



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN LAS MYPE
RUBRO RESTAURANT POLLERÍAS DEL DISTRITO
LA UNIÓN-PIURA, AÑO 2018**

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

AUTORA:

SERNAQUÉ SILVA, MIRIAN JOVANY

ORCID: 0000-0002-0692-2415

ASESORA:

PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA- PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Sernaqué Silva, Mirian Jovany

ORCID: 0000-0002-0692-2415

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Piura, Perú

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela profesional de
Administración, Piura, Perú

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgr. Iván Arturo Guzmán Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Miembro

Mgr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

ORCID: 0000-0001-7372-741X

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A las MYPE rubro Restaurant Pollerías Del Distrito La Unión por la disponibilidad y el apoyo brindado en el desarrollo de mi investigación.

DEDICATORIA

A mis padres por el apoyo incondicional que me brindan, siendo los pilares en mi vida, quienes me incentivan a seguir adelante para lograr mis metas y objetivos.

RESÚMEN

La presente investigación titulada: “Caracterización de la Capacitación y Evaluación del desempeño en las MYPE rubro Restaurant Pollerías del Distrito La Unión-Piura, Año 2018”, pertenece a la línea de Investigación: “Caracterización de la Capacitación, Competitividad, Rentabilidad y Financiamiento de las MYPE”, línea que ha sido asignada por la escuela de Administración de la ULADECH-CATÓLICA, se estableció como objetivo general determinar las características de la Capacitación y Evaluación del desempeño en las MYPE rubro Restaurant Pollerías del Distrito la Unión-Piura, año 2018. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte trasversal; la población fue de carácter finita para ambas variables, la muestra estuvo conformada por 32 trabajadores y 4 propietarios. Se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, obteniendo los siguientes resultados: el 41% de los trabajadores recibió capacitación de inducción, el 78% señalaron que recibieron entrenamiento para algunas, respecto a la variable evaluación del desempeño el 75% de los propietarios aplican las fases de diseño y aplicación, el 53% de los trabajadores son evaluados por manejo de objetivos. Dentro de las conclusiones se conoció que los trabajadores recibieron capacitación de inducción, en cuanto a las técnicas se determinó que utilizan el entrenamiento en algunas tareas en el lugar de trabajo, mientras que fuera del trabajo mediante talleres, asimismo se identificó que emplean las fases de diseño y aplicación para evaluar a los trabajadores y finalmente se conoció que son evaluados mediante el método de manejo por objetivos.

Palabras Clave: Capacitación, Evaluación del desempeño y MYPE

ABSTRACT

This research entitled: "Characterization of Training and Performance Evaluation in the MYPE category Restaurant Pollerías del Distrito La Unión-Piura, Year 2018", belongs to the Research line: "Characterization of Training, Competitiveness, Profitability and Financing of the MYPE ", a line that has been assigned by the ULADECH-CATÓLICA School of Administration, it was established as a general objective to determine the characteristics of the Training and Performance Evaluation in the MYPE category Restaurant Pollerías of the District La Unión-Piura, year 2018. The methodology used was quantitative, descriptive level, non-experimental design and cross-sectional; the population was finite for both variables, the sample was made up of 32 workers and 4 owners. The survey technique was applied and the instrument used was the questionnaire, obtaining the following results: 41% of the workers received induction training, 78% indicated that they received training for some, regarding the performance evaluation variable 75 % of the owners apply the design and application phases, 53% of the workers are evaluated by managing objectives. Within the conclusions, it was known that the workers received induction training, regarding the techniques it was determined that they use training in some tasks in the workplace, while outside of work through workshops, it was also identified that they use the phases of design and application to evaluate workers and finally it was known that they are evaluated through the method of management by objectives.

Keywords: Training, Performance Evaluation and MYPE

CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESÚMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	8
ÍNDICE DE TABLAS	11
ÍNDICE DE FIGURAS	14
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	15
2.1. Antecedentes	15
2.1.1. Variable Capacitación.....	15
2.1.2. Variable Evaluación del desempeño.....	21
2.2. Bases teóricas de la investigación	27
2.2.1. Capacitación	27
2.2.1.1. Definición	27
2.2.1.2. Importancia.....	27
2.2.1.3. Beneficios	28
2.2.1.4. Tipos	29
2.2.1.5. Técnicas	30

2.2.2. Evolución del desempeño.....	32
2.2.2.1. Definición.....	32
2.2.2.2. Importancia.....	32
2.2.2.3. Fases.....	33
2.2.2.4. Métodos.....	34
III. HIPÓTESIS.....	36
IV. METODOLOGÍA.....	37
4.1. Diseño de la investigación.....	37
4.2. Población y muestra.....	37
4.2.1. Criterios de inclusión.....	39
4.2.2. Criterios de exclusión.....	40
4.3. Definición y operacionalización de las variables.....	40
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
4.5. Plan de análisis.....	43
4.6. Matriz de consistencia.....	43
4.7. Principios éticos.....	46
V. RESULTADOS.....	48
5.1. Resultados.....	48
5.2. Análisis de resultados.....	81
VI. CONCLUSIONES.....	98
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	100

Bibliografía	100
Web Grafía.....	101
ANEXOS	108

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿Recibió capacitación al ingresar a la empresa?	48
Tabla 2: ¿Qué tipo de capacitación ha recibido?	49
Tabla 3: ¿Considera Fundamental la Capacitación para el trabajo?.....	50
Tabla 4: ¿Considera que tiene el conocimiento suficiente para desempeñar su trabajo?.....	51
Tabla 5: ¿Cuántas veces en el año ha recibido capacitación en el trabajo?.....	52
Tabla 6: ¿La Capacitación en el trabajo permite mejorar las habilidades del personal?	53
Tabla 7: ¿En qué temas le gustaría recibir capacitación para mejorar su desempeño en el trabajo?.....	54
Tabla 8: ¿La MYPE ha desarrollado capacitaciones de manera informal?	55
Tabla 9: ¿La MYPE planifica programas de capacitación?.....	56
Tabla 10: ¿Considera que la capacitación de pre-ingreso brinda conocimientos necesarios para desempeñar adecuadamente su trabajo?.....	57
Tabla 11: ¿La capacitación de inducción permite al empleado integrarse a la empresa de manera general?	58
Tabla 12: ¿La MYPE le brinda la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico?	59
Tabla 13: ¿Qué lograría la MYPE al aplicar la capacitación promocional?.....	60
Tabla 14: ¿Qué técnicas de capacitación en el lugar de trabajo desarrolla la MYPE?	61
Tabla 15: ¿Considera que las técnicas de capacitación en el lugar de trabajo son la forma más práctica para entrenar al trabajador?	62

Tabla 16: ¿Qué técnicas de capacitación fuera del lugar de trabajo ha recibido?	63
Tabla 17: ¿Las técnicas de capacitación fuera del trabajo mejoran su desempeño laboral?.....	64
Tabla 18: ¿Se evalúa constantemente el desempeño laboral en la MYPE?.....	65
Tabla 19 : ¿Cuál de las siguientes fases emplea para evaluar a su personal?.....	66
Tabla 20: ¿Quién es el encargado de realizar la evaluación de desempeño en la MYPE?	67
Tabla 21: ¿Qué factor considera el más importante al diseñar el proceso de evaluación?	68
Tabla 22: ¿Qué característica debe tener el evaluador?.....	69
Tabla 23: ¿Qué aspecto considera fundamental para implantar el proceso de evaluación?	70
Tabla 24: ¿Es importante la entrevista en el proceso de evaluación de desempeño?	71
Tabla 25: ¿De qué forma la MYPE ha aplicado la evaluación del desempeño?	72
Tabla 26: ¿Los resultados de la evaluación dependen de mecanismos de retroalimentación en cada una de las fases?	73
Tabla 27: ¿La MYPE ha difundido el proceso de evaluación?.....	74
Tabla 28: ¿Qué tipo de métodos utiliza la MYPE para evaluar su desempeño laboral?	75
Tabla 29: ¿Considera que la retroalimentación de 360° es el método más eficaz para evaluar a su personal?	76
Tabla 30: ¿Considera que la retroalimentación de 360° permite al evaluador obtener un perfil completo del trabajador?	77

Tabla 31: ¿La MYPE establece acuerdos con sus empleados sobre los objetivos a alcanzar?	78
Tabla 32: ¿Considera que la escala de calificación mide de forma más equitativa su desempeño laboral?.....	79
Tabla 33: ¿Qué Habilidades individuales evalúa con más precisión la escala de calificación?	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Recibió capacitación al momento de ingresar a la empresa?	48
Figura 2: ¿Qué tipo de capacitación ha recibido?.....	49
Figura 3: ¿Considera Fundamental la Capacitación para el trabajo?.....	50
Figura 4: ¿Considera que tiene el conocimiento suficiente para desempeñar su trabajo?.....	51
Figura 5: ¿Cuántas veces en el año ha recibido capacitación en el trabajo?	52
Figura 6: ¿La capacitación en el trabajo permite mejorar las habilidades del personal?	53
Figura 7: ¿En qué temas le gustaría recibir capacitación para mejorar su desempeño en el trabajo?.....	54
Figura 8: ¿La MYPE ha desarrollado capacitaciones de manera informal?.....	55
Figura 9: ¿La MYPE planifica programas de capacitación?	56
Figura 10: ¿Considera que la capacitación de pre-ingreso brinda conocimientos necesarios para desempeñar adecuadamente su trabajo?.....	57
Figura 11: ¿La capacitación de inducción permite al empleado integrarse a la empresa de manera general?	58
Figura 12: ¿La MYPE le brinda la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico?	59
Figura 13: ¿Qué lograría la MYPE al aplicar la capacitación promocional?	60
Figura 14: ¿Qué técnicas de capacitación en el lugar de trabajo desarrolla la MYPE?	61
Figura 15: ¿Considera que las técnicas de capacitación en el lugar de trabajo son la forma más práctica para entrenar al trabajador?	62

Figura 16: ¿Qué técnicas de capacitación fuera del lugar de trabajo ha recibido? ...	63
Figura 17: ¿Las técnicas de capacitación fuera del trabajo mejoran su desempeño laboral?.....	64
Figura 18: ¿La MYPE ha trasladado a los empleados a otros puestos de trabajo como una forma de capacitación?.....	65
Figura 19: ¿Cuál de las siguientes fases emplea para evaluar a su personal?	66
Figura 20: ¿Quién es el encargo de realizar la evaluación de desempeño en la MYPE?.....	67
Figura 21: ¿Qué factor considera el más importante al diseñar el proceso de evaluación?	68
Figura 22: ¿Qué característica debe tener el evaluador?	69
Figura 23: ¿Qué aspecto considera fundamental para implantar el proceso de evaluación?	70
Figura 24: ¿Es importante la entrevista en el proceso de evaluación de desempeño?	71
Figura 25: ¿De qué forma la MYPE ha aplicado la evaluación del desempeño?	72
Figura 26: ¿Los resultados de la evaluación dependen de mecanismos de retroalimentación en cada una de las fases?	73
Figura 27: ¿La MYPE ha difundido el proceso de evaluación?	74
Figura 28: ¿Qué tipo de métodos utiliza la MYPE para evaluar su desempeño?	75
Figura 29: ¿Considera que la retroalimentación de 360° es el método más eficaz para evaluar a su personal?	76
Figura 30: ¿Considera que la retroalimentación de 360°permite al evaluador obtener un perfil completo del trabajador?	77

Figura 31: ¿La MYPE establece acuerdos con sus empleados sobre los objetivos a alcanzar?	78
Figura 32: ¿Considera que la escala de calificación mide de forma más equitativa su desempeño laboral?.....	79
Figura 33: ¿Qué habilidades individuales evalúa con más precisión la escala de calificación?.....	80

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las MYPE son consideradas unidades empresariales esenciales para el incremento monetario y social del estado, convirtiéndose en grandes generadoras de empleo, asimismo tienen un valor destacado en los diferentes factores tanto políticos como sociales y culturales. Por ello se determina los factores que caracterizan la capacitación y la evaluación del desempeño en las MYPE del rubro Restaurant Pollerías del Distrito La Unión y como son afectadas por los siguientes aspectos:

En el ambiente externo se encuentra: los factores económicos, en este aspecto las MYPE tienen un rol importante en la economía peruana ya que aportan alrededor del 24% del PBI monto que se ha ascendido con el transcurrir de los años teniendo grandes aportes en el aspecto laboral pues ha brindado espacios de desarrollo a millones de trabajadores, donde de cada 100 empleos las MYPE generan 85, por ello se deben erradicar los índices de informalidad para contribuir a que muchas empresas formalicen ayudando a que se le brinde más facilidades al recurso humano (Andina, 2018).

A nivel nacional la región Piura es catalogada como la cuarta región con mayor contribución empresarial y en su mayoría pertenecen al rubro de las MYPE, aunque muchas son informales, estas organizaciones aportan a nivel de producción el 40% y esto contribuye a generar el 70% de empleo en Piura (Casabonne , 2018).

Asimismo, el 95,5% de las organizaciones que coexisten corresponden al fragmento de Micro y pequeñas empresas, que está compuesta por empresas que

llegan a ser aproximadamente 5,7 millones y cerca del 80% aún son informales sin embargo generan empleo en casi 8,13 millones de habitantes, cifra que se ha elevado en balance respecto al año 2016 que llegó a 7,7 millones de empleos. Además la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (Comex Perú) considera que al ser conjunto amplio de empresas familiares que hace un total de 65,3%, no son remuneradas por ende no se certifican seguros de salud, ni pensiones para los empleados de esta línea, lo cual genera la informalidad laboral (Diario El Comercio, 2017).

Este factor, influye en las MYPE rubro restaurant pollerías ya que estas generan empleos, sin embargo no otorgan a sus trabajadores las mejores oportunidades laborales: como estar en planilla, garantizar seguros de salud, pensiones lo cual es fundamental para el trabajador, derivando una informalidad laboral.

Por otra parte las PYMES juegan un rol primordial en el aspecto económico, contribuyendo a disminuir el nivel de pobreza, otro punto que se detalla y explica es el volumen empresarial, en este caso las MYPE constituyen el 99,5 % y tan solo el 0.5% del total son grandes empresas (Diario La República, 2015).

Asimismo las MYPE son consideradas el centro del desarrollo, porque tiene la capacidad de generar empleos y flexibilidad en la esquemización empresarial, a pesar de ello las MYPE no cuentan con acceso al sector financieros preferenciales que brinda la banca y constituyen una baja participación en la oferta crediticia de las organizaciones, teniendo una participación del 20% en las distribuciones totales, abarcando poca cobertura en este aspecto, por ello solo el 6% tuvo acceso al sistema financiero, monto poco alentador y esto es provocado porque a la Banca no le llama

la atención manejar un recurso en este fragmento de empresas por descenso en la rentabilidad y la complejidad (Peñaranta, 2018).

En Perú existe poco esfuerzo de las entidades financieras por instruir a las MYPE en la educación financiera, la falta de esta se da tanto en los empresarios como a trabajadores, en el 2014 una prestación de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) evidenció que 57 entidades del sector financiero, 23 de ellas cuentan con proyectos de educación financiera y solo 11 cuenta cuentan con expertos en esta actividad (Castillo , 2016).

Según este aspecto las MYPE del rubro han teniendo dificultades para realizar operaciones en el sistema financiero, muchas veces tienen restricciones, de la misma forma no cuentan con una adecuada instrucción financiera, por ello no se establece especialistas en esta labor motivos por el cual ocasiona que muchas MYPE de este rubro decidan no participan en sistema financiero debido que no se garantiza la idoneidad de la información.

Según los factores políticos-legales, existe la ley N° 30056 que ofrece beneficios para las MYPE denominada: Ley que modifica diversas leyes para promover la inversión, impulsar el desarrollo Productivo y Empresarial donde incluye el marco legal para la Promoción y Formalización de las MYPE, respecto a su alcance, características (microempresa: 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) como máximo en ventas anuales, las pequeñas empresas: deben ser superiores a las 150 UIT) , el régimen laboral a las que están sujetas, así como también señala las modalidades de contratación e incentivos tributarios para la productividad

(créditos por capacitación), asimismo esta norma busca promover el progreso y el crecimiento en el entorno empresarial (Ley N° 30056, 2016).

Además, la existencia de esta ley favorece en gran magnitud a las MYPE rubro Restaurant Pollerías ya que permitirá brindar mejores oportunidades para que estas opten por la formalización para lograr un crecimiento dentro del mercado, asimismo proporcionará que las MYPE mejoren sus modalidades de contratación a sus trabajadores y así como también desarrollar programas de capacitación para lograr un desarrollo empresarial.

Por otra parte los Restaurant-Pollerías deben cumplir con la Norma sanitaria N° 142-MINSA/2018/DIGESA para su correcto funcionamiento, aprobada por la Resolución Ministerial N° 822, donde se establece Principios Generales de Higiene (PGH) y estándares de calidad que deben cumplir los restaurantes y servicios afines establecida por el Ministerio de Salud (MINSA), gracias a esta medida se cerciora la calidad sanitaria de los alimentos y bebidas en las diversas etapas desde que se adquiere el producto, la recepción, transporte, almacenamiento, preparación y comercialización, dicha norma se especifica cómo debe ser las instalaciones, ambientes, iluminación, ubicación y estructura física del negocio, además señala que debe existir ventilación suficiente a fin de evitar un excesivo calor, la concentración del vapor y el polvo para descartar el aire contaminado, también mantener operativos los servicios higiénicos y de vestuario (Norma Técnica de Salud N° 142, 2018).

Las MYPE rubro restaurant pollerías tienen ciertas dificultades para cumplir con la totalidad de la norma, pues no cuentan con ambientes y estructura física adecuada ya que algunos de los negocios tienen espacios reducidos lo cual dificulta

que las áreas de trabajo se desempeñen con facilidad, además en muchas oportunidades la escasez de ventas que se da a diario en este tipo de MYPE tiene como resultado que en ocasiones el alimento (pollo a la brasa) no estén en las condiciones adecuadas respecto a lo indicado por el ministerio de salud en ocasiones son guardado en equipo refrigerados que no reúnen las condiciones adecuadas en cuestión a la temperatura para conservar y mantener un buen estado el producto lo cual es perjudicial para la salud de los consumidores.

Sin embargo, las MYPE del rubro cumplen con los Principios Generales de Higiene pues los negocios cuentan con instalaciones de lavado de manos y desinfección adecuada y sobretodo en el área de servicios higiénicos hay elementos de limpieza como: jabón líquido, tolla para manos, papel higiénico, evitando perjudicar la salud de los clientes y trabajadores para evitar riesgos de contaminación cruzada.

Las MYPE de este rubro deben cumplir con esta normativa ya que gracias a ella permite a los Restaurant pollerías brinden productos de calidad con el propósito de resguardar la salud de los trabajadores y consumidores, manteniendo una higiene en las diversas etapas de adquisición, por lo tanto, este instrumento normativo debe ser cumplido a detalle, y será constatado por la autoridad municipal sanitaria quien verifica su cumplimiento.

Respecto al factor tecnológico las MYPE destacan la orientación hacia la innovación, se orienta al cambio como un factor esencial para las subsistencia de las mismas, pues son las organizaciones más idóneos a los ataques provocados por la turbulencia económica, los avances en la tecnología y por la competencia desleal que

se da por la globalización, estos aspectos abarcan la necesidad de la innovación basada en la creatividad de los microempresarios, para colocar productos o servicios novedosos, que representa ventajas frente a las demás empresas (Acurio, 2017).

Las MYPE del rubro Restaurant-Pollerías del distrito de La Unión tienen dificultades para adaptarse a las nuevas tecnologías, sin embargo han implementado medios tecnológicos como páginas Web para promocionar sus productos y servicios y también las herramientas Tics, pues muchas de estas cuentan con computadoras e internet que maneja la parte administrativa para facilitar a los trabajadores realizar de manera más rápida y segura sus operaciones, así como también agilizar las ventas por delivery para mejorar su competitividad en el mercado asegurando la calidad de sus productos y servicios.

El progreso tecnológico y el avance de los medios de comunicación traen consigo beneficios y nuevas oportunidades para las MYPE, pero también abarcan consecuencias; por un lado la organización puede progresar y mejorar con manejo de las nuevas tecnologías, pero si no está a su alcance puede reducir su competitividad en comparación con la competencia, por ello gracias a la nueva era global hace posible que un competidor lejano se vea cada más cerca (Calderón, Yojani, León, & Noe, 2015).

Los avances tecnológicos han permitido que las MYPE del Distrito de La Unión mejoren la calidad del servicio que se ve reflejado en su implementación por mejorar constantemente, ahora las MYPE aceptan pagos con tarjeta de crédito, emiten boletas electrónicas, lo cual permite que la atención al cliente sea mucho más rápida y segura, sin embargo existen todavía factores que impiden que las MYPE de

este rubro cuenten con lo necesario para una correcta gestión de calidad como, la falta de cámaras de seguridad, asimismo utilizan máquinas y herramientas con bajo rendimiento productivo.

Respecto al factor cultural, La Unión es un distrito que cuenta con un total de 34,540 mil habitantes, distrito que se caracteriza por su gastronomía y la agricultura, considera como el “corazón del bajo Piura”, es una tierra de nobles agricultores, y tienen como patrona a la Santísima “Virgen del Carmen” cuya festividad provoca la concurrencia de diversos turistas que visitan el distrito por sus ricos potajes y su hospitalidad. Tiene un clima semi tropical teniendo en cuenta que se encuentra en la tierra del eterno calor (Municipalidad Distrital de la Unión, 2017).

En el Distrito La Unión en sus diversos caseríos hay diversas MYPE del rubro Restaurant Pollerías, sin embargo para la investigación las unidades en estudio fueron las MYPE del centro del Distrito de la Unión haciendo un total de 4 y todas estas tienen una localización céntrica, lo cual le ha permitido posesionarse en la mente de los consumidores ya que existe mayor concurrencia en esta parte del distrito, mayormente acuden las familias completas, padres con sus hijos y también amigos o parejas que quieren pasar un rato agradable, asimismo según lo observado existe mayor concurrencia los fines de semana.

Otro factor importante en las MYPE es la competencia que existe, pues existe variedad de Restaurant Pollería en el Distrito de La Unión lo cual provoca que exista mayor exigencia por parte del consumidor en la calidad de los productos y servicios, por lo tanto, las MYPE están buscando la manera de mejorar dichos aspectos como la

atención al cliente logrando la fidelización que es un factor primordial para el éxito empresarial.

Una herramienta fundamental que ayudará a las MYPE a entender el contexto competitivo son: las 5 Fuerzas de Michael Porter que permitirá analizar el mercado y así lograr una mejor estrategia en cuestión de plan de negocios. Entre las que se encuentra la amenaza de entrada de nuevos competidores, por ello el ingreso de nuevos competidores respecto a las MYPE del rubro es amplia ya que para su funcionamiento los requisitos que se utilizan son muy accesibles, por lo tanto, provoca que fácilmente ingresen nuevos competidores ya que es rubro muy rentable, gracias a ello las MYPE que ya están en mercado deben diseñar nuevas estrategias que permitan diferenciarse de la competencia.

El poder de negociación de los proveedores, las MYPE rubro pollerías tienen el poder de manejar precios, ya que por ser La Unión una zona agrícola y granjera, existen muchos proveedores que ofrecen los mismos insumos a precios muy similares sin mucha diferencia por ende las MYPE tienen la posibilidad de buscar la mejor opción para adquirir sus insumos.

Poder de negociación de los clientes, en las MYPE del rubro Restaurant Pollería los clientes tienen facilidad para adquirir o comprar el producto de las diferentes MYPE de acuerdo a su preferencia ya sea por calidad, servicio o precio, en este caso los clientes que acuden a las pollerías poseen un elevado poder de negociación.

Amenaza de posibles productos sustitutos, forma una amenaza en el mercado porque oferta y demanda de las MYPE rubro pollerías y más aún cuando estos

productos tienen a disminuir, presentando buena calidad obligando a las MYPE a estar alerta a las nuevas eras en el mercado ya que puede influir en la preferencia de los clientes, los productos sustitos que pueden reemplazar el pollo a la brasa es el pollo broaster, chifa (combos) y hamburguesas que en su mayoría tienen precios más cómodos.

La rivalidad entre competidores, esta fuerza ayuda a las MYPE a tomar medidas necesarias para asegurar su posicionamiento en el mercado a costo de los rivales existentes, en el Distrito la Unión existen Variedad de Restaurant Pollerías lo cual provoca una creciente competitividad directa en este rubro, por lo tanto, las MYPE deben estar alertas a los cambios de la competencia e innovar estrategias de mejora. La competencia es elevada ya que los restaurantes pollerías en su mayoría se encuentran ubicadas en el centro del Distrito en la Avenida principal y se encuentran justas de la otra, por lo tanto, los clientes suelen ser más exigentes en el producto.

Existen mecanismos empleados más amplios para la solución de problemas en los procesos y mejora de las MYPE, el denominado método de las 5M's que consiste en una herramienta de elevada importancia de los sistemas de calidad total y manteniendo productivo (Herrero, 2018).

Entre los aspectos internos se señala las 5M's: Máquina (Machine), representa el análisis de entradas y salida de cada máquina que se involucran en el proceso, además del funcionamiento de inicio a fin y las medidas de configuración, en cuestión a las MYPE rubro Restaurant Pollerías se pudo observar que cuentan con maquinaria moderna para el proceso de preparación del producto y cuentan con supervisiones constantes para prevenir cualquier falla que se pueda ocasionar.

El método de trabajo, en las MYPE rubro Restaurant Pollerías se caracteriza por la autogestión del microempresario, que marca todas las pautas a seguir con indicaciones precisas sus trabajadores, es quien delega las funciones y tareas a realizar a beneficio del negocio. Asimismo, existen dificultades en cuestión a la capacitación lo cual provoca que el método que trabajo se vea afectado ya que no se mejora el conocimiento de los trabajadores según su puesto de trabajo y no promueve la comunicación contribuyendo a la incompetencia y amentado los temores de los trabajadores.

La mano de obra, este se refiere un factor esencial dentro de las MYPE, porque está formado por el personal que debe estar capacitado para realizar de forma idónea sus labores, por lo tanto, la capacitación debe ser constante porque gracias a ello se podrá asegurar el éxito de la misma, además el trabajador debe contar con todos los implementos de seguridad e higiene para cuidar su integridad.

En las MYPE rubro Restaurant-Pollerías del Distrito de La Unión el personal en su mayoría es la idónea, ocupan el puesto correcto de acuerdo a sus capacidades y habilidades. Asimismo, los trabajadores de MYPE en estudio demuestran amabilidad con el público, sin embargo, existe falta capacitación en diversos aspectos de atención, pero existe una fortaleza observada que es la mano de obra ya que es capaz de adaptarse a diversas funciones permitiendo reducir costos.

La capacitación es primordial en las MYPE de este rubro ya que es un medio por el cual se fortalece los conocimientos y las habilidades de los empleados (cocineros, meseros y ayudantes de cocina), mejorando sus destrezas lo que permitirá ser más competitivas incrementado la productividad de la misma por ello es un

elemento esencial dentro de las MYPE ya que es uno de los desafíos más grandes que enfrentar, porque el capital humano es quien aumenta la productividad del negocio por lo tanto no se debe descuidar este factor, ya que hoy en día es una forma de generar ventajas competitivas.

Un factor clave para que la capacitación se realice de manera idónea es la evaluación constante a sus trabajadores, en las MYPE del rubro se realiza la evaluación sin embargo no es la adecuada pues no utilizan mecanismos de evaluación ni de retroalimentación lo cual no contribuye a dar seguimiento a sus diversas tareas que realizan dentro de las MYPE y gracias a ello los propietarios consideran que su desempeño es el adecuado y no permite realizar mejoras para perfeccionar su trabajo, de la misma forma no se podrá seleccionar a quienes consideren deben ser ascendidos de puesto de trabajo o los que se le debe aumentar su remuneración por su desempeño.

Además la evaluación de desempeño permite que los trabajadores implementen sus estrategias logrando una eficiencia y eficacia en su trabajo, por ello las MYPE del rubro deben desarrollar diferentes métodos de evaluación para medir su nivel de desempeño dependiendo de sus recursos, ya que al ser pequeñas empresas no cuentan con los recursos financieros necesarios para contratar evaluadores externos, por lo tanto los encargados de la evaluación son los trabajadores con mayor experiencia o en algunos casos el propietario y la realiza mediante la supervisión directa.

Medio ambiente, las condiciones ambientales pueden afectar a las MYPE del rubro, un ejemplo es el clima; por ello es necesario valorar el entorno; ya que puede

afectar directamente en la producción ocasionando fallas, por ende, es fundamental que las MYPE realicen un estudio del contexto ambiental para detectar aspectos que pueden alterar su desarrollo organizacional.

La materia prima, son los materiales utilizados para la elaboración de los productos las cuales deben cumplir con todas las normas sanitarias para evitar posibles medios que ocasionan problemas, por ello es necesario contar con un excelente sistema de trazabilidad a largo plazo de la cadena de suministro y durante el proceso de preparación pues ayudará a identificar las materias primas que puedan ser defectuosas.

Entre otros aspectos se puede señalar la atención al cliente respecto a ello las MYPE del rubro Restaurant Pollerías cuentan con diversas dificultades y en muchas oportunidades los encargados de la atención al clientes no cubren las expectativas de los consumidores porque no atienden de manera rápida y demoran mucho tiempo en entregar el producto, ocasionando incomodidad y un fastidio en los clientes, y en esto provoca que opten por asistir a la competencia que brinda mejor atención al cliente con una mejor sazón de sus preparados, lo que provoca que estas MYPE pierdan la fidelización de sus clientes.

Las MYPE de rubro restaurant pollerías en cuestión de infraestructura se pudo observar que ha mejorado considerablemente ya que la mayoría cuenta con buena infraestructura haciendo mucho más llamativa la presentación hacia el público, además cuentan con nueva maquinaria para la elaboración de sus productos.

De acuerdo al contexto antes caracterizado, se puede enunciar el problema como: “¿Qué características tiene la Capacitación y Evaluación de desempeño en las MYPE rubro Restaurant- Pollerías del Distrito La Unión-Piura, Año 2018?”, cuyo objetivo general es: “Determinar las características que tiene la capacitación y evaluación del desempeño en las MYPE rubro Restaurant-Pollerías del Distrito La Unión-Piura, Año 2018”. Derivando los siguientes objetivos específicos: (a) conocer los tipos de capacitación que desarrollan las MYPE rubro Restaurant-Pollerías del Distrito La Unión-Piura, Año 2018, (b) determinar las técnicas de capacitación en las MYPE rubro Restaurant-Pollerías del Distrito La Unión-Piura, Año 2018, (c) identificar las fases de la evaluación del desempeño en las MYPE rubro Restaurant Pollerías del Distrito La Unión-Piura, Año 2018, (d) conocer los métodos de la evaluación del desempeño en las MYPE rubro Restaurant-Pollerías del Distrito La Unión-Piura, Año 2018.

La presente investigación se justifica de las siguientes formas: de forma práctica porque la Universidad Católica lo Ángeles de Chimbote de acuerdo con la SUNEDU a través de la Ley Universitaria 30220 determina realizar una tesis para optar el título de licenciados en Administración, además la investigación tiene como finalidad brindar información a las MYPE rubro Restaurant Pollerías , porque se pudo observar que carecen de información lo cual provoca dificultades para generar ventajas competitivas y mediante esta investigación se busca ayudar a las MYPE a mejorar estrategias de mejora en base a la investigación.

Se justifica de forma teórica porque la investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento ya existente según los diversos autores como: Rengifo (2018) quien define a la capacitación como un proceso sistemático planificado a corto tiempo cuyo objetivo es desarrollar, educar e integrar al trabajador en el proceso productivo, por medio la transmisión de conocimientos, perfeccionamiento de habilidades y actitudes para un mejor desempeño laboral, Motos (2014) define a la evaluación de desempeño como instrumento para verificar el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados a modo individual , permitiendo una medición exacta, organizada y objetiva de la conducta profesional y los logros obtenidos.

Además, se justifica de manera metodológica porque se aplicará la metodología científica, ya que se utilizan fuentes estadísticas para el recojo y análisis de datos para el cálculo de la población y muestra, de esta forma generar un conocimiento válido y confiable, asimismo se acude a expertos para lograr profundizar la información.

Asimismo la delimitación de la investigación se enfocó en cuatro alcances: la delimitación temática, donde abarca las variables en estudio que son la capacitación y evaluación del desempeño, en segundo lugar la delimitación muestral o psicográfica que fueron las MYPE rubro Restaurant Pollerías, en tercer lugar la delimitación del espacio fue las MYPE del centro del Distrito de la Unión y finalmente la delimitación temporal el periodo en que se realizó la investigación en este caso en el año 2018.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable Capacitación

Nowel (2015) realizó una investigación titulada: “Capacitación y servicio al cliente (Estudio realizado en los restaurantes Salón el Tecun y pasaje mediterráneo de la Zona 1 de Quetzaltenango)”, trabajo presentado en la Universidad Rafael Landívar (Quetzaltenango, Guatemala), el objetivo general fue establecer cómo se relaciona la capacitación en el servicio al cliente en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo, la metodología empleada es de tipo descriptiva, llegando a las siguientes conclusiones: Se delimitó que es necesario realizar una inducción a todos los colaboradores para que se identifiquen mejor con el clima laboral de las empresas y así mejore el servicio que ofrece, 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.

Asimismo, se determinó que aquellos colaboradores que han recibido capacitación 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.

Medina, Saravia, & Torres (2015) presentaron una investigación titulada: “Diagnostico 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”, tesis presentada en la Universidad del Salvador (Ciudad Universitaria Oriental,

Colombia), el objetivo general de la investigación fue Realizar un diagnóstico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el sector de restaurantes de primera categoría en la ciudad de San Miguel, la metodología empleada en la investigación fue de tipo descriptiva correlacional de diseño no experimental, llegando a las siguientes conclusiones: El sector de los restaurantes de primera categoría no cuentan con procesos de capacitación planificada, solamente realizan capacitaciones de manera eventuales para mejorar alguna deficiencia que se presenta en el trato de los clientes, los cuales son impartidas por los mismos encargados pero estas se realizan de manera espontánea.

Los restaurantes de este sector solo cuentan con técnicas tradicionales de motivación, como incentivos de dinero que en alguna manera 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.

Pérez (2015) realizó una investigación titulada: “Plan de capacitación para optimizar la calidad del servicio del restaurante Cocolón de la Ciudad Guayaquil”, tesis presentada en la Universidad de Guayaquil (Guayaquil, Ecuador), el objetivo general fue Desarrollar un plan de capacitación para la optimización de calidad de servicio del restaurant Cocolón, la metodología empleada es de tipo es exploratoria, descriptiva y analítica, utilizó método teórico inductivo y empírico. Llegando a las siguientes conclusiones: El personal que labora necesita un plan de capacitación para fortalecer y optimizar su calidad de servicio, de esta forma el cliente interno podrá ofrecer a los comensales un mejor servicio y estos estarán más a gusto con el local,

aumentando la afluencia de clientes actuales y posibles clientes a captar, además aporta al desarrollo y crecimiento monetario de la empresa.

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.

Ruiz (2015) presentó una tesis titulada: “Capacitación del personal y el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante la Gloria Tacneña, periodo 2016”, presentada en la Universidad Privada de Tacna (Tacna, Perú), el objetivo general fue Determinar la influencia de la capacitación de personal en el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante la Glorietta Tacneña, la metodología empleada en la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, llegando a las siguientes conclusiones: La investigación permitió determinar la influencia de la capacitación del personal en el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante la Gloria Tacneña.

Los resultados muestran que existe una relación directa entre ambas variables, en donde el desempeño laboral se relaciona con la capacitación de personal, en un 81.77%. Así mismo, este resultado se sustenta en un p-valor de 0.00, el cual al ser menor que 0.05 demuestra tal relación. Así mismo el coeficiente de correlación es de 0.904. Estos resultados demuestran que la capacitación que ejecuta el restaurante la Gloria Tacneña tiende a generar resultados directos en el desempeño de sus colaboradores, por lo que a medida que se brinde mayor capacitación a los

colaboradores, el desempeño mostrará tendencias a generar mejores resultados a favor de la organización.

Huanca (2016) presentó una investigación titulada: “Caracterización de la Capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro de restaurantes en la Ciudad de Cabana, Año 2013”, tesis presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Chimbote, Perú), el objetivo general fue Determinar las principales características de los empresarios de las MYPE del sector servicio – rubro de restaurantes, en la Ciudad de Cabana, año 2013), la metodología empleada es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal.

Llegando a las siguientes conclusiones: La mayoría de las MYPE si conocen el término manejo empresarial, consideran a la capacitación como una inversión, la capacitación ha permitido mejorar la rentabilidad de su empresa, además prefieren capacitarse en servicio al cliente, porque consideran que mejoraría la eficiencia del trabajador y se incrementaría la producción.

Terrazas (2016) realizó una investigación titulada: “Caracterización de la capacitación – servicio al cliente de las MYPE, rubro restaurantes de la Ciudad de Juliaca, año 2015”, tesis presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Juliaca, Perú), el objetivo general fue determinar las características de la capacitación de personal, el servicio al cliente de las MYPE del rubro restaurantes en la ciudad de JULIACA en el año 2015, la metodología empleada es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal, llegando a las siguientes conclusiones: las características de la capacitación en los

restaurantes se basan en su mayoría en la experiencia diaria de venta, donde el servicio al cliente se asienta en el esfuerzo del mozo, por otra parte los medios utilizados para capacitar al personal de los restaurantes de la Ciudad de Juliaca en su totalidad se basan en indicaciones u orientaciones al personal por parte del dueño ya que no existe una planificación para capacitar o brindar medios de inducción al nuevo personal.

Peña (2016) realizó una investigación titulada: “Caracterización de la Capacitación y competitividad en las MYPE, rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, año 2016”, tesis presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Piura, Perú), el objetivo general fue Determinar las características que tiene la capacitación y la competitividad en las MYPE, rubro vegetarianos del centro de la Ciudad de Piura, año 2016, la metodología empleada es de tipo descriptiva, llegando a las siguientes conclusiones: Respecto a los criterios de evaluación el nivel de la capacitación que utilizan las MYPE de estudio, resaltaron que los representativos son: la preparación y autoevaluación así como las competencias y habilidades de los colaboradores.

En función con el segundo objetivo, concernientes a las técnicas de capacitación que se desarrollan en las MYPE se identificó que el más de la mitad de los colaboradores han recibido capacitación por medio de talleres, y la menor parte de estos trabajadores han sido capacitados a través de charlas, seminarios y programas relacionados con universidades.

Villalta (2019) realizó una investigación titulada: “Caracterización de la atención al cliente y capacitación de las MYPE, rubro restaurantes de la calle Tacna del cercado de Piura, Año 2017”, tesis presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Piura, Perú), el objetivo general en la investigación fue determinar las características de la atención al cliente y capacitación de las MYPE rubro restaurantes de la Calle Tacna del Cercado de Piura, Año 2017, asimismo la metodología empleada es de tipo cuantitativo, nivel descriptiva y de corte transversal, llegando a las siguientes conclusiones:

Las necesidades de capacitación, determinó que los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes no planifican las capacitaciones, y que no se evalúa su rendimiento, asimismo manifiestan que las capacitaciones no se relacionan con las metas y objetivos de los restaurantes, además los medios de capacitación que se identificaron por la mayoría de los trabajadores fueron textos o separatas en la capacitación, la mayoría manifestó que si se utilizaron materiales interactivos que facilitaron su aprendizaje considerándolos los más idóneos.

Díaz (2016) realizó una investigación titulada: “Caracterización de capacitación y rentabilidad de las MYPE rubro restaurantes de la Urb. Angamos de la Ciudad de Piura, Año 2016”, tesis presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote” (Piura, Perú), el objetivo general de la investigación fue Determinar las características de la capacitación y rentabilidad de las MYPE rubro restaurantes de la Urb. Angamos de la Ciudad de Piura, Año 2016, asimismo la metodología empleada es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo y de diseño no experimental y de corte transversal, Llegando a las siguientes conclusiones: Los trabajadores de los restaurantes han recibido capacitación de inducción y los

empresarios afirman que ha aumentado y mejorado la rentabilidad en los últimos años, además que la capacitación de inducción ha sido teórica práctica porque asisten a conferencias de su especialidad y el 60% califica como excelente dicha capacitación. Asimismo, el 52% de los trabajadores manifiesta que requiere capacitación y que sea en el trabajo y al menos sea anual.

2.1.2. Variable Evaluación del desempeño

Peña (2015) desarrolló una investigación titulada: “Propuesta de diseño de un modelo de evaluación de desempeño basado por competencias que permita calificar el talento humano de la organización Codelca”, tesis presentada en la Universidad Nacional Abierta a distancia Unad (Bogotá, Colombia), el objetivo general fue Diseñar una propuesta de evaluación de desempeño basada por competencias al interior del proceso de gestión humana de la empresa CODELCA, además la metodología empleada es de carácter descriptivo, llegando a las siguientes conclusiones: Todo modelo de evaluación basado en competencias debe tomar como base fundamental los comportamientos observables y no observables del capital humano, determinando de esta forma, implícitamente todos los niveles o grados en que estarán presentes, así como también si son suficientes y necesarios para lograr los objetivos o el éxito en un puesto de trabajo.

Las estrategias de gestión humana deben estar centradas en aprovechar al máximo las potencialidades y habilidades del personal, reforzar o adquirir aquellas capacidades (conocimientos y competencias) necesarias para un desempeño exitoso; y a su vez brinde posibilidad de proyectar a la persona, garantice su permanencia a gusto de la organización, generen compromiso, reduzcan el ausentismo, los actos

desleales, mejoren el clima organizacional y la imagen que de la empresa poseen los clientes externos.

Pujos (2019) realizó una investigación titulada: “Modelo de gestión del talento humano para elevar el desempeño laboral en el restaurante “PIKO RIKO” Del Cantón Pillaro Provincia de Tungurahua”, tesis presentada en la Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes (Ambato – Ecuador), el objetivo general fue Diseñar un modelo de gestión del talento humano para elevar el desempeño laboral del restaurante “PIKO RIKO”, la metodología empleada es de tipo descriptiva, con método analítico-sintético, llegando a las siguientes conclusiones: Que realizar la evaluación del desempeño al personal permitió evaluar individualmente el trabajo de cada persona, identificando varios aspectos que necesitan de fortalecimiento para elevar el nivel de desempeño.

Además, con el desarrollo del modelo de gestión del talento humano se contribuye al mejor manejo de las etapas de evaluación permitiendo elevar el desempeño laboral, asimismo facilita la relación de los procesos en el restaurante, ya que ha sido elaborado para cubrir las necesidades identificadas, evitando pérdidas de tiempo y recursos para lograr una mejora continua.

Bedoya & Castaño (2014) desarrollaron una investigación titulada: “ Diseño de un modelo de evaluación de desempeño del personal aplicada a la empresa Servicios industriales del Risaralda”, presentada en la Universidad Tecnológica de Pereira (Bogotá, Colombia), la metodología empleada es de tipo descriptiva, llegando a las siguientes conclusiones: A través de la evaluación del desempeño por competencias la empresa fortalece su administración mediante una herramienta

metodológica que ayude a potenciar el desarrollo de su personal a corto, mediano y largo plazo, estableciendo lineamiento para tener un efectivo sistema de reclutamiento y selección de empleados, todo lo anterior con el fin de mejorar el rendimiento laboral y servicio al cliente.

Silva (2015) realizó una investigación titulada: “Análisis de la evaluación de desempeño y Clima laboral en el restaurante de Ignacio Escudero, el Manantial”, Investigación presentada en la Universidad Señor de Sipán (Pimentel. Perú), el objetivo general fue Analizar el desempeño y el clima laboral del restaurante de Ignacio Escudero, El Manantial-2015, además la metodología presentada fue de tipo descriptiva, de diseño transversal, llegando a las siguientes conclusiones: el clima laboral de la empresa presenta problemas de comunicación entre los trabajadores y superiores inmediatos la cual no es fluida por la falta de confianza y compañerismo afectando su desempeño en las actividades asignadas en el proceso mismo.

Por otra los factores que influyen en el desempeño de los trabajadores está dado por el nivel de interacción y del tipo de liderazgo aplicado por el superior inmediato o evaluador, por lo tanto, su aplicación contribuye a una evaluación eficiente y mayor predisposición de los trabajadores para dicha actividad. Además, se observó las carencias de técnicas de evaluación que permitan potenciar las habilidades de los trabajadores y retroalimentar sus conocimientos, siendo esto favorable para mejorar el clima organizacional del restaurante de Ignacio Escudero.

Aragón (2015) realizó una investigación titulada: “El Empowerment y el Desempeño Laboral en los Restaurant Turísticos de la Ciudad de Huaraz en el Año, 2014”, tesis presentada en la Universidad San Martín de Porres (Lima, Perú), el

objetivo general de la Investigación fue Determinar la relación entre Empowerment y el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes turísticos de la Ciudad de Huaraz en el año 2014, la Metodología empleada fue de enfoque mixto cuantitativo y de diseño correlacional, no experimental y transeccional, asimismo de nivel observacional, llegando a la siguientes conclusiones: Se determinó que existe una relación directa entre elementos para crear empowerment y las Características del desempeño laboral en los trabajadores de los Restaurantes turísticos y los factores que inciden en el desempeño laboral tienen su base en la Capacitación, monitoreo, protección de riesgos y salud, clima laboral y valoración del esfuerzo del trabajador

Espinoza (2017) realizó una investigación titulada: “Modelo de evaluación del desempeño en el área de producción de una empresa de fabricación de prendas de vestir”, tesis presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Lima, Perú), el objetivo general de la investigación fue Diseñar un Modelo de Evaluación del desempeño laboral en el Área de producción de una empresa de fabricación de prendas de vestir, la metodología empleada es de tipo descriptiva y de diseño no experimental.

Llegando a las siguientes conclusiones: El 85% de los trabajadores en las categorías de “sobresaliente” y “bueno”, sin embargo, cada trabajador requiere seguir el plan de mejora del desempeño tal como lo detalla en el modelo de desempeño laboral propuesto para que desarrollen su línea de carrera. Con respecto al 15 % restante requiere una capacitación y seguimiento continuo para aprovechar las oportunidades de mejora y obtener mejores resultados en las próximas evaluaciones.

Los resultados de la aplicación del modelo de evaluación del desempeño laboral demuestran que es una herramienta útil para el jefe inmediato, el trabajador y la empresa, puesto que proporciona información para plantear acciones de mejora a ejecutar con la finalidad de mejorar dichos resultados.

Córdova (2018) realizó una investigación titulada: “Caracterización de la Capacitación y Desempeño laboral en las MYPE de servicio rubro Restaurantes, Distrito de Chulucanas, año 2018”, tesis presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura, Perú), el Objetivo General fue Determinar las Características de la Capacitación y desempeño laboral de las MYPE de servicio rubro restaurantes, Distrito de Chulucanas, año 2018; la metodología empleada de tipo descriptiva, nivel cuantitativo y de diseño no experimental y de corte transversal, llegando a las siguientes conclusiones: Respecto al desempeño laboral se identificó el factor interno entre los que encontramos: Motivacionales, recibiendo incentivos de bonos económicos, la cultura de la empresa, la estructura organizacional, mientras que los externos los ambientes y condiciones de trabajo.

Por otro lado respecto a los elementos del desempeño laboral se identificó que se encuentran en nivel alto, los indicadores de gestión evalúan el desempeño de manera anual y lo realizan los propietarios así mismo los trabajadores si conocen los objetivos de la empresa que sirven para un buen ambiente de trabajo.

López (2016) presentó una investigación titulada: “Caracterización de la Capacitación y evaluación del desempeño en las MYPE rubro pollerías en urbanización Ignacio Merino Piura, año 2016”, tesis presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Piura, Perú), el objetivo general fue determinar

las características de la capacitación y evaluación del desempeño en las MYPE rubro
po2llerías en la Urbanización Ignacio Merino Piura, año 2016, la metodología
empleada es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo.

Llegando a las siguientes conclusiones: Los objetivos de la evaluación del
desempeño tiene como finalidad brindar facilidades al trabajador para adecuarse a
sus puestos de trabajo, se dan a través de horarios, así mismo de incentivos y los
resultados dependen de la relación entre superiores y subordinados, por lo tanto la
motivación es un aspecto fundamental en la relación entre ambos para que los
resultados influyan pasivamente en si trabajo.

Zelada (2015) desarrolló una investigación titulada: “ Clima Laboral y su
relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina central de
ejecución Presupuestaria de la Universidad Nacional de Piura – 2015”, tesis
presentada en la Universidad Nacional de Piura (Piura, Perú), el objetivo general de
la investigación fue Establecer la relación entre clima laboral y el desempeño laboral
del personal administrativo de OCEP de la UNP, además metodología empleada es
de tipo descriptiva.

Llegando a las siguientes conclusiones: Existe una relación directa entre
clima y el desempeño laboral, la percepción del clima laboral es medio
determinados por percepciones desfavorables en cuatro dimensiones: realización
personal, supervisión, comunicación y condiciones laborales, mientras que el
desempeño de los trabajadores sus dimensión de calidad, conocimiento de puesto,
iniciativa y superación personal tienen un calificación promedio.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Capacitación

2.2.1.1. Definición

Chiavenato (2017) señala que la capacitación es un proceso educativo que se realiza de forma metodológica y direccionada a corto plazo, el cual permite que los empleados adquieran conocimientos, desarrollan habilidades y competencias teniendo en cuenta los objetivos definidos.

La Capacitación es un instrumento clave para el diseño de nuevas y mejores estrategias tanto para gestión como para la orientación de las capacidades del recurso humano de las organizaciones, asociado a ello la tecnología con la finalidad de que los colaboradores perfeccionen sus competencias y habilidades para mejorar su desempeño laboral y calidad de vida que es la base para su autorrealización (Orozco, 2017).

La capacitación es un proceso orientado a la preparación técnica del talento humano de una empresa, para que desempeñe eficientemente su trabajo de acuerdo a las funciones asignadas, contribuyendo a que los resultados sean de calidad, gracias ello brindarán al cliente un excelente servicio, prevenga, y solucione problemas potenciales, de esta manera logran un progreso personal y laboral (Bermúdez, 2015).

2.2.1.2. Importancia

Da contestación a la necesidad que poseen las organizaciones de tener un personal competente y productivo, además gracias a la capacitación la empresa mejorará en innovación y existirá un mejor desarrollo permitiendo tener mayores

ventajas competitivas, otra razón por lo cual las empresa se preocupan por capacitar es porque procura estar actualizadas a las nuevas técnicas y herramientas de trabajo que garanticen la eficiencia, contribuyendo al crecimiento personal y profesional de los empleados (Cota & Rivera, 2017).

2.2.1.3. Beneficios

Según Barrios (2016) señala los siguiente beneficios:

Para los trabajadores

- Soluciona dificultades y facilita en la toma de decisiones.
- Incrementa la seguridad y el crecimiento personal.
- Crea líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Aumenta el nivel de satisfacción en el puesto.
- Existe objetivos individuales.
- Descarta temores de incompetencia.

También beneficia a las organizaciones, pues:

- Permite lograr una rentabilidad más elevada
- Aumenta la moral del trabajo.
- Identificarse con los objetivos de la empresa.
- Existirá una mejor imagen.
- Contribuye a una mejor relación jefes-subordinados.
- Siembra el desarrollo con ejes a la promoción.
- Incrementa de la productividad y calidad del trabajo.

2.2.1.4. Tipos

Santoma (2017) señala los siguientes tipos de capacitación:

- **Para el trabajo:** este tipo de capacitación es fundamental ya que va destinada netamente al empleado que va a desempeñar una nueva operación y puede darse por su reciente ingreso o por haber sido promovido dentro de la organización, por ende busca mejorar la formación integral de la persona.
- **En el trabajo:** orienta a ampliar actividades y mejorar actitudes en los empleados, que se puede originar para aprender destrezas en el terreno físico o intelectual, este tipo de capacitación busca áreas de oportunidad, permitiendo al empleado dar una retroalimentación para mejorar su trabajo y de ser recomendable cambiar los procesos.
- **Informal:** está orientada a brindar un conjunto guías o instrucciones a los trabajadores según la operatividad de una empresa, comúnmente es una comunicación oral para realizar una determinada función, asimismo este tipo de capacitación no existe una planeación periódica.
- **Formal:** se realiza de forma planificada de acuerdo a los requerimientos de la organización y su periodo de duración puede abarcar de días hasta meses dependiendo al tipo de técnicas que se apliquen ya sea seminario, taller o curso.
- **Pre-ingreso:** se realiza con objeto de selección con la finalidad brindar al nuevo empleado los conocimientos, la información y capacidades que necesita para desempeñar adecuadamente su trabajo, comprende la enseñanza sobre el funcionamiento y doctrina de la empresa.

- **Inducción:** son un conjunto de acciones que permiten integrar al candidato a su puesto, a su jefe y sobre todo a la organización de manera general, se basa en orientaciones hacia los trabajadores que recién han ingresado a una empresa, por ello este tipo de capacitación busca que se adapten a las funciones que va a desempeñar.
- **Promocional:** su fin es que al trabajador la oportunidad de obtener puestos de mayor nivel jerárquico, gracias a él permite encontrar el talento y detectar a la persona adecuada para ser removida, además de brindar la oportunidad de competir por el trabajo con la finalidad de no presentar problemas futuros.

2.2.1.5. Técnicas

Henríquez (2017) señala que las técnicas de capacitación se clasifican de la siguiente forma:

Capacitación en el lugar de trabajo: Puede ser realizada por trabajadores, supervisores o especialistas de staff, no necesita equipos especiales, siendo la forma más práctica de capacitación, ya que el trabajador aprende mientras trabaja, es por ello que las microempresas invierten en ellas, entre las técnicas podemos encontrar:

- **Rotación de puesto:** se base en reubicar temporalmente a los empleados a otros puestos en las diferentes áreas o departamentos de la empresa, esta técnica permite entrenar al personal en un nuevo puesto de trabajo, aquí la persona actúa como observador y trabaja como colaborador en los diferentes puestos de trabajo, entregando informes constantes de avances de su superior inmediato.

- Entrenamiento para algunas tareas: el personal es capacitado en tareas específicas para desempeñarse de forma excelente.
- Enriquecimiento del puesto: el empleado puede realizar tareas de planificación y preparación junto con la actividad a la cual fue designado, ello permitirá incrementar la satisfacción y motivación

Capacitación fuera del lugar de trabajo: la gran mayoría de técnicas forman parte de programas de capacitación que se dan fuera del trabajo y no están directamente vinculadas pero tienden a mejorar su desempeño laboral, las principales técnicas son:

- Seminarios: esta técnica se utiliza para estudiar un tema específico, que se da por medio de una serie de secciones de trabajo esto previamente planificado, aquí los participantes usan fuentes de información para realizar un informe con aciertos y conclusiones, esta técnica ayuda a favorecer la creatividad y desarrolla de los trabajadores.
- Talleres: en esta técnica los empleados adquieren conocimientos básicos de un determinado tema, y además se complementa con ejercicios prácticos bajo la supervisión de un profesional.
- Conferencias: es una representación ordenada de un tema a cargo por varios expositores, que se realiza en un auditorio, esta técnica es eficaz cuando se trata de temas que puedan ser ampliados en una o pocas sesiones.
- Método de casos (estudio de casos): los trabajadores estudian información y toman decisiones de casos de forma grupal.
- Simulación: Busca corregir errores sin colocar al trabajador realmente en su puesto, evitando riesgos y accidentes.

- Técnicas audiovisuales: son las más frecuentes entre las que encontramos videos, películas y audios.

2.2.2. Evolución del desempeño

2.2.2.1. Definición

Proceso metodológico y periódico de valoración cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia del trabajador en su puesto de trabajo, es una técnica de dirección indispensable en actividad administrativa que permite medir el potencial humano para brindar oportunidades de crecimiento, asimismo identifica el clima laboral, áreas de oportunidad y busca integrar los objetivos organizacionales con los individuales (Padilla, 2016).

Proceso sistemático donde se identifica el valor que una persona demuestra por sus prestaciones dentro de una organización de la que forma parte, expresada continuamente según un estricto procedimiento dirigido por una o más personas idóneas conocedoras de la persona como del puesto de trabajo, además la evaluación es importante tanto para los empleados y gerentes porque brinden información esencial para la correcta toma de decisiones, asimismo permite mejorar los procesos, el desarrollo y formación (Espinoza, 2017).

2.2.2.2. Importancia

La evaluación de desempeño permite alinear los resultados individuales y del equipo con la estrategia organizacional, fomentando el desarrollo del trabajador, detectando las necesidades de capacitación, buscando el crecimiento personal y organizacional, para poder determinar y observar niveles de competencia a nivel de organización y de las diversas áreas o departamentos (Armas, 2015).

2.2.2.3. Fases

Según Vértice (2017) el proceso de evaluación del desempeño cuenta con las siguientes fases:

Diseño: en esta primera fase engloba factores esenciales para el correcto desarrollo de evaluación del desempeño, estos factores son:

- Diseño de objetivos: definir los objetivos donde deberán planearse los fines de la empresa.
- Definición de destinatarios e implicados: es fundamental determinar si se evaluará a todo el personal o solo a una porción y determinar quiénes serán los evaluados y los responsables de realizar el proceso evaluación, los protagonistas serán 4 figuras: evaluador, evaluado, supervisor del evaluador y responsable del áreas.
- Elección del enfoque, criterios y métodos a utilizar.

Implantación: es una etapa que contempla los siguientes aspectos:

- La determinación de los roles, de las diversas personas que intervienen en el proceso.
- La formación de los evaluadores, sobre temas de evaluación del desempeño con la finalidad de conducir al éxito del proceso de evaluación de desempeño.
- La difusión y aplicación del proceso de comunicación, para los diversos participantes.

Aplicación: la aplicación práctica del método de evaluación cobra importancia con la entrevista que se centra en el rendimiento del empleado sobre su

trabajo en un periodo de tiempo, incluyendo también una planificación para modificar el rendimiento y establecer nuevas acciones para lograr la consecución de los objetivos.

Evaluación: es una fase con una característica particular, porque para desarrollar un proceso eficaz la evaluación del desempeño es necesario que exista mecanismos de retroalimentación en cada una de las fases para conectar el estado de las mismas y poder conocer y determinar si las acciones que se están llevando a cabo nos conducen a los objetivos marcados.

2.2.2.4. Métodos

Henderson (2018) describe los siguientes métodos:

Retroalimentación de 360° : permite que el evaluador alcance un perfil completo del colaborador, donde existirá un reporte directo del supervisor para conocer todo el entorno del trabajador, desde diversos puntos de vista y perspectivas: jefe directo, compañeros de trabajo, clientes internos y externos, además este método ayuda a establecer habilidades técnicas, además adquiere una retroalimentación referente al comportamiento del empleador, logrando medir áreas con objetividad, las habilidades de liderazgo y personalidad, ayudando al desarrollo del empleado.

Manejo por objetivos: es una técnica moderna de evaluación donde se necesita un acuerdo entre el supervisor y el empleado sobre los objetivos a alcanzar en un plazo determinado, por ello este método permite conocer el grado de cumplimiento de las funciones de los trabajadores de acuerdo a su puesto de trabajo, dando seguimiento y control de los objetivos, asimismo busca desarrollar habilidades y destrezas de los colaboradores.

Escala de calificación: es un método que despliega un sistema de evaluación a fondo cuidando cada detalle, por ello esta escala se maneja para evaluar el éxito del empleado dentro de una variedad de áreas respecto a las habilidades técnicas, trabajo en equipo y de comunicación, puede ser evaluada por indicadores de forma numérica, literal, gráfica y descriptiva, en esta preexiste una calificación mínima que puede lograr el trabajador y de acuerdo a ello se evalúa su éxito entre de empresa, por otra parte los trabajadores que no la cumplan serán ubicados en un procedimiento de mejora de desempeño.

III. HIPÓTESIS

Según Hernández & Mendoza (2018) señalan que la investigación descriptiva tiene por finalidad detallar las propiedades y características de relevancia de cualquier fenómeno o situación que se analice, además relata las tendencias de un grupo o población, conjuntamente indican que en este tipo de investigación no se formula hipótesis porque exclusivamente pretende medir o recoger información de las variables de manera independiente, por lo tanto debido a que la investigación es descriptiva no registra hipótesis porque solo se mencionaran las características del contexto problemático.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

La investigación es de tipo cuantitativo porque requiere el uso de instrumentos de medición y comparación que proporciona datos cuyo estudio necesita la aplicación de modelos matemáticos y estadísticos para su análisis y gracias a ello se extraerán una serie de conclusiones (Hernández & Mendoza, 2018).

Hernández & Mendoza (2018) detallan que la investigación de nivel descriptivo busca especificar las características, propiedades y tendencias de un contexto o fenómeno, individuo, comunidad o grupo que se somete a análisis con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Por lo tanto la presente investigación al reunir dichas particularidades se considera como descriptiva porque busca determinar las características de la capacitación y evaluación de desempeño de las MYPE rubro Restaurant Pollerías del Distrito de La Unión, año 2018.

La investigación es de diseño no experimental porque se realiza sin manipular de forma deliberada ninguna variable es decir se observan los fenómenos en su ambiente natural, además es de corte transversal porque la investigación se realiza en un tiempo específico y recolección de datos se efectúa en un solo momento (Cabezas, Andrade, & Torres, 2018).

4.2. Población y muestra

La Unidad de análisis está constituida por las MYPE rubro Restaurant Pollerías ubicadas en el centro del Distrito de La Unión – Piura, que constituyen un total de 04 MYPE.

Cuadro 1: Relación de las MYPE

Item	Código Mype	Dirección	N° de Trabajadores
1	RPEE	Centro La Unión	9
2	RPLC	Centro La Unión	8
3	RPSN	Centro La Unión	9
4	RPEC	Centro La Unión	6
TOTAL			32

Elaboración Propia

Población

Para la variable Capacitación la población está conformada por los trabajadores de las MYPE rubro Restaurant Pollerías del centro del Distrito La Unión haciendo un total de 32 trabajadores los cuales se detallan en el cuadro 1 de relación de MYPE constituyendo una población finita.

Para la Variable Evaluación de desempeño se considera a los propietarios y trabajadores de las MYPE en estudio, haciendo un total de 4 Propietarios y 32 trabajadores, constituyendo también una población finita.

Muestra

Según Hernández & Mendoza (2018) indica que cuando $N \leq 50$ individuos, la población es igual a la muestra, por lo tanto, no es necesario aplicar ninguna fórmula ya que se trabajará con toda la población disponible.

Por ende, para la variable capacitación la muestra serán los 32 trabajadores de las MYPE en estudio.

$$N=n$$

$$32=32$$

Sin embargo, para la variable Evaluación de desempeño la muestra serán tanto los 4 propietarios como los 32 trabajadores de las MYPE en estudio, es decir **n=4 y n=32**.

4.2.1. Criterios de inclusión

Variable Capacitación

Las características de los trabajadores son:

Trabajadores mayores de 18 años.

Ambos sexos.

Que tengan más de 2 meses laborando.

Variable Evaluación de Desempeño

Las características de los propietarios:

Edades entre 25 a 60 años.

Propietarios de las MYPE rubro Restaurant Pollerías ubicadas en centro del

Distrito de la Unión.

4.2.2. Criterios de exclusión

Variable Capacitación

Personas que tienen menos de 02 meses de haber sido contratados.

Que los trabajadores no trabajen a tiempo completo.

Trabajadores que faltan constantemente.

Variable Evaluación del desempeño

Propietarios que no se encuentren en la capacidad de proporcionar información referente a las variables.

4.3. Definición y operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Escala	Metodología
Capacitación	Proceso educativo que se realiza de forma metodológica y direccionada a corto plazo, el cual permite que los empleados adquieran conocimientos, desarrollan habilidades y competencias teniendo en cuenta los objetivos definidos (Chiavenato, 2017)	Tipos	Para el trabajo En el trabajo Informal Formal Pre-ingreso Inducción Promocional	La dimensión “Tipos” se medirán con sus indicadores: Para el trabajo, en el trabajo, informal, formal, pre-ingreso, inducción y promocional. Con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario de escala nominal y ordinal.	Nominal Ordinal	Tipo: cuantitativo Nivel: descriptivo Diseño: no Experimental y de corte transversal Población: constituida por una población finita para ambas variables. Muestra: Para la variable capacitación está constituida por los 32
		Técnicas	En el lugar de trabajo Fuera del lugar de trabajo	La dimensión “Técnicas” se medirán con sus indicadores: En el lugar de trabajo y fuera del lugar de trabajo. Con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario de escala nominal y ordinal.	Nominal Ordinal	

						trabajadores y para evaluación de desempeño
Evaluación de desempeño	Proceso metodológico y periódico de valoración cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia del trabajador en su puesto de trabajo, asimismo identifica el clima laboral, áreas de oportunidad y busca integrar los objetivos organizacionales con los individuales (Padilla, 2016).	Fases	Diseño Implantación Aplicación Evaluación	La dimensión “Fases” se medirán con sus indicadores: Diseño, implantación, aplicación y evaluación. Con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario de escala ordinal.	Nominal Ordinal	los 4 propietarios y los 32 trabajadores.
		Métodos	Retroalimentación de 360° Manejo por objetivos Escala de calificación	Las dimensión “Métodos” se medirán con sus indicadores: Retroalimentación de 360°, manejo por objetivos y escala de calificación Con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario de escala nominal y ordinal	Nominal Ordinal	

Elaboración Propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta para conocer e identificar las características de la capacitación y evaluación de desempeño en las MYPE rubro restaurant Pollerías del Distrito de La Unión para obtener información de la población sujeto a estudio

El instrumento utilizado fue el cuestionario que se obtuvo teniendo como base la operacionalización de las variables para recaudar datos utilizando un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de obtener una respuesta, el cuestionario va dirigido a los trabajadores y propietarios haciendo un total de 33 preguntas relacionadas a la capacitación y evaluación con respuesta de escala nominal y ordinal.

4.5. Plan de análisis

Una vez recopilados los datos estadísticos de la investigación se procederá a tabular y graficar de acuerdo a cada variable en estudio es por ello que se emplea la estadística descriptiva para elaboran tablas de distribución, de frecuencias y figuras, asimismo se empleó el programa Excel 2016. Luego se realiza el análisis y la interpretación de los datos recopilados.

4.6. Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Caracterización de la Capacitación y Evaluación de desempeño en las MYPE rubro Restaurant Pollerías del Distrito La Unión-Piura, Año 2018.	¿Qué característica tiene la capacitación y evaluación del desempeño en las MYPE rubro Restaurant Pollerías del Distrito La Unión-Piura, Año 2018?	Determinar las características que tiene la capacitación y evaluación del desempeño en las MYPE rubro Restaurant Pollerías del Distrito La Unión-Piura, Año 2018				<p>Tipo de Investigación: Cuantitativa</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptivo.</p>
		a) Conocer los tipos de capacitación que desarrollan las MYPE rubro Restaurant Pollerías del Distrito La Unión-Piura, Año 2018.	Capacitación	Tipos	Para el trabajo En el trabajo Informal Formal Pre-ingreso Inducción Promocional	<p>Diseño: No experimental, y de corte transversal.</p> <p>Población: Finita para ambas variables.</p> <p>Muestra: Para la variable capacitación está constituida por los</p>

	<p>b) Determinar las técnicas de capacitación en las MYPE rubro Restaurant Pollerías del Distrito La Unión-Piura, Año 2018.</p>		Técnicas	<p>En el lugar de trabajo</p> <p>Fuera del lugar de trabajo</p>	<p>32 trabajadores y para evaluación de desempeño los 4 propietarios y los 32 trabajadores.</p> <p>Técnicas e</p>
	<p>c) Identificar las fases de la evaluación del desempeño en las MYPE rubro Restaurant Pollerías del Distrito La Unión-Piura, Año 2018.</p>	Evaluación del desempeño	Fases	<p>Diseño</p> <p>Implantación</p> <p>Aplicación</p> <p>Evaluación</p>	<p>instrumentos:</p> <p>Encuesta -</p> <p>Cuestionario.</p>
	<p>d) Conocer los métodos de la evaluación del desempeño en las MYPE rubro Restaurant Pollerías del Distrito La Unión-Piura, Año 2018.</p>		Métodos	<p>Retroalimentación de 360°</p> <p>Manejo por objetivos</p> <p>Escala de calificación</p>	

4.7. Principios éticos

ULADECH CATÓLICA establece un código de ética para la investigación que tiene como propósito establecer valores y principios éticos para guiar las buenas prácticas de los investigadores establecidas por el Comité Institucional de Ética en la Investigación (CIEI), los principios que rigen la actividad de investigación, son: protección de las personas, cuidado al medio ambiente y biodiversidad, libre participación y derecho a estar informado, beneficencia no maleficencia, justicia e integridad física en sus diversas investigaciones (ULADECH CATÓLICA, 2019).

La presente investigación se realizó en función al código de ética respetando los siguientes Principios éticos:

- **La protección a las personas:** hubo confidencialidad en la identidad de las personas pues no se divulgó ninguna información acerca de más MYPE es estudio y se garantizó el anonimato de los participantes.
- **Cuidado al medio Ambiente y Biodiversidad:** el cuidado al medio ambiente por encima de los fines científicos para evitar consecuencias y daños adversos.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** las personas sujetas a estudio participaron por voluntad propia, además fueron informadas de los fines de la investigación, y la información obtenida tuvo fines puntuales especificados en la tesis.
- **Beneficencia no maleficencia:** se aseguró el bienestar de los participantes del estudio, además prevaleció una buena conducta por parte del investigador sin causar ningún tipo de daño.

- **Justicia:** existió un juicio razonable y se tomó las medidas necesarias para asegurar que la investigación tome la dirección adecuada evitando prácticas injustas, además se ejerció la equidad entre los participantes, así como también en los diversos procedimientos vinculados a la investigación.
- **La integridad científica:** prevaleció el correcto ejercicio profesional de acuerdo con normas deontológicas de la carrera de administración, además hubo transparencia y veracidad en la recolección de los datos, del mismo modo las fuentes bibliográficas utilizadas estuvieron citadas cumpliendo la Norma APA y respetando los derechos de autor.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Con respecto al objetivo específico: “Conocer los tipos de capacitación que desarrollan las MYPE rubro Restaurant Pollerías del Distrito La Unión-Piura, Año 2018”.

Tabla 1: ¿Recibió capacitación al ingresar a la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	59%
No	13	41%
Total	32	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores
Elaboración propia

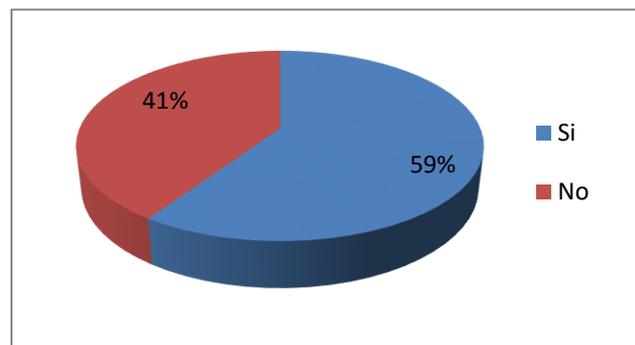


Figura 1: Gráfico circular que representa a: ¿Recibió capacitación al momento de ingresar a la empresa?

En la tabla 1 y Figura 1 denominada: ¿Recibió capacitación al momento de ingresar a la empresa?, el 59% de trabajadores respondieron afirmativamente, mientras que el 41 % señaló que no recibió capacitación al ingresar a la MYPE.

Tabla 2: ¿Qué tipo de capacitación ha recibido?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Para el trabajo	2	6%
En el trabajo	3	10%
Informal	9	28%
Formal	1	3%
De pre-ingreso	2	6%
Inducción	13	41%
Promocional	2	6%
TOTAL	32	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores
Elaboración propia

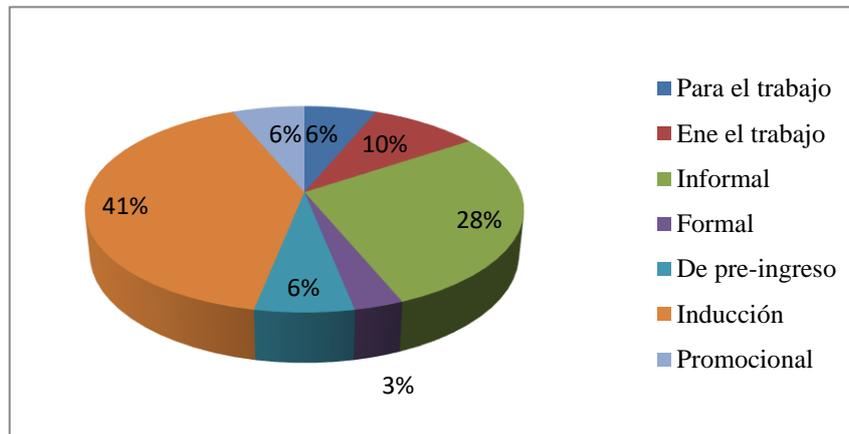


Figura 2: Gráfico circular que representa a: ¿Qué tipo de capacitación ha recibido?

En la tabla 2 y Figura 2 denominada: ¿Qué tipo de capacitación ha recibido?, se observa que el 41% de los trabajadores encuestados señalaron que recibieron capacitación de inducción, el 28% de tipo informal, el 10% en el trabajo, el 6% la promocional, de pre-ingreso y para el trabajo, mientras que solo el 3% de manera formal.

Tabla 3: ¿Considera Fundamental la Capacitación para el trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	100%
No	0	0%
TOTAL	32	100%

Fuente:

Cuestionario dirigido a los trabajadores
Elaboración propia

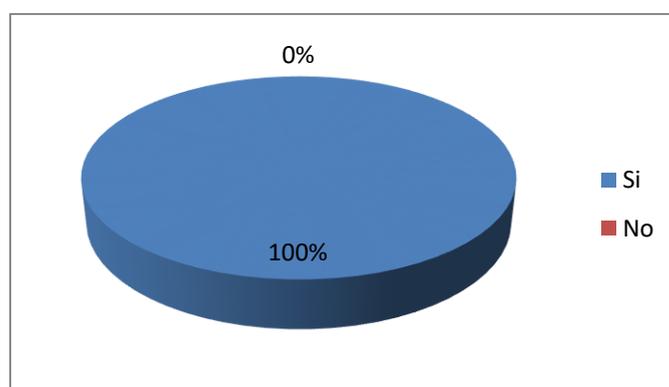


Figura 3: Gráfico circular que representa a: ¿Considera Fundamental la Capacitación para el trabajo?

En la tabla 3 y Figura 3 denominada: ¿Considera Fundamental la Capacitación para el trabajo?, se puede apreciar que el 100% de los trabajadores respondieron afirmativamente considerando que la capacitación el trabajo es fundamental.

Tabla 4: ¿Considera que tiene el conocimiento suficiente para desempeñar su trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	69%
No	10	31%
Total	32	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores
Elaboración propia

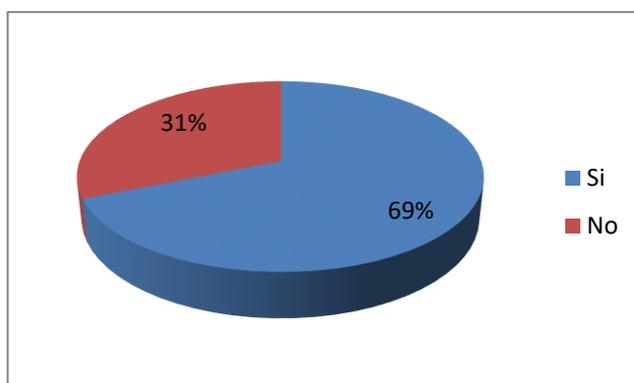


Figura 4: Gráfico circular que representa a: ¿Considera que tiene el conocimiento suficiente para desempeñar su trabajo?

En la tabla 4 y Figura 4 denominada: ¿Considera que tiene el conocimiento suficiente para desempeñar su trabajo?, se observa que el 69% de los trabajadores respondieron afirmativamente, mientras que el 31% considera que no cuenta con el conocimiento suficiente.

Tabla 5: ¿Cuántas veces en el año ha recibido capacitación en el trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
1 vez	19	60%
2 a 3 veces	11	34%
Nunca	2	6%
Total	32	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores
Elaboración propia

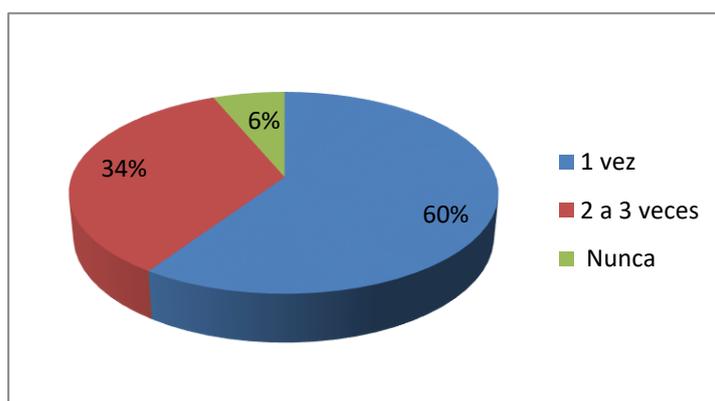


Figura 5: Gráfico circular que representa a: ¿Cuántas veces en el año ha recibido capacitación en el trabajo?

En la tabla 5 y figura 5 denominada: ¿Cuántas veces en el año ha recibido capacitación en el trabajo?, se observa que el 60% de los trabajadores respondieron que solo una vez al año, el 34% 2 a 3 veces y el 6% nunca han recibido capacitación.

Tabla 6: ¿La Capacitación en el trabajo permite mejorar las habilidades del personal?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	100%
No	0	0%
Total	32	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores
Elaboración propia

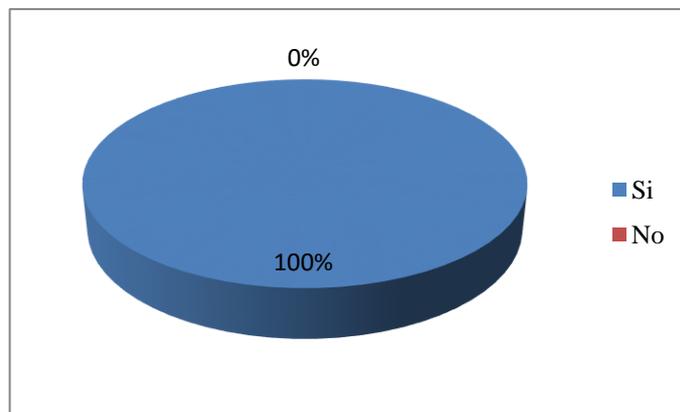


Figura 6: Gráfico circular que representa a: ¿La capacitación en el trabajo permite mejorar las habilidades del personal?

En la tabla 6 y figura 6 denominada: ¿La capacitación en el trabajo permite mejorar las habilidades del personal?, se puede apreciar que el 100% de los trabajadores respondieron afirmativamente.

Tabla 7: ¿En qué temas le gustaría recibir capacitación para mejorar su desempeño en el trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Atención al cliente	12	38%
Gestión de servicio	5	16%
Técnicas de ventas y marketing	7	22%
Implementación y preparación de alimentos	8	25%
TOTAL	32	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores
Elaboración propia

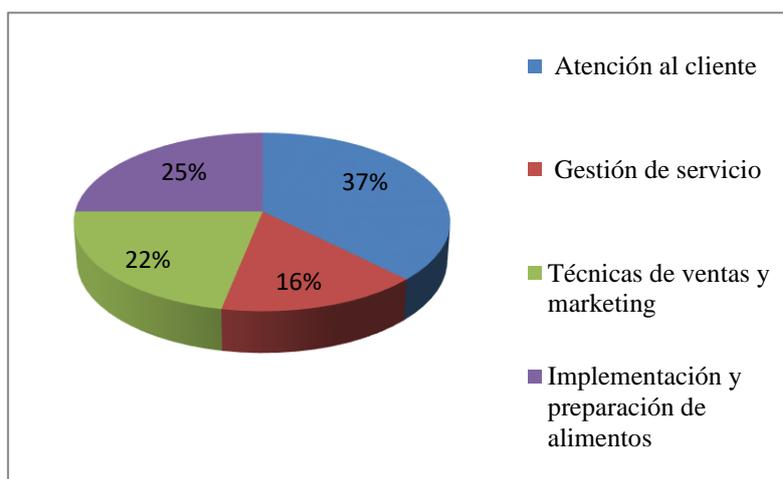


Figura 7: Gráfico circular que representa a: ¿En qué temas le gustaría recibir capacitación para mejorar su desempeño en el trabajo?

En la tabla 7 y Figura 7 denominada: ¿En qué temas le gustaría recibir capacitación para mejorar su desempeño en el trabajo?, se observa que el 38% de los trabajadores encuestados respondieron que le gustaría recibir capacitación en temas de atención al cliente, el 25% Implementación y preparación de platillos, el 22% técnicas de ventas y marketing, mientras que el 16% en gestión de servicio.

Tabla 8: ¿La MYPE ha desarrollado capacitaciones de manera informal?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	78%
No	7	22%
TOTAL	32	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores
Elaboración propia

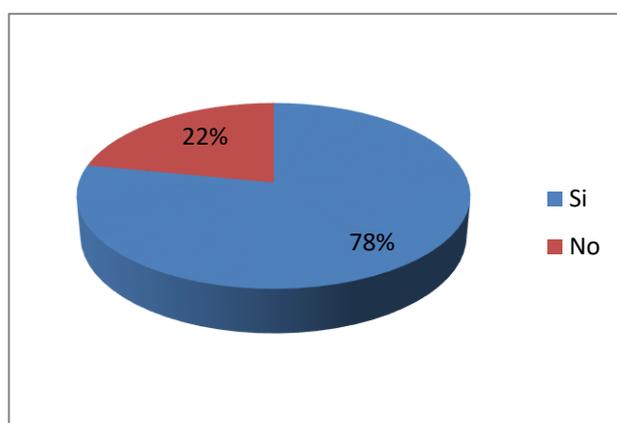


Figura 8: Gráfico circular que representa a: ¿La MYPE ha desarrollado capacitaciones de manera informal?

En la tabla 8 y figura 8 denominada: ¿La MYPE ha desarrollado capacitaciones de manera informal?, se observa que el 78 % de los trabajadores encuestados respondieron afirmativamente.

Tabla 9: ¿La MYPE planifica programas de capacitación?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	22%
NO	25	78%
TOTAL	32	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores
Elaboración propia

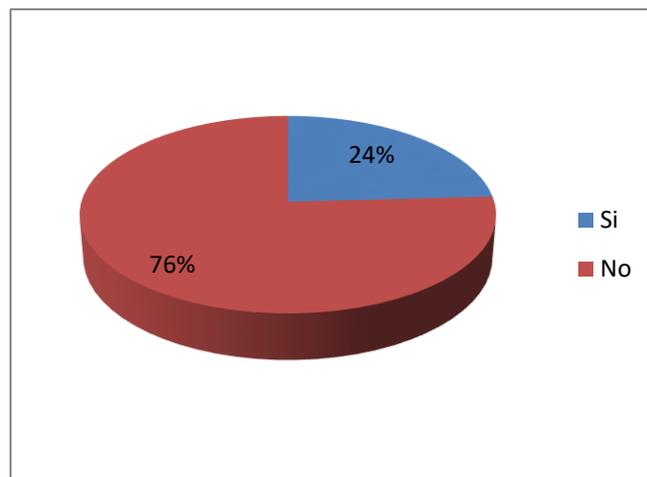


Figura 9: Gráfico circular que representa a: ¿La MYPE planifica programas de capacitación?

En la tabla 9 y figura 9 denominada: ¿La MYPE planifica programas de capacitación?, se observa que el 78% de los trabajadores encuestados respondieron de forma negativa, mientras que el 24 % manifestó que si se planifica programas de capacitación.

Tabla 10: ¿Considera que la capacitación de pre-ingreso brinda conocimientos necesarios para desempeñar adecuadamente su trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	100%
No	0	0%
TOTAL	32	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores
Elaboración propia

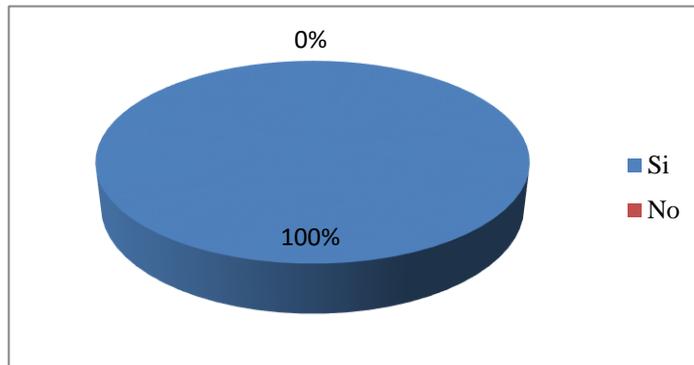


Figura 10: Gráfico circular que representa a: ¿Considera que la capacitación de pre-ingreso brinda conocimientos necesarios para desempeñar adecuadamente su trabajo?

En la tabla 10 y Figura 10 denominada: ¿Considera que la capacitación de pre-ingreso brinda conocimientos necesarios para desempeñar adecuadamente su trabajo?, se observa que el 100% de los encuestados respondieron afirmativamente.

Tabla 11: ¿La capacitación de inducción permite al empleado integrarse a la empresa de manera general?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	100%
No	0	0%
TOTAL	32	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores
Elaboración propia

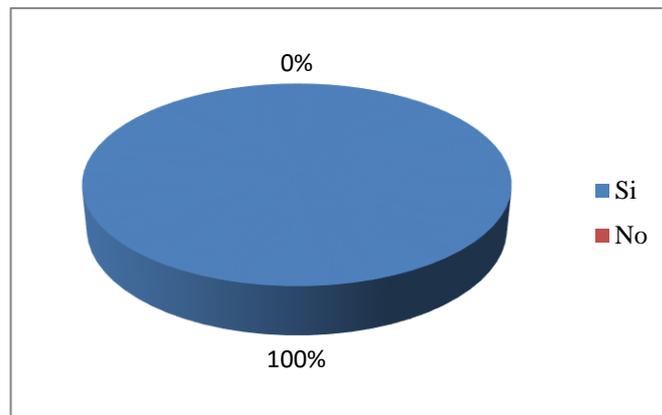


Figura 11: Gráfico circular que representa a: ¿La capacitación de inducción permite al empleado integrarse a la empresa de manera general?

En la tabla 11 y figura 11 denominada: ¿La capacitación de inducción permite al empleado integrarse a la empresa de manera general?, se observa que el 100 % de los encuestados respondieron afirmativamente.

Tabla 12: ¿La MYPE le brinda la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	62%
No	12	38%
Total	32	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores
Elaboración propia

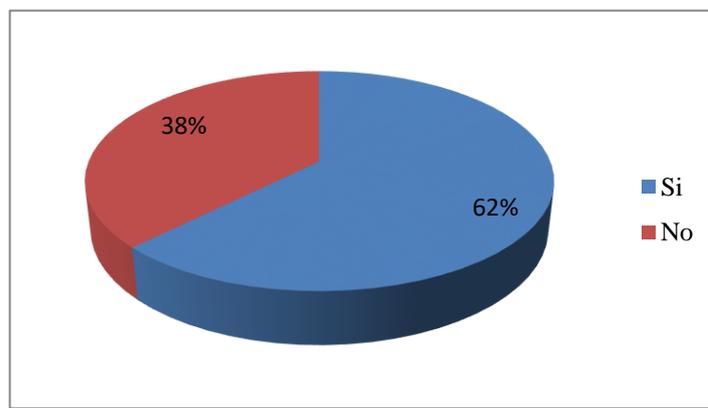


Figura 12: Gráfico circular que representa a: ¿La MYPE le brinda la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico?

En la tabla 12 y Figura 12 denominada: ¿La MYPE le brinda la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico?, se puede apreciar que el 62% de los trabajadores respondieron afirmativamente, mientras que el 28% respondieron lo contrario.

*Tabla 13: ¿Qué lograría la MYPE al aplicar la capacitación
promocional?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Detectar el talento del personal	8	25%
Encontrar a la persona adecuada para ser promovida.	6	19%
Brindar la oportunidad de competir por el trabajo	18	56%
Total	32	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores
Elaboración propia

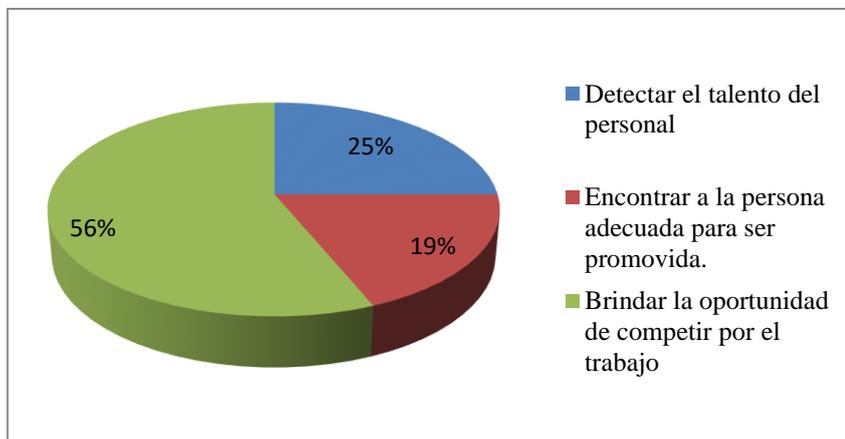


Figura 13: Gráfico circular que representa a: ¿Qué lograría la MYPE al aplicar la capacitación promocional?

En la tabla 13 y figura 13 denominada: ¿Qué lograría la MYPE al aplicar la capacitación promocional?, se observa que el 56% de los trabajadores respondieron que brinda la oportunidad de competir por el trabajo, el 25% permite detectar el talento, mientras que el 19% ayuda a encontrar a la persona adecuada para ser promovida.

Con respecto al objetivo específico: “Determinar las técnicas de capacitación en las MYPE rubro Restaurant Pollerías del Distrito La Unión-Piura, Año 2018”.

Tabla 14: ¿Qué técnicas de capacitación en el lugar de trabajo desarrolla la MYPE?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Rotación de Puesto	4	13%
Entrenamiento para algunas tareas	25	78%
Enriquecimiento del Puesto	3	9%
TOTAL	32	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores
Elaboración propia

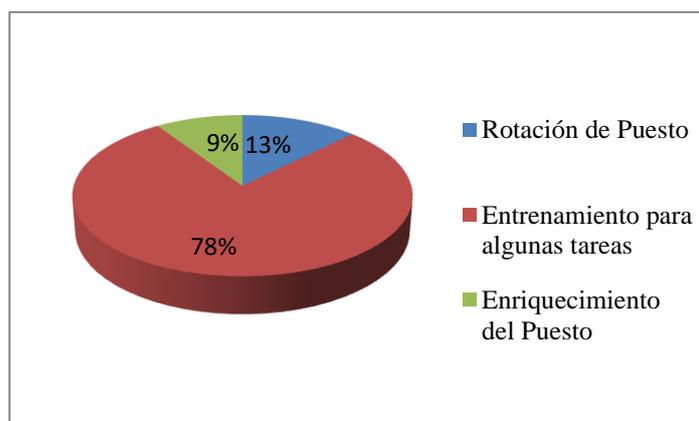


Figura 14: Gráfico circular que representa a: ¿Qué técnicas de capacitación en el lugar de trabajo desarrolla la MYPE?

En la tabla 14 y figura 14 denominada: ¿Qué técnicas de capacitación en el lugar de trabajo desarrolla la MYPE?, se observa que el 78% de los trabajadores señalaron que reciben entrenamiento para algunas tareas, el 13% fueron rotados de puesto, mientras que el 9% por medio del enriquecimiento del puesto.

Tabla 15: ¿Considera que las técnicas de capacitación en el lugar de trabajo son la forma más práctica para entrenar al trabajador?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	18	56%
De acuerdo	12	38%
Poco de acuerdo	2	6%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	32	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores
Elaboración propia

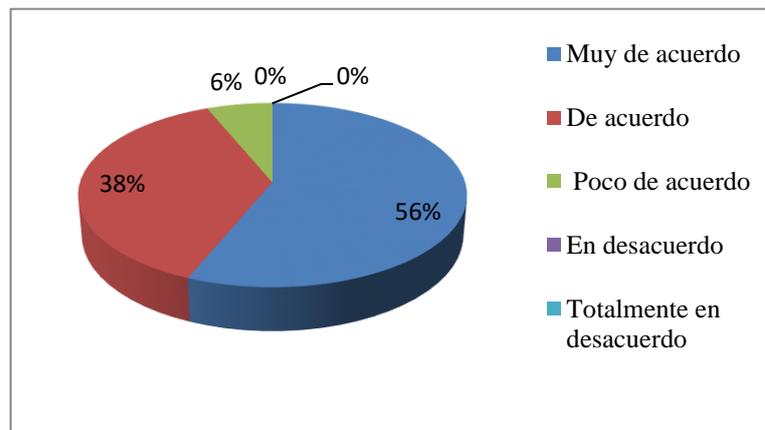


Figura 15: Gráfico circular que representa a: ¿Considera que las técnicas de capacitación en el lugar de trabajo son la forma más práctica para entrenar al trabajador?

En la tabla 15 y figura 15 denominada: ¿Considera que las técnicas de capacitación en el lugar de trabajo son la forma más práctica para entrenar al trabajador?, se observa que el 58 % está muy de acuerdo con la afirmación, el 38% de acuerdo y el 2% poco de acuerdo.

Tabla 16: ¿Qué técnicas de capacitación fuera del lugar de trabajo ha recibido?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Seminarios	4	13%
Talleres	15	47%
Conferencias	4	13%
Método de casos	0	0%
Simulación	2	6%
Audiovisuales	4	13%
Otras	3	9%
TOTAL	32	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores
Elaboración propia

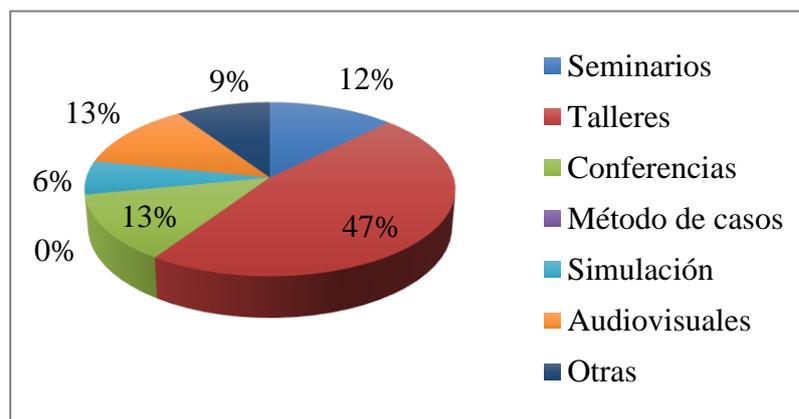


Figura 16: Gráfico circular que representa: ¿Qué técnicas de capacitación fuera del lugar de trabajo ha recibido?

En la tabla 16 y figura 16 denominada: ¿Qué técnicas de capacitación fuera del lugar de trabajo ha recibido?, se observa que el 47% de los trabajadores encuestados señalaron que han recibido capacitación por medio de talleres, el 13% por conferencias y audiovisuales, el 12% los seminarios, el 9% otras, mientras que el 6% la simulación.

Tabla 17: ¿Las técnicas de capacitación fuera del trabajo mejoran su desempeño laboral?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	94%
No	2	6%
TOTAL	32	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores
Elaboración propia

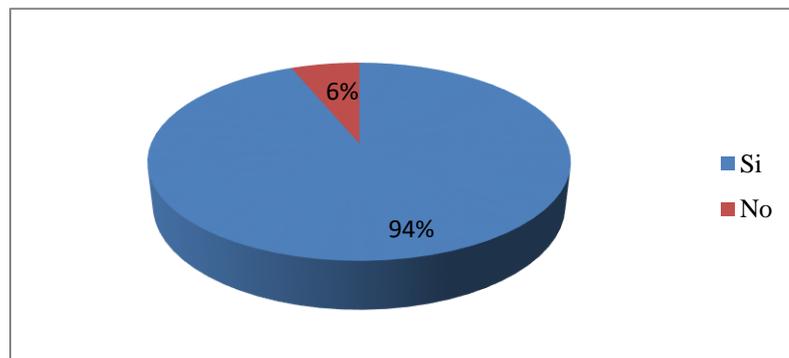


Figura 17: Gráfico circular que representa a: ¿Las técnicas de capacitación fuera del trabajo mejoran su desempeño laboral?

En la tabla 17 y figura 17 denominada: ¿Las técnicas de capacitación fuera del trabajo mejoran su desempeño laboral?, se observa que el 94% de los trabajadores encuestados respondieron afirmativamente, mientras que solo el 6% señala lo contrario.

Variable Evaluación del desempeño

Referente al objetivo específico: “Identificar las fases de la evaluación del desempeño en las MYPE rubro Restaurant Pollerías del Distrito La Unión-Piura, Año 2018”.

Tabla 18: ¿Se evalúa constantemente el desempeño laboral en la MYPE?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los propietarios
Elaboración propia

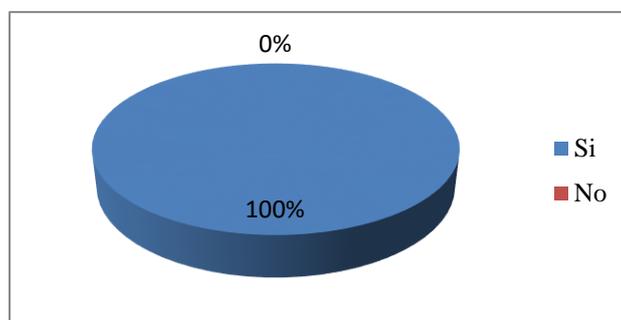


Figura 18: Gráfico circular que representa a: ¿La MYPE ha trasladado a los empleados a otros puestos de trabajo como una forma de capacitación?

En la tabla 18 y figura 18 denominada: ¿Se evalúa constantemente el desempeño laboral en la MYPE?, se puede apreciar que el 100% de los propietarios respondieron que Si evalúan a su personal de manera constante.

Tabla 19 : ¿Cuál de las siguientes fases emplea para evaluar a su personal?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Diseño	0	0%
Implantación	0	0%
Aplicación	1	0%
Evaluación	0	0%
Diseño y Aplicación	3	75%
Todas	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los propietarios
Elaboración propia

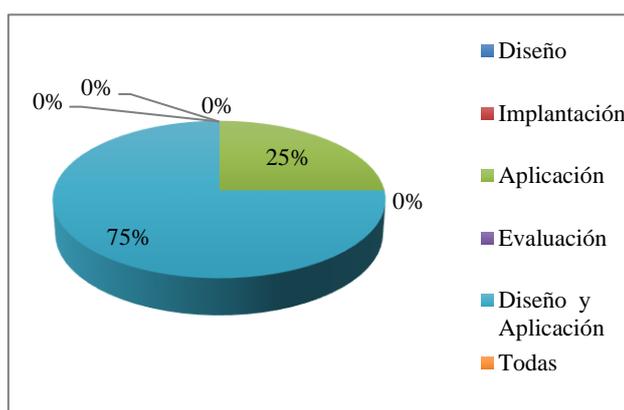


Figura 19: Gráfico circular que representa a: ¿Cuál de las siguientes fases emplea para evaluar a su personal?

En la tabla 19 y figura 19 denominada: ¿Cuál de las siguientes fases emplea para evaluar a su personal?, se observa que el 75 % de los propietarios respondieron que aplican la fase de diseño y aplicación.

Tabla 20: ¿Quién es el encargado de realizar la evaluación de desempeño en la MYPE?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Jefe directo del trabajador	1	25%
Trabajadores con mayor experiencia	3	75%
Evaluador externo	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los propietarios
Elaboración propia

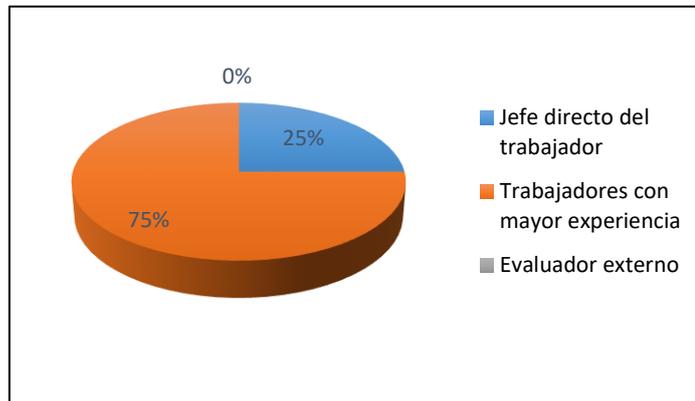


Figura 20: Gráfico circular que representa a: ¿Quién es el encargado de realizar la evaluación de desempeño en la MYPE?

En la tabla 20 y figura 20 denominada: ¿Quién es el encargado de realizar la evaluación de desempeño en la MYPE?, se observa que el 75 % de los propietarios respondieron que los encargados de la evaluación son los trabajadores con mayor experiencia.

Tabla 21: ¿Qué factor considera el más importante al diseñar el proceso de evaluación?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Definición de objetivos	3	75%
Definición de destinatarios	1	25%
Elección de criterios y métodos	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los propietarios
Elaboración propia

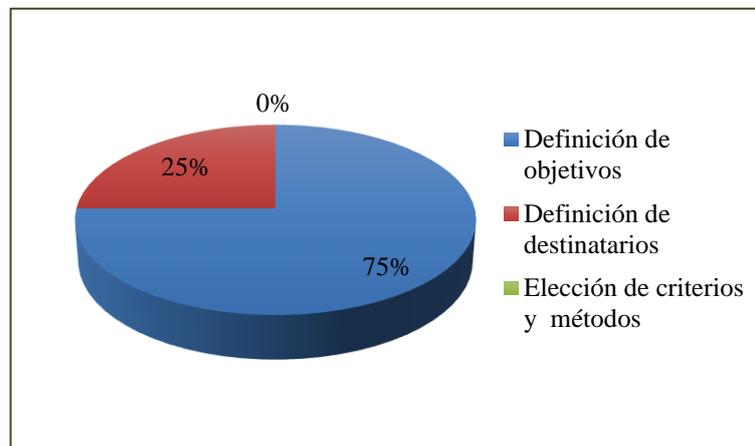


Figura 21: Gráfico circular que representa a: ¿Qué factor considera el más importante al diseñar el proceso de evaluación?

En la tabla 21 y figura 21 denominada: ¿Qué factor considera el más importante al diseñar el proceso de evaluación?, se observa que el 75 % de los propietarios respondieron que el factor más importante es la definición de objetivos, mientras que el 25% señaló la definición de destinatarios.

Tabla 22: ¿Qué característica debe tener el evaluador?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Tener experiencia	0	0%
Contar con la formación y preparación adecuada	1	25%
Conocer al personal	3	75%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los propietarios
Elaboración propia

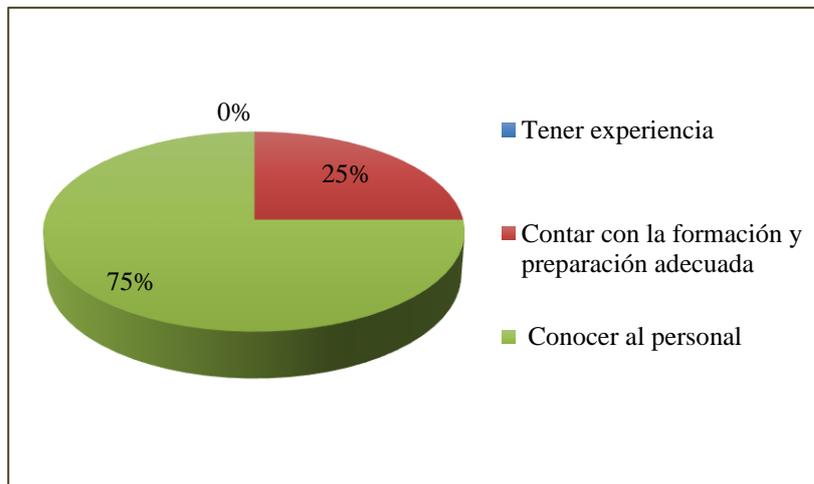


Figura 22: Gráfico circular que representa a: ¿Qué característica debe tener el evaluador?

En la tabla 22 y figura 22 denominada: ¿Qué característica debe tener el evaluador?, se puede apreciar que el 75 % de los propietarios respondieron que el evaluador debe conocer al personal, y el 25 % contar con la información y preparación adecuada.

Tabla 23: ¿Qué aspecto considera fundamental para implantar el proceso de evaluación?

Categoría	Cantidad	Porcentaje
La determinación de los roles	0	0%
La formación de los evaluadores	1	25%
La difusión y aplicación del proceso.	3	75%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los propietarios
Elaboración propia

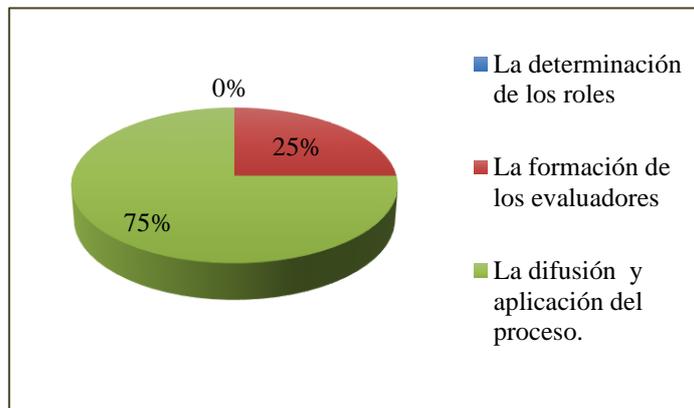


Figura 23: Gráfico circular que representa a: ¿Qué aspecto considera fundamental para implantar el proceso de evaluación?

En la tabla 23 y figura 23 denominada: ¿Qué aspecto considera fundamental para implantar el proceso de evaluación? se observa que el 75 % de los propietarios respondieron que el aspecto fundamental es la difusión y aplicación del proceso, mientras que el 25% la formación de los evaluadores.

Tabla 24: ¿Es importante la entrevista en el proceso de evaluación de desempeño?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los propietarios
Elaboración propia

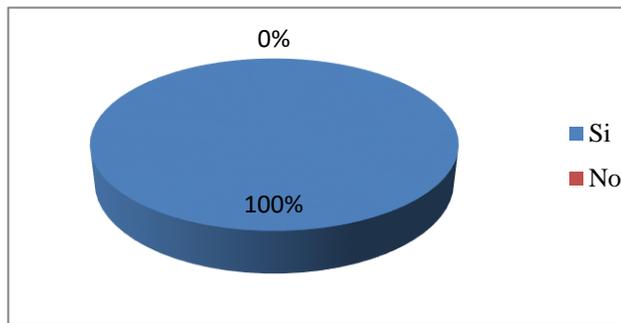


Figura 24: Gráfico circular que representa a: ¿Es importante la entrevista en el proceso de evaluación de desempeño?

En la tabla 24 y figura 24 denominada: ¿Es importante la entrevista en el proceso de evaluación del desempeño?, se observa que el 100 % de los propietarios respondieron afirmativamente.

Tabla 25: ¿De qué forma la MYPE ha aplicado la evaluación del desempeño?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Por medio de una entrevista	5	16%
Supervisión directa	21	66%
Evaluación entre compañeros	6	19%
Total	32	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores
Elaboración propia

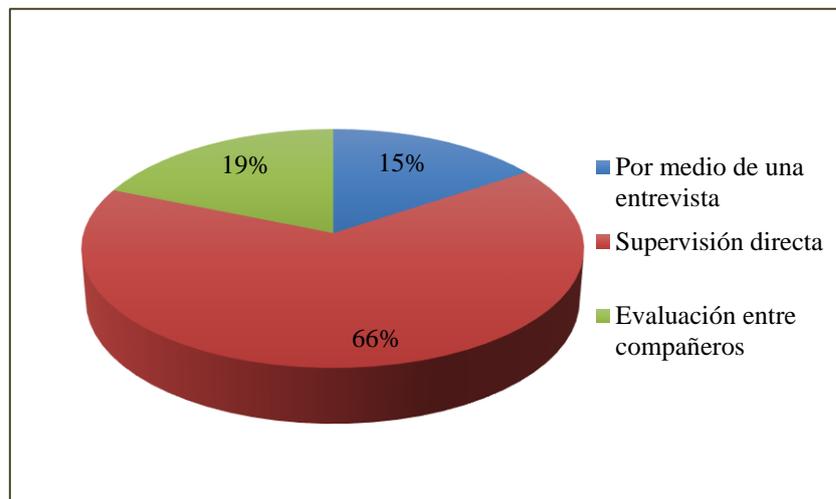


Figura 25: Gráfico circular que representa a ¿De qué forma la MYPE ha aplicado la evaluación del desempeño?

En la tabla 25 y figura 25 denominada: ¿De qué forma la MYPE ha aplicado la evaluación del desempeño?, se observa que el 66% % de los trabajadores respondieron que se ha aplicado la evaluación por medio de la supervisión directa, el 19% la evaluación entre compañeros y el 16% por medio de una entrevista.

Tabla 26: ¿Los resultados de la evaluación dependen de mecanismos de retroalimentación en cada una de las fases?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los propietarios
Elaboración propia

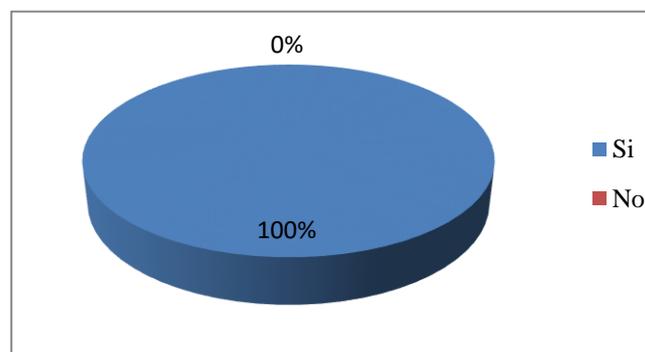


Figura 26: Gráfico circular que representa a: ¿Los resultados de la evaluación dependen de mecanismos de retroalimentación en cada una de las fases?

En la tabla 26 y figura 26 denominada: ¿Los resultados de la evaluación dependen de mecanismos de retroalimentación en cada una de las fases?, se observa que el 100 % de los propietarios respondieron afirmativamente

Tabla 27: ¿La MYPE ha difundido el proceso de evaluación?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	31%
No	22	69%
Total	32	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores
Elaboración propia

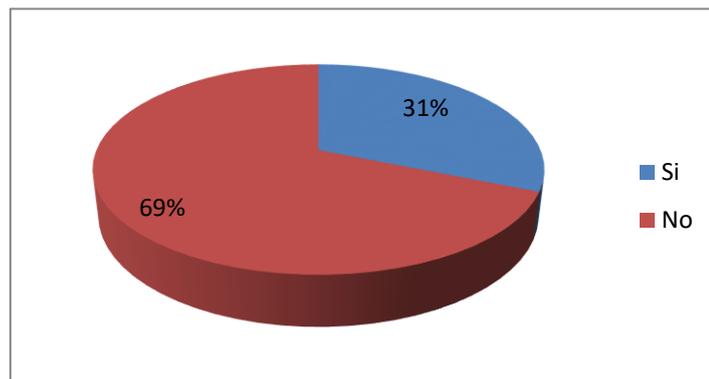


Figura 27: Gráfico circular que representa a: ¿La MYPE ha difundido el proceso de evaluación?

En la tabla 27 y figura 27 denominada: ¿La MYPE ha difundido el proceso de evaluación?, se puede apreciar que el 69% % de los trabajadores respondieron que la MYPE no ha difundido el proceso, mientras que el 31 % señalaron que si se ha difundido.

Con respecto al Objetivo Específico: “Conocer los métodos de la evaluación del desempeño en las MYPE rubro Restaurant Pollerías del Distrito La Unión-Piura, Año 2018”.

Tabla 28: ¿Qué tipo de métodos utiliza la MYPE para evaluar su desempeño laboral?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Retroalimentación de 360°	11	34%
Manejo por objetivos	17	53%
Escala de calificación	4	13%
Total	32	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores
Elaboración propia

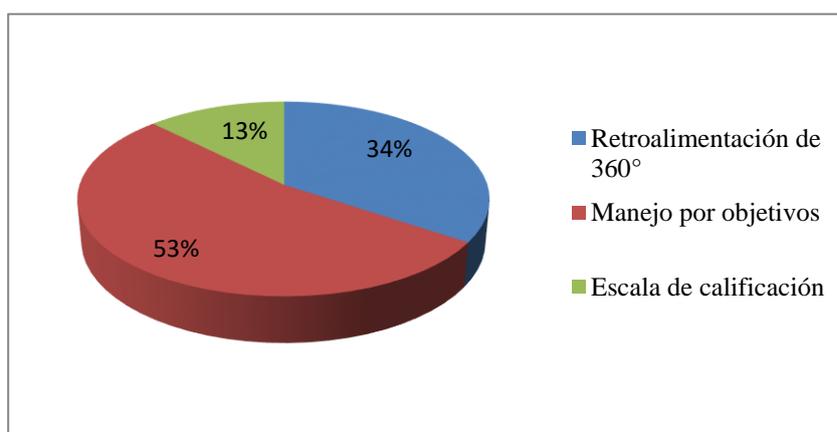


Figura 28: Gráfico circular que representa a: ¿Qué tipo de métodos utiliza la MYPE para evaluar su desempeño?

En la tabla 28 y figura 28 denominada: ¿Qué tipo de métodos utiliza la MYPE para evaluar su desempeño?, se observa que el 53% % de los trabajadores respondieron que son evaluados por el manejo por objetivos, el 34% por medio de la retroalimentación 360°, mientras que el 13 % la escala de calificación.

Tabla 29: ¿Considera que la retroalimentación de 360° es el método más eficaz para evaluar a su personal?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los propietarios
Elaboración propia

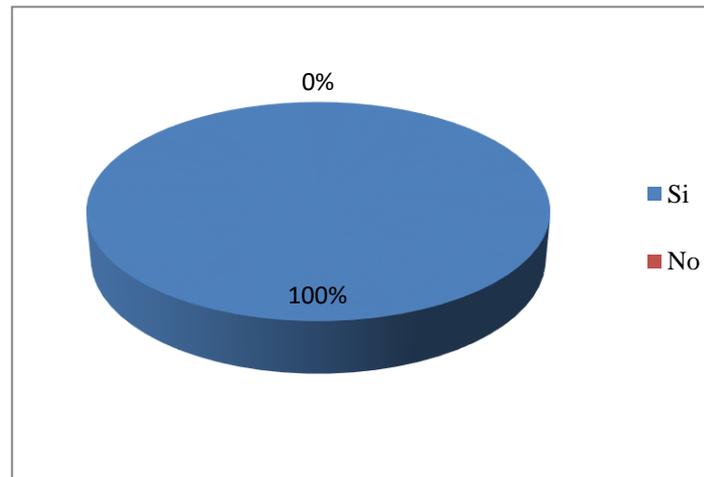


Figura 29: Gráfico circular que representa a: ¿Considera que la retroalimentación de 360° es el método más eficaz para evaluar a su personal?

En la tabla 29 y figura 29 denominada: ¿Considera que la retroalimentación de 360° es el método más eficaz para evaluar a su personal?, se observa que el 100 % de los propietarios respondieron afirmativamente.

Tabla 30: ¿Considera que la retroalimentación de 360° permite al evaluador obtener un perfil completo del trabajador?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los propietarios
Elaboración propia

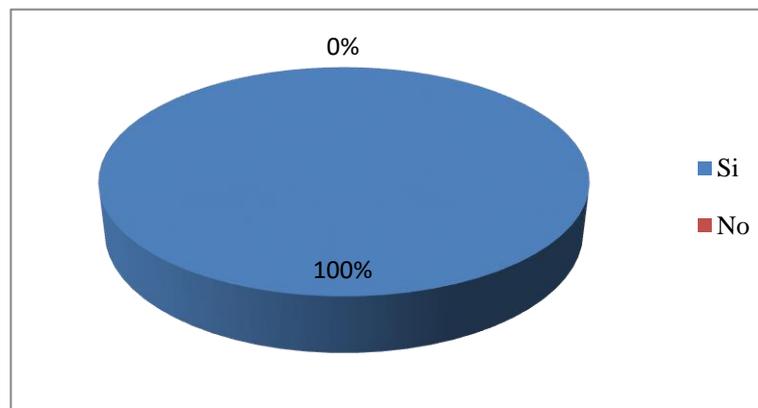


Figura 30: Gráfico circular que representa a: ¿Considera que la retroalimentación de 360° permite al evaluador obtener un perfil completo del trabajador?

En la tabla 30 y figura 30 denominada: ¿Considera que la retroalimentación de 360° permite al evaluador obtener un perfil completo del trabajador?, se observa que el 100 % de los propietarios respondieron afirmativamente.

Tabla 31: ¿La MYPE establece acuerdos con sus empleados sobre los objetivos a alcanzar?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	81%
No	6	19%
Total	32	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores
Elaboración propia

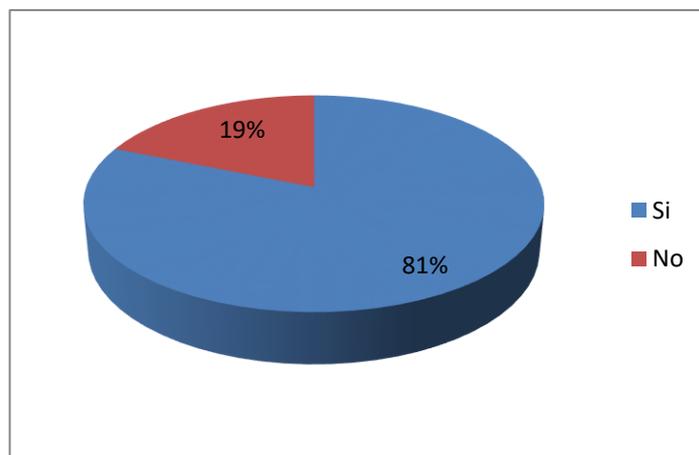


Figura 31: Gráfico circular que representa a: ¿La MYPE establece acuerdos con sus empleados sobre los objetivos a alcanzar?

En la tabla 31 y figura 31 denominada: ¿La MYPE establece acuerdos con sus empleados sobre los objetivos a alcanzar?, se observa que el 81% % de los trabajadores encuestados respondieron afirmativamente, mientras que el 19% señaló lo contrario.

Tabla 32: ¿Considera que la escala de calificación mide de forma más equitativa su desempeño laboral?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	69%
NO	10	31%
TOTAL	32	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores
Elaboración propia

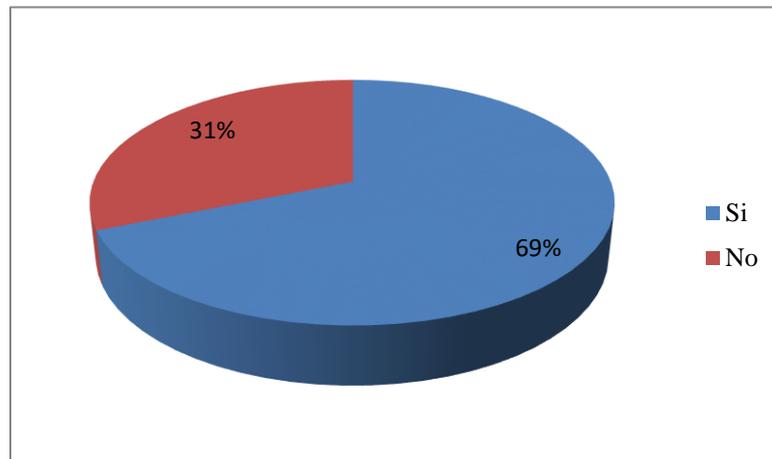


Figura 32: Gráfico circular que representa a: ¿Considera que la escala de calificación mide de forma más equitativa su desempeño laboral?

En la tabla 32 y figura 32 denominada: ¿Considera que la escala de calificación mide de forma más equitativa su desempeño laboral?, se puede apreciar que el 69% % de los trabajadores encuestados respondieron afirmativamente, mientras que el 31% señaló lo contrario.

Tabla 33: ¿Qué Habilidades individuales evalúa con más precisión la escala de calificación?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Habilidades Técnicas	14	44%
Trabajo en equipo	13	41%
Habilidades de comunicación	5	16%
Total	32	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores
Elaboración propia

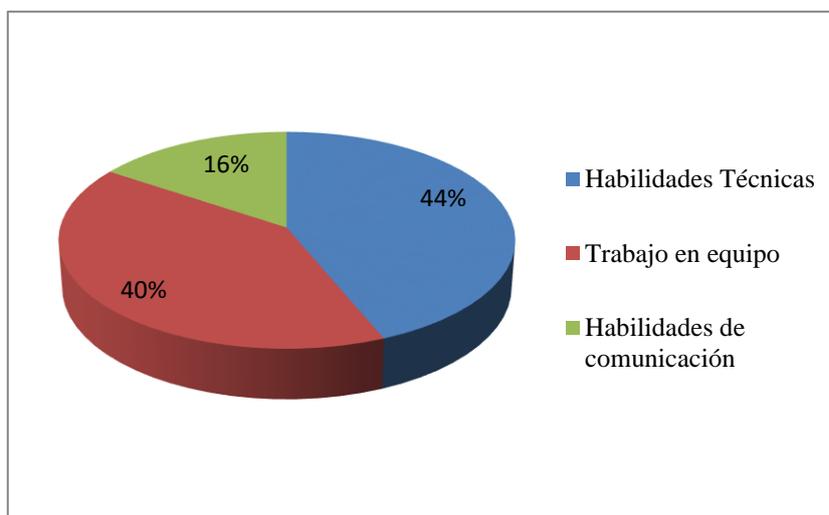


Figura 33: Gráfico circular que representa a: ¿Qué habilidades individuales evalúa con más precisión la escala de calificación?

En la tabla 33 y figura 33 denominada: ¿Qué habilidades individuales evalúa con, más precisión la escala de calificación?, se observa que el 44% % de los trabajadores encuestados respondieron que son las habilidades técnicas, el 40% el trabajo en equipo, mientras que el 16% las habilidades de comunicación.

5.2. Análisis de resultados

Variable Capacitación

De acuerdo al objetivo específico: “Conocer los tipos de capacitación que desarrollan las MYPE rubro Restaurant Pollerías del Distrito La Unión-Piura, Año 2018”.

En la tabla N° 1 y Figura N° 1 denominada: ¿Recibió capacitación al ingresar a la empresa?, el 59 % de los trabajadores encuestados respondieron afirmativamente, esto discrepa con la investigación realizada por Nowell (2015) quién señala que aquellos colaboradores que han recibido capacitación en relación a su puesto, probablemente haya sido en otra empresa y no específicamente en los restaurantes. Sin embargo, tiene relación con lo definido por Cota & Rivera (2017) quién señala la importancia de la capacitación pues permite tener un personal competente y productivo, mejorara la innovación y contribuye desarrollo del mismo, por ello las empresas se preocupan por capacitar ya que pretende que su personal este actualizado en nuevas técnicas y herramientas de trabajo.

El personal si recibió algún tipo de capacitación al momento de ingresar a las MYPE rubro Restaurant Pollerías lo cual le ha permitido desempeñarse de la mejor manera en su puesto de trabajo siendo productivo y beneficioso para la MYPE, logrando una eficiencia y eficacia en su desarrollo laboral.

En la tabla N° 2 y figura N° 2 denominada: ¿Qué Tipo de capacitación ha recibido?, el 41% de los trabajadores encuestados señalaron que han recibido capacitación de inducción, lo cual guarda relación con la investigación realizada por

Díaz (2016) quien señala que los trabajadores han recibido capacitación de inducción teórico práctico, además Santoma (2017) señala que la capacitación de Inducción es un conjunto de acciones que permite integrar al trabajador a su puesto, a su jefe y a toda la organización, basándose en orientaciones hacia los trabajadores que recién han ingresado. Por ello el personal de las MYPE Rubro Restaurant Pollería señaló que recibió la capacitación de inducción al momento de ingresar a la empresa lo cual ha facilitado su desempeño laboral.

En la tabla N° 3 y figura N° 3 denominada: ¿Considera Fundamental la capacitación para el trabajo?, el 100% de trabajadores respondieron afirmativamente, esto coincide con la investigación realizada por Pérez (2015) quién describe que gracias a un plan de capacitación se podrá fortalecer y optimizar su calidad de servicio, aumentando la afluencia de clientes y posibles clientes potenciales, aportando al desarrollo y crecimiento de la empresa, además Santoma (2017) señala que la capacitación para el trabajo es fundamental pues va destinada al empleado que va a desempeñar una nueva operación, puede darse por su reciente ingreso, o por haber sido promovido dentro de la organización. Por ello los trabajadores de la MYPE señalan que el tipo de capacitación para el trabajo es fundamental para un mejor desenvolvimiento dentro del Restaurant Pollería.

En la tabla N° 4 y figura N° 5 denominada: ¿Considera que tiene el conocimiento suficiente para desempeñar su trabajo?, el 69 % de los trabajadores respondieron afirmativamente, esto tiene relación con la investigación realizada por Ruiz (2017), quién señala que la capacitación genera resultados directos en el desempeño de sus colaboradores, por lo que a medida se brinde mayor capacitación a los colaboradores, el desempeño mostrará tendencias a generar resultados a favor de

la organización, asimismo Chiavenato (2017) señala que gracias a la capacitación el personal mejorará sus conocimientos, desarrollarán sus habilidades y competencias. Por ello el personal de las MYPE considera que tiene el conocimiento suficiente para desempeñar su trabajo debido a que han recibido algún tipo de capacitación lo cual ha reforzado sus habilidades y conocimientos.

En la tabla N° 5 y figura N° 5 denominada: ¿Cuántas veces en el año ha recibido capacitación en el trabajo?, el 60 % de los trabajadores encuestados señalaron que una vez al año, esto contradice a la investigación realizada por Nowell (2015) quién señala que los trabajadores que llevan más de 5 años dentro del restaurant no han recibido capacitación. Asimismo, Cota & Rivera (2017) señala la importancia de la capacitación pues su aplicación dentro de las organizaciones ya que procura que sus trabajadores estén actualizados a las nuevas técnicas y herramientas de trabajo que garanticen la eficiencia en su trabajo. Por ello los trabajadores de las MYPE rubro Restaurant-Pollerías del Distrito la Unión reciben capacitación solo una vez al año lo cual puede ser perjudicial en el desempeño del empleado ya que la capacitación es la clave para el desarrollo tanto del empleado como de la empresa.

En la tabla N° 6 y Figura N° 6 denominada: ¿La capacitación en el trabajo permite mejorar las habilidades del personal?, el 100 % de los trabajadores encuestados respondieron afirmativamente, esto coincide con la investigación realizada por Peña (2016) quien señala que los criterios de evaluación se resalta la preparación y autoevaluación, así como las competencias y habilidades de los colaboradores. Asimismo, Santoma (2017) considera que la capacitación en el trabajo orienta a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los empleados, lo cual

origina aprender habilidades en terreno físico. Los trabajadores de las MYPE en estudio consideran que la capacitación en el trabajo facilita el desarrollo de actitudes y habilidades permitiendo mejorar su trabajo, además este tipo de capacitación busca áreas de oportunidad.

Respecto a la tabla N° 7 y Figura N° 7 denominada: ¿En qué temas le gustaría recibir capacitación para mejorar su desempeño en el trabajo?, el 38% de los trabajadores encuestados respondieron atención al cliente, esto coincide con la investigación realizada por Pérez (2015) quién describe que el personal requiere fortalecer y optimizar su calidad de servicio, por ello considera reforzar conocimientos de servicio al cliente para poder optimizar todas las áreas de servicio. Además, Orozco (2017) define que la capacitación es un instrumento clave para el diseño de nuevas y mejores estrategias tanto para la gestión como para la orientación de las capacidades. Por ello los trabajadores de la MYPE señalan que les gustaría recibir capacitación en el trabajo sobre temas de atención al cliente.

En la tabla N° 8 y figura N° 8 denominada: ¿La MYPE ha desarrollado capacitaciones de manera informal?, el 78 % de los encuestados respondieron afirmativamente, esto coincide con lo descrito por Villalta (2019) quien señala que las MYPE rubro restaurantes no planifican las capacitaciones y no se evalúa su rendimiento lo cual dificulta el cumplimiento de metas y objetivos, asimismo Santoma (2017) define que la capacitación Informal está orientada a brindar instrucciones a los trabajadores según la operatividad de la empresa. Respecto a ello el personal de las MYPE rubro Restaurant Pollerías señalaron que reciben capacitación de Tipo informal pues no se programa dichas capacitaciones y lo realizan de forma eventual.

En la Tabla N° 9 y figura N° 9 denominada: ¿La MYPE planifica programas de capacitación?, el 78% de encuestados respondieron de forma negativa, esto coincide con lo definido por Medina, Saravia & Torres (2015) quién señala que el sector de los restaurantes de primera categoría no cuentan con procesos de capacitación planificada, solamente realizan capacitaciones de manera eventual, además Santoma (2017) describe que la capacitación formal se realiza de forma planificada de acuerdo a los requerimientos de la organización y de dependiendo del periodo de duración. El personal de las MYPE rubro Restaurant Pollerías señalaron que no reciben capacitación de tipo formal ya que no se planifica los programas de capacitación.

En la Tabla N° 10 y figura N° 10 denominada: ¿Considera que la capacitación de pre-ingreso brinda conocimientos necesarios para desempeñar adecuadamente su trabajo?, el 100% coincide parcialmente con lo señalado por Ruiz (2017) quien describe que los resultados de capacitación generan los resultados directos en el desempeño de sus colaboradores esto mostrará tendencias a generar mejores resultados a favor de la organización, Por otra parte Santoma (2017) describe que la capacitación de Pre-ingreso se realiza con objetivo de selección con la finalidad de brindar al nuevo empleado los conocimientos necesarios. El personal de la MYPE considera que la capacitación de pre-ingreso permite brindar al nuevo empleado los conocimientos necesarios para desempeñar de forma oportuna su trabajo

En la Tabla N° 11 y figura N° 11 denominada: ¿La Capacitación de inducción permite al empleado integrarse a la empresa de manera general?, el 100% de los encuestados respondieron afirmativamente, esto coincide con lo descrito por Díaz

(2016) quien señala que los trabajadores han recibido capacitación de inducción y gracias a ello han aumentado y mejorado su rentabilidad, además Santoma (2017) define que la capacitación de inducción son acciones que permiten integrar al candidato a su puesto, a su jefe y a toda la organización. Es por ello que los trabajadores encuestados afirmaron que la Inducción es el tipo de capacitación que permite integrar al trabajador a toda la organización esto ayudará a desarrollar su trabajo de forma eficiente.

En la Tabla N° 12 y figura N° 12 denominada: ¿la MYPE le brinda la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico?, el 63 % de los trabajadores encuestados respondieron afirmativamente, esto discrepa con la investigación realizada por Pérez (2015) quien señala que el personal que labora necesita un plan de capacitación para aumentar y optimizar su calidad de servicio aumentando la influencia de clientes actuales y posibles clientes a captar, además aporta para el desarrollo y crecimiento de la empresa. Asimismo, Cota & Rivera (2017) define que la capacitación contribuye al crecimiento personal y profesional de los empleados. El personal afirmó que la MYPE desarrolla la capacitación promocional porque brinda la oportunidad de alcanzar puesto de mayor nivel jerárquico con la finalidad de potenciar su talento y exista un desarrollo personal.

En la tabla N° 13 y figura N° 13 denominada: ¿Qué lograría la MYPE al aplicar la capacitación promocional?, el 56% de los trabajadores encuestados respondieron que permite brindar la oportunidad de competir por el trabajo, esto no tiene relación con la investigación realizada por Ruiz (2017) quién determina que los resultados de la capacitación tienden a generar resultados directos en el desempeño de sus colaboradores por lo que a medida que se brinde mayor capacitación el

desempeño mostrará tendencias a generar mejores resultados, pero estos resultados si coinciden con los definidos por Santoma (2017) quién señala que la capacitación promocional permite detectar el talento, encontrar a la persona adecuada para ser promovida y además de brindar la oportunidad de competir por el trabajo con el objetivo de no presentar problemas posteriores.

Los trabajadores de las MYPE señalaron que la capacitación promocional brinda la oportunidad de competir por el trabajo lo cual es beneficio para la empresa porque existirá mayor eficacia en las actividades de cada trabajador, pues este tipo de capacitación brinda oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico por lo que el trabajador tiende a mejorar y esforzarse constantemente.

Con respecto al objetivo: “Determinar las técnicas de capacitación en las MYPE rubro Restaurant Pollerías del Distrito La Unión-Piura, Año 2018”.

En la tabla N° 14 y figura N° 14 denominada: ¿Qué técnicas de capacitación en el lugar de trabajo desarrolla la MYPE?, el 78% de los trabajadores señaló que son el Entrenamiento para algunas tareas, lo cual coincide parcialmente con la investigación realizada por Terrazas (2016) quién señala que los medios utilizados para capacitar al personal de los restaurantes en su totalidad se basan en indicaciones al personal por parte del dueño ya no existe una planificación, asimismo coincide con lo definido por Henríquez (2017) donde señala que una de las técnicas de capacitación en el lugar de trabajo es el entrenamiento para algunas tareas. Por ende, la mayoría de trabajadores señalan que la técnica que más utiliza las MYPE es el entrenamiento para algunas tareas y son dadas en su mayoría por los dueños o trabajadores con experiencia.

Respecto a la tabla N° 15 y figura N° 15 denominada: ¿Considera que las técnicas de capacitación en el lugar de trabajo son la forma más práctica para entrenar al trabajador?, el 56% considera estar muy de acuerdo, lo cual discrepa con la investigación realizada por Medina, Saravia & Torres (2015) quienes señalan que los restaurantes en estudio solo cuentan con técnicas tradicionales de motivación como incentivos de dinero para motivar al personal a desarrollar de mejor manera sus actividades. Mientras que Henríquez (2017) señala que la Capacitación en lugar de trabajo la realizan los trabajadores, supervisores o especialistas, no necesita equipos especiales, siendo la forma más práctica de capacitación, ya que el trabajador aprende mientras trabaja. Es por ello que los trabajadores consideran idóneo que la MYPE implemente las técnicas de capacitación en el lugar de trabajo ya que no implica variedad de recursos.

En la tabla N° 16 y figura N° 16 denominada: ¿Qué Técnicas de Capacitación fuera del lugar de trabajo ha recibido?, el 47 % señala que son por medio de talleres, lo cual coincide con la investigación realizada por Peña (2016) quien señala que las técnicas de capacitación que se desarrollan en las MYPE se identificó que más de la mitad de trabajadores han recibido capacitación por medio de talleres, por otra parte Henríquez (2017) detalla que una de las técnicas de Capacitación fuera del lugar de trabajo son los talleres siendo una técnica práctica para adquirir conocimientos bajo la supervisión de un profesional. Es por ello que los trabajadores de las MYPE rubro Restaurant Polleria señalaron que reciben capacitación mediante talleres, lo cual le permite adquirir nuevos conocimientos y llevarlos a la práctica en su puesto de trabajo.

En la Tabla N° 17 y figura N° 17 denominada: ¿Las técnicas de Capacitación fuera del lugar de trabajo mejoran su desempeño laboral?, el 94% de los trabajadores encuestados respondieron afirmativamente, lo cual coincide con la investigación realizada por Ruiz (2017) quien detalla que la Capacitación ejecutada en el Restaurant La Gloria Tacneña tiende a generar resultados directos en el desempeño de sus colaboradores por ello cuando mayor sea la capacitación mejores resultados se obtendrán a favor de la organización, además Henríquez (2017) resalta que la Capacitación fuera del lugar de trabajo tienden a generar resultados directos en el desempeño de los trabajadores, destacando diversas técnicas como: conferencias, talleres, seminarios, simulaciones, juego de roles, entre otras. Por ende, los colaboradores de las MYPE señalan que las técnicas fuera del lugar de trabajo permiten mejorar sus habilidades logrando resultados positivos a la empresa.

Variable Evaluación del desempeño

Respecto al objetivo: “Identificar las fases de la evaluación del desempeño en las MYPE rubro Restaurant Pollerías del Distrito La Unión-Piura, Año 2018”.

En la tabla N° 18 y figura N° 18 denominada: ¿Se evalúa constantemente el desempeño laboral en las MYPE?, el 100% de los propietarios encuestados respondieron afirmativamente, lo cual tiene relación con la investigación realizada por Bedoya y Castaño (2014) quienes señalan que a través de la evaluación del desempeño se potenciará el desarrollo de su personal a corto, mediano y largo plazo con el fin de mejorar el rendimiento laboral y servicio al cliente. Asimismo, Armas (2015) señala que se debe evaluar el desempeño laboral para alinear los resultados individuales y del equipo con la estrategia organizacional, fomentando el desarrollo

del trabajador. Es por ello que los propietarios de las MYPE señalaron que si se evalúa constantemente el desempeño de sus trabajadores a través de métodos que faciliten resultados y ayuden a identificar falencias y debilidades que se puedan estar presentando.

Respecto a la tabla N° 19 y figura N° 19 denominada: ¿Cuál de las siguientes fases emplea para evaluar a su personal?, el 75% señaló que emplean las fases de diseño y aplicación, esto coincide con la investigación realizada por Pujos (2019) quien señala que la evaluación del desempeño con el desarrollo del modelo de gestión del talento humano contribuye al manejo adecuado de las etapas de evaluación logrando elevar el desempeño laboral. Además, Vértice (2017) señala 4 fases de evaluación el diseño, implantación aplicación y evaluación. Por ello los propietarios de las MYPE rubro Restaurant-Pollería emplean solo 2 fases de evaluación que son la de diseño y aplicación las cuáles les permite conocer el desempeño de sus empleados.

En la tabla N° 20 y figura N° 20 denominada: ¿Quién es el encargado de realizar la evaluación de desempeño?, el 75% de los propietarios respondieron que son los trabajadores con mayor experiencia, lo cual discrepa con la investigación realizada por Espinoza (2017) quién señala que el modelo de evaluación demuestra que es una herramienta de suma importancia para el jefe inmediato, el trabajador y la empresa. Además, Vértice (2017) define que en la fase evaluación se debe determinar los responsables de realizar la evaluación. Los propietarios de las MYPE rubro Restaurant- Pollería señalaron que el encargado de realizar la evaluación es el trabajador con mayor experiencia lo cual permite conocer las deficiencias que puedan estar ocurriendo.

En la tabla N° 21 y figura N° 21 denominada: ¿Qué factor considera el más importante al diseñar el proceso de evaluación?, el 75 % de los propietarios encuestados respondieron Definición de objetivos, esto coincide parcialmente con la Investigación realizada por Córdova (2018) quien señala que los indicadores de Gestión Evalúan el desempeño de manera anual y lo realizan los propietarios, asimismo los trabajadores si conocen los Objetivos de la empresa que sirven para un buen ambiente laboral, por otro lado guarda relación con lo definido por Vértice (2017) quién señala que el diseño es la primera fase de evaluación que engloba factores esenciales para el correcto desarrollo y uno de ellos es el diseño de objetivos lo cuales deberán planearse dependiendo de los fines empresariales. Por ello los propietarios de las MYPE señalaron que la fase de diseño el factor que consideran fundamental es la definición de objetivos para el correcto desarrollo de evaluación.

Respecto a la tabla N°22 y figura N° 22 : ¿Qué características debe tener el evaluador?, el 75 % de los propietarios encuestados señaló que es conocer al personal, lo cual discrepa con la investigación realizada por Silva (2015) pues señala que existe factores en el desempeño laboral que está dado por el nivel de interacción y el tipo de liderazgo aplicado por el evaluador, todo ello ayuda a una evaluación eficiente y mayor predisposición de los trabajadores, asimismo Vértice (2017) señala que para implementar el proceso de evaluación es fundamental la formación del evaluador con la finalidad de conducir al éxito el proceso. Los propietarios de las MYPE rubro restaurant pollerías señalaron que la característica fundamental que debe tener el evaluador es conocer al personal, lo cual es necesario al momento de implementar el proceso de evaluación.

En la tabla N°23 y figura N°23 denominada: ¿Qué aspecto considera fundamental para implementar el proceso de evaluación?, el 75% de los propietarios señala que es la difusión y aplicación del proceso, esto coincide con la investigación realizada por Espinoza (2017) quién señala que los resultados de la aplicación del modelo de evaluación de desempeño laboral demuestran que es una herramienta útil para el jefe inmediato, el trabajador y la empresa, además guarda relación con lo definido por Vértice (2017) quién señala que la implantación es un proceso paulatino teniendo en cuenta los aspectos de la difusión y aplicación del proceso de comunicación para los diferentes participantes en el proceso. Por ende los propietarios de las MYPE en estudio señalaron que la fase de implantación se tiene en cuenta la difusión y aplicación del proceso lo cual facilitará el desarrollo del proceso de evaluación con la finalidad de tener mejores resultados.

En la tabla N° 24 y figura N° 24 denominada: ¿Es importante la entrevista en el proceso de evaluación?, el 100% de los propietarios respondieron afirmativamente, esto coincide parcialmente con la investigación realizada por Pujos (2019) quién señala que la evaluación del desempeño permitió evaluar individualmente el trabajo de cada persona, identificando varios aspectos que necesiten de fortalecimiento para elevar el nivel del desempeño. Sin embargo, tiene relación con lo definido por Vértice (2018) quien señala que la fase de aplicación cobra importancia con la entrevista de evaluación que se centra en el rendimiento del empleado sobre su trabajo en un periodo de tiempo. Los propietarios de las MYPE señalaron que la entrevista es importante en la aplicación del proceso de evaluación, debido a que esta fase es donde se lleva a cabo la evaluación y se detectan las falencias que se estén presentando.

En la tabla N° 25 y figura N° 25 denominada: ¿De qué forma la MYPE ha aplicado la evaluación del desempeño?, el 62% de los trabajadores señalaron que reciben Supervisión directa, esto discrepa con la investigación realizada por Bedoya & Castaño (2014) pues señalan que a través de la evaluación del desempeño por competencias la empresa fortalece su administración mediante una herramienta metodológica que ayude a potenciar el desarrollo de su personal corto, mediano y largo plazo. Asimismo, Armas (2015) señala la evaluación del desempeño permite alinear los resultados individuales y fomenta el desarrollo del trabajador independientemente de cómo se aplica el proceso. Por ello los trabajadores de las MYPE en estudio señalaron que son evaluados mediante la supervisión directa identificando las falencias y debilidades de cada trabajador.

En la tabla N° 26 y Figura N° 26 denominada: ¿los resultados de la evaluación dependen de mecanismos de retroalimentación en cada una de las fases?, el 100 % de los propietarios encuestados respondieron afirmativamente, esto guarda relación con la investigación realizada por Espinoza (2017) quien señala que los resultados de evaluación del desempeño demuestran que es un herramienta útil para el jefe inmediato, el trabajador y la empresa pues proporciona información para plantear acciones de mejora a ejecutar con la finalidad de mejorar dichos resultados, además coincide con lo definido por Vértice (2017) quien señala que en la fase de evaluación debe existir mecanismos de retroalimentación en cada una de la fases anteriores para conectar el estado de las mismas para determinar si las acciones que se están realizando están conduciendo a los objetivos.

Respecto a ello los propietarios de las MYPE señalan que los resultados de evaluación dependen de mecanismos de retroalimentación en cada una de las fases y

gracias a ello se podrá realizar acciones de mejora a beneficio del trabajador como de la empresa.

En la tabla N° 27 y Figura N° 26 denominada: ¿La MYPE ha difundido el proceso de evaluación?, el 69% de los trabajadores encuestados respondieron que no se difunde el proceso de evaluación, esto guarda relación con la investigación realizada por Pujos (2019) donde señala que al realizar la evaluación del desempeño permite evaluar individualmente al trabajador de cada persona identificando varios aspectos para elevar el nivel de desempeño. Asimismo, Espinoza (2017) define a la evaluación de desempeño como un proceso sistemático donde se identifica el valor que una persona demuestra dentro de la organización de la que forma parte, expresada continuamente según un estricto procedimiento dirigido por una o más partes idóneas. Por ello los trabajadores señalaron que las MYPE no difunden el proceso de evaluación lo cual ocasiona que el trabajador no conozca cuál es su nivel de desempeño.

Respecto al objetivo: “Conocer los métodos de la evaluación del desempeño en las MYPE rubro Restaurant Pollerías del Distrito La Unión-Piura, Año 2018”.

En la tabla N°28 y figura N° 28 denominada: ¿Qué tipo de métodos utiliza la MYPE para evaluar su desempeño laboral?, el 53% de los trabajadores encuestados respondieron que es el manejo por objetivos, esto guarda relación con la investigación Peña (2015) señala que un modelo de evaluación basado en competencias debe tomar como base el comportamiento del capital humano, niveles en que este presente, siendo necesarios para lograr los objetivos o el éxito de un puesto de trabajo. Asimismo, tiene relación con lo definido por Henderson (2018),

quien resalta que uno de los métodos para evaluar el desempeño laboral es el Manejo por objetivos que requiere de un acuerdo entre supervisor y el empleado sobre los objetivos específicos y obtenibles con un plazo límite establecido. Por ello los trabajadores de las MYPE señalaron que son evaluados por el método de manejo por objetivos el cual se realiza mediante un acuerdo entre supervisor y empleado sobre los objetivos a alcanzar en un plazo específico.

Tabla N° 29 y figura N° 29 denominada: ¿Considera que la retroalimentación de 360° es el método más eficaz para evaluar a su personal?, el 100% de los propietarios respondieron afirmativamente, lo cual guarda relación con la investigación realizada por Silva (2015) quien señala que existen carencias de técnicas que permitan potenciar sus habilidades siendo más favorable la retroalimentación para mejorar el clima organizacional del restaurant, asimismo guarda relación con lo definido por Henderson (2018) quién indica que la retroalimentación permite establecer habilidades técnicas del trabajador, logrando medir áreas con objetividad, habilidades de liderazgo y personalidad. Por ello los propietarios de las MYPE señalaron que la retroalimentación es método más eficaz para evaluar a su personal ya que esta técnica permite medir áreas con objetividad.

Respecto a la tabla N° 30 y figura N° 30 denominada: ¿Considera que la retroalimentación de 360° permite al evaluador obtener el perfil completo del trabajador?, el 100% de propietarios encuestados respondieron afirmativamente, lo cual discrepa con la investigación realizada por Pujos (2019) quien señala que gracias a un modelo de gestión del talento humano permitió evaluar individualmente el trabajo de cada persona, identificando varios aspectos que necesitan de fortalecimiento para elevar el nivel del desempeño. Pero por otra parte Henderson

(2018) define que el método de retroalimentación 360° permite al evaluador alcanzar un perfil completo del colaborador desde diversos puntos de vista: jefe directo, compañeros de trabajo, clientes internos y externos. Por ello los propietarios de las MYPE rubro restaurant pollerías consideran que la retroalimentación 360° permite evaluar el perfil completo de sus trabajadores facilitándoles la toma de decisiones en políticas de recursos humanos.

En la tabla N° 31 y figura N° 31 denominada: ¿La MYPE establece acuerdos con empleados sobre objetivos a alcanzar?, el 81 % de los trabajadores encuestados respondieron afirmativamente, esto discrepa con la investigación realizada por Peña (2015) quien señala que la evaluación se basa fundamentalmente en comportamientos del capital humano lo cuales deben ser suficientes y necesarios para lograr los objetivos de un puesto de trabajo. Por otro lado, los resultados coinciden con lo definido por Henderson (2018) quién señala que el manejo por objetivos se requiere de un acuerdo entre el supervisor y el empleado sobre los objetivos a alcanzar. Por ello los trabajadores señalaron que las MYPE desarrollan el método por manejo de objetivos porque se establecen acuerdos con los supervisores acerca de los objetivos específicos que se deben alcanzar en un plazo establecido.

En la tabla N° 32 y figura N° 32 denominada: ¿La escala de calificación es el método que mide de forma más equitativa su desempeño laboral?, el 69% de los trabajadores encuestados respondieron afirmativamente, esto guarda relación con la investigación realizada por Zelada (2015) quién señala que las dimensiones del desempeño: calidad, conocimiento del puesto, iniciativa y superación personal por percepción laboral tienen una calificación promedio. Asimismo, tiene relación por lo definido por Henderson (2018) quien señala que la escala de calificación desarrolla

un sistema de calificación a profundidad, esta escala se maneja para evaluar el éxito del empleado dentro de una diversidad de áreas. Los trabajadores de las MYPE consideran que el método de escala de calificación mide de forma más equitativa el desempeño de cada trabajador, dependiendo de su grado de calificación que obtenga del supervisor.

En la Tabla N° 33 y Figura N° 33 denominada: ¿Qué habilidades individuales evalúa con más precisión la escala de calificación?, el 42% de los trabajadores señalan que son las habilidades técnicas, lo cual discrepa con la investigación realizada por Peña (2015), quien detalla que la estrategias de gestión está centrada en aprovechar las potencialidades y habilidades del personal, reforzar o adquirir aquellas capacidades necesarias para su desempeño exitoso, pero guarda relación con lo definido por Henderson (2018), quien señala que la escala de calificación se maneja para evaluar con éxito una variedad de áreas respecto a las habilidades técnicas, trabajo en equipo de comunicación. Por ende los trabajadores de las MYPE señalaron que el método de escala de calificación evalúa con más precisión las habilidades individuales, pues esta se desarrolla para evaluar con el éxito al empleado dentro de una variedad de áreas.

VI. CONCLUSIONES

Respecto a los tipos de capacitación se conoció que los trabajadores son capacitados por medio de la inducción la cual se realiza al momento que el trabajador ingresa a la empresa permitiéndole integrarse a su puesto y toda la organización, sin embargo, se recomienda que desarrollen con más frecuencia la capacitación en el trabajo y la promocional aplicándolo de manera formal para mejorar las habilidades del personal.

En cuanto a las técnicas de capacitación se determinó que se capacita al personal en el lugar de trabajo por medio del entrenamiento para algunas tareas, mientras que fuera del trabajo utilizan la técnica de talleres porque consideran que es la más práctica y eficaz para capacitar a sus trabajadores en temas como atención al clientes y preparación de platillos, pero además se recomienda aplicar otras técnicas como son: rotación de puesto, los seminarios y conferencias ya que el empleado debe estar constantemente capacitado para desarrollar de forma más eficiente su trabajo.

En cuanto a las fases de evaluación del desempeño se identificó que los propietarios emplean las fases de diseño y aplicación para evaluar el rendimiento de los trabajadores mediante la supervisión directa, sin embargo se recomienda aplicar las cuatro fases, ya que estas le permitirán realizar una mejor evaluación de su desempeño obteniendo un perfil completo del trabajador.

Finalmente, respecto a los métodos de evaluación se conoció que el personal es evaluado mediante el manejo por objetivos el cual permite conocer a los propietarios los objetivos que cada trabajador ha alcanzado en un tiempo establecido, sin embargo se recomienda que los propietarios deberían implementar el método de

retroalimentación 360° mediante una encuesta de satisfacción ya que facilitaría saber de forma global el rendimiento del trabajador, desde diversas perspectivas: jefe directo, compañeros de trabajo, proveedores y clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

- Armas, A. (2015). *La importancia de la evaluación de desempeño*. Montevideo: Editorial Datalogic.
- Bermúdez, L. (2015). Capacitación: Una Herramienta de Fortalecimiento de las PYMES. *INTERSEDES: Revista Electrónica de las sedes Regionales de la Universidad de Costa Rica*, 7-8.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Casabonne , L. (2018). "Piura: ¿Cuál es la situación actual de las mipymes de la región?". *Regiones & Mercados*.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El Capital humano de las organizaciones*. México: Décima Edición. Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Cota, J., & Rivera, J. (2017). *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados*. Obregón: Instituto Tecnológico de Sonora. Dialnet.
- Henderson, K. (2018). "¿Cuáles son los diferentes tipos de evaluación del desempeño?". *Revista La Voz*.

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. La rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Madrid: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Orozco, A. (2017). *El impacto de la capacitación*. México: Editorial Digital UNID.
- Padilla, P. (2016). *La evaluación del desempeño en la mejora de la eficiencia administrativa*. Barcelona: Bosch Editor.
- Peñaranta, C. (2018). *MYPE con poco acceso a financiamiento*. Lima: Economía y Desarrollo Empresarial - CCL.
- Santoma, S. (2017). Tipos de Capacitación. *Revista Educativa Tiposde.com*.
- Vértice, E. (2017). *Restribución de personal*. Málaga: Editorial Elearning.

Web Grafía

- Acurio, R. (2017). *Acerca de Nosotros: MYPES y la innovación tecnológica, un factor para la erradicación del desempleo en la región 2015*. Obtenido de MYPES y la innovación tecnológica, un factor para la erradicación del desempleo en la región 2015 Web site: <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/2107/253T20170034.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Andina. (29 de Mayo de 2018). *Acerca de nosotros : Andina* . Obtenido de Andina. Web site: <https://andina.pe/agencia/noticia-produce-micro-y-pequenas-empresas-aportan-24-al-pbi-nacional-711589.aspx>

- Aragón, P. (2015). *Acerca de Nosotros: Universidad San Martín de Porres*. Obtenido de Universidad San Martín de Porres Web site: www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4697/1/ARAGON_OP.pdf
- Barrios, Y. (05 de Agosto de 2016). *Acerca de nosotros: Conexiónesan*. Obtenido de Conexiónesan. Web site: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa/>
- Bedoya, D., & Castaño, G. (2014). *Acerca de nosotros: Universidad Tecnológica de Pereira*. Obtenido de Universidad Tecnológica de Pereira Web site: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5004/658306B412.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón, W., Yojani, A., León, B., & Noe, N. (2015). *Acerca de nosotros: Nivel de la utilización de las redes sociales por las MYPES de la Ciudad de Piura*. Obtenido de Web site. Nivel de la utilización de las redes sociales por las MYPES de la Ciudad de Piura: http://dvl.ccn.ufsc.br/congresso_internacional/anais/6CCF/79_17.pdf
- Castillo, N. (15 de Febrero de 2016). *"Acerca de nosotros : El Comercio"*. Obtenido de El Comercio Web site: <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/mypes-mercado-potencial-productos-financieros-272696>
- Córdova, K. (2018). *Acerca de Nosotros: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. Obtenido de Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Web site: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3003/CAPACI>

TACION_DESEMPENO_LABORAL_CORDOVA_GALLARDO_KATHE
RINE_ABIGAIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Diario El Comercio. (08 de Agosto de 2017). *"Acerca de nosotros: ComexPerú: Mypes siguen aumentando pero formalización no avanza"*. Obtenido de ComexPerú: Mypes siguen aumentando pero formalización no avanza Web site: <https://elcomercio.pe/economia/negocios/informalidad-micro-pequenos-negocios-peru-noticia-noticia-448518>

Diario La República. (19 de Mayo de 2015). *"Acerca de nosotros: La República"*. Obtenido de La República Web site: <https://larepublica.pe/economia/189727-las-pymes-y-la-economia-peruana>

Díaz, C. (2016). *Acerca de nosotros: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote*. Obtenido de Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Web site: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1017/CAPACITACION_RENTABILIDAD_%20DIAZ_GUERRERO_CAMILA_ORIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Espinoza, G. (2017). *Acerca de nosotros: Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Obtenido de Universidad Nacional Mayor de San Marcos Web site: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7066/Espinoza_vg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Henriquez, F. (25 de Julio de 2017). *Acerca de Nosotros: El Arte de los Recursos Humanos*. Obtenido de Web Site. El Arte de los Recursos Humanos: <http://artederrhh.blogspot.com/2017/07/tecnicas-de-capacitacion-en-cuanto-al.html>

- Herrero, P. (20 de Junio de 2018). *"Acerca de nosotros: Sage Advice"*. Obtenido de Sage Advice Web Site: <https://www.sage.com/es-es/blog/las-5-m-como-metodo-para-localizar-la-causa-raiz-de-un-problema/>
- Huanca, D. (2016). *Acerca de nosotros: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote*. Obtenido de Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Web site: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1055/REPRES-ENTANTE_CAPACITACION_HUANCA_PAREDES_DARWIN_OSWALDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ley N° 30056. (2016). *Acerca de Nosotros: https: Ley N° 30056*. Obtenido de Web site. Ley N° 30056: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- López, C. (2016). *Acerca de nosotros: Universidad Católica Los ángeles de Chimbote*. Obtenido de Universidad Católica Los ángeles de Chimbote Web site:http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1045/CAPACITACION_EVALUACION_DEL_DESEMPENO_%20LOPEZ_SUAREZ_CECILIA_VANESA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Medina, J., Saravia, J., & Torres, C. (2015). *Acerca de nosotros: Universidad de el Salvador*. Obtenido de Universidad de el Salvador Web site: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/10665/1/50108203.pdf>
- Motos, F. (11 de Marzo de 2014). *Acerca de Nosotros: "Evaluación de desempeño laboral"*. Obtenido de Web site. Evaluación de desempeño laboral: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>

- Municipalidad Distrital de la Unión. (2017). *Acerca de Nosotros: Portal de Transparencia*. Obtenido de Web site. Portal de Transparencia:
<http://www.munilaunionpiura.gob.pe/>
- Norma Técnica de Salud N° 142. (07 de Septiembre de 2018). *Acerca de Nosotros: Resolución Ministerial*. Obtenido de Resolución Ministerial Web site:
http://www.digesa.minsa.gob.pe/NormasLegales/Normas/RM_822-2018-MINSA.pdf
- Nowel, C. (2015). *Acerca de nosotros: Universidad Rafael Landívar*. Obtenido de Universidad Rafael Landívar Web site:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Nowell-Crysta.pdf>
- Peña, F. (2015). *Acerca de nosotros: Universidad Nacional abierta y a distancia*. Obtenido de Universidad Nacional abierta y a distancia Web site:
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2814/1/80248293.pdf>
- Peña, M. (2016). *Acerca de nosotros: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote*. Obtenido de Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Web site:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1051/CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_PENA_LIZANO_MERCEDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, L. (2015). *Acerca de nosotros: Universidad de Guayaquil*. Obtenido de Universidad de Guayaquil Web site:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9090/1/PLAN%20DE%20CAPACITACION%20PARA%20OPTIMIZAR%20LA%20CALIDAD%20DEL%20SERVICIO%20DEL%20RESTAURAN%20COCOLON.pdf>

- Pujos, M. (2019). *Acerca de nosotros: Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes*. Obtenido de Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes Web site: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/9875>
- Rengifo, M. (2018). *Acerca de Nosotros: Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017*. Obtenido de Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017 Web site:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16316/Rengifo_MRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, S. (2015). *Acerca de Nosotros: Universidad Privada de Tacna*. Obtenido de Universidad Privada de Tacna Web site: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/124/1/Ruiz-Torres-Sharon.pdf>
- Silva, R. (2015). *Acerca de nosotros: Universidad Señor de Sipán*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán Web site: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5387/Silva%20Carrillo%20Ruth%20Mariana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Terrazas, E. (2016). *Acerca de nosotros: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote*. Obtenido de Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Web site: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000044494>
- ULADECH CATÓLICA. (2019). *Acerca de Nosotros: Código de Ética para la Investigación*. Obtenido de Código de Ética para la Investigación Web site: [file:///D:/Usuario/Downloads/C%C3%B3digo%20de%20C3%A9tica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20\(2\).pdf](file:///D:/Usuario/Downloads/C%C3%B3digo%20de%20C3%A9tica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20(2).pdf)

Villalta, B. (2019). *Acerca de nosotros: Repositorio Institucional Universidad Católica los Ángeles de Chimbote*. Obtenido de Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Web site:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10465>

Zelada, J. (2015). *Acerca de nosotros: Universidad Nacional de Piura*. Obtenido de Universidad Nacional de Piura Web site:
<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/358/ADM-ZEL-BUR-15.pdf?sequence=1>

ANEXOS

ENCUESTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA MYPE EN ESTUDIO

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer las características de las MYPE rubro Restaurant Pollerías del Distrito la Unión con respecto a la variable Capacitación y evaluación del desempeño, por ello acudo a Usted con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Usted considera más conveniente, por ello se le agradece la valiosa información y colaboración de su parte.

Datos generales

- A) **Género:** Femenino () Masculino ()
B) **Edad:** a) 18-25 () b) 26-35 () c) 36- 45 () d) 45 a más ()
C) **Estado civil:** Soltero (a)... Casado (a): Viudo (a)... Divorciado (a)...
D) **Grado de instrucción:** Primaria () Secundaria () Superior ()

Variable capacitación

1. ¿Recibió capacitación al ingresar a la empresa?

- a) Si
- b) No

2. ¿Qué Tipo de capacitación ha recibido?

- a) Para el trabajo
- b) En el trabajo
- c) Informal
- d) Formal
- e) De pre-ingreso
- f) De Inducción
- g) Promocional

- 3. ¿Considera Fundamental la Capacitación para el trabajo?**
- a) Si
 - b) No
- 4. ¿Considera que tiene el conocimiento suficiente para desempeñar su trabajo?**
- a) Si
 - b) No
 - c) Promocional
- 5. ¿Cuántas veces en el año ha recibido capacitación en el trabajo?**
- a) 1 vez
 - b) 2 a 3 veces
 - c) Nunca
- 6. ¿La capacitación en el trabajo permite mejorar las habilidades del personal?**
- a) Si
 - b) No
- 7. ¿En qué temas le gustaría recibir capacitación para mejorar su desempeño en el trabajo?**
- a) Atención al cliente
 - b) Gestión de servicio
 - c) Técnicas de ventas y marketing
 - d) Implementación y preparación de alimentos
- 8. ¿La MYPE ha desarrollado capacitaciones de manera informal?**
- a) Si
 - b) No
- 9. ¿La MYPE planifica programas de capacitación?**
- a) Si
 - b) No
- 10. ¿Considera que la capacitación de pre-ingreso brinda conocimientos necesarios para desempeñar adecuadamente su trabajo?**
- a) Si
 - b) No

- 11. ¿La capacitación de inducción permite al empleado integrarse a la empresa de manera general?**
- a) Si
 - b) No
- 12. ¿la MYPE le brinda la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico?**
- a) Si
 - b) No
- 13. ¿Qué lograría la MYPE al aplicar la capacitación promocional?**
- a) Detectar el talento
 - b) Encontrar a la persona adecuada para ser promovida
 - c) Brindar la oportunidad de competir por el trabajo
- 14. ¿Qué técnicas de capacitación en el lugar de trabajo desarrolla la MYPE?**
- a) Rotación de puesto
 - b) Entrenamiento para algunas tareas
 - c) Enriquecimiento del Puesto
- 15. ¿Considera que las técnicas de capacitación en el lugar de trabajo son la forma más práctica para entrenar al trabajador?**
- a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Poco de acuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
- 16. ¿Qué técnicas de capacitación fuera de lugar de trabajo ha recibido?**
- a) Seminarios
 - b) Talleres
 - c) Conferencias
 - d) Métodos de casos
 - e) Audiovisuales
 - f) Otras

17. ¿Las técnicas de capacitación fuera del trabajo mejoran su desempeño laboral?

- a) Si
- b) No

Variable Evaluación del desempeño

18. ¿De qué forma la MYPE ha aplicado la evaluación del desempeño?

- a) Por medio de una entrevista
- b) Supervisión directa
- c) Evaluación entre compañeros

19. ¿La MYPE ha difundido el proceso de evaluación?

- d) Si
- e) No

20. ¿Qué tipo de métodos utiliza la MYPE para evaluar su desempeño laboral?

- f) Retroalimentación de 360°
- g) Manejo por objetivos
- h) Escala de calificación

21. ¿La MYPE establece acuerdos con empleados sobre objetivos a alcanzar?

- a) Si
- b) No

22. ¿Considera que la escala de calificación es el método que mide de forma más equitativa su desempeño laboral?

- a) Si
- b) No

23. ¿Qué habilidades individuales evalúa con más precisión la escala de calificación?

- a) Si
- b) No



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer las características de las MYPE rubro Restaurant Pollerías del Distrito la Unión con respecto a la variable Capacitación y evaluación del desempeño, por ello acudo a Usted con el fin de que responde a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Usted considera más conveniente, por ello se le agradece la valiosa información y colaboración de su parte.

DATOS GENERALES

- E) Género:** Femenino () Masculino ()
F) Edad: a) 18-25 () b) 26-35 () c) 36- 45 () d) 45 a más ()
G) Estado civil: Soltero (a)... Casado (a): Viudo (a)... Divorciado (a),
A) Grado de instrucción: Primaria () Secundaria () Técnico () Universitario ()

Variable Evaluación del desempeño

- 1. ¿Se evalúa constantemente el desempeño laboral en las MYPE?**
 - a) Si
 - b) No
- 2. ¿Cuál de las siguientes fases emplea para evaluar a su personal?**
 - a) Diseño
 - b) Implantación
 - c) Aplicación
 - d) Evaluación
 - e) Diseño y Aplicación
 - f) Todas
- 3. ¿Quién es el encargado de realizar la evaluación de desempeño?**
 - a) Jefe directo del trabajador
 - b) Trabajadores con mayor experiencia

- c) Evaluador externo
- 4. ¿Qué factor considera el más importante al diseñar el proceso de evaluación?**
- a) Definición de objetivos
 - b) Definición de destinatarios
 - c) Elección de criterios y métodos
- 5. ¿Qué características debe tener el evaluador?**
- a) Tener experiencia
 - b) Contar con la formación y preparación adecuada
 - c) Conocer al personal
- 6. ¿Qué aspecto considera fundamental para implantar el proceso de evaluación?**
- a) La determinación de los roles
 - b) La formación de los evaluadores
 - c) La difusión y aplicación del proceso
- 7. ¿Es importante la entrevista en el proceso de evaluación?**
- a) Si
 - b) No
- 8. ¿Los resultados de la evolución dependen de mecanismos de retroalimentación en cada una de las fases?**
- a) Si
 - b) No
- 9. ¿Considera que la retroalimentación de 360° es el método más eficaz para evaluar a su personal?**
- a) Si
 - b) No
- 10. ¿La retroalimentación de 360° permite al evaluador obtener el perfil completo del trabajador?**
- a) Si
 - b) No

MATRIZ INDICADOR PREGUNTA				
Título	Variable	Dimensión	Indicadores	Preguntas
Caracterización de la Capacitación y Evaluación de desempeño en las MYPE rubro Restaurant Pollerías del Distrito de la Unión-Piura, Año 2018.	Capacitación	Tipos	Para el trabajo	¿Recibió capacitación al ingresar a la empresa?
				¿Qué Tipo de capacitación ha recibido?
				¿Considera Fundamental la Capacitación para el trabajo?
				¿Considera que tiene el conocimiento suficiente para desempeñar su trabajo?
			En el trabajo	¿Cuántas veces en el año ha recibo capacitaciones en el trabajo?
				¿La Capacitación en el trabajo permite mejorar las habilidades del personal?
				¿En qué temas le gustaría recibir capacitación para mejorar su desempeño en el trabajo?
			Informal	¿La MYPE ha desarrollado capacitaciones de manera informal?
			Formal	¿La MYPE planifica programas de capacitación?
			Pre-ingreso	¿Considera que la capacitación de pre-ingreso brinda conocimientos necesarios para desempeñar adecuadamente su trabajo?
Inducción	¿La capacitación de inducción permite al empleado integrarse a la empresa de manera general?			
Promocional	¿La MYPE le brinda la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico?			

				¿Qué lograría la MYPE al aplicar la capacitación promocional?
		Técnicas	En el lugar de trabajo	¿Qué técnicas de capacitación en el lugar de trabajo desarrolla la MYPE?
				¿Considera que la capacitación en el lugar de trabajo es la forma más práctica para entrenar al trabajador?
			Fuera del lugar de trabajo	¿Qué técnicas de capacitación fuera del lugar de trabajo ha recibido?
				¿Las técnicas de capacitación fuera del trabajo mejoran su desempeño laboral?
	Evaluación del desempeño	Fases	Diseño	¿Se evalúa constantemente el desempeño laboral en la MYPE?
				¿Cuál de las siguientes fases emplea para evaluar a su personal?
				¿Qué factor considera el más importante al diseñar el proceso de evaluación?
				¿Quién es el encargo de realizar la evaluación de desempeño en la MYPE?
			Implantación	¿Qué característica debe tener el evaluador?
				¿Qué aspecto considera fundamental para implantar el proceso de evaluación?
			Aplicación	¿De qué forma la MYPE ha aplicado la evaluación del desempeño?
				¿Es importante la entrevista en el proceso de evaluación?

			Evaluación	¿Los resultados de la evaluación dependen de mecanismos de retroalimentación en cada una de las fases?
				¿La MYPE ha difundido el proceso de evaluación?
		Métodos	Retroalimentación de 360°	¿Qué tipo de métodos utiliza la MYPE para evaluar su desempeño laboral?
				¿Considera que la retroalimentación de 360° es el método más eficaz para evaluar a su personal?
				¿Considera que la retroalimentación de 360° permite al evaluador obtener un perfil completo del trabajador?
			Métodos por objetivos	¿La MYPE establece acuerdos con sus empleados sobre los objetivos específicos a alcanzar?
			Escala de Calificación	¿Considera que la escala de calificación es el método teórico que mide de forma más equitativa su desempeño individual?
				¿Qué Habilidades individuales evalúa con más precisión la escala de calificación?

LIBRO DE CÓDIGOS – TRABAJADORES

VARIABLE CAPACITACIÓN

Pregunta Encuesta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
T-1	1	3	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	3	2	2	2	1
T-2	2	6	1	2	1	1	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
T-3	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	3	2	1
T-4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
T-5	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
T-6	1	6	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1
T-7	1	6	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1
T-8	2	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
T-9	1	6	1	1	2	1	4	1	2	1	1	1	3	2	1	2	1
T-10	1	4	1	2	1	1	4	1	2	1	1	1	3	2	1	2	1
T-11	1	7	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	2	1
T-12	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1
T-13	1	3	1	1	1	1	4	2	2	1	1	1	1	2	1	6	1
T-14	2	6	1	1	3	1	1	2	2	1	1	2	3	2	1	2	1
T-15	1	3	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
T-16	2	6	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	3	3	1	3	1
T-17	1	6	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	3	2	1	2	1
T-18	1	2	1	1	1	1	4	1	2	1	1	2	3	2	1	6	1
T-19	2	6	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	5	1
T-20	1	6	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	2	1	6	1
T-21	2	6	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1
T-22	1	2	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1	2	7	2

T-23	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	2	2	3	1
T-24	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1
T-25	2	3	1	2	2	1	4	1	1	1	1	1	3	2	2	7	1
T-26	1	6	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	1
T-27	2	6	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	2	2	1
T-28	1	7	1	2	2	1	3	1	2	1	1	1	3	2	2	5	1
T-29	1	3	1	2	3	1	4	1	2	1	1	1	2	1	2	6	1
T-30	2	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2
T-31	1	6	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	2	1
T-32	1	5	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	2	2	7	1
TOTAL	19/32 2 (1) SI 13/32 2 (2) NO	2/32 (1) Para el trabajo 3/32 (2) En el trabajo 9/32 (3) Informal 1/32 (4) Formal 2/32 (5) De pre-ingreso 13/32 (6) Inducción 2/32 (7) Promocional	32/32 2 (1) SI 0/32 (2) NO	22/32 2 (1) SI 10/32 2 (2) NO	19/32 (1) 1 Vez 11/32 (2) 2 a 3 2/32 (3) Nunca	32/32 2 (1) SI 0/32 NO	12/32 (1) Atención al cliente 5/32 (2) Gestión de servicio 7/32 (3) Técnicas de ventas y Marketing 8/32 (4) Implementación y preparación de alimentos.	25/32 2 (1) SI 7/32 (2) NO	7/32 (1) SI 25/32 2 (2) NO	32/32 2 (1) SI 0/32 NO	32/32 2 (1) SI 0/32 NO	20/32 2 (1) SI 12/32 2 (2) NO	8/32 (1) Detectar el talento del personal 6/32 (2) Encontrar a la persona adecuada para ser promovida 18/32 (3) Brindar la oportunidad de competir por el trabajo	4/32 (1) Rotación de puesto 25/32 (2) Entrenamiento para algunas tareas 3/32 (3) Enriquecimiento del puesto	18/32 (1) Muy de acuerdo 12/32 (2) De acuerdo 2/32 (3) Poco de acuerdo 0/32 (4) En desacuerdo 0/32 (5) Totalmente en desacuerdo	4/32 (1) Seminarios 15/32 (2) Talleres 4/32 (3) Conferencias 0/32 (4) Método de casos 2/32 (5) Simulación 4/32 (6) Audiovisuales 3/32 (7) Otras	30/32 2 (1) SI 2/32 (2) NO

VARIABLE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Pregunta Encuesta	18	19	20	21	22	23
T-1	2	2	2	1	1	2
T-2	1	1	2	1	1	2
T-3	3	2	2	1	2	2
T-4	2	2	2	1	1	3
T-5	1	1	1	2	1	1
T-6	2	1	1	1	1	1
T-7	2	2	1	1	1	1
T-8	3	2	1	2	1	2
T-9	2	1	3	1	1	3
T-10	2	2	1	2	2	1
T-11	2	2	2	1	1	1
T-12	2	2	1	2	1	1
T-13	1	2	2	1	2	1
T-14	2	2	2	1	1	1
T-15	2	2	2	1	2	2
T-16	2	1	2	1	1	3
T-17	3	2	1	1	2	3
T-18	3	2	1	1	1	2
T-19	2	2	1	1	2	2
T-20	2	2	3	1	2	2
T-21	3	2	2	1	1	1

T-22	2	2	2	1	1	1
T-23	2	1	2	1	2	1
T-24	1	1	1	2	1	2
T-25	3	1	3	1	1	3
T-26	2	1	7	1	1	2
T-27	2	2	2	1	1	1
T-28	2	2	2	2	2	1
T-29	2	1	2	1	1	2
T-30	1	2	1	1	1	2
T-31	2	2	2	1	2	1
T-32	2	2	2	1	1	2
TOTAL	5/32 (1) Por medio de una entrevista 21/32 (2) Supervisión directa 6/32 (3) Evaluación entre compañeros	10/32 (1) SI 22/32 (2) NO	11/32 (1) Retroalimentación de 360° 17/32 (2) Manejo por objetivos 4/32 (3) Escala de calificación	26/32 (1) SI 6/32 (2) NO	22/32 (1) SI 10/32 (2) NO	14/32 (1) Habilidades técnicas 13/32 (2) Trabajo en equipo 5/32 (3) Habilidades de comunicación

LIBRO DE CÓDIGOS – PROPIETARIOS

VARIABLE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Pregunta Encuesta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P-1	1	1	2	1	3	3	1	1	1	1
P-2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1
P-3	1	3	2	1	3	3	1	1	1	1
P-4	1	3	2	1	3	2	1	1	1	1
TOTAL	4/4 (1) SI 0/4 (2) NO	0/4 (1) Diseño 0/4 (2) Implantación 1/4 (3) Aplicación 0/4 (4) Evaluación 3/4 (5) Diseño y Aplicación 0/4 (6) Todas	1/4 (1) Jefe directo 3/4 (2) Trabajadores con mayor experiencia 0/4 (3) Evaluador externo	3/4 (1) Definición de objetivos 1/4 (2) Definición de destinatarios 0/4 (3) Elección de criterios y métodos	1/4 (1) Tener experiencia 0/4 (2) Contar con la formación y preparación adecuada 3/4 (3) Conocer al personal	0/4 (1) La determinación de los roles 1/4 (2) La formación de los evaluadores 3/4 (3) la difusión y aplicación del proceso	4/4 (1) SI 0/4 (2) NO			

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

sta Previa Constancia de No Adeudo

<https://erp.uladech.edu.pe/sia/cobranzas/reportes/constancianoadeu>

USER: 45757402

Nro: 082020-00008029
Fecha: 03-11-2020 16:34

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) SERNAQUE SILVA MIRIAN JOVANY, con código de matrícula 0811151023, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

Se expide el presente a solicitud del interesado(a).

PIURA, 03 DE NOVIEMBRE DEL 2020.



Sra. Ana Silvia Chaves Guevara
Especialista C.I.R.
Universidad Católica Los Angeles de Chiclayo
Piura, Piura

VºBº CAJA

VºBº BIBLIOTECA (*)

VºBº LABORATORIO/ CLINICA
(*)

(*) Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.

EVIDENCIA TURNITIN

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 07-nov.-2020 15:48 -05

Identificador: 1439112103

Número de palabras: 11489

Entregado: 1

Informe final de tesis - Revisión Turnitin Ej... Por
MIRIAN JOVANY SERNAQUE SILVA

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