identificado se ha propuesto el siguiente objetivo general:

Identificar las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020.

Para demostrar el objetivo general se ha propuesto los siguientes objetivos específicos.

OE.1. Describir el desarrollo de conocimientos de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020.

OE.2. Describir el desarrollo de habilidades de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020.

OE3. Describir el desarrollo de actitudes de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020.

(Vallejo C., 2016), la capacitación es el proceso de desarrollar cualidades en las personas, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan al logro de los objetivos de la organización. El propósito de capacitar es influir en los comportamientos de los individuos para incrementar su desempeño y productividad.

(Elizondo L., 2013), la capacitación es el proceso que permite ajustar las cualidades del trabajador a una actividad, mejorando y actualizando las capacidades, habilidades, aptitudes idóneas para su desempeño (pág. 13).

Cuando se precisa un procedimiento de capacitación, el empleado tiene el control sobre el camino del crecimiento del personal, por otro lado, si se dejara que el personal se instituya de manera autodidactica, hay crecimiento, pero puede ser que este crecimiento no esté en la dirección que concierna a la organización.

Con respecto a la metodología, el tipo de investigación fue la aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental de forma transversal.

En la actualidad las MYPEs representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú la formalización de estas entidades resulta deseable por muchos motivos, especialmente en materia recaudatoria y de acceso legal que las incentive a formalizarse. Algunos de los aspectos más importantes de se deben fortalecer recaen en una mayor transparencia gubernamental, en el sentido de los que los empresarios no estarían sintiendo una retribución al momento de pagar impuestos.

La capacitación del personal es de suma relevancia dentro de las organizaciones ya que este es el componente primordial en el desempeño de los trabajadores, dentro de las empresas hay una escasa contribución y respuesta positiva ante las insuficiencias de la organización; en este sentido capacitación simboliza adiestrar al personal de acuerdo al área en la se encuentre, esto nos llevara a establecer personas autosuficientes.

Las organizaciones tienen razones para realizar una capacitación de su personal, debido a que en la antigüedad las habilidades y las experiencias se transmitían de manera directa a través de un tutor y las industrias se conformaban con este método, dejando de lado el recurso humano, actualmente un factor importante en el crecimiento de la empresa. Es indispensable para la gran mayoría de organizaciones evaluar el servicio que ofrecen, con la finalidad de conocer los niveles de calidad percibida por los clientes y constantemente alcanzar satisfacerlos, al mismo tiempo se podrán crear relaciones cliente – empresa.

Centrarse en el desarrollo de personal, para las organizaciones supone ser una estrategia con la que se puede hacer frente a los desafíos que se presentan en el medio. Consiste en potenciar la excelencia de los colaboradores en función de su desempeño. Así el desarrollo

humano se constituye una estrategia porque aporta a la solución de los problemas que se presentan a nivel administrativo.

Los restaurantes están sin duda relacionadas con la comida, y la comida es la vida de las personas, la alimentación atañe a todas las personas con derecho, por lo tanto; son las autoridades municipales quienes son responsables que estos establecimientos estén regulados dentro de las limitaciones internas podemos mencionar la falta de personal calificado que cuente con las competencias, destrezas y habilidades que los estándares del mercado exigen; la subutilización y la poca eficiencia en el uso de los recursos; la ausencia de controles de calidad de procesos y productos; el limitado conocimiento de los instrumentos básicos de gestión empresarial, u la falta de un nivel de especialización que coadyuve al aumento de la productividad; los factores que contribuyan y son causa y consecuencia simultáneamente de su débil inserción en los mercados.

El rubro restaurantes turísticos es uno de los más importantes en la ciudad, toda vez que representa uno de los servicios más esenciales para los turistas que vienen a nuestra ciudad. De esta manera el restaurante El Nino se constituye en uno de los más importantes por su antigüedad, trayectoria y buen servicio. En ese sentido el propósito de la presente investigación es conocer las características de la propuesta del manejo de la capacitación laboral en dicho restaurante turístico.

El actual trabajo de investigación es inevitable, pretende tener un marco de referencia o punto de partida con la presente investigación. En este sentido, esta investigación expresa aportar un conjunto de actividades, objetivos y metas que consientan identificar las características de la capacitación laboral.

La presente investigación va a favorecer con el conocimiento en el perfeccionamiento de otras investigaciones que se presenten en instituciones públicas y privadas; igualmente los resultados logrados, como diagnóstico actual de los trabajadores, así como la adecuada capacitación realizada, admitirán tomar una serie de decisiones que permitan mejorar la gestión de los mismos.

El restaurante El Nino a pesar de su antigüedad y trayectoria quiere seguir mejorando sus servicios, es en ese sentido que la presente investigación permitirá conocer a fondo esa realidad y de esa manera proponer mejorías de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta realizada a sus trabajadores.

La presente investigación se justifica porque en la actualidad muchas de las pequeñas y microempresas quiebran y gran parte lo hacen porque no tienen programas constantes de capacitación del recurso humano en las diferentes áreas de gestión empresarial, pues muchos de los propietarios manejan sus negocios en forma empírica y no tienen conocimientos básicos, pues la instrucción académica llega solo al nivel secundario.

En la tabla 6 y figura 6, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 13.33% (2 trabajadores), afirman que nunca han recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa, el 53.33% (8 trabajadores) afirman que casi nunca han recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa, el 6.67% (1 trabajador) menciona que a veces ha recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa y el 26.67% (4 trabajadores) manifestaron que casi siempre han recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa.

En relación al objetivo general. Identificar las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: Caso

restaurant El Nino, se concluye que se lograron describir las características de la capacitación, dicho que los encuestados en su mayoría conocen como pueden desarrollar sus conocimientos, habilidades y actitudes, pero viendo que se ha obtenido los resultados, en su mayoría el personal manifiesta que el dueño, administrador y/o gerente del restaurant no da importancia estandarizando sus conocimientos ya que esta puede permitir la apertura a la mejora continua, y de esta manera lograr los objetivos que traza el restaurant.

II. Bases teóricas

2.1. Antecedentes

Internacional

(Nowel L., 2015), en su tesis “Capacitación y servicio al cliente en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango”, para optar el título de Psicología Industrial, en la Universidad Rafael Landívar. Establece las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que los clientes que frecuentan los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo se encuentran satisfechos con el servicio que se ofrece en dichos restaurantes.
2. Se concluyó que las personas que llevan más de cinco años dentro de las empresas, no han recibido capacitaciones, mucho menos aquellas que traten sobre servicio al cliente.
3. Se ha determinado que aquellos colaboradores que han recibido capacitaciones sobre servicio al cliente o en relación a su puesto de trabajo, probablemente haya sido en otra empresa y no específicamente en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo en años anteriores.

(Gurumendi C., 2017), en su tesis “Plan de capacitación en BPM para los restaurantes de la parroquia Yaguachi Nuevo, Cantón Yaguachi”, para optar título de Licenciada en Turismo, de la Universidad Estatal de Milagro. Establece las siguientes conclusiones:

1. Los empleados y propietarios tienen un déficit de conocimiento acerca Normas en Buenas Prácticas de Manufactura, la cual proyecta a una mala imagen en su restaurante respectivamente.
2. Mediante el diagnóstico de la zona de estudio en el área de preparación de alimentos los empleados no utilizan las técnicas necesarias para prevenir la contaminación cruzada la cual afectaría la salud de los consumidores.
3. Se concluyó que los empleados de los restaurantes de la Parroquia Yaguachi Nuevo consideran que un plan de capacitación ayudará a fortalecer su negocio.

(Medina C., Saravia H., & Torres I., 2015), en su tesis “Diagnóstico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el sector de restaurantes de primera categoría en la ciudad de San Miguel, año 2015”, para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, de la Universidad de El Salvador. Establece las siguientes conclusiones:

1. El sector de restaurantes de primera categoría no cuenta con proceso de capacitación planificados, solamente se realizan capacitaciones de manera eventuales para mejorar algunas deficiencias que se presentan en el trato con los clientes, las cuales son impartidas por los mismos encargados, pero éstas se realizan de manera espontánea.
2. Los restaurantes del sector de primera categoría solo cuentan con técnicas tradicionales de motivación, como incentivos de dinero que en alguna medida motiva al empleado

para poder desarrollar sus actividades, por lo cual el clima organizacional que se tiene en los restaurantes aún puede mejorarse a través de la motivación del personal.

3. El sector de restaurantes no cuenta con métodos de evaluación completos y no posee un proceso de capacitación planificado; por lo tanto, no existe una continuidad y seguimiento del desempeño de sus empleados.

(Pérez P., 2015), en su tesis “Plan de capacitación para optimizar la calidad del servicio del restaurante Cocolón de la ciudad de Guayaquil”, para optar el título en Licenciada en Turismo y Hotelería, de la Universidad de Guayaquil. Establece las siguientes conclusiones:

1. Con la fundamentación en el marco histórico, se ha expresado que en el restaurante Cocolón, el personal que labora necesita un plan de capacitación para fortalecer y optimizar su calidad de servicio, de esta manera el cliente interno podrá ofrecer a los comensales un mejor servicio y estos estarán más a gusto en el local, aumentando la influencia de los clientes actuales y los posibles clientes a captar. Además, aportará al desarrollo y crecimiento monetario de la empresa, y se podrá implementar este plan de capacitación estratégico a los otros locales de la franquicia.
2. Esta propuesta corrobora por medio de este plan, colaborar a que el cliente interno refuerce sus conocimientos de servicio al cliente, así como podrá adquirir nuevos conocimientos ya que en la capacitación se tocarán todas las áreas de un restaurante para poder optimizar todas las áreas de servicio. La mejora de este servicio ayudara tanto a los colaboradores, a la empresa y la gastronomía local, así se contribuye también con las actividades turísticas a nivel local.

Nacional

(Ruiz T., 2017), en su tesis “La capacitación del personal y el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante la Glorieta Tacneña, periodo 2016” para optar el título profesional de Ingeniero Comercial, de la Universidad Privada de Tacna. Establece las siguientes conclusiones:

1. Tras evaluar el nivel de capacitación de personal en el restaurante la Glorieta Tacneña, los resultados muestran una media de calificación global de 3.84, lo cual se traduce en un discernimiento del proceso de capacitación del personal con altos niveles de aprobación por parte de los colaboradores del Restaurante la Glorieta Tacneña. Estos resultados se deben al tratamiento de la información de los cuatro indicadores de la capacitación de personal, donde la reacción obtuvo una media de 3.86, traducido a niveles altos, el nivel de aprendizaje en niveles altos con una media de 3.93, la transferencia de conducta con 3.76, lo que significo niveles altos, y el impacto de la capacitación con 3.90 puntos de media, lo que traduce niveles altos. Los resultados muestran una percepción positiva respecto al proceso de capacitación de personal.

(Noda H., 2017), en su tesis “Capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la ciudad de Huánuco 2017”, para optar el título profesional de Licenciada en Turismo Hotelería y Gastronomía, de la Universidad de Huánuco. Establece las siguientes conclusiones.

1. En el cuadro N° 27 mide la relación alta entre la capacitación y el desempeño laboral, teniendo como coeficiente de correlación de Pearson (0,965) y cuyo valor de significancia es de (0.00) que es menor a 0.05, por lo tanto, podemos decir que la

capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la ciudad de Huánuco 2017. Del mismo modo, según las encuestas realizadas, el resultado del cuadro N°04 y el gráfico N° 04 muestra que el 100.0% de los 8 trabajadores encuestados respondieron que siempre la capacitación es clara y favorece al desempeño del trabajador. Tal como se muestra en el cuadro N°15 y el gráfico N°15 donde se observa que el 100.0% de los 8 encuestados respondieron siempre sus compañeros desempeñan sus funciones con responsabilidad. Pero detectando falencia en cuanto a organización dentro de la cocina como se observa en el cuadro N°17 y el gráfico N°17 donde se observa que el 87.5% de los encuestados respondieron siempre el tiempo que espera el cliente por su pedido es el adecuado.

2. En el cuadro N°28 mide la relación alta entre la dimensión reacciones y el desempeño laboral, teniendo como coeficiente de correlación de Pearson (0.917) y cuyo valor de significancia es de (0.01) que es menor a 0.05, por lo tanto, podemos decir que las reacciones se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la ciudad de Huánuco 2017. Del mismo modo, según las encuestas realizadas, el resultado del cuadro N°05 y el gráfico N°05 muestra que el 62.5% de los encuestados respondieron siempre le sirve lo aprendido en la capacitación. Evidentemente que la mayoría de encuestados percibe que siempre le sirve lo aprendido en la capacitación. Tal como se muestra en el cuadro N°20 y el gráfico N° 20 donde se observa que el 75.0% de los encuestados respondieron siempre cuentan con los conocimientos suficientes para satisfacer las necesidades del cliente. Pero presentando falencias en cuanto al desarrollo de las responsabilidades de los trabajadores como se observan en el cuadro N°18 y el gráfico N°18 donde se observa

que el 62.5% de los encuestados respondieron siempre sus compañeros cumplen sus responsabilidades adecuadamente. Teniendo un 37.5% que respondió que lo hace frecuentemente. Evidenciando que la mayoría de encuestados percibe que sus compañeros cumplen con sus responsabilidades adecuadamente. Todo esto debido a que la capacitación está generando reacciones como se observa en el ANEXO 4 que explica que el instructor es el adecuado.

(Otazu H., 2018), en su tesis “Caracterización de la capacitación y competitividad en las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes del cercado de la ciudad de Ayaviri, año 2017”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Establece las siguientes conclusiones:

1. Respecto a las principales características de los representantes legales de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del cercado de la ciudad de Ayaviri año 2017 se concluye que el 39% manifestaron de tener entre 31 a 50 años de edad, el 67% son de género femenino, el 33% tienen estudios primarios. En un 61% las Mypes tienen de 3 años a más en el mercado y el 50% cuentan con trabajadores permanentes debido a que son Mypes familiares.
2. Respecto a las principales características de la capacitación de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del cercado de la ciudad de Ayaviri año 2017. Se concluye que el 56% de los representantes de las Mypes consideran como un gasto a la capacitación y más no inversión. El 61% de los representantes no capacitan a sus colaboradores indicando en un 56% que asisten a una capacitación semestral realizadas por el ministerio de salud en temas manipulación de alimentos en un 67% refieren que

la capacitación no aumenta la productividad debido a que indican que no ponen en práctica.

3. Respecto a las principales características de la competitividad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del cercado de la ciudad de Ayaviri año 2017. Se concluye con una coincidencia en un 39% el servicio prestado es bueno y poco el 67% de los clientes indicaron que el producto adquirido no es mejor que el de la competencia y en un 56% manifestaron que los precios no son accesibles.

(Aldunati A., 2016), en su tesis “Caracterización de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, 2015”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Establece las siguientes conclusiones:

1. Las primordiales características de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, son las siguientes: bajo porcentaje de acatamiento de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo, los empleados no poseen conocimientos prácticos en mantenimiento de equipos, no conocen las zonas de evacuación para salir en caso de una emergencia y no saben a qué autoridades pedir apoyo en caso de una emergencia o accidente en el restaurante. Por lo que se observa que existe una deficiente capacitación en dicha materia en las Mypes estudiadas, debido a que prevalece la despreocupación por la vida y la salud del talento humano.

(Sánchez M., 2014), en su tesis “Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración, de la Universidad Privada Antenor Orrego. Establece las siguientes conclusiones.

1. La capacitación en habilidades de atención al cliente mejoró de manera positiva la calidad del servicio brindado en el restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo.
2. Al medir la calidad del servicio en el restaurant Mar Picante antes de la implementación del plan de capacitación, encontramos que este era calificado por los clientes como una calidad de servicio deficiente, concluyendo que el enunciado del problema planteado para la presente investigación tuvo fundamento real, ya que la calidad de servicio no estaba bien visto por los clientes y tuvo que plantearse una medida para revertir la situación, que en este caso fue la implementación de un plan de capacitación.
3. Las principales necesidades de capacitación del personal del restaurant Mar Picante se manifestaban de la siguiente manera. En primer lugar, habilidades de atención al cliente, motivación y liderazgo, debilidades y fortalezas, trabajo en equipo y manejo de personal.

Local

(Quispe Candia, 2019), en su tesis “Propuesta de la gestión de capacitación al personal en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019”, para optar el título profesional de licenciada en administración, de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La investigación fue aplicada con un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, tipo no experimental en forma transversal. Se

estableció el siguiente objetivo general: Describir los factores relevantes de la gestión de capacitación al personal requeridas en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019. Llegando a la siguiente conclusión:

Los factores relevantes requeridas de la gestión de capacitación al personal en los restaurantes chifas en el distrito Carmen Alto es la capacitación en tema de mejora continua, productividad, innovación, uso adecuado de utensilios de cocina; en cuanto a la participación, los trabajadores no participan de manera activa en la toma de decisiones y el dueño de los restaurantes no son líderes transformadores.

2.2.Bases teóricas de la investigación

Concepto de MYPE:

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 (artículo 4).

Además, la Ley Mype establece las siguientes características concurrentes sobre el número de trabajadores y el nivel de ventas: la microempresa abarca de 1 a 10 trabajadores inclusive y/o tiene un monto de ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades imprevistas tributarias (UIT). La pequeña empresa abarca de 1 a 100 trabajadores inclusive y/o un monto de ventas anuales de 150 hasta 1700 UIT. (Yamakawa, y otros, 2010, pág. 32).

Figura 1: Características sobre el número de Trabajadores y el nivel de ventas

Tipo de empresa	Trabajadores (N)	Venta Bruta Anual (VBA) en UIT	Organización empresarial
Microempresa	$1 \leq N \leq 10$	$VBA \leq 150 \text{ UIT}$	Persona natural o Jurídica
Pequeña empresa	$1 \leq N \leq 100$	$150 \text{ UIT} < VBA \leq 1700 \text{ UIT}$	Persona natural o Jurídica

Fuente: Ley Mype

De manera general, **las características comerciales y administrativas de la MYPE** incluyen que su administración sea independiente; por lo general son dirigidas y operadas por sus propios dueños; su incidencia en el mercado no es significativa; y su área de operación es relativamente pequeña, sobre todo local.

Las MYPE tienen escasa especialización en el trabajo, tanto en el aspecto productivo como en el administrativo, y no suelen utilizar técnicas de gestión. La mayoría emplea entre 5 y 10 personas y depende en gran medida de la mano de obra familiar. Su actividad no es intensiva en capital, pero sí en mano de obra; sin embargo, no cuenta con mucha mano de obra fija o estable. (Yamakawa, y otros, 2010, pág. 32)

Importancia de la MYPE

Las micro y pequeñas empresas en Perú es un componente muy importante del motor de nuestra economía. A nivel nacional, las MYPES brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del producto bruto interno (PBI). Es indudable que las MYPES abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro

país, entre los más importante cabe mencionar su contribución a la generación de empleos, 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 (Sánchez B. , 2014, pág. 127).

Conceptos de la capacitación laboral según varios autores

Según (Castillo Contreras, 2012), es una técnica de formación, que se le brinda a una persona o individuo para que desarrolle sus conocimientos, habilidades y actitudes, de manera más eficaz a fin de mejorar su rendimiento presente o futuro.

La capacitación en muchos de los casos los conocimientos, habilidades y actitudes del nuevo personal, no coincide con las necesidades de la organización y es ahí donde surge la necesidad de capacitación.

La capacitación consiste es 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. Según (Siliceo, 2013, pág. 26)

La capacitación implica preparar al trabajador para el desarrollo y desempeño de un trabajo distinto al que normalmente realiza y que por regla general es mejor retribuido. Según (Hernández & Juárez, 2015, pág. 108).

La capacitación es habilitar a la persona de nuevo ingreso y a los interesados en ocupar vacantes o puestos de nueva creación. Según (Amador, 2016, pág. 176)

La capacitación se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a los empleados nuevos y actuales las habilidades que requieran para desempeñar su trabajo. Según (Dessler, 2012, pág. 249).

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicando de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. Según (Chiavenato, 2014, pág. 386)

Beneficios de la capacitación

Es indudable que la contribución de la capacitación es una realidad y propicia el desenvolvimiento de la persona y por ende de la organización por lo que señalare seis puntos básicos que tienen incidencia y se ilustran en la siguiente imagen:

De acuerdo a las nuevas perspectivas que se adquieren al capacitarse afirman que se puede actuar antes las circunstancias y planeamientos que suceden el en interior y exterior, con una nueva actitud de la persona y de la organización, desarrollando un clima laboral imperante, adelantarse a los hechos y estar en la disposición de reaccionar ante cualquier evento.

De ahí la identificación de ser proactivo, no detenerse, por el contrario: actuar en forma ágil y certera porque en estos tiempos de cambios se debe estar atento y obrar diligentemente, bien encauzado y consiguiendo resultados favorables.

Las personas demuestran sus conocimientos y hoy en día ya no se encuentran dependiendo de sus supervisores sino ellos mismos presentan propuestas para que encuentren nuevos cambios de solución. Según (Amador, 2016, págs. 191-193)

La integración es base para el desarrollo de cualquier actividad que se emprenda y alienta la relación laboral, además la motivación tiene un papel importante en la

integración ya que denota la disposición de la persona para realizar actividades ya que está convencido de ello. Según (Amador, 2016, págs. 191-193)

Propósito de la capacitación

Con base en la experiencia práctica profesional, se concluye que son ocho los propósitos fundamentales que debe perseguir la capacitación, a saber:

1. Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización

El éxito en la realización de estas cinco tareas, dependerá del grado de sensibilización, concientización, comprensión y modelaje que se haga del código de valores corporativos. No existe un vehículo que históricamente haya mostrado mejores resultados en este renglón, que los procesos educativos. **Según** (Siliceo, 2013, pág. 30)

2. Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales

Las técnicas educativas modernas y la psicología humanista aplicadas a la vida de las organizaciones, han dejado claro que el cambio de conducta del capacitado, es indicador indiscutible de la efectividad en el aprendizaje. Los verdaderos cambios de actitud en sentido evolutivo-logrados invariablemente mediante procesos educativos son requisito indispensable y plataforma básica para asegurar cambios en las organizaciones. Ante la permanencia del cambio en nuestro entorno, este segundo propósito constituye una aplicación de gran demanda y actualidad. **Según** (Siliceo, 2013, pág. 30)

3. Elevar la calidad del desempeño

Identificar los casos de insuficiencia en los estándares de desempeño individual por falta de conocimientos o habilidades, significa haber detectado una de las más importantes prioridades de capacitación técnica, humana o administrativa. Sin embargo, habrá de tenerse presente que no todos los problemas de ineficacia encontrarán su solución vía capacitación y que, en algunos casos, los problemas de desempeño deficiente requerirán que la capacitación se dirija a los niveles superiores del empleado en quien se manifiesta la dificultad, pues la inhabilidad directiva es indiscutible generadora de problemas de desempeño. **Según** (Siliceo, 2013, págs. 30-31)

Casos de actuación deficiente respecto de los estándares, pueden presentarse igualmente en el personal de reciente ingreso a la empresa y o al puesto, como en individuos con un periodo razonablemente largo en el puesto. **Según** (Siliceo, 2013, págs. 30-31)

4. Resolver problemas

La alta dirección enfrenta cada día más la necesidad de lograr metas trascendentes con altos niveles de excelencia en medio de diversas dificultades financieras, administrativas, tecnológicas y humanas. **Según** (Siliceo, 2013, pág. 31)

Si bien los problemas organizacionales son dirigidos en muy diferente sentido, el adiestramiento y la capacitación constituyen un eficaz proceso de apoyo para dar solución a muchos de ellos. **Según** (Siliceo, 2013, pág. 31)

5. Habilitar para una promoción

El concepto de desarrollo y planeación de carrera dentro de una empresa es práctica directiva que atrae y motiva al personal a permanecer dentro de ella. Cuando esta práctica se realiza sistemáticamente, se apoya en programas de capacitación que permiten que la política de promociones sea una realidad al habilitar íntegramente al individuo para recorrer exitosamente el camino desde el puesto actual hacia otros de mayor categoría y que implican mayor responsabilidad. **Según** (Siliceo, 2013, págs. 30-31)

Este punto de vital importancia pues el contar con una filosofía incompleta de desarrollo de personal, que no considera al proceso de capacitación como parte integrante de su política, hará que se pierda personal valioso con el consecuente daño a la continuidad operativa y productiva de los demás miembros de la organización. **Según** (Siliceo, 2013, págs. 30-31)

Adicionalmente, la práctica y política de formar reemplazos debe constituirse en un pilar del desarrollo de la organización.

6. Inducción y orientación del nuevo personal en la empresa

Las primeras impresiones que un empleado o trabajador obtengan de su empresa, habrán de tener un fuerte impacto en su productividad y actitud hacia el trabajo y hacia la propia organización. La alta dirección y relaciones industriales asegurarán que exista un programa sistemático que permita al nuevo colaborador conocer y entender cuestiones como:

- Historia de la empresa.
- Su misión, valores y filosofía.

- Sus instalaciones.
- Ubicación geográfica.
- Los miembros del grupo ejecutivo.
- Las expectativas de la empresa respecto del personal.
- Las políticas generales y específicas de relaciones industriales y recursos humanos.
- Los procesos productivos y los productos mismos.
- Los mercados y sistemas de comercialización de la empresa.
- Los medios y oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, así como los sistemas de reconocimiento.

Este programa de cuyo cumplimiento son responsables el ejecutivo del área del nuevo empleado y relaciones industriales, deberá incluir también aspectos vinculados directamente con el trabajo a realizar como son los objetivos, política y procedimientos, estructura organizacional, estándares de desempeño, normas del departamento en que ingresa el nuevo colaborador, así como los objetivos, políticas y la descripción de su puesto. **Según** (Siliceo, 2013, págs. 30-33)

7. Actualizar conocimientos y habilidades

Un contante reto directivo consiste en estar alerta de nuevas tecnologías y métodos para hacer que el trabajo mejore y la organización sea más efectiva. Los cambios tecnológicos realizados en las empresas, producen a su vez modificaciones en la forma de llevar a cabo las labores. Es importante entonces, que desde el momento las implicaciones que tendrán en materia de conocimientos y habilidades. **Según** (Siliceo, 2013, págs. 30-33)

8. Preparación integral para la jubilación

“La jubilación en México, también mal denominada retiro, es una etapa vital a la que no se le otorga la importancia que realmente tiene, y por lo tanto no se destinan recursos a su planeación adecuada”.

Resulta obvio que estamos refiriéndonos a una fase de vida diferente que puede y debe ser altamente productiva, por lo que es preciso que los planes de capacitación consideren con anticipación razonable la preparación de los individuos en periodo de prejubilación y se les apoye, oriente y eduque en la selección y realización de sus nuevas actividades, el manejo de su tiempo, las nuevas características de la relación familiar y la administración de su ahorro y presupuesto; pero lo más relevante será la creación de actitudes que les permitan entender, aceptar, asimilar y vivir de manera significativa, gratificante y vital esta importante etapa. **Según** (Siliceo, 2013, págs. 30-33)

Objetivos de la capacitación

Según (Chiavenato, 2014, págs. 388-440). Los principales objetivos de la capacitación son:

1. Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
2. Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no solo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
3. Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración.

Ciclo de la capacitación

“La capacitación es el acto intencional de proporcionar los medios que permiten el aprendizaje, el cual surge como resultado de los esfuerzos del individuo”.

El aprendizaje es cambio de conducta que se presenta cotidianamente y en todos los individuos. La capacitación debe orientar esas experiencias de aprendizaje en un sentido positivo y benéfico, y reforzarlas con una actividad planeada, para que todos los individuos de todos los niveles de la empresa puedan desarrollar más rápidamente sus conocimientos y aquellas actitudes y habilidades que les beneficiara a ellos y a la empresa. Según (Chiavenato, 2014, pág. 388)

La capacitación implica un proceso de cuatro etapas, a saber: según (Chiavenato, 2014, pág. 389)

1. Detección de las necesidades de capacitación (diagnostico).
2. Programa de capacitación para atender las necesidades.
3. Implementación y realización del programa de capacitación
4. Evaluación de los resultados.

Detección de las necesidades de capacitación

“Es la primera etapa de la capacitación y se refiere al diagnóstico preliminar que se precisa hacer”. Según (Chiavenato, 2014, pág. 390)

La detección de las necesidades de capacitación debe proporcionar la información siguiente para que pueda hacer el programa de capacitación: Según (Chiavenato, 2014, pág. 397)

1. ¿Qué se debe enseñar?
2. ¿Quién debe aprender?
3. ¿Cuándo se debe enseñar?
4. ¿Dónde se debe enseñar?
5. ¿Cómo se debe enseñar?
6. ¿Quién lo debe enseñar?

Programa de capacitación

“Una vez efectuada la detección y determinadas las necesidades de capacitación, se pasa a preparar su programa”. Según (Chiavenato, 2014, pág. 397)

El programa de capacitación se sistematiza y sustenta en los aspectos siguientes que deben ser identificados durante la detección: Según (Chiavenato, 2014, pág. 397)

1. ¿Cuál es la necesidad?
2. ¿Dónde fue determinada en primer lugar?
3. ¿Ocurre en otra área o división?
4. ¿Cuál es su causa?
5. ¿Es parte de una necesidad mayor?
6. ¿Cómo resolverla; por separado o en combinación en otras?
7. ¿Es necesario tomar alguna medida inicial antes de resolverla?
8. ¿la necesidad es permanente o temporal?
9. ¿Cuántas personas y cuantos servicios serán atendidos?
10. ¿Cuánto tiempo hay disponible para la capacitación?

11. ¿Cuál es el costo probable de la capacitación?
12. ¿Quién realizara la capacitación?

Planeación de la capacitación

El programa de capacitación requiere de un plan que incluya los puntos siguientes: Según (Chiavenato, 2014, págs. 388-440)

1. Atender una necesidad específica para cada ocasión.
2. Definición clara del objetivo de la capacitación.
3. División del trabajo que se desarrollará en módulos, cursos o programas.
4. Determinación del contenido de la capacitación.
5. Selección de los métodos de capacitación y la tecnología disponible.
6. “Lugar donde se efectuará la capacitación, con la consideración de las opciones siguientes: en el puesto, fuera del puesto, pero dentro de la empresa y fuera de la empresa”.
7. “Tiempo o periodicidad de la capacitación, horario u ocasión propicia”.

Tecnología educativa de la capacitación

Una vez determinada la naturaleza de las habilidades, los conocimientos o las conductas que se desean como resultado final de la capacitación, el siguiente paso es escoger las técnicas y métodos que serán empleados en el programa de capacitación, de modo que permitan optimizar el aprendizaje. Según (Chiavenato, 2014, págs. 388-440)

Las técnicas de capacitación se clasifican con base en su utilización, tiempo y lugar de aplicación. Según (Chiavenato, 2014, págs. 388-440)

Desarrollo de conocimiento

Según (Santillán, 2010) nos dice que “El conocimiento es una capacidad humana, basada en la experiencia, que tiene como fin transformar la información en decisiones y acciones concretas”.

Según (Valhondo, 2010) afirma que “esta situación del conocimiento en las mentes de las personas y en medios físicos ha dado lugar a la clasificación ampliamente aceptada que contempla dos categorías”:

1. **Conocimiento tácito:** Es el conocimiento personal que cada individuo tiene en sus cabezas que es difícil de registrar y articular; que se va desarrollando mediante un proceso de pruebas que va confortando el conocimiento sobre las diversas materias.
2. **Conocimiento explícito:** Es el conocimiento que está almacenado en medios físicos.

La interacción del conocimiento tácito y explícito da lugar a procesos de creación de conocimientos.

Capacidad de desarrollo de habilidades

Según (Ferrández, 2010) concluye que es el “Conjunto de habilidades que están vinculadas a la capacidad intrínseca de un gestor y a su relación con el entorno interno de la empresa lo conforman estas siguientes habilidades básicas”:

- **Comunicación:** comunicarse de manera efectiva, a través de procedimientos formales e informales, y proporcionar datos concretos para respaldar sus observaciones y sus condiciones.
- **Organización:** asignar objetivos y tareas a las personas adecuadas para realizar el trabajo y planificar su seguimiento.
- **Empatía:** Escuchar y tener en cuenta las preocupaciones de los demás y respetar sus sentimientos.
- **Delegación:** preocuparse que los integrantes de su equipo tengan la capacidad de tomar decisiones y cuenten con los recursos necesarios para conseguir sus objetivos.
- **Trabajo en equipo:** fomentar un ambiente de colaboración, de comunicación y de confianza mutua entre los miembros de su equipo y estimularlos hacia el logro de los objetivos comunes.

Habilidades de eficiencia personal

Según (Ferrández, 2010) menciona que “es el conjunto de habilidades que se refieren a los hábitos básicos de una persona con relación a ella misma y a su entorno, con estas habilidades se potencia la eficiencia”.

Según (Ferrández, 2010) propone “una lista de tres habilidades básicas, cada una de las cuales comprende tres habilidades y son las siguientes”:

1. Proactividad:

- **Iniciativa:** mostrar un comportamiento emprendedor, iniciando y empujando los cambios necesarios con tenacidad.

- **Creatividad:** genera planteamientos y soluciones innovadoras a los problemas que se presentan.
- **Autonomía personal:** Es tomar decisiones con criterio propio, no como resultado de una simple reacción a su entorno.

2. Autogobierno:

- **Disciplina:** Realizar en cada momento lo que se ha propuesto realizar, sin abandonar su propósito a pesar de la dificultad de llevarlo a cabo.
- **Concentración:** mantener un alto grado de atención, ante uno o varios problemas, durante un largo periodo de tiempo.
- **Autocontrol:** controlar las emociones y actuar de manera apropiada ante distintas personas y situaciones.

3. Desarrollo personal:

- **Autocrítica:** evaluar con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y la realidad que lo rodea.
- **Autoconocimiento:** conocer tus propios puntos fuertes y débiles, tanto en el ámbito profesional como en lo personal.
- **Innovación y desarrollo:** capacidad para modificar las cosas, incluso partiendo de formas o de situaciones no pensadas con anterioridad.
- **Liderazgo:** es una habilidad para orientar a grupos humanos en una dirección determinada y al cumplimiento de sus objetivos y metas

Capacidad de desarrollo de actitudes

Según (Sánchez R. , 2014) nos dice que “las actitudes son valores, positivas o negativas, que las personas hacen sobre cualquier aspecto de la realidad, concreto o abstracto; se pueden referir a objetos materiales, personas, situaciones o ideas”.

III. Hipótesis

En todas las investigaciones cuantitativas no debemos plantear hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho.

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

IV. Metodología

4.1. El tipo de investigación

El tipo de investigación fue el aplicada con enfoque cuantitativo.

(Hilario, 2013), “señala que el tipo de investigación aplicada depende de descubrimientos y avances de la investigación básica, porque en ellos se basas. Por ello busca previamente conocer que principios, teorías, doctrinas conceptos y leyes existen para hacer actuar y construir”

(Hernández S., Fernández C., & Baptista L., Metodología de la investigación 6a ed., 2014), “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamientos y probar teorías” (pág. 4).

4.2. Nivel de la investigación de la tesis

El nivel de investigación fue el descriptivo.

(Hernández S., Fernández C., & Baptista L., Metodología de la investigación 6a ed., 2014), consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan, con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o corregir información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a la que se refieren (pág. 92)

4.3. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue el no experimental – transversal

(Hernández S., Fernández C., & Baptista L., Metodología de la investigación 6a ed., 2014), el diseño no experimental se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, lo que hacemos en la investigación no experimental es observar tal como se han dado en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (pág. 149).

Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo lo que sucede. (pág. 151).

4.4. Población

(Hernández S., Fernández C., & Baptista L., 2010), es el conjunto de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

Entonces, una población es el conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie determinada de especificaciones. Un censo, por ejemplo, es el recuento de todos los elementos de una población.

Cuando seleccionamos algunos elementos con la intención de averiguar algo sobre una población determinada, nos referimos a este grupo de elementos como muestra. Por supuesto, esperamos que lo que averiguamos en la muestra sea cierto para la población en su conjunto.

En la presente investigación la población de estudio estuvo conformada por los trabajadores del restaurant El Nino, el mismo que estuvo conformado por los 15 trabajadores que trabajan arduamente en dicho restaurante.

4.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA VALORATIVA
CAPACITACIÓN LABORAL	<p>Es una técnica de formación, que se le brinda a una persona o individuo para que desarrolle sus conocimientos, habilidades y actitudes, de manera más eficaz a fin de mejorar su rendimiento presente o futuro. La capacitación en muchos de los casos los conocimientos, habilidades y actitudes del nuevo personal, no coincide con las necesidades de la organización y es ahí donde surge la necesidad de capacitación (Castillo Contreras, 2012)</p>	<p>La variable de investigación Capacitación Laboral se midió aplicando la técnica de la encuesta, utilizando para ello un cuestionario de 20 preguntas</p>	Desarrollo de conocimientos	Reglamento	<p>¿Ud. ha recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa?</p> <p>¿Ud. cumple con el reglamento interno de trabajo y las políticas de la empresa?</p> <p>¿Considera que la inducción le permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral?</p>	<p>ESCALA LIKERT</p> <p>1.- Nunca</p> <p>2.- Casi nunca</p> <p>3.- A veces</p> <p>4.- Casi siempre</p> <p>5.- Siempre</p>
				Manual de procedimientos	<p>¿Ud. ha sido capacitado en manual de los procedimientos?</p> <p>¿Ud. cumple con el manual de procedimientos de la empresa?</p>	
				Primeros auxilios	<p>¿Ud. tiene conocimiento sobre primeros auxilios en caso de producir un accidente en el trabajo?</p> <p>¿Ud. ha puesto en práctica lo aprendido en primeros auxilios?</p>	
			Desarrollo de habilidades	Trabajo en equipo	<p>¿En la empresa se fomenta el trabajo en equipo?</p> <p>¿Existe confianza al líder del equipo de trabajo?</p>	
				Liderazgo	<p>¿Ud. ha sido capacitado en temas de liderazgo?</p> <p>¿Considera Ud. que el líder predica con el ejemplo?</p>	
				Eficiencia	<p>¿Ud. ha sido capacitado en mejorar su trabajo?</p>	
			Desarrollo de actitudes	Empatía	<p>¿Usted ha sido capacitado en temas de empatía?</p>	
				Desarrollo de la personalidad	<p>¿Ud. ha sido capacitado en temas de desarrollo de la personalidad?</p>	
			Actitud Positiva	<p>¿Ud. se considera una persona con una actitud positiva?</p>		

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario, el mismo que estuvo conformado por 20 preguntas.

Antes de ser aplicado este cuestionario se les explicó a los trabajadores el propósito de dicho cuestionario.

4.7. Plan de análisis

Una vez obtenido los datos, se inició a tabular y graficar pregunta por pregunta, utilizando el programa Excel, ordenando de acuerdo a las dimensiones en el programa Word. Se empleó estadística descriptiva por las tablas y figuras, calculando las frecuencias y porcentajes.

Luego finalmente se efectuó el análisis y la interpretación de los datos recopilados del cuestionario.

4.8. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>Problema General ¿Cuáles son las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020?</p> <p>Problemas Específicos PE.1. ¿Cómo es el desarrollo de conocimientos en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020? PE.2. ¿Cómo es el desarrollo de habilidades de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020. PE.3. ¿Cómo es el desarrollo de actitudes de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020? PE.4. ¿Cómo implementar el plan de mejora de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020.</p>	<p>Objetivo General Identificar las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020.</p> <p>Objetivos Específicos OE.1. Describir el desarrollo de conocimientos en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020. OE.2. Describir el desarrollo de habilidades en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020. OE.3. Describir el desarrollo de actitudes en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020. OE.4. Elaborar el plan de mejora de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020.</p>	<p>En todas las investigaciones de nivel descriptivo no es necesario plantear hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho. Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)</p>	<p>Capacitación Laboral</p> <p>Desarrollo de conocimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglamento • Manual de atención • Primeros auxilios <p>Desarrollo de habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Liderazgo • Eficiencia <p>Desarrollo de actitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inteligencia Emocional • Desarrollo de la personalidad • Actitud Positiva 	<p>Tipo: Investigación aplicada con enfoque cuantitativo.</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental – transversal</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Población: En esta investigación la población estará conformada por los 15 trabajadores del restaurant El Nino del barrio de la Magdalena.</p>

4.9. Principios éticos

En el presente proyecto se tomó en cuenta los siguientes principios éticos: (chimbote, 2016, pág. 3)

- **Protección a las personas:**

La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

- **Beneficencia y no maleficencia:**

Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

- **Justicia:**

El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1: Edad

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
18 a 25 años	7	0.47	46.67%
26 - 35 años	6	0.40	40.00%
36 - 45 años	0	0.00	0.00%
Más de 45 años	2	0.13	13.33%
Total	15	1	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

Elaboración: Propia

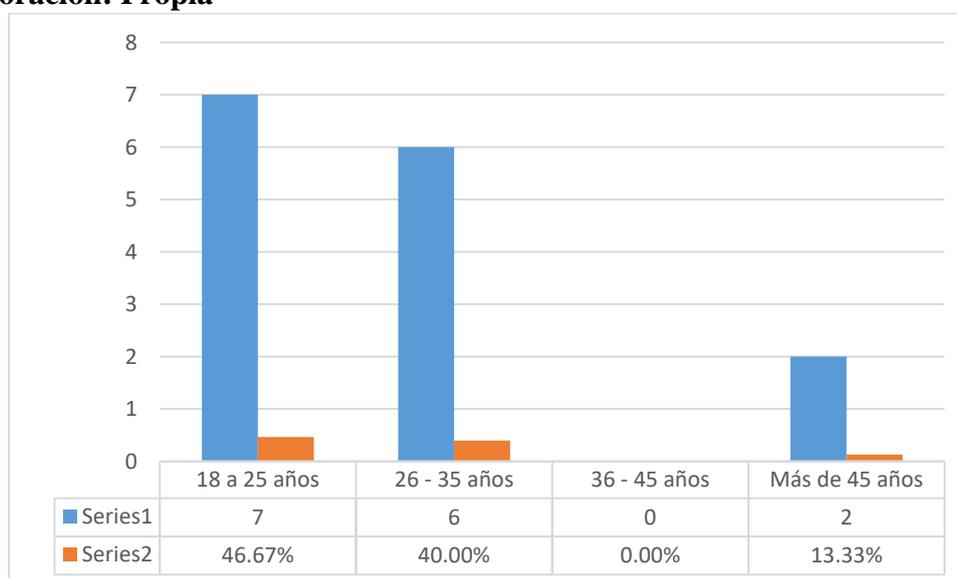


Figura 1: Edad

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 1 y figura 1, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino (15 trabajadores), el 46.67% (7 trabajadores) afirman que tienen 18 – 25 años, el 40% (6 trabajadores) afirman que tienen 26 – 35 años y el 2% (13.33%) afirman que tienen más de 45 años, es decir el restaurant esta conformado por personal joven.

Tabla 2: Sexo

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Femenino	2	0.13	13.33%
Masculino	13	0.87	86.67%
Total	15	1	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

Elaboración: Propia

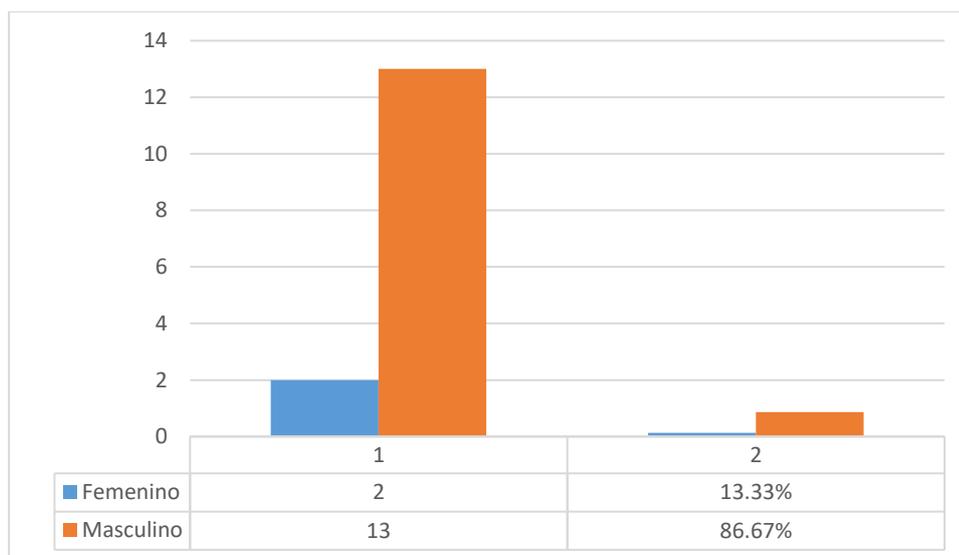


Figura 2: Sexo

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 2 y figura, del total de encuestados 15 trabajadores de restaurant El Nino, el 13.33% (2 trabajadores) están conformado por el sexo femenino y el 86.67% (13 trabajadores) representan el sexo masculino.

Tabla 3: Grado de instrucción

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Sin instrucción	2	0.13	13.33%
Educación básica	8	0.53	53.33%
Superior no universitaria	4	0.27	26.67%
Superior universitaria	1	0.07	6.67%
Total	15	1	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

Elaboración: Propia

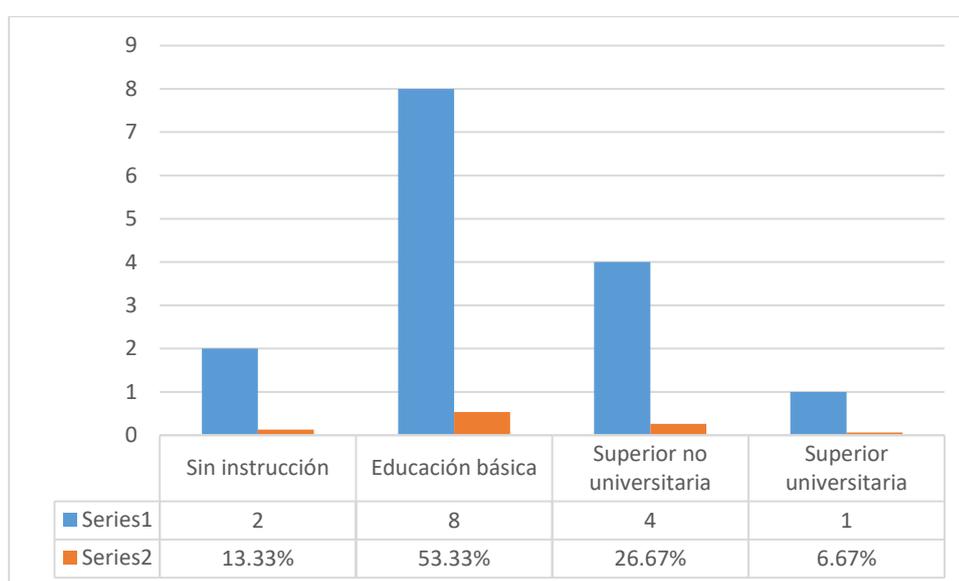


Figura 3: Grado de instrucción

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 3 y figura 3, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 13.33% (2 trabajadores) afirman que no tienen instrucción, el 53.33% (8 trabajadores) manifiestan que tienen educación básica, el 26.67% (4 trabajadores) mencionan que tienen superior no universitaria y el 6.67% (1 trabajador) afirma que tiene superior universitaria.

Tabla 4: Cargo que desempeña

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Dueño	0	0.00	0.00%
Administrador	0	0.00	0.00%
Trabajador	15	1.00	100.00%
Total	15	1	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

Elaboración: Propia

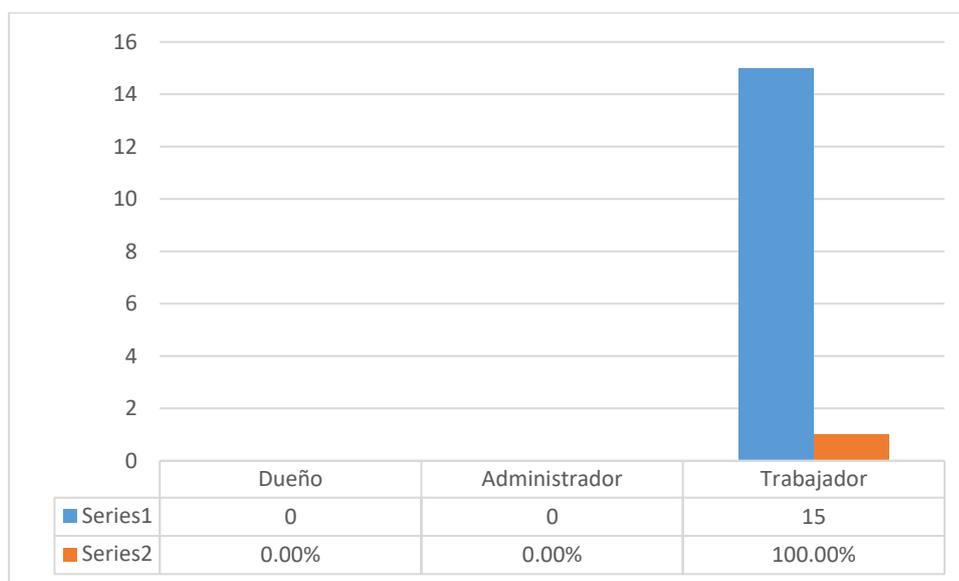


Figura 4: Cargo que desempeña

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 4 y figura 4, del total de encuestas 15 trabajadores del restaurant El Nino, el

100% (15 trabajadores) manifiesta que el cargo que desempeña es de trabajador.

Tabla 5: Tiempo que desempeña en el cargo

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
0 a 3 años	5	0.33	33.33%
4 a 6 años	8	0.53	53.33%
7 a más años	2	0.13	13.33%
Total	15	1	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

Elaboración: Propia

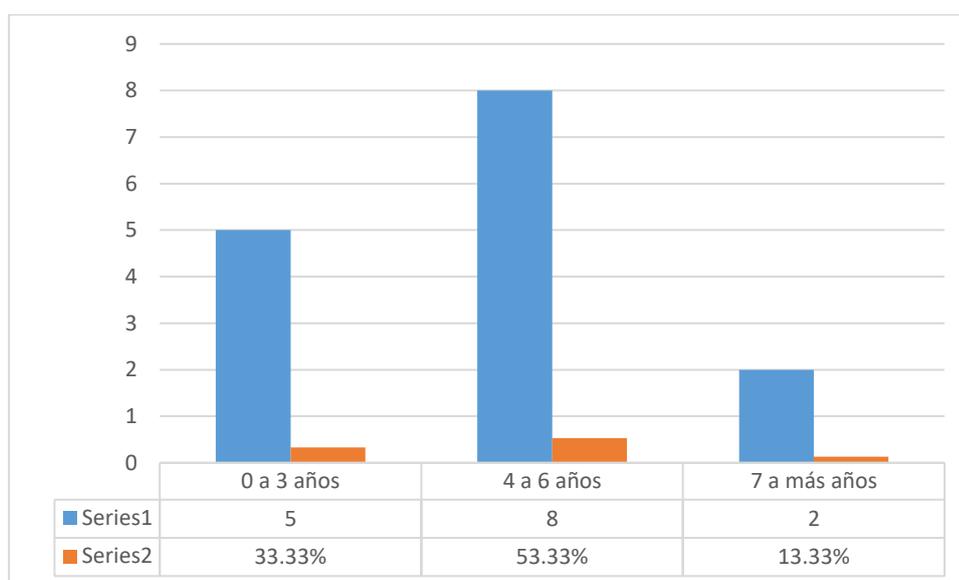


Figura 5: Tiempo que desempeña en el cargo

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 5 y figura 5, del total de encuestados a 15 del restaurant El Nino, el 33.33% 5 trabajadores afirman que vienen desempeñando en el cargo 0 a 3 años, el 53.33% (8 trabajadores) manifiestan que vienen desempeñando en el cargo 4 a 6 años y el 13.33% (2 trabajadores) mencionan que vienen desempeñando en el cargo 7 a más años.

Tabla 6: ¿Ud. ha recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	2	0.13	13.33%
Casi nunca	8	0.53	53.33%
A veces	1	0.07	6.67%
Casi siempre	4	0.27	26.67%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	15	1	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

Elaboración: Propia

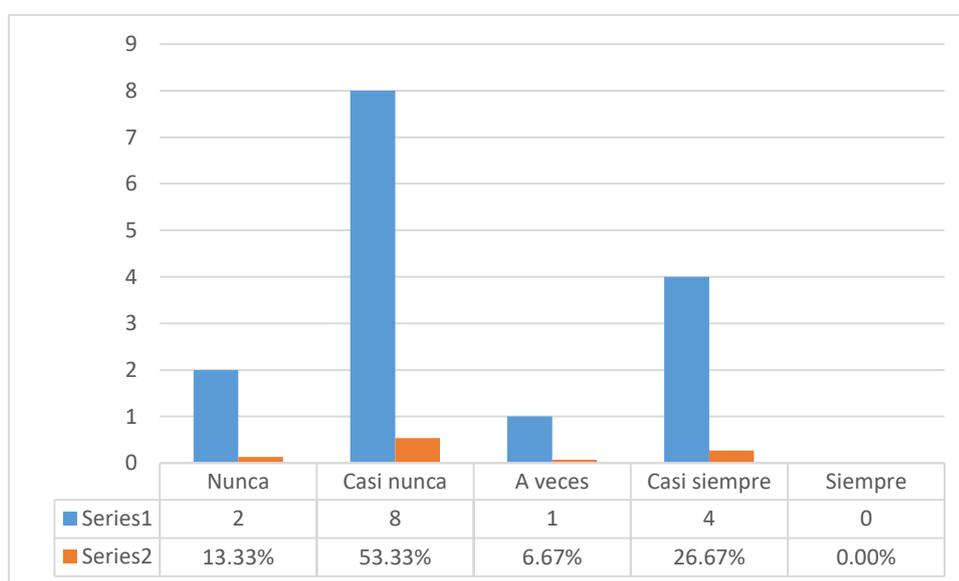


Figura 6: ¿Ud. ha recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa?

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 6 y figura 6, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 13.33% (2 trabajadores), afirman que nunca han recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa, el 53.33% (8 trabajadores) afirman que casi nunca han recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa, el 6.67% (1 trabajador) menciona que a veces ha recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa y el 26.67% (4 trabajadores) manifestaron que casi siempre han recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa.

Tabla 7: ¿Ud. cumple con el reglamento interno de trabajo y las políticas de la empresa?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	2	0.13	13.33%
A veces	7	0.47	46.67%
Casi siempre	6	0.40	40.00%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	15	1	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

Elaboración: Propia

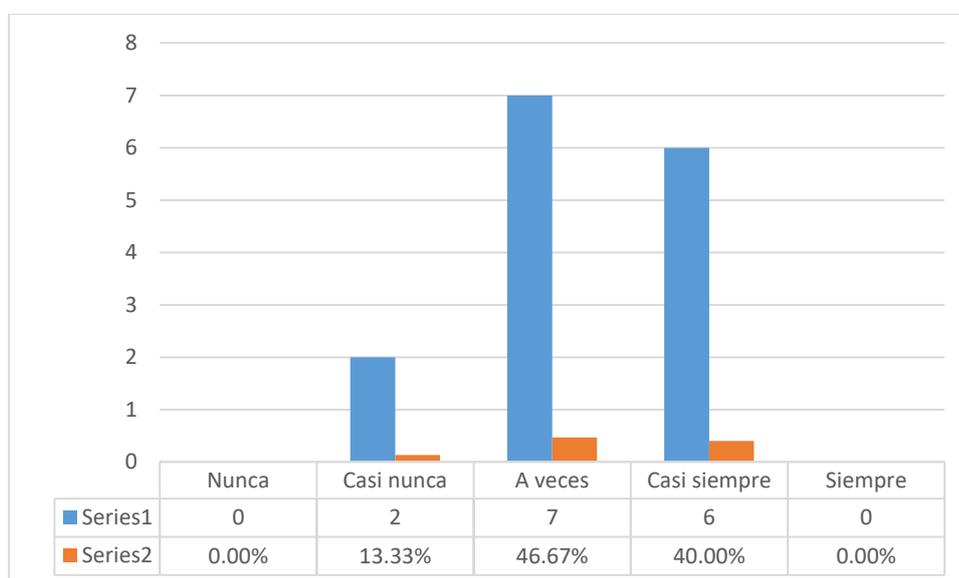


Figura 7: ¿Ud. cumple con el reglamento interno de trabajo y las políticas de la empresa?

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 7, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 13.33% (2 trabajadores) afirma que casi nunca cumplen con el reglamento interno de trabajo y las políticas de la empresa, el 46.67% afirman que a veces cumplen con el reglamento interno de trabajo y las políticas de la empresa y el 40% (6 trabajadores) afirman que casi siempre cumplen con el reglamento interno de trabajo y las políticas de la empresa.

Tabla 8: ¿Considera que la inducción le permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	5	0.33	33.33%
A veces	2	0.13	13.33%
Casi siempre	6	0.40	40.00%
Siempre	2	0.13	13.33%
Total	15	1	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

Elaboración: Propia

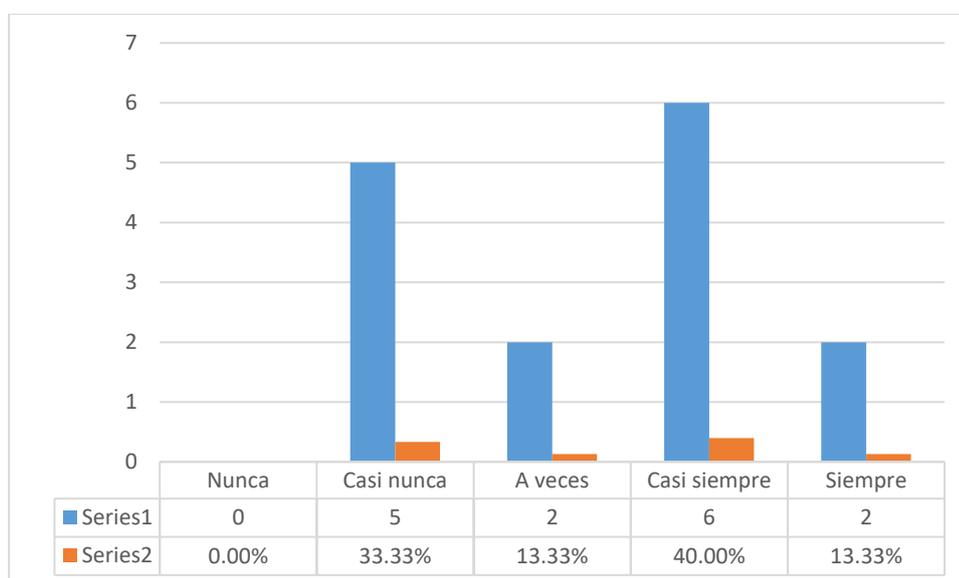


Figura 8: ¿Considera que la inducción le permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral?

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 8, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 33.33% (5 trabajadores) afirman que casi nunca consideran que la inducción les permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral, el 13.33% (2 trabajadores) manifiestan que a veces consideran que la inducción les permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral, el 40% (6 trabajadores) mencionan que casi siempre consideran que la inducción les permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral y el 13.33% (2 trabajadores) manifestaron que

siempre consideran que la inducción les permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral.

Tabla 9: Ud. ha sido capacitado en manual de los procedimientos?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	2	0.13	13.33%
Casi nunca	7	0.47	46.67%
A veces	1	0.07	6.67%
Casi siempre	5	0.33	33.33%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	15	1	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

Elaboración: Propia

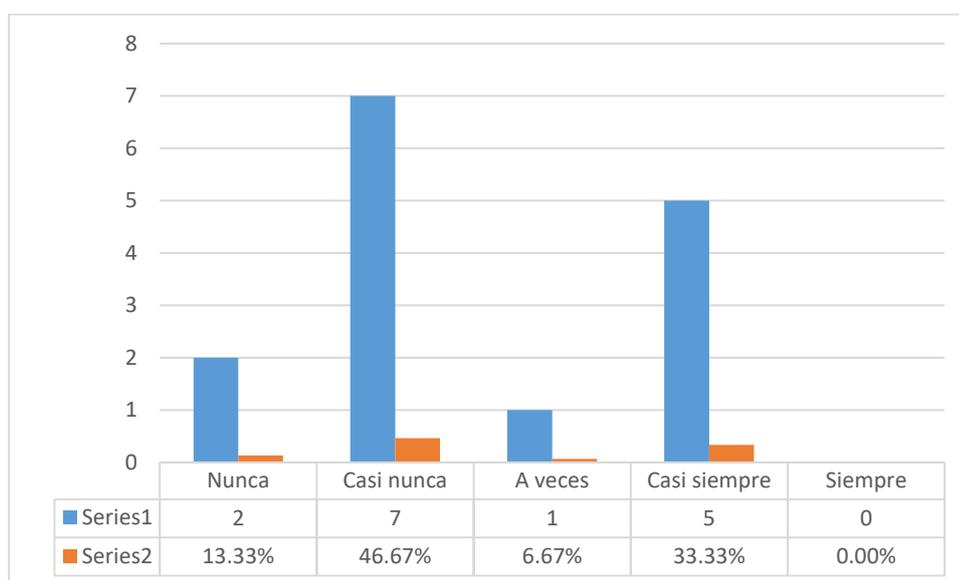


Figura 9: Ud. ha sido capacitado en manual de los procedimientos?

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 9, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 13.33% (2 trabajadores) afirman que nunca han sido capacitados en manual de los procedimientos, el 46.67% (7 trabajadores) manifiestan que casi nunca han sido capacitado en manual de los procedimiento, el 6.67% (1 trabajador) afirma que a veces ha sido capacitado en manual de los procedimientos y el 33.33% (5 trabajadores) mencionaron que casi siempre han sido capacitado en manual de los procedimientos.

Tabla 10: ¿Ud. cumple con el manual de procedimientos de la empresa?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	2	0.13	13.33%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	10	0.67	66.67%
Casi siempre	2	0.13	13.33%
Siempre	1	0.07	6.67%
Total	15	1	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

Elaboración: Propia

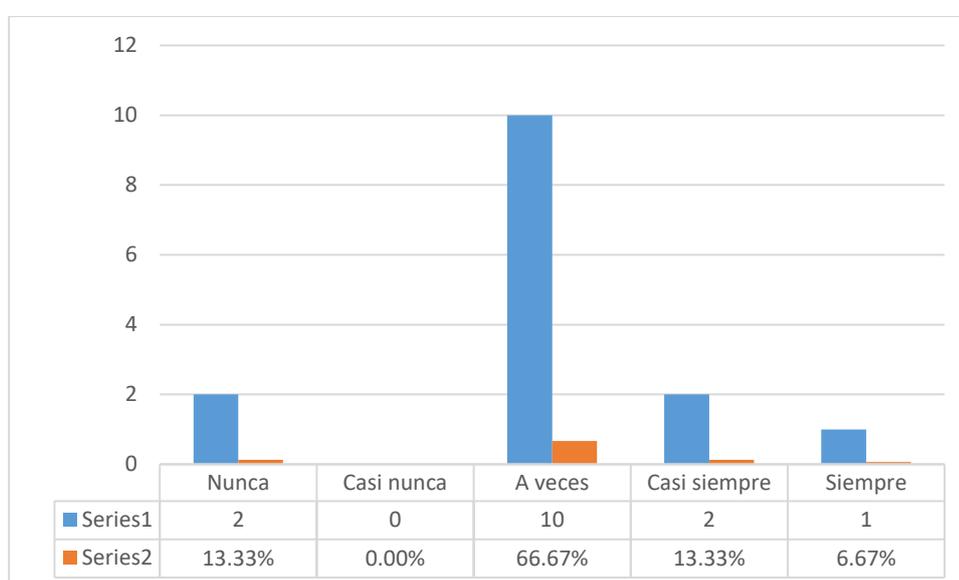


Figura 10: ¿Ud. cumple con el manual de procedimientos de la empresa?

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 10, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 13.33% (2 trabajadores) afirman que nunca cumplen con el manual de procedimientos de la empresa, el 66.67% (10 trabajadores) manifiestan que a veces cumplen con el manual de procedimientos de la empresa, el 13.33% (2 trabajadores) mencionan que casi siempre cumplen con el manual de procedimientos de la empresa y el 6.67% (1 trabajador) afirma que casi siempre cumple con el manual de procedimientos de la empresa.

Tabla 11: ¿Ud. tiene conocimiento sobre primeros auxilios en caso de producirse un accidente en el trabajo?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	4	0.27	26.67%
A veces	2	0.13	13.33%
Casi siempre	9	0.60	60.00%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	15	1	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

Elaboración: Propia

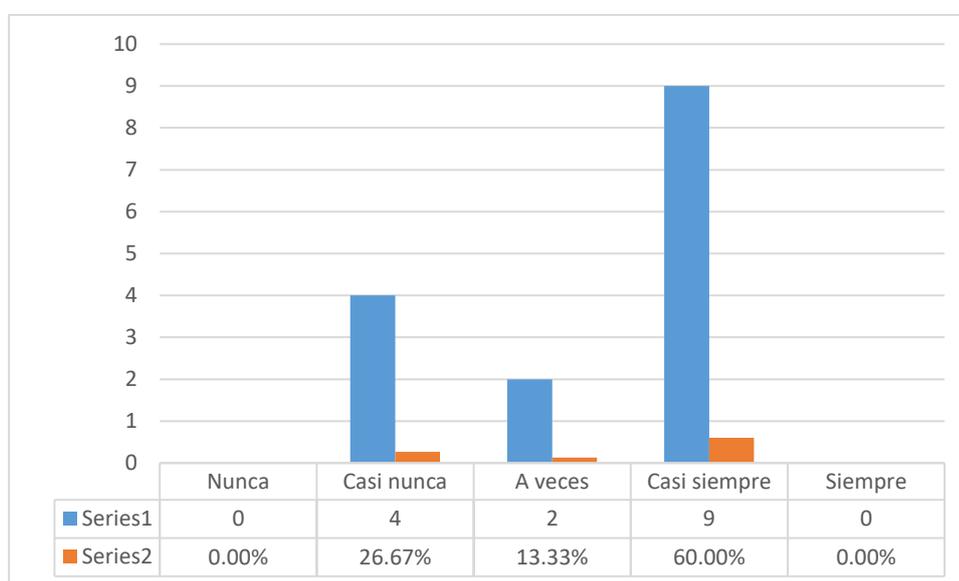


Figura 11: ¿Ud. tiene conocimiento sobre primeros auxilios en caso de producirse un accidente en el trabajo?

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 11 y figura 11, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 26.67% (4 trabajadores) afirman que casi nunca tienen conocimientos sobre primeros auxilios en caso de producirse un accidente en el trabajo, el 13.33% (2 trabajadores) manifiestan que a veces tiene conocimiento sobre primeros auxilios en caso de producirse un accidente en el trabajo y el 60% (9 trabajadores) mencionan que casi siempre tienen conocimiento sobre primeros auxilios en caso de producirse un accidente en el trabajo.

Tabla 12¿Ud. ha puesto en práctica lo aprendido en primeros auxilios?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	1	0.07	6.67%
Casi nunca	5	0.33	33.33%
A veces	6	0.40	40.00%
Casi siempre	3	0.20	20.00%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	15	1	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

Elaboración: Propia

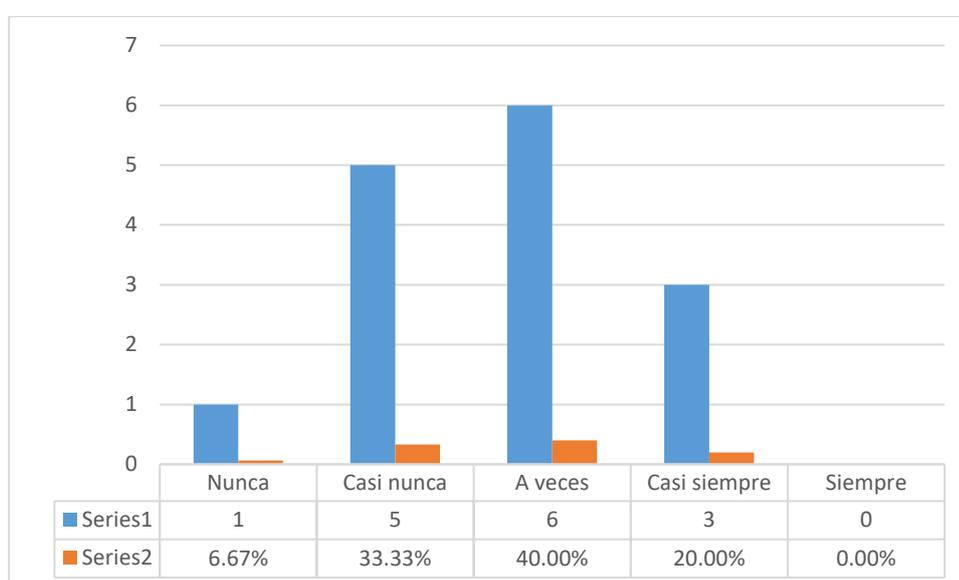


Figura 12¿Ud. ha puesto en práctica lo aprendido en primeros auxilios?

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 12 y figura 12, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Niño, el 6.67% (1 trabajador) afirma que nunca ha puesto en practica lo aprendido en primeros auxilios, el 33.33% (5 trabajadores) afirman que casi nunca han puesto en practica lo aprendido en primeros auxilios, el 40% (6 trabajadores) manifiestan que a veces han puesto en practica lo aprendido en primeros auxilios y el 20% (3 trabajadores) mencionan que casi siempre han puesto en practica lo aprendido en primeros auxilios.

Tabla 13¿En la empresa se fomenta el trabajo en equipo?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	1	0.07	6.67%
A veces	4	0.27	26.67%
Casi siempre	6	0.40	40.00%
Siempre	4	0.27	26.67%
Total	15	1	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

Elaboración: Propia

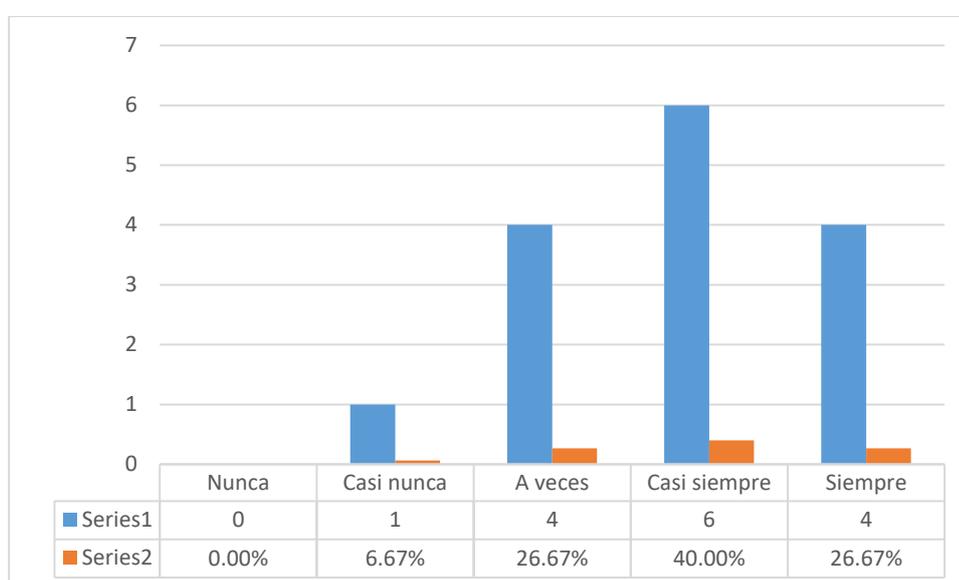


Figura 13¿En la empresa se fomenta el trabajo en equipo?

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 13 y figura 13, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 6.67% (1 trabajador) afirma que casi nunca en la empresa se fomenta el trabajo en equipo, el 26.67% (4 trabajadores) manifiestan que a veces en la empresa se fomenta el trabajo en equipo, el 40% (6 trabajadores) mencionan que casi siempre en la empresa se fomenta el trabajo en equipo y el 26.67% (4 trabajadores) manifestaron que casi siempre se fomenta el trabajo en equipo.

Tabla 14¿Existe confianza al líder del equipo de trabajo?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	2	0.13	13.33%
A veces	6	0.40	40.00%
Casi siempre	4	0.27	26.67%
Siempre	3	0.20	20.00%
Total	15	1	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

Elaboración: Propia

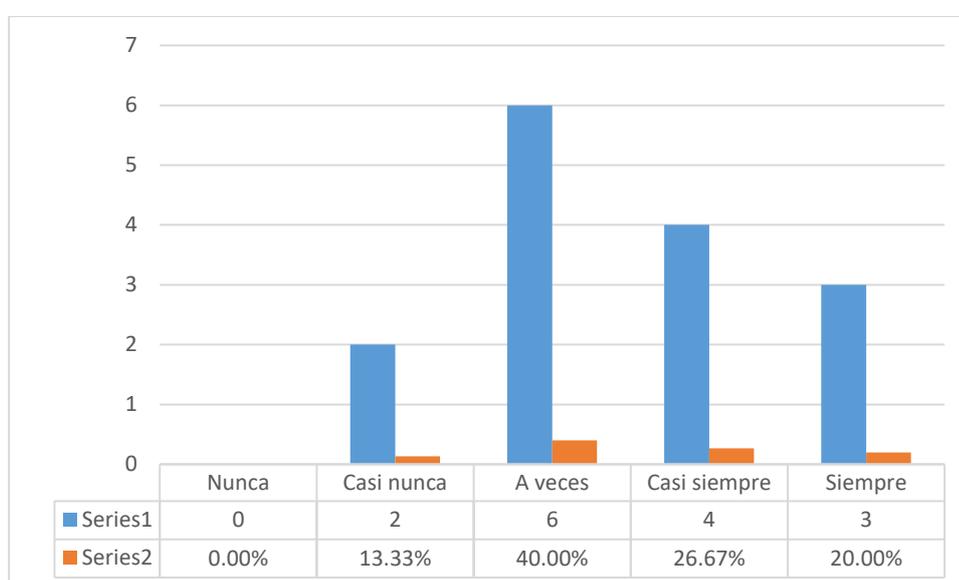


Figura 14¿Existe confianza al líder del equipo de trabajo?

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 14 y figura 14, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 13.33% (2 trabajadores) afirman que casi nunca existe confianza en el líder del equipo de trabajo, el 40% (6 trabajadores) mencionan que a veces existe confianza en el líder del equipo de trabajo, el 26.67% (4 trabajadores) manifestaron que casi siempre existe confianza en el líder y el 20% (3 trabajadores) afirmaron que siempre existe confianza al líder del equipo de trabajo.

Tabla 15¿Ud. ha sido capacitado en temas de liderazgo?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	2	0.13	13.33%
Casi nunca	8	0.53	53.33%
A veces	4	0.27	26.67%
Casi siempre	1	0.07	6.67%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	15	1	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

Elaboración: Propia

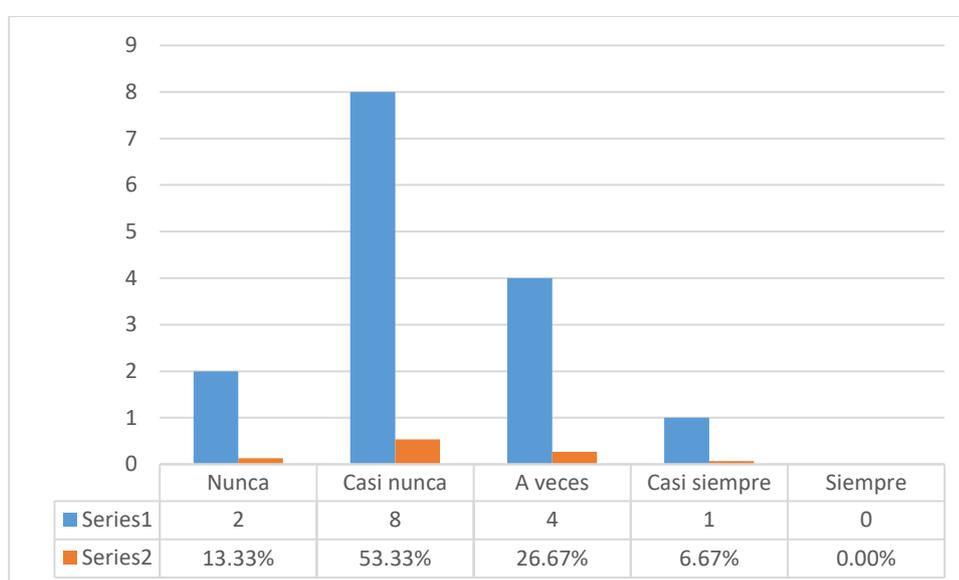


Figura 15¿Ud. ha sido capacitado en temas de liderazgo?

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 15 y figura 15, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 13.33% (2 trabajadores) afirman que nunca han sido capacitado en temas de liderazgo, el 53.33% (8 trabajadores) mencionan que casi nunca han sido capacitado en temas de liderazgo, el 26.67% (4 trabajadores) manifestaron que a veces han sido capacitado en temas de liderazgo y el 6.67% (1 trabajador) menciona que casi siempre ha sido capacitado en temas de liderazgo.

Tabla 16¿Considera Ud. que el líder predica con el ejemplo?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	1	0.07	6.67%
Casi nunca	6	0.40	40.00%
A veces	5	0.33	33.33%
Casi siempre	3	0.20	20.00%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	15	1	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

Elaboración: Propia

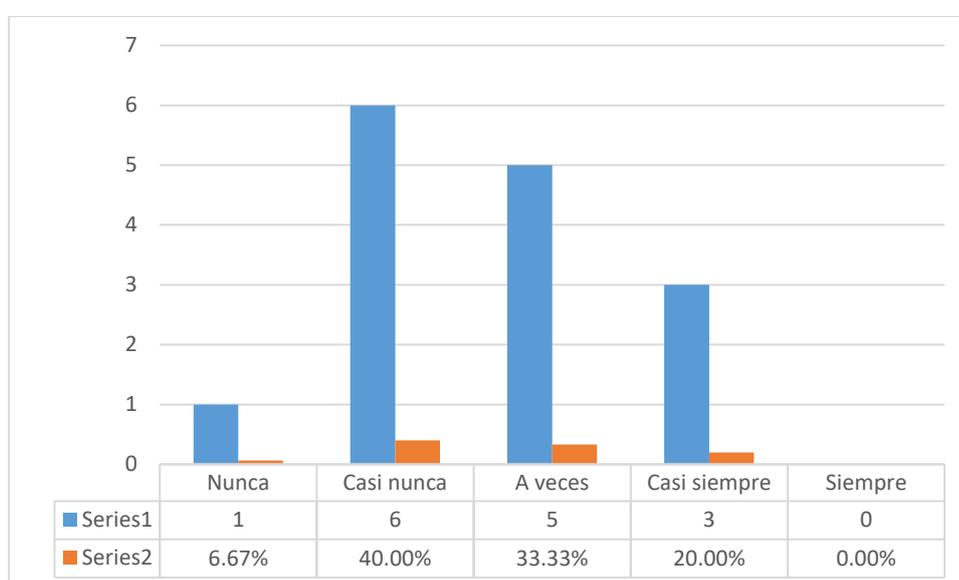


Figura 16¿Considera Ud. que el líder predica con el ejemplo?

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 16 y figura 16, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 6.67% (1 trabajador) considera que nunca el líder predica con el ejemplo, el 40% (6 trabajadores) consideran que casi nunca el líder predica con el ejemplo, 33.33% (5 trabajadores) consideran que a veces el líder predica con el ejemplo y el 20% (3 trabajadores) consideran que casi siempre el líder predica con el ejemplo.

Tabla 17: ¿Ud. ha sido capacitado en mejorar su trabajo?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	2	0.13	13.33%
Casi nunca	6	0.40	40.00%
A veces	1	0.07	6.67%
Casi siempre	5	0.33	33.33%
Siempre	1	0.07	6.67%
Total	15	1	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

Elaboración: Propia

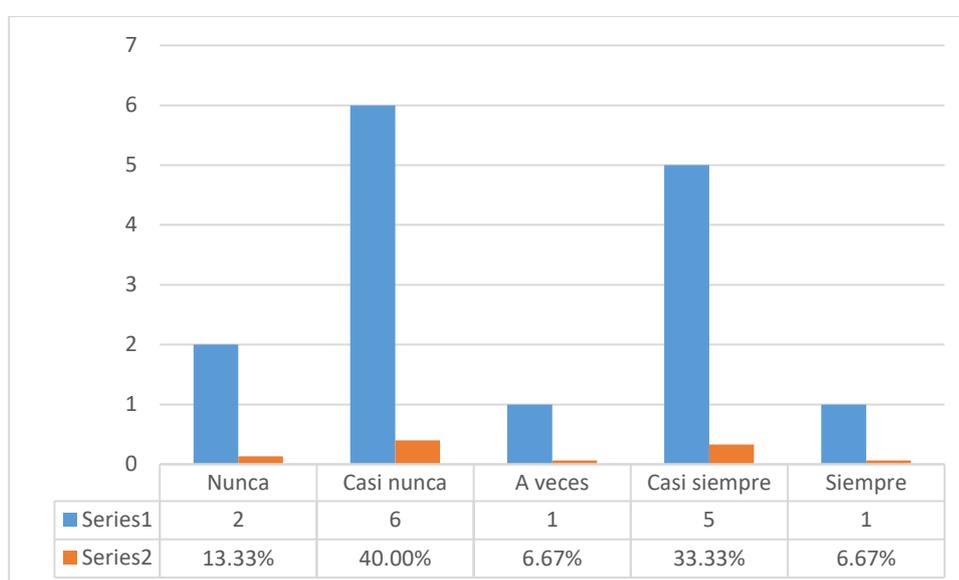


Figura 17: ¿Ud. ha sido capacitado en mejorar su trabajo?

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 17 y figura 17, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 13.33% (2 trabajadores) afirman que nunca han sido capacitado en mejorar su trabajo, el 40% (6 trabajadores) mencionan que casi nunca han sido capacitado en mejorar su trabajo, el 6.67% (1 trabajador) manifiesta que a veces ha sido capacitado en mejorar su trabajo, el 33.33% (5 trabajadores) afirmaron que casi siempre han sido capacitado en mejorar su trabajo y el 6.67% (1 trabajador) indica que siempre ha sido capacitado en mejorar su trabajo.

Tabla 18¿Usted ha sido capacitado en temas de empatía?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	1	0.07	6.67%
Casi nunca	7	0.47	46.67%
A veces	0	0.00	0.00%
Casi siempre	6	0.40	40.00%
Siempre	1	0.07	6.67%
Total	15	1	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

Elaboración: Propia

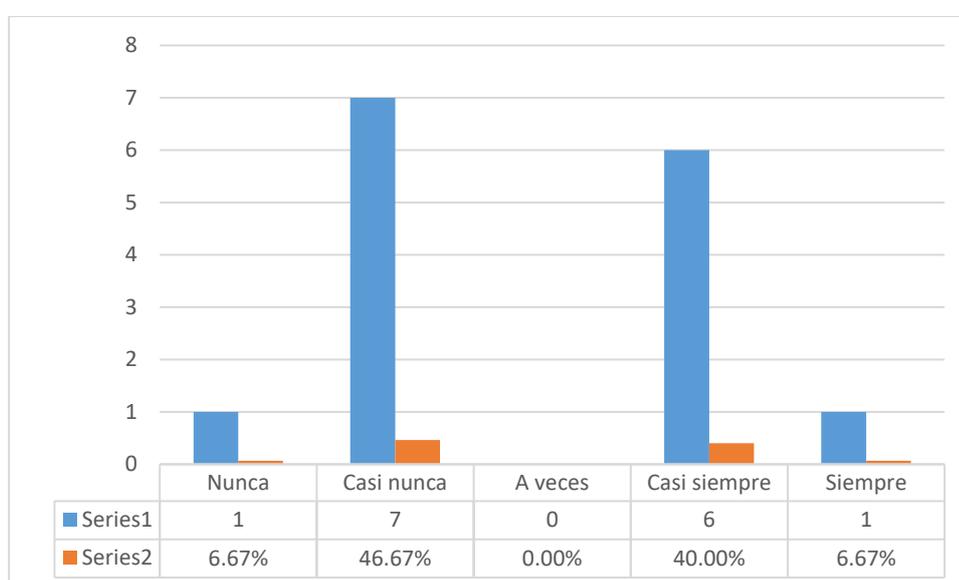


Figura 18¿Usted ha sido capacitado en temas de empatía?

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 18 y figura 18, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 6.67% (1 trabajador) afirma que nunca ha sido capacitado en temas de empatía, el 46.67% (7 trabajadores) manifiestan que casi nunca ha sido capacitado en temas de empatía, el 40% (6 trabajadores) mencionaron que casi siempre han sido capacitado en temas de empatía y el 6.67% (1 trabajador) informa que siempre ha sido capacitado en temas de empatía.

Tabla 19; Ud. ha sido capacitado en temas de desarrollo de la personalidad?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	2	0.13	13.33%
Casi nunca	5	0.33	33.33%
A veces	2	0.13	13.33%
Casi siempre	4	0.27	26.67%
Siempre	2	0.13	13.33%
Total	15	1	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

Elaboración: Propia

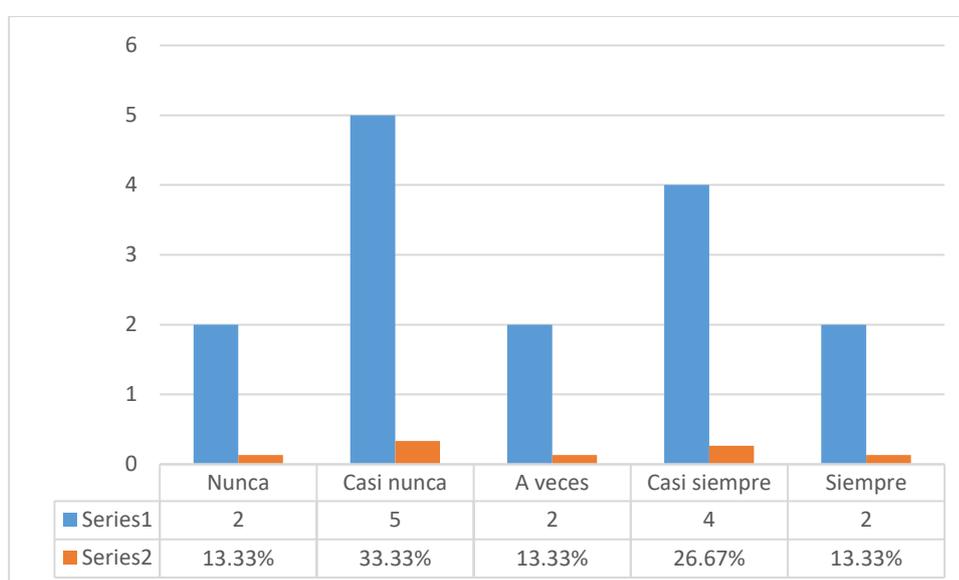


Figura 19; Ud. ha sido capacitado en temas de desarrollo de la personalidad?

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 19 y figura 19, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 13.33% (2 trabajadores) afirman que nunca han sido capacitado en temas de desarrollo de la personalidad, el 33.33% (5 trabajadores) manifiestan que casi nunca han sido capacitado en temas de desarrollo de la personalidad, el 13.33% (2 trabajadores) afirmaron que a veces han sido capacitado en temas de desarrollo de la personalidad, el 26.67% (4 trabajadores) mencionaron que casi siempre han sido capacitado en temas de desarrollo de la personalidad y el 13.33% (2 trabajadores) establecen que siempre han sido capacitados en temas de desarrollo de la personalidad.

Tabla 20¿Ud. se considera una persona con una actitud positiva?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	0	0.00	0.00%
Casi siempre	9	0.60	60.00%
Siempre	6	0.40	40.00%
Total	15	1	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

Elaboración: Propia

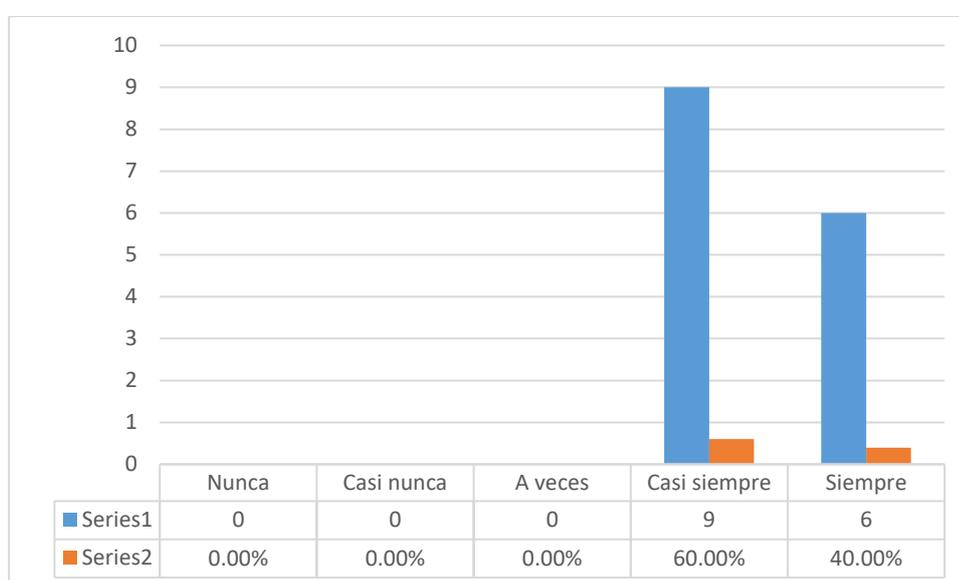


Figura 20¿Ud. se considera una persona con una actitud positiva?

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 20 y figura 20, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 60% (9 trabajadores) afirman que casi siempre se considera una persona con una actitud positiva y el 40% (6 trabajadores) mencionan que siempre se consideran una persona con una actitud positiva.

5.2. Análisis de resultados

En la tabla 1 y figura 1, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino (15 trabajadores), el 46.67% (7 trabajadores) afirman que tienen 18 – 25 años, el 40% (6 trabajadores) afirman que tienen 26 – 35 años y el 2% (13.33%) afirman que tienen más de 45 años, es decir el restaurant está conformado por personal joven.

En la tabla 2 y figura, del total de encuestados 15 trabajadores de restaurant El Nino, el 13.33% (2 trabajadores) están conformado por el sexo femenino y el 86.67% (13 trabajadores) representan el sexo masculino.

En la tabla 3 y figura 3, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 13.33% (2 trabajadores) afirman que no tienen instrucción, el 53.33% (8 trabajadores) manifiestan que tienen educación básica, el 26.67% (4 trabajadores) mencionan que tienen superior no universitaria y el 6.67% (1 trabajador) afirma que tiene superior universitaria.

En la tabla 4 y figura 4, del total de encuestas 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 100% (15 trabajadores) manifiesta que el cargo que desempeña es de trabajador.

En la tabla 5 y figura 5, del total de encuestados a 15 del restaurant El Nino, el 33.33% 5 trabajadores afirman que vienen desempeñando en el cargo 0 a 3 años, el 53.33% (8 trabajadores) manifiestan que vienen desempeñando en el cargo 4 a 6 años y el 13.33% (2 trabajadores) mencionan que vienen desempeñando en el cargo 7 a más años.

Según el objetivo específico N° 01.

En la tabla 6 y figura 6, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 13.33% (2 trabajadores), afirman que nunca han recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa, el 53.33% (8 trabajadores) afirman que

casi nunca han recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa, el 6.67% (1 trabajador) menciona que a veces ha recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa y el 26.67% (4 trabajadores) manifestaron que casi siempre han recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa.

En la tabla 7 y figura 7, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 13.33% (2 trabajadores) afirma que casi nunca cumplen con el reglamento interno de trabajo y las políticas de la empresa, el 46.67% afirman que a veces cumplen con el reglamento interno de trabajo y las políticas de la empresa y el 40% (6 trabajadores) afirman que casi siempre cumplen con el reglamento interno de trabajo y las políticas de la empresa.

En la tabla 8 y figura 8, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 33.33% (5 trabajadores) afirman que casi nunca consideran que la inducción les permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral, el 13.33% (2 trabajadores) manifiestan que a veces consideran que la inducción les permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral, el 40% (6 trabajadores) mencionan que casi siempre consideran que la inducción les permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral y el 13.33% (2 trabajadores) manifestaron que siempre consideran que la inducción les permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral.

En la tabla 9 y figura 9, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 13.33% (2 trabajadores) afirman que nunca han sido capacitados en manual de los procedimientos, el 46.67% (7 trabajadores) manifiestan que casi nunca han sido capacitado en manual de los procedimiento, el 6.67% (1 trabajador) afirma que a veces ha sido capacitado en manual de los procedimientos y el 33.33% (5

trabajadores) mencionaron que casi siempre han sido capacitado en manual de los procedimientos.

En la tabla 10 y figura 10, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 13.33% (2 trabajadores) afirman que nunca cumplen con el manual de procedimientos de la empresa, el 66.67% (10 trabajadores) manifiestan que a veces cumplen con el manual de procedimientos de la empresa, el 13.33% (2 trabajadores) mencionan que casi siempre cumplen con el manual de procedimientos de la empresa y el 6.67% (1 trabajador (1 trabajador) afirma que casi siempre cumple con el manual de procedimientos de la empresa.

En la tabla 11 y figura 11, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 26.67% (4 trabajadores) afirman que casi nunca tienen conocimientos sobre primeros auxilios en caso de producirse un accidente en el trabajo, el 13.33% (2 trabajadores) manifiestan que a veces tiene conocimiento sobre primeros auxilios en caso de producirse un accidente en el trabajo y el 60% (9 trabajadores) mencionan que casi siempre tienen conocimiento sobre primeros auxilios en caso de producirse un accidente en el trabajo.

En la tabla 12 y figura 12, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 6.67% (1 trabajador) afirma que nunca ha puesto en práctica lo aprendido en primeros auxilios, el 33.33% (5 trabajadores) afirman que casi nunca han puesto en práctica lo aprendido en primeros auxilios, el 40% (6 trabajadores) manifiestan que a veces han puesto en práctica lo aprendido en primeros auxilios y el 20% (3 trabajadores) mencionan que casi siempre han puesto en práctica lo aprendido en primeros auxilios.

Según el objetivo específico N° 02.

En la tabla 13 y figura 13, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 6.67% (1 trabajador) afirma que casi nunca en la empresa se fomenta el trabajo en equipo, el 26.67% (4 trabajadores) manifiestan que a veces en la empresa se fomenta el trabajo en equipo, el 40% (6 trabajadores) mencionan que casi siempre en la empresa se fomenta el trabajo en equipo y el 26.67% (4 trabajadores) manifestaron que casi siempre se fomenta el trabajo en equipo.

En la tabla 14 y figura 14, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 13.33% (2 trabajadores) afirman que casi nunca existe confianza en el líder del equipo de trabajo, el 40% (6 trabajadores) mencionan que a veces existe confianza en el líder del equipo de trabajo, el 26.67% (4 trabajadores) manifestaron que casi siempre existe confianza en el líder y el 20% (3 trabajadores) afirmaron que siempre existe confianza al líder del equipo de trabajo.

En la tabla 15 y figura 15, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 13.33% (2 trabajadores) afirman que nunca han sido capacitado en temas de liderazgo, el 53.33% (8 trabajadores) mencionan que casi nunca han sido capacitado en temas de liderazgo, el 26.67% (4 trabajadores) manifestaron que a veces han sido capacitado en temas de liderazgo y el 6.67% (1 trabajador) menciona que casi siempre ha sido capacitado en temas de liderazgo.

En la tabla 16 y figura 16, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 6.67% (1 trabajador) considera que nunca el líder predica con el ejemplo, el 40% (6 trabajadores) consideran que casi nunca el líder predica con el ejemplo, 33.33% (5 trabajadores) consideran que a veces el líder predica con el ejemplo y el 20% (3 trabajadores) consideran que casi siempre el líder predica con el ejemplo.

En la tabla 17 y figura 17, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 13.33% (2 trabajadores) afirman que nunca han sido capacitado en mejorar su trabajo, el 40% (6 trabajadores) mencionan que casi nunca han sido capacitado en mejorar su trabajo, el 6.67% (1 trabajador) manifiesta que a veces ha sido capacitado en mejorar su trabajo, el 33.33% (5 trabajadores) afirmaron que casi siempre han sido capacitado en mejorar su trabajo y el 6.67% (1 trabajador) indica que siempre ha sido capacitado en mejorar su trabajo.

Según el objetivo específico N° 03.

En la tabla 18 y figura 18, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 6.67% (1 trabajador) afirma que nunca ha sido capacitado en temas de empatía, el 46.67% (7 trabajadores) manifiestan que casi nunca ha sido capacitado en temas de empatía, el 40% (6 trabajadores) mencionaron que casi siempre han sido capacitado en temas de empatía y el 6.67% (1 trabajador) informa que siempre ha sido capacitado en temas de empatía.

En la tabla 19 y figura 19, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 13.33% (2 trabajadores) afirman que nunca han sido capacitado en temas de desarrollo de la personalidad, el 33.33% (5 trabajadores) manifiestan que casi nunca han sido capacitado en temas de desarrollo de la personalidad, el 13.33% (2 trabajadores) afirmaron que a veces han sido capacitado en temas de desarrollo de la personalidad, el 26.67% (4 trabajadores) mencionaron que casi siempre han sido capacitado en temas de desarrollo de la personalidad y el 13.33% (2 trabajadores) establecen que siempre han sido capacitados en temas de desarrollo de la personalidad.

En la tabla 20 y figura 20, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 60% (9 trabajadores) afirman que casi siempre se considera una persona

con una actitud positiva y el 40% (6 trabajadores) mencionan que siempre se consideran una persona con una actitud positiva.

En relación al objetivo específico N° 04. Elaborar un plan de mejora de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020.

Problemas encontrados	Causas	Aplicación de mejora	Responsable
En la tabla 9 y figura 9, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 13.33% (2 trabajadores) afirman que nunca han sido capacitados en manual de los procedimientos, el 46.67% (7 trabajadores) manifiestan que casi nunca han sido capacitado en manual de los procedimientos	Poco interés por parte de dueño, administrador y/o gerente para crear y poner en vigencia el manual que permita que todos los trabajadores conozcan los procesos que conlleva las diferentes actividades del restaurant.	Elaborar y poner en vigencia el Manual de Procedimientos para cada puesto, de modo que todos los trabajadores conozcan y tengan conocimientos de las diferentes etapas y procesos de las actividades que se desarrollan el restaurant.	Administrador / Gerente
En la tabla 12 y figura 12, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 6.67% (1 trabajador) afirma que nunca ha puesto en práctica lo aprendido en primeros auxilios, el 33.33% (5 trabajadores) afirman que casi nunca han puesto en práctica lo aprendido en primeros auxilios	Los cursos y/o capacitaciones realizadas no fueron de interés para los trabajadores, ya sea que dicha capacitación no se llevó a cabo por un personal especializado en el tema.	Contar con un personal profesional para llevar a cabo las capacitaciones en temas relacionados a primeros auxilios. Contar con un programa anual para llevar a cabo las capacitaciones en primeros auxilios.	Administrador / Gerente
En la tabla 15 y figura 15, del total de encuestados 15 trabajadores del restaurant El Nino, el 13.33% (2 trabajadores) afirman que nunca han sido capacitado en temas de liderazgo, el 53.33% (8 trabajadores) mencionan que casi nunca han sido capacitado en temas de liderazgo	Desconocimiento de los beneficios de contar con personal que manejen y conozcan el liderazgo. El costo de llevar a cabo las capacitaciones es una de las causas por la cual no se lleva a cabo estas. Dificultades al momento de dirigir la capacitación a los requerimientos técnicos de la empresa, ausencia de programas de capacitación, dificultad en los horarios de capacitación con la jornada de trabajo.	Capacitación permanente con personal especializado en temas de liderazgo dentro o fuera de la organización. Realizar un presupuesto para que se pueda llevar a cabo las capacitaciones. Contar con un plan de capacitación anual para llevar a cabo sin dificultad.	Administrador / Gerente

PLAN DE TRABAJO ANUAL

Se diseñó un plan de trabajo anual en el cual se relaciona cada capacitación a realizar en el Restaurant El niño. En dicho plan se asignan las tareas correspondientes a cada empleado para cumplir con las actividades propuestas. A continuación, se muestra una tabla detallada del plan de trabajo anual.

Objetivo

Capacitar y entrenar al personal del restaurant El Nino en temas pertinentes de Seguridad y Salud en el Trabajo para dar cumplimiento a las exigencias de la normatividad vigente.

Metodología

Las capacitaciones tendrán lugar 2 veces por semestre y es de carácter obligatorio, las capacitaciones se llevarán a cabo en las instalaciones del restaurant. Las capacitaciones tendrán una duración máxima de dos horas y mientras se ejecutan no habrá atención al público.

OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA	RECURSOS
Concientizar al personal de usar el equipo de seguridad correspondiente	4 horas	Vigía de seguridad	Líder de cocina y auxiliar de horneó	Abril	Equipo de seguridad industrial en cocinas. Instalaciones del restaurant.
Contar con dos personas que poseen entrenamiento en emergencias	8 horas	Implementación de brigada de emergencia	Líder de cocina y auxiliar de caja	Mayo	Extintor de incendios, botiquín
Identificar el tipo de riesgo al que se encuentra expuesto el personal.	4 horas	Riesgo publico	Asesor SST	Junio	Apoyo audiovisual
Identificación y evaluación de riesgos	6 horas	Riesgo biológico	Asesor SST	Julio	Apoyo audiovisual
Identificación de lugares y elementos explosivos, revisión de instalaciones eléctricas.	4 horas	Prevención de incendios	Asesor SST	Agosto	Extinto contra incendios

Delimitar las rutas de evacuación y puntos de encuentro	4 horas	Prevención de desastres	Auxiliar de ventas	Setiembre	Instalaciones del restaurant, pito, linterna, listado del personal
---	---------	-------------------------	--------------------	-----------	--

Fuente: Elaboración propia.

Cronograma de capacitación

N°	CAPACITACIÓN	2020					
		ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SET
1	Vigía de seguridad						
2	Implementación brigada de emergencia						
3	Riesgo publico						
4	Riesgo biológico						
5	Prevención de incendios						
6	Prevención de desastres						

Fuente: Elaboración propia.

Programa de capacitación en liderazgo

El programa proporcionará herramientas que facilite las actividades diarias con el equipo de trabajo y a su vez el cumplimiento de los objetivos del restaurant El Nino.

LIDERAR Y SUPERVISAR	
<p>Objetivo: Suscitar el aprendizaje y el desarrollo de los demás a partir del análisis de sus necesidades y los requerimientos de la tarea. Definir objetivos de desempeño y responsabilidades a los miembros del equipo. Dar seguimiento y apoyar en la consecución de objetivos. Diagnosticar y evaluar el desempeño. Asociar consecuencias a los diferentes niveles de desempeño.</p>	
UNIDADES	<p>OBJETIVO DE APRENDIZAJE: Al concluir la unidad los participantes estarán en capacidad de:</p>
Desarrollo de personas	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar necesidades de formación y desarrollo del equipo - Ofrecer coaching al equipo - Delegar tareas con intención formativa - Apoyar la información de los demás - Motivar al equipo
Gestión del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar el desempeño de equipos y personas - Monitorear y dar seguimiento al desempeño - Diagnosticar y solucionar discrepancias de desempeño - Ofrecer retroalimentación al personal - Reconocer los logros

CONTENIDOS	
UNIDAD I	<p>Desarrollo de personas</p> <p>Necesidades de formación y desarrollo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de necesidades - Modelos de diagnóstico de necesidades - Técnicas más utilizadas en la evaluación de necesidades - El diagnóstico participativo <p>Delegación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reglas a tener en cuenta en la delegación de funciones - Ventajas de la delegación de funciones - Otorgar autoridad y responsabilidad - Ofrecer la formación y preparación para asumir las responsabilidades <p>Apoyo en la formación de los demás</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar intereses, habilidades personales - Ayudar, aprender y seguir instrucciones - Identifican objetivos profesionales - Obtener información sobre oportunidades de aprendizaje <p>Motivación al equipo de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Beneficios - Factores que determinan la satisfacción - La evaluación del rendimiento y el sistema de recompensas. <p>Coaching al equipo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar definiciones - Evaluar necesidades

	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar objetivos - Herramientas y reforzamiento
UNIDAD II	Gestión del desempeño
	<p>Planificar el desempeño de equipos y personas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir expectativas y prioridades para el ciclo de gestión - Objetivos y metas de desempeño - Equipos - Personas - Formación y competencias - Propuesta de mejora <p>Monitoreo y seguimiento del desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medición y seguimiento del desempeño de los procesos - Medición y seguimiento de los resultados esperados - Herramientas para el monitoreo y seguimiento <p>Retroalimentación y reconocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autopercepción de su propio rendimiento - Tipos de retroalimentación - Crítica y autocrítica - Cuando dar retroalimentación - Tipos de reconocimiento - Adecuar la recompensa a la persona - Adecuar el premio a lo logrado
Carga horaria	
Duración	Teórico: 24 horas y se puede desarrollar en un periodo de tres días
Orientaciones metodológicas de enseñanza	
Técnicas de enseñanza	El programa tiene una estructura de taller, que permite a los participantes mediante un proceso altamente participativo, reconocer capacidades, ejercitarlas y evaluarlas en el contexto de su actividad laboral. Contempla la utilización de casos prácticos, ejercicios de grupos, cuestionarios de auto – diagnóstico, simulaciones, videos y lecturas individuales.
Recursos didácticos	Diapositivas, computadora, proyector, videos, marcadores permanentes, cinta adhesiva, tarjetas de cartulina, marcadores de pizarra, hojas para participantes.

Fuente: Elaboración propia

VI. Conclusiones

En relación al objetivo general. Identificar las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: Caso restaurant El Nino, se concluye que se lograron identificar las características de la capacitación, dicho que los encuestados en su mayoría conocen como pueden desarrollar sus conocimientos, habilidades y actitudes, pero viendo que se ha obtenido los resultados, en su mayoría el personal manifiesta que el dueño, administrador y/o gerente del restaurant no da importancia estandarizando sus conocimientos ya que esta puede permitir la apertura a la mejora continua, y de esta manera lograr los objetivos que traza el restaurant.

Según el objetivo específico 01. Describir el desarrollo de conocimientos, se pueden describir que, el 53.33% (8 trabajadores) afirman que casi nunca han recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa; el 46.67% afirman que a veces cumplen con el reglamento interno de trabajo y las políticas de la empresa; el 40% (6 trabajadores) mencionan que casi siempre consideran que la inducción les permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral; el 33.33% (5 trabajadores) afirman que casi nunca han puesto en práctica lo aprendido en primeros auxilios.

Según el objetivo específico 02. Describir el desarrollo de habilidades, se pueden describir que, el 40% (6 trabajadores) mencionan que casi siempre en la empresa se fomenta el trabajo en equipo; el 40% (6 trabajadores) mencionan que a veces existe confianza en el líder del equipo de trabajo; el 53.33% (8 trabajadores) mencionan que casi nunca han sido capacitado en temas de liderazgo; el 40% (6 trabajadores) mencionan que casi nunca han sido capacitado en mejorar su trabajo

Según el objetivo específico 03. Describir el desarrollo de actitudes, se pueden describir que, el 46.67% (7 trabajadores) manifiestan que casi nunca ha sido capacitado en temas de empatía; el 33.33% (5 trabajadores) manifiestan que casi nunca han sido capacitado en temas de desarrollo de la personalidad; el 60% (9 trabajadores) afirman que casi siempre se considera una persona con una actitud positiva

Aspectos complementarios

Recomendaciones

Es sumamente importante que se identifiquen las necesidades reales para establecer un programa de capacitación que cumplan con los objetivos esperados y no sea meramente un trámite para cumplir con un proceso si no que realmente cubra las necesidades de la empresa e influya directamente en la satisfacción del empleado y en su proceder diario.

Se recomienda al dueño, gerente y/o administrador del restaurant El Nino contar con cursos de capacitación flexibles y congruentes con lo que los trabajadores quieren y con lo que el restaurant lo requiera, debido a que si el personal carece de la capacidad indispensable para desarrollar sus labores. Aunque quisiera no podría desarrollar adecuadamente su trabajo, de manera que se recomienda

Según las conclusiones específicas N° 01. Contar o elaborar con el reglamento interno, ya que este documento permitirá trazar el vínculo entre el empleador y empleado, por eso al crearlo se debe tener en cuenta las necesidades de la organización y el más importante, la norma laboral vigente para salvaguardar los derechos de los colaboradores. Asimismo, establecer un plan de seguridad y salud ocupacional, a través de la aplicación del mismo para la prevención de accidentes laborales.

Según las conclusiones específicas N° 02. Realizar un seguimiento de los beneficios que se derivaron de la implementación del plan de capacitación, así como las aplicaciones que le dan los trabajadores del restaurant El Nino incluida en el plan de capacitación, para poder evaluar si todos los conocimientos adquiridos están siendo aplicados o si deben modificarse para futuros planteamientos de capacitación.

Según las conclusiones específicas N° 03. Al momento de contratar a nuevos colaboradores, aplicar pruebas de personalidad para tener un panorama de los rasgos de cada uno, esto

permitirá evaluar comportamientos, conocimientos, habilidades y destrezas de los candidatos según el nivel y el puesto que se encuentre vacante. De igual forma que la administración desarrolle un programa de evaluación de desempeño que permita evaluar a los colaboradores y de esta manera estar informados de que rasgos de personalidad necesitan desarrollarse, motivarse o bien controlarse, para lograr así u mejorar el desempeño en el puesto de trabajo.

Otro punto importante es valorar y potenciar las competencias de los colaboradores para garantizar una buena calidad de servicio hacia sus clientes y le pueda generar más rentabilidad.

Es importante realizar el análisis de las necesidades antes de implementar cualquier tipo de capacitación ya que ayuda a identificar problemas en áreas específicas.

Referencia Bibliográfica

Aldunati A., J. (2016). en su tesis "Caracterización de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, 2015". Huaraz, Perú. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1067/CAPACITACION_SEGURIDAD_ALDUNATI_ALVARES_JESUS_ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Amador, A. (2016). *Administración de recursos humanos - Su proceso organizacional*. México: Universidad Autónoma de Nueva León.

Castillo Contreras, R. (2012). *Desarrollo del capital humano en las organizaciones*. México: Eduardo Durán Valdevieso. Obtenido de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Desarrollo_del_capital_humano_en_las_org.pdf

Chiavenato, I. (2014). *Administración de Recursos Humanos - Capital humano de las organizaciones*. Mexico: McGraw-Hill.

chimbote, U. C. (25 de Enero de 2016). *uladech.edu.pe*. Obtenido de https://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03002/documentos/GCORP-085_1.pdf

Dessler, G. (2012). *Administración de Personal, Octava edición*. México: Pearson Educación.

Elizondo L., L. (2013). *Capacitar atendiendo la demanda*. Cuba.

Ferrández, M. (2010). *Liderazgo y Coaching*. España: Libros en Red.

Gurumendi C., D. (Enero de 2017). en su tesis "Plan de capacitación en BPM para los restaurantes de la parroquia Yaguachi Nuevo, Cantón Yaguachi". Ecuador. Obtenido

de

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3157/1/PLAN%20DE%20CAPACITACION%20EN%20BPM%20PARA%20LOS%20RESTAURANTES%20EN%20YAGUACHI.pdf>

Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., P. (2010). *Metodología de la investigación 5a ed.* México: McGraw-Hill.

Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., P. (2014). *Metodología de la investigación*

6a ed. Obtenido de

https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf?fbclid=IwAR3112_DQzCe1Y111BaFnotnSLFDbVU0PUpXlrEiYLoy9nxAgn2v2qC7PwM

Hernández, J., & Juárez, C. (2015). *Derecho laboral y la administracion de recursos humanos.* México: Patria S.A.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodologia de la Investigación.* México: McGraw - Hill.

Hilario, P. (2013). *Criterios operativos para hacer una tesis.* Perú.

Medina C., J., Saravia H., J., & Torres I., C. (Octubre de 2015). en su tesis "Diagnóstico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el sector de restaurantes de primera categoría en la ciudad de San Miguel, año 2015". San Miguel, El Salvador. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/10665/1/50108203.pdf>

- Noda H., A. (2017). en su tesis "Capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de mar y piedra de la ciudad de Huánuco 2017". Huánuco, Perú. Obtenido de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/813/T047_47909453T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nowel L., C. (Abril de 2015). en su tesis "Capacitación y servicio al cliente en los restaurantes Salon el Tecun y Pasaje Mediterraneo de la zona 1 de Quetzaltenango". Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Nowell-Crysta.pdf>
- Otazu H., D. (2018). en su tesis "Caracterización de la capacitación y competitividad en las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes del cercado de la ciudad de Ayaviri, año 2017". Juliaca, Perú. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3978/MYPE_CAPACITACION_Y_COMPETITIVIDAD_OTAZU_HANCCO_DIANET.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez P., L. (2015). en su tesis "Plan de capacitación para optimizar la calidad del servicio del restaurante Cocolón de la ciudad de Guayaquil". Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9090/1/PLAN%20DE%20CAPACITACION%20PARA%20OPTIMIZAR%20LA%20CALIDAD%20DEL%20SERVICIO%20DEL%20RESTAURAN%20COCOLON.pdf>
- Quispe Candia, Z. (2019). en su tesis "Propuesta de la gestión de capacitación al personal en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019". Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13287/CAPACITACION>

N_GESTION_QUISPE_CANDIA_ZAYDA_FIORELA.pdf?sequence=1&isAllowed
=y

Ruiz T., S. (2017). en su tesis "La capacitacion de personal y el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante la Glorieta Tacneña, periodo 2016". Tacna, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/124/1/Ruiz-Torres-Sharon.pdf>

Sánchez M., M. (2014). en su tesis "Capacitación en habilidades de atencion al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo". Trujillo, Perú. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ_MARIA_ATENCION_CLIENTE_CALIDAD_SERVICIO.pdf

Sánchez, B. (2014). Artículo. *Las MYPES en Perú. Su importancia y propuesta Tributaria*, 127-131.

Sánchez, R. (2014). *Gestion y psicología en empresas y organizaciones* . Madrid: ESIC Editorial .

Santillán, M. (2010). *Gestión del conocimiento " el modelo de gestión de empresas del siglo XXI"*. España: Netbiblo.

Sílceo, A. (2013). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Limusa, S.A.

Valhondo, D. (2010). *Gestión del conocimiento "del mito a la realidad"*. Madrid España : Días de Santos .

Vallejo C., L. (2016). *Gestión del talento humano*. Ecuador: La Caracola.

Yamakawa, P., Del castillo, C., Baldeón, J., Espinoza, L. M., Granda, J., & Vega, L. (2010).

Gerencia para el desarrollo - Modelo Tecnológico de Integración de Servicios para la mype Peruana. Lima - Perú: Universidad ESAN.

Anexos

Anexo 1. Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	2020															
		1				2				3				4			
		Enero				Febrero				Marzo				Abril			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto																
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación																
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación																
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación																
5	Mejora del marco teórico																
6	Redacción de la revisión de la literatura.																
8	Ejecución de la metodología																
9	Resultados de la investigación																
10	Conclusiones y recomendaciones																
11	Redacción del pre informe de Investigación.																
12	Reacción del informe final																
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación																
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación																
15	Redacción de artículo científico																

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	P. Unitario	Cantidad	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Papel bond A-4 (500 hojas)	12.50	4	50.00
• Lapiceros	1.00	2	2.00
• Usb	20.00	1	20.00
• Internet	95.00	3	285.00
• Tinta	30.00	4	120.00
• Pasaje	4.00	30	120.00
• Copias	0.10	120	12.00
• Anillado	15.00	3	45
Servicios			
• Uso de Turnitin	100.00	1	100.00
Sub total			742
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	P. Unitario	Cantidad	Total (S/.)
Servicios			
• Curso taller	3,000	1	3,000
Sub total			3,000
Total (S/.)			3,754.00

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 3. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar la investigación titulada “Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020”.

Se le agradece por su colaboración, así como por su valiosa información que será tratada de forma reservada y confidencial.

I. DATOS GENERALES

1. Edad
 - a) 18 – 25 años
 - b) 26 – 35 años
 - c) 36 – 45 años
 - d) Más de 45 años
2. Sexo
 - a) Femenino
 - b) Masculino
3. Grado de instrucción
 - a) Sin instrucción
 - b) Educación básica
 - c) Superior no universitaria
 - d) Superior universitaria
4. Cargo que desempeña
 - a) Dueño
 - b) Administrador
 - c) Trabajador
5. Tiempo que desempeña en el cargo
 - a) 0 a 3 años
 - b) 4 a 6 años
 - c) 7 a más años

II. REFERENTE A LA VARIABLE CAPACITACIÓN LABORAL:

Para evaluar la variable, marcar con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
6	¿Ud. ha recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa?					
7	¿Ud. cumple con el reglamento interno de trabajo y las políticas de la empresa?					
8	¿Considera que la inducción le permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral?					
9	¿Ud. ha sido capacitado en manual de los procedimientos?					
10	¿Ud. cumple con el manual de procedimientos de la empresa?					
11	¿Ud. tiene conocimiento sobre primeros auxilios en caso de producir un accidente en el trabajo?					
12	¿Ud. ha puesto en práctica lo aprendido en primeros auxilios?					
13	¿En la empresa se fomenta el trabajo en equipo?					
14	¿Existe confianza al líder del equipo de trabajo?					
15	¿Ud. ha sido capacitado en temas de liderazgo?					
16	¿Considera Ud. que el líder predica con el ejemplo?					
17	¿Ud. ha sido capacitado en mejorar su trabajo?					
18	¿Usted ha sido capacitado en temas de empatía?					
19	¿Ud. ha sido capacitado en temas de desarrollo de la personalidad?					
20	¿Ud. se considera una persona con una actitud positiva?					

Anexo N° 4. Validación de expertos

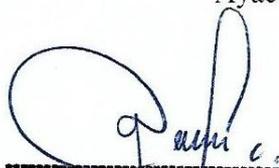
UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE										
INSTITUTO DE INVESTIGACION										
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN										
TITULO:										
"Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020".										
AUTOR:										
DE LA CRUZ QUISPE, HECTOR										
MATRIZ DE VALIDACION DE JUICIO POR EXPERTOS										
N°	DIMENSIONES	PREGUNTAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
			¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso y adyacente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
10E		DATOS GENERALES								
1		¿Cuál es su edad?	X			X	X			X
2		¿Cuál es su género?	X			X	X			X
3		¿Cuál es su grado de instrucción?	X			X	X			X
4		¿Cuál es el cargo que desempeña en la empresa?	X			X	X			X
5		¿Tiempo que desempeña en el cargo dentro de la empresa?	X			X	X			X
20E	Desarrollo de conocimiento	Respecto al conocimiento								
6		¿Ud. ha recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa?	X			X	X			X
7		¿Ud. cumple con el reglamento interno de trabajo y las políticas de la empresa?	X			X	X			X
8		¿Considera que la inducción le permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral?	X			X	X			X
9		¿Ud. ha sido capacitado en manual de los procedimientos?	X			X	X			X
10		¿Ud. cumple con el manual de procedimientos de la empresa?	X			X	X			X
11		¿Ud. tiene conocimiento sobre primeros auxilios en caso de producir un accidente en el trabajo?	X			X	X			X
12		¿Ud. ha puesto en práctica lo aprendido en primeros auxilios?	X			X	X			X
30E	Desarrollo de habilidades	Respecto habilidades								
13		¿En la empresa se fomenta el trabajo en equipo?	X			X	X			X
14		¿Existe confianza al líder del equipo de trabajo?	X			X	X			X
15		¿Ud. ha sido capacitado en temas de liderazgo?	X			X	X			X
16		¿Considera Ud. que el líder predica con el ejemplo?	X			X	X			X
17		¿Ud. ha sido capacitado en mejorar su trabajo?	X			X	X			X
40E	Desarrollo de actitudes	Respecto actitudes								
18		¿Usted ha sido capacitado en temas de empatía?	X			X	X			X
19		¿Ud. ha sido capacitado en temas de desarrollo de la personalidad?	X			X	X			X
20		¿Ud. se considera una persona con una actitud positiva?	X			X	X			X


MBA. CARLOS POZO GUERO
CLAD N° 1230

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Carlos Pozo Curo....., identificado con el número de DNI 28600798.....Licenciado en Administración.....docente de la ULADECH....., con código de colegiatura N° 1230....., he revisado el proyecto de tesis denominado **“Capacitación Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro Restaurantes Turísticos: Caso Restaurant El Nino del barrio Magdalena, Distrito de Ayacucho, 2020”** elaborado por el Bachiller en Administración Héctor De La Cruz Quispe, con DNI N° 41795770 y con código de estudiante N° 3111131193, para obtener el título de Licenciatura. Tras evaluar los instrumentos de recolección de datos (encuesta) con la finalidad de optimizar los resultados, doy fe el instrumento presentado por el tesista puesto que reúnen las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.

Ayacucho, 20 de febrero del 2020



MBA. CARLOS POZO CURO
GLAD N° 1230

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE										
INSTITUTO DE INVESTIGACION										
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN										
TITULO:										
"Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020".										
AUTOR:										
DE LA CRUZ QUISPE, HECTOR										
MATRIZ DE VALIDACION DE JUICIO POR EXPERTOS										
Nº	DIMENSIONES	PREGUNTAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
			¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencias o adyacentes?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
10E:		DATOS GENERALES								
1		¿Cuál es su edad?	X			X	X			X
2		¿Cuál es su género?	X							X
3		¿Cuál es su grado de instrucción?	X			X	X			X
4		¿Cuál es el cargo que desempeña en la empresa?	X			X	X			X
5		¿Tiempo que desempeña en el cargo dentro de la empresa?	X			X	X			X
20E:	Desarrollo de conocimiento	Respecto al conocimiento								
6		¿Ud. ha recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa?	X			X	X			X
7		¿Ud. cumple con el reglamento interno de trabajo y las políticas de la empresa?	X			X	X			X
8		¿Considera que la inducción le permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral?	X			X	X			X
9		¿Ud. ha sido capacitado en manual de los procedimientos?	X			X	X			X
10		¿Ud. cumple con el manual de procedimientos de la empresa?	X			X	X			X
11		¿Ud. tiene conocimiento sobre primeros auxilios en caso de producir un accidente en el trabajo?	X			X	X			X
12		¿Ud. ha puesto en práctica lo aprendido en primeros auxilios?	X			X	X			X
30E:	Desarrollo de habilidades	Respecto habilidades								
13		¿En la empresa se fomenta el trabajo en equipo?	X			X	X			X
14		¿Existe confianza al líder del equipo de trabajo?	X			X	X			X
15		¿Ud. ha sido capacitado en temas de liderazgo?	X			X	X			X
16		¿Considera Ud. que el líder predica con el ejemplo?	X			X	X			X
17		¿Ud. ha sido capacitado en mejorar su trabajo?	X			X	X			X
40E:	Desarrollo de actitudes	Respecto actitudes								
18		¿Usted ha sido capacitado en temas de empatía?	X			X	X			X
19		¿Ud. ha sido capacitado en temas de desarrollo de la personalidad?	X			X	X			X
20		¿Ud. se considera una persona con una actitud positiva?	X			X	X			X



DAVID BALVIN RAMIREZ
 LIC. ADMINISTRACIÓN
 CLAD: 09971

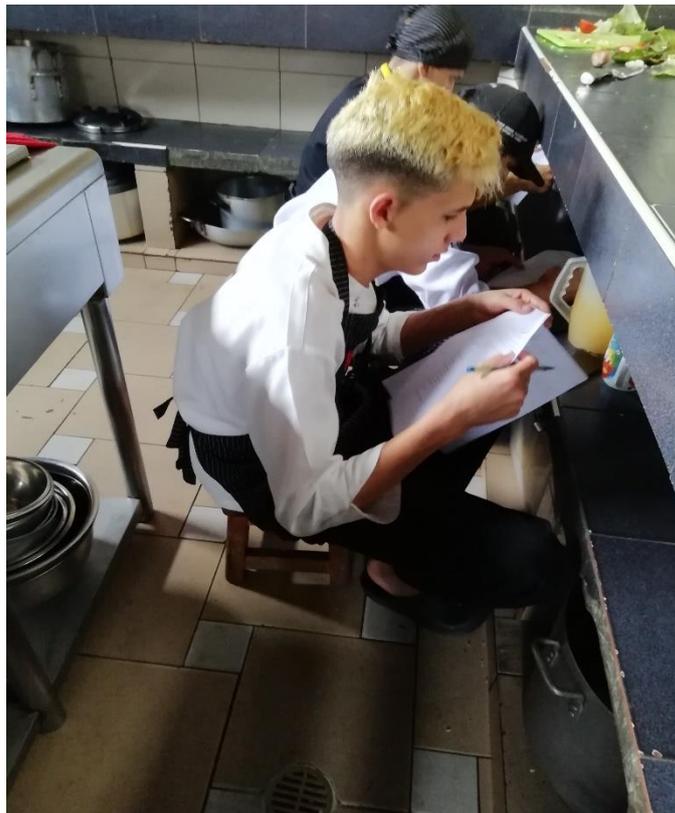
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo... David Balvin Ramirez identificado con el número de DNI 09883224, Licenciado en... Administración, docente de la... UAP....., con código de colegiatura N° 09971....., he revisado el proyecto de tesis denominado **“Capacitación Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro Restaurantes Turísticos: Caso Restaurant El Nino del barrio Magdalena, Distrito de Ayacucho, 2020”** elaborado por el Bachiller en Administración Héctor De La Cruz Quispe, con DNI N° 41795770 y con código de estudiante N° 3111131193, para obtener el título de Licenciatura. Tras evaluar los instrumentos de recolección de datos (encuesta) con la finalidad de optimizar los resultados, doy fe el instrumento presentado por el tesista puesto que reúnen las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.

Ayacucho, 20.....de febrero del 2020

.....
DAVID BALVIN RAMIREZ
LIC. ADMINISTRACIÓN
CLAD: 09971
.....

Anexo N°5. Evidencias fotográficas



Anexo N° 6. Turnitin

Downloads/CAPACITACION%20LABORAL%20(26).pdf

CAPACITACION LABORAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

0 %	0 %	0 %	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 4%
Excluir bibliografía	Activo		

