



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y
DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MYPE DE SERVICIO
RUBRO RESTAURANTES, DISTRITO CHULUCANAS, AÑO
2018.**

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

AUTORA:

BACH. KATHERINE ABIGAIL CÓRDOVA GALLARDO

ASESORA:

Dra. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO

**PIURA – PERÚ
2018**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y
DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MYPE DE SERVICIO
RUBRO RESTAURANTES, DISTRITO CHULUCANAS, AÑO
2018.**

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

AUTORA:

BACH. KATHERINE ABIGAIL CÓRDOVA GALLARDO

ASESORA:

Dra. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO

PIURA – PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR Y ASESORA DE TESIS

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas.

Presidente

Mgtr. Víctor Helio Patiño Niño.

Secretario

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima.

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

Asesora

AGRADECIMIENTO

A los empresarios de las MYPES rubro restaurant del Distrito de Chulucanas, agradezco su apoyo incondicional por la información y el tiempo brindado para la realización de esta investigación.

DEDICATORIA

A Dios por brindarme la vida y ofrecerme tanta salud en el día a día, fortaleza y perseverancia para lograr mis objetivos personales y profesionales.

Al Señor cautivo como promesa personal en camino a visitarlo a la ciudad de Ayabaca protegiéndome e iluminándome siempre.

A mis Padres por regalarme la vida, amor y apoyo incondicional desde los inicios de mi carrera profesional.

RESUMEN

La presente investigación estableció como objetivo determinar las características de la capacitación y desempeño laboral en las MYPES rubro restaurant del Distrito de Chulucanas, año 2018. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, siendo los resultados agrupados de acuerdo a la variable. Las unidades económicas son 05 MYPE conformada por 20 trabajadores. Con respecto a la capacitación es importante porque mejora la productividad en sus labores; ayuda a la resolución de problemas; permanencia en la empresa; aumenta el rendimiento y nuevos conocimientos en el área. En cuanto al ciclo de capacitación, más de la mitad, si necesita capacitarse, se necesita crear programas de capacitación continua como talleres evaluando los resultados siempre; Por otro lado, en los factores del desempeño laboral, más de la mitad, si están motivados a través de bonos económicos, si comparten la cultura de la empresa, estructura organizativa, equipos y materiales se encuentran en buen estado; sin embargo no existe un buen liderazgo; Pero en cuanto a los elementos del desempeño, un poco más de la mitad de los encuestados evalúan su desempeño de manera anual y no quincenal o mensual como debería ser.

Palabras clave: capacitación, desempeño laboral, MYPE.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the characteristics of training and performance in the MYPES restaurant sector of the District of Chulucanas, 2018. The descriptive methodology was used, quantitative level, non-experimental design, cross section, with the results grouped according to the variable. The economic units are 05 MYPE made up of 20 workers. Regarding training, it is important because it improves productivity in their work; help with problem solving; remain in the company; increases performance and new knowledge in the area. Regarding the training cycle, more than half, if you need to train, you need to create ongoing training programs such as workshops always evaluating the results; On the other hand, in the factors of work performance, more than half, if they are motivated through economic bonds, if they share the culture of the company, organizational structure, equipment and materials are in good condition; however, there is no good leadership; But in terms of the elements of performance, a little more than half of the respondents' performance on an annual basis and not biweekly or monthly as it should be.

Keywords: training, job performance, MSE.

CONTENIDO

JURADO EVALUADOR DE TESIS	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE CUADROS	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	14
2.1 Antecedentes	14
2.1.1 Capacitación	14
2.1.2 Desempeño laboral	21
2.2 Bases teóricas	27
2.2.1 Definición de la capacitación	27
2.2.1.1 Importancia de la capacitación	28
2.2.1.2 Ciclo de la capacitación	31
2.2.2 Definición del desempeño laboral	35
2.2.2.1 Factores del desempeño laboral	37
2.2.2.2 Elementos del desempeño laboral	41

III.	HIPÓTESIS.....	42
	3.1 Hipótesis General.....	42
IV.	METODOLOGÍA.....	43
	4.1 Diseño de la investigación	43
	4.2 Población y muestra.....	45
	4.3 Definición y operacionalización de las variables.....	47
	4.4 Técnicas e instrumentos.....	49
	4.5 Plan de análisis.....	49
	4.6 Matriz de consistencia.....	50
	4.7 Principios éticos.....	53
V.	RESULTADOS.....	54
	5.1 Resultados.....	54
	5.2 Análisis de resultados.....	63
VI.	CONCLUSIONES	89
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	92
	Anexos.....	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de las variables.....	47
Tabla 2 Matriz de consistencia.....	50
Tabla 3 Productividad de la capacitación.....	54
Tabla 4 Grado de apreciación del rendimiento laboral.....	54
Tabla 5 Grado de apreciación de conocimientos.....	55
Tabla 6 Importancia de programas de capacitación.....	55
Tabla 7 Motivo de permanencia en la empresa.....	55
Tabla 8 Identificación en el área de trabajo.....	56
Tabla 9 Solución de problemas.....	56
Tabla 10 Necesidad de capacitarse.....	56
Tabla 11 Tiempo de programas de capacitación.....	57
Tabla 12 Tipos de programas de capacitación.....	57
Tabla 13 La empresa evalúa su desempeño.....	57
Tabla 14 Características de un líder.....	58
Tabla 15 Asignación de funciones.....	58
Tabla 16 Misión y Visión de la empresa.....	59
Tabla 17 Incentivos de Desempeño Laboral.....	59

Tabla 18 Condiciones de trabajo, equipos y materiales.....	59
Tabla 19 Tipos de iluminación en el área de trabajo.....	60
Tabla 20 Almacenamiento y Manipulación de Alimentos.....	60
Tabla 21 Conocimiento de los objetivos empresariales.....	61
Tabla 22 Identificación de los objetivos de la empresa.....	61
Tabla 23 Causas de la competencia.....	61
Tabla 24 Tiempo de Evaluación de Desempeño.....	62
Tabla 25 Evaluación del desempeño laboral.....	62

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Relación de MYPES.....	45
---------------------------------	----

INTRODUCCIÓN

PROMPERÚ (2015), la labor que diariamente realizan muchas personas en las MYPES es primordial para el desarrollo de nuestro país. Su persistente trabajo en todos los sectores de la economía nacional y en cada rincón del territorio nacional, ahorrando sol a sol, y reinvertiendo sus ganancias y sobre todo su propio esfuerzo y una gran dosis de innovación, lograran cada año la construcción de un país con nuevas oportunidades y más bienestar para todos los peruanos. Se calcula que están empresas emplean al 85% de la población en edad de trabajar y además crean el 42% de la riqueza de este país año tras año. Por lo tanto, ellos son los peruanos que merecen un eficiente trato por parte de sus autoridades, además de la administración que ya despiertan en sus negocios.

En el Perú existen aproximadamente 6,3 millones de emprendedores y nuestro índice de actividad emprendedora asciende a 40,3%, que significa que en promedio 4 de cada 10 peruanos adultos están realizando algún tipo de actividad emprendedora. Ello se compara a un promedio de solo 9,3% para los 34 países analizados como emprendedores. **(ESAN, 2015)**

Así mismo **Yamakawa (2010)** manifiesta que estas MYPES tienen la capacidad de convertirse en el motor de un desarrollo empresarial descentralizado y flexible. Descentralizado porque son muchas las unidades económicas que existen en cada región de nuestro Perú, por lo cual se obtiene como resultado la generación de riqueza en el interior. Flexible debido a la versatilidad que poseen para adaptarse fácilmente a las necesidades de cambio de los mercados en comparación con las

corporaciones que, como resultado de la inversión a gran escala, ven reducidas sus posibilidades de respuesta ante cambios en el entorno productivo permitiendo que las MYPE puedan especializarse en la provisión de determinados bienes y servicios aprovechando la eficiencia que genera en los sectores productivos.

APEGA (2013), indican que en Perú existen acerca de 100 mil restaurantes que dan trabajos a 400 mil personas, el boom de cocina peruana ha generado una cultura emprendedora, que implica un crecimiento cuantitativo y cualitativo de los lugares de comida en el país existiendo una demanda grande de otros países, por lo que prevé un crecimiento del 15% anual a la formación de nuevos restaurantes. El 60% de los comensales en el Perú prefieren la gastronomía peruana, que incluye platos típicos, mientras que una cifra menos prefiere el sector fast food. Todos los lugares del país tienen potencial para continuar creciendo en el sector no solo ofrecen comida, te cuenta una historia siendo parte de una cultura con proyecciones de desarrollo.

En el distrito de Chulucanas denominada “Tierra del Mango, Limón y Cerámica” de la provincia de Morropón en el departamento de Piura. Se ubica a 49 Kilómetros al este de la ciudad de Piura y a una altitud de 92 una superficie de 3.817 km², permitiendo un clima desértico, seco y saludable. Existe una gran variedad de restaurantes que ofrecen diferentes tipos servicios como la comida criolla, cevichería, pollerías y comida rápida; con una exquisita preparación de platos bandera (el frito, arroz con cabrito, copus y carne seca con chifles) considerado como uno de los lugares turísticos acompañado por la preparación de platos típicos por el buen sabor de sus comidas. (**Municipalidad Distrital de Chulucanas, 2017**)

Los diferentes empresarios, no les dan la verdadera importancia a los diferentes programas de capacitación basándose en contratar a personas con poca o nada experiencia en su campo laboral obteniendo como resultado insatisfacción y deficiencia en el desempeño de los trabajadores como resultado ofrecen un mal servicio al cliente. **(Vásquez, 2013)**

Estas MYPE de estudio, en el ambiente externo, se enfrentan a diversos factores como: factor económico constituido por el conjunto de políticas monetarias y de tasa de interés, tasa de inflación y crecimiento económico. Factor político legal constituido por la legislación y protección ambiental, leyes de protección al empleado y legislación. Factor Socio cultural constituido por distribución de ingresos, seguridad social y salud. Factor tecnológico constituido por cambios en información tecnológica, cambios en internet y energía.

Entre los factores económicos se observó una contracción de los principales sectores transformadores de la economía (construcción y manufactura), asociado al retraso de proyectos de infraestructura y su menor avance físico de obras respecto al programado, adicionalmente a la menor demanda final de productos manufacturados. Por otro lado, el sector electricidad y agua registro una contracción asociado a los efectos del niño costero en el sector minero se expandió 15.0% mientras se observa contracciones en los sectores Pesca (-6.3%), Manufactura (-1.2%) y Construcción en un (-4.2%) debido a la desaceleración de la demanda interna. **(COFIDE, 2017)**

El índice de precios al consumidor de lima Metropolitana **(IPC, 2017)**, se registró un incremento de 1.30% con relación al mes precedente, acumulando con él una variación anual de 3.97%. Asimismo, la inflación subyacente se ubicó en 2.72%

por debajo del límite superior del rango meta del Banco Central de Reserva del Perú. **(BCRP, 2017).**

La inflación registrada en el último mes se sustenta principalmente en el aumento de precios del grupo de consumo alimentos y bebidas (2.12%) esparcimiento, diversión y servicios culturales (2.72%) representando entre ambos grupos el 97% de la inflación mensual. **(IPC, 2017)**

BCRP (2017), el director mantuvo la tasa de interés referencia de la política monetaria en un nivel de 4.25% para el mes de abril. Consistente con una inflación que converge al 2% en el periodo 2017- 2018. Al cierre de marzo, las reservas internacionales totalizaron US\$62,487 registrando un incremento de US\$ 196 millones respecto al cierre del mes anterior. Además, resultaron mayores en US\$ 806 millones respecto al nivel alcanzado en similar mes del año anterior.

BCRP, (2017), las colocaciones del sistema financiero a febrero registraron un incremento mensual de 0.2% explicando principalmente por la recuperación de créditos en moneda local, principalmente en el rubro PYME, consumo e hipotecario. Tomando en cuenta los últimos 12 meses, se acumula una expansión de 2.7%. De un total de créditos de S/269,374 millones, el 27.8% está compuesto por créditos en moneda extranjera, poniendo en situaciones altamente vulnerable por variaciones en el tipo de cambio a aquellas empresas con un gran nivel de endeudamiento en dólares (crédito gran empresa con un 51.2%, siguiendo de medianas empresas con 42.6%, y crédito corporativo con 42.2%). Por otro lado, la evolución de los créditos MYPE registro un incremento mensual de 0.4% y un crecimiento de 7.0% en los últimos doce meses, pasando a representar un 12.9% del total de créditos directos.

En los factores político-legales, está constituido por un conjunto de leyes, ordenanzas y reglamentos establecidos por los órganos gubernamentales como el Ministerio de trabajo y promoción del empleo; así mismos el sector restaurant deben seguir con los dispositivos legales:

- Ley N°28015: Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, define a la micro y pequeña empresa como la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestaciones de servicios.
- Ley N°26842: se establecen y ejecutan normas sobre vigencia y el control sanitario enfocados a la distribución de bebidas y alimentos que protejan a la salud.
- Ley N°27626: Reglamento aprobado por D.S N°003-2002-TR.

Así mismo estas MYPES deben contar con los requisitos para operar en el mercado peruano con fácil normalidad y funcionamiento asegurando un nivel competitivo y de calidad en el sector de servicios.

Las normas del Ministerio de Salud, son incumplida por la mayoría de restaurantes, el 1% de establecimientos que existen en el Perú acata la regla que dice (todos deberían lavar su vajilla a una temperatura mínima de 80°C; es decir con agua caliente) siendo la mayoría incumplida (**Fazio, 2010**)

MINCETUR (2015) de los 22 millones de restaurantes que existen, solo 800 están certificado por buenas prácticas de salubridad, combatir con la informalidad con la que operan la mayoría de los restaurantes es un reto difícil que tienen los empresarios del sector gastronómico. En la actualidad los municipios facilitan en el tramite documentario a obtener la licencia de funcionamiento de forma fácil y rápida, con solo presentar una solicitud con carácter de declaración jurada que se debe llenar datos y firmar al empezar el trámite, gracias a la ley marco de licencia de funcionamiento N°28976 siendo promulgada en febrero del 2008 y que destaco este procedimiento en todas las municipales del Perú.

Dentro de los factores socioculturales, la responsabilidad social enfocada a las MYPES en un componente importante ante la sociedad no solo es la parte lucrativa si no el objetivo es satisfacer las necesidades de los clientes, afectaciones del medio ambiente y preocupaciones sociales que afronta el mercado. **(Freyre, 2008)**.

Los factores tecnológicos afectan positivamente en el rubro restaurant, facilita los procesos de las actividades para brindar mayor comodidad a los clientes.

- Publicidad vía redes sociales
- Control de salidas e inventarios
- Wi-Fi
- Transmisión por cable

Estos factores permiten una mayor satisfacción y acogida a los clientes, pero a la vez requiere mayor inversión a los propietarios con mayores costos siendo una estrategia competitiva logrando un servicio de calidad eficiente y eficaz obteniendo buenos resultados.

Con respecto a la infraestructura el crecimiento tecnológico es lento, los equipos y materiales a utilizar se encuentran en buen estado trabajando de una manera lenta, es por ello que se debería implementar equipos actualizados con un mantenimiento continuo considerando un aspecto crítico a la competencia.

Los factores Internos están compuestos por los clientes, proveedores, productos sustitutos y competidores especiales afectando de una manera directa a la investigación destacando la importancia de fuerzas competitivas.

Los platos que se brindan van a medida del cliente, según sus gustos y preferencias, destinado a personas que acuden en familias para reunirse, grupos de trabajo, celebraciones, encuentros de amistades, reuniones, etc. Para la elaboración de los diferentes platos de comida criolla son adquiridos de una manera directa del mercado modelo de Chulucanas ofreciendo a bajos costos.

En la actualidad, se observa que existen varios productos que sustituyen de una manera al servicio del rubro restaurantes, estos productos ofrecidos no poseen costo para el cliente ofreciendo un resultado igual al precio inferior siendo los siguientes casos:

- La mitad de la población habilitada en la ciudad de Chulucanas proviene de diferentes ciudades cercanas como : Piura, Sullana y

Chiclayo, estas personas trabajan en esta ciudad saliendo lejos de casa y deben comer cerca de su trabajo, este servicio de restaurante sustituye por comida para llevar o comida preparada en la propia casa.

- En el caso de los turistas que visitan esta ciudad, parte de sus gastos son destinados a su alimentación.
- Los platos que se brindan añaden una preparación especial y difícil en otros lugares por la calidad de preparación de sus cocineros.

Con respecto a la competencia, es mucha en los restaurantes por la necesidad de contar con pocos establecimientos ya que en un corto plazo van creciendo y mejorando. En este sector existen competidores directos ofreciendo los mismos servicios, distancia cercana, prestigio, mucho tiempo en el mercado laboral reconocido por los visitantes y población compitiendo de una manera indirecta, cevicherías, comida rápida, pollerías y chifas que se encuentra dentro de la zona.

Dentro del ambiente interno de estas MYPES, se encuentra el personal, que está conformado por familiares o conocidos de los empresarios, quienes representan al 50% de los trabajadores que están aprendiendo las funciones que requiere el puesto de trabajo y el otro 50%, son seleccionados por la experiencia, conocimientos, actitudes y habilidades, que son necesarias, para ejercer las funciones, que el puesto de trabajo exige.

Dentro de ambiente de la cocina está equipada con mesas de manera, cocinas industriales, refrigeradora, congeladoras, licuadoras, purificadores de agua y utensilios. En el lugar donde se atiende al cliente está equipada con mobiliario de madera ocupando un espacio adecuado para el servicio.

La mayor parte de los jefes son autoritarios, ellos siempre creen tener la razón, y la otra parte escuchan a sus trabajadores, permitiéndoles que den algunas sugerencias, sobre todo el personal de cocina es el que da más propuestas a su empleador; con respecto a los trabajadores, están siempre dispuestos a realizar sus labores de la mejor manera y los que están mejor motivados, son los mozos, por la remuneración que perciben y las propinas que los clientes les proporcionan de acuerdo a la atención que estos brindan.

A nivel del Distrito de Chulucanas, la problemática que afrontan estas MYPES tiene relación a la capacitación y desempeño laboral, no dando importancia de capacitar a su personal basándose en contratar a personas con poca o nada experiencia en su campo laboral teniendo como resultado insatisfacción y deficiencia en el desempeño de los trabajadores como resultado ofrecen un mal servicio al cliente. **(Vásquez, 2013)**

En muchos estadios organizacionales las estrategias de capacitación de los colaboradores en las diferentes instituciones laborales son fundamentales para lograr la eficiencia de los objetivos, y en esa medida se establece el valor del capital intelectual de las empresas. **(Ginocchio, 2013)**

Es así, que surgen preguntas como ¿Por qué están importante?, ¿Por qué capacitar periódicamente al personal? Y su relación directa con el cumplimiento de la misión y visión de las MYPE. Es por ello que este ámbito adquiere importancia, toda vez que en la actualidad la capacitación es una de las principales respuestas a las necesidades que tienen las pequeñas empresas de contar con personal calificado y productivo que hagan parte fundamental en los procesos de cada una de las áreas de trabajo y que a la vez generen valor a los servicios que se ofrece al cliente.

Dentro de las estrategias organizacionales se toma en consideración los programas de capacitación que debe tener las MYPES para mantener un capital intelectual acorde a las necesidades y retos que impone el cliente interno y externo a las MYPES. Es por ello, que en esta investigación se busca determinar la capacitación y desempeño laboral, como se justifica la inversión en el capital humano para el desarrollo de las organizaciones, buscando incrementar los índices de productividad de las pequeñas y medianas empresas del distrito de Chulucanas.

La presente investigación proviene de la línea de investigación denominada: caracterización y desempeño laboral en las MYPE, línea que ha sido asignada por la Escuela de Administración y comprende el campo disciplinar: promoción de las MYPE.

El problema que se ha identificado es: ¿Cuáles son las características de la capacitación y desempeño laboral de las MYPES de servicio rubro restaurantes de Chulucanas, año 2018? Así, este problema permite señalar como objetivo: Determinar las características de la capacitación y desempeño laboral de las MYPES de servicio rubro restaurantes, distrito de Chulucanas, año 2018.

Además los objetivos específicos establecidos son: (a) reconocer la importancia de capacitación en las MYPES de servicio rubro restaurantes distrito Chulucanas, año 2018; (b) identificar el ciclo de capacitación en las MYPES de servicio rubro restaurantes distrito Chulucanas, año 2018; (c) conocer los factores de desempeño laboral en las MYPES de servicio rubro restaurantes distrito Chulucanas , año 2018; (d) identificar los elementos de desempeño laboral en las MYPES de servicio rubro restaurantes , año 2018.

Para lo cual se empleará la investigación de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, transversal. Se recurrirá a la técnica de recojo de datos encuesta, siendo su instrumento estructurado que contiene preguntas de escala nominal y ordinal para la variable capacitación y desempeño laboral.

La investigación queda delimitada desde la perspectiva:

- Temática por la variable Capacitación y Desempeño Laboral;
- Psicográfica: microempresas rubro restaurante: comida criolla
- Geografía: Distrito Chulucanas: Piura
- Temporal: año 2018.

Todo esto se justifica de acuerdo con la Ley Universitaria 30220, la obtención de grado y títulos se realizan de acuerdo a las exigencias académicas que la universidad establece en sus respectivas normas internas como requisito mínimo es haber obtenido el grado de bachiller; habiendo aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación “Proyecto de Tesis” y el conocimiento de un idioma extranjero. **(SUNEDU, 2014)**

El presente estudio de investigación se justifica desde los siguientes aspectos:

Desde el punto de vista de la justificación teórica. El trabajo de investigación brinda un conjunto de conocimientos siendo teorías, conceptos, definiciones y sustentos teóricos de las características de las variables de la unidad de estudio; cuyos resultados servirán como fuente de información a los futuros investigadores /as en este campo fortaleciendo la parte cognitiva dado que la información será de mucha utilidad.

En la justificación práctica, permite conocer las características de las variables para elaborar nuevos instrumentos de medición con base al cuadro de operacionalización de variables, usando técnicas e instrumentos adecuados para los logros de los objetivos propuestos. En cuanto a los resultados de la investigación servirán como marcos orientados a las pequeñas y medianas empresas del sector servicio rubro restaurantes.

Se justifica desde el punto de vista metodológico, porque proporciona un instrumento de medición “cuestionario” para el recojo de información de la población en base a una muestra con la aplicación de herramientas estadísticas, que con lleva a un resultado cuantitativo de utilidad.

Permite obtener un título profesional sirviendo de base en la realización de diferentes estudios en otros sectores, de manera productiva o de servicios del distrito de Chulucanas y de otros ámbitos geográficos de la región del Perú. Servirá como antecedentes y base teórica para otras investigaciones a ser realizados por los diferentes estudiantes.

Esta investigación es considerada de tipo descriptiva, ya que viene describiendo, analizando e interpretando las principales características de la capacitación y desempeño laboral de las MYPES de servicio rubro restaurantes, Distrito Chulucanas, año 2017. Esta investigación se enfoca básicamente a estudiar los hechos reales aplicando y usando cuestionarios de creación propia por la misma autora adaptadas a la problemática que afrontan los restaurantes.

El periodo de tiempo de la investigación es transversal, este diseño permite que sus datos se han observados únicamente una vez dado en un momento específico.

(Álvarez ,2017)

El Nivel de investigación es cuantitativo teniendo relación entre sus variables habiendo cuantificado e interpretado sus resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población (**Fernández & Días, 2008**).

Es de Diseño no experimental ya que no se manipulan ni se pretende cambiar intencionalmente las variables buscando observar las mismas con la finalidad de tener un estudio más profundo al fenómeno que se busca indagar. Para el diseño de esta investigación se emplea la técnica de recojo de datos la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado por preguntas la mayoría cerradas. Permitted en poner relación el comportamiento de diversas variables acompañado de datos estadísticos específicos sobre las principales características de la capacitación y desempeño laboral de las MYPES de servicio rubro restaurantes.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes de Investigación

La fuente de información de las variables capacitación y desempeño laboral, está conformada por investigadores que hacen alusión a una o a las dos variables, material que contribuye en el fortalecimiento del incremento al conocimiento. Se presenta en los tres niveles: Internacional, Nacional y Local.

2.1.1 Variable: Capacitación

Garza (2009) realizó una investigación en la Universidad Autónoma de Nuevo León (México) denominado “Impacto de la Capacitación en una empresa del ramo eléctrico”, su objetivo general es determinar la importancia de la relación entre capacitación y productividad en una empresa dentro del marco de la toma de decisiones. Dicha investigación empleo la metodología de tipo explicativa, nivel cuantitativo y diseño no experimental y a la vez los datos recolectados son para un solo momento en un trabajo único. El autor presenta los aspectos conclusivos del estudio de investigación que se basa en un análisis detallado y comparativo de la hipótesis:

En la hipótesis (1) la capacitación si está relacionada con la productividad. De acuerdo con los estudios, los encuestados manifestaron en estar completamente de acuerdo que la productividad está relacionada con la capacitación. Los resultados conducen a aceptar la hipótesis (1) debido a que la productividad si está relacionada con la capacitación.

En la hipótesis (2) la empresa cuenta con programa de detección de necesidades de capacitación. Con respecto a los estudios, la mayor parte de los encuestados están completamente en desacuerdo de que la empresa tenga un programa de detección de necesidades de capacitación, por lo tanto estos resultados conducen al rechazo de la hipótesis (2) debido a que no existe un programa de detección de necesidades de capacitación.

Medina, Saravia, Torres (2015) realizó una investigación en la Universidad de El Salvador, para optar el grado de Licenciado en Administración de Empresas, 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” , como objetivo general es 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 investigación fue descriptiva, de tipo correlacional que consta de un diseño no experimental y las técnicas empleadas fueron la encuesta y observación directa. Llegando a la conclusión de que el sector de restaurantes de primera categoría no cuenta con procesos de capacitación planificados, solamente se realizan capacitaciones de manera eventuales para mejorar algunas deficiencias que se presentan en el trato con los clientes, las cuales son impartidas por los mismos encargados, pero están se realizan de manera espontánea.

Asimismo, se recomienda realizar procesos de capacitación planificadas que permita mejorar la calidad en el servicio a los clientes, desarrollo de las habilidades y destrezas,

resolución conflictos, comunicación con los clientes, y relaciones interpersonales, aprovechando oportunidades de crecimiento como la expansión de la infraestructura para brindar un servicio de mejor calidad.

Urías (2013) presento una investigación denominada “Diseño de un programa de capacitación para una empresa de giro restaurantero” para obtener el título de licenciada en Administración en el “Instituto Tecnológico de Sonora” (México)

La investigación corresponde al problema principal ¿Qué herramientas administrativas puede ayudar a la organización a llevar a cabo todas sus actividades de una manera eficiente y tener motivado a su personal?, sostiene como objetivo diseñar un programa de capacitación, proponiendo alternativas en donde los empleados se desarrollen de una manera eficiente en las distintas actividades que llevan a cabo, y así elevar la productividad en sus funciones.

En esta investigación tuvo como conclusión en la importancia de tener personal capacitado para los diferentes escenarios que se le puedan presentar, haciéndolo a este más capaz para afrontar los retos que se le vayan presentando en la vida laboral, y en su entorno social. Así mismo la capacitación que se llegará a realizar en la empresa no representará un gasto sino una inversión a recuperar por medio del beneficio que se obtendrá el contar con su personal capacitado y motivado en las distintas actividades que se llevan a cabo, esto con el objetivo de poder elevar la productividad de los procesos del negocio.

Barrón & Vicente (2008) realizo una investigación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Lima) denominado “Capacitación Empresarial y Desempeño Laboral en el fondo de empleados del Banco de la Nación – FEBAN. El

tipo de investigación es básica porque proporciona una primera aproximación al problema de tipo Aplicativo, realizando un Diseño Experimental que requiere para su interpretación siendo Explicativo – Correlacional. En esta tesis se permite desarrollar un Programa de Capacitación Empresarial que pretenda introducir cambios en la cultura para reorientar a la organización hacia la excelencia con la sociedad de la que toma recursos y a la que sirve ante esta situación mejorar alternativas para corregir el nivel de la cultura organizacional del Fondo de Empleados del Banco de la Nación – FEBAN.

Sánchez (2014) realizó una investigación en la Universidad Privada Antenor Orrego (Trujillo) denominado “Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el Restaurant Mar Picante”, Este programa será estudiado desde un Nivel cualitativo con un diseño experimental donde el objetivo general es elaborar un plan de capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo.

Llegando a la conclusión de que la capacitación en habilidades de atención al cliente mejoró de manera positiva la calidad del servicio brindado en el restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo , al medir la calidad del servicio en el restaurant antes de la implementación del plan de capacitación, encontramos que este era calificado por los clientes como una calidad de servicio deficiente, concluyendo que el enunciado del problema planteado para la presente investigación tuvo fundamento real, ya que la calidad de servicio no estaba bien visto por los clientes y tuvo que plantearse una

medida para revertir la situación , que en este caso fue la implementación de un plan de capacitación.

Quispe (2015) realizó una investigación denominada: “La capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la Av. Libertadores, del distrito de San Vicente (Lima – Cañete). Se planteó el objetivo general en determinar las principales características de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental/trasversal, para el recojo de información se escogió en forma dirigida una población de muestra de 06 MYPE, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado de 15 preguntas.

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

López (2009) en su estudio realizado en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote (Piura) denominado “caracterización de la capacitación y evaluación del desempeño en las MYPE rubro pollería”. Se empleó el método de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal con una población de 15 y

una muestra de tipo finita, aplicando técnicas de encuesta y entrevista e instrumentos de cuestionario.

En cuanto a los objetivos de la evaluación del desempeño las facilidades que les brinda las MYPE para adecuarse a sus puestos de trabajo se dan a través de los horarios, así mismo no recibe incentivos y los resultados en su trabajo dependen de la relación entre superiores y subordinados por tanto la motivación es un aspecto fundamental en la relación entre ambos para que los resultados influyan positivamente en su trabajo.

Llegando a la conclusión de que el ciclo de capacitación es el medio para detectar las necesidades de capacitación es a través de la observación y es importante que las MYPE elaboren un plan porque determina las principales necesidades de capacitación, así mismo los factores que se toman en cuenta para la ejecución de la capacitación es la calidad y preparación de los instrumentos

Peña (2016) realizó una investigación en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura), denominada “Caracterización de la capacitación y competitividad en la MYPE, rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura”. El trabajo de investigación tuvo como objetivo general, determinar las características que tienen la capacitación y la competitividad en la MYPE siendo las variables seleccionadas capacitación y competitividad.

Así mismo el diseño de la investigación es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y la técnica que se aplicó es el cuestionario con diez preguntas cerradas de escala ordinal, tanto para los colaboradores como para los clientes, dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer los estados de opinión, características o hechos específicos; Así mismo como una guía de entrevista prediseñada para ser aplicado a

los dueños o empresarios, para lo cual se concertó una cita y se realizó la grabación respectiva, que se utilizó para el análisis de la investigación.

El autor en conclusión con el primer objetivo, respecto a los criterios de evaluación para medir el nivel de la capacitación que utilizan las MYPE de estudio, resultaron que los más representativos son: la preparación y autoevaluación, así como las competencias y habilidades de los colaboradores.

Domínguez (2014) presentó una investigación denominada “Capacitación y productividad en las MYPE de abarrotes de Morropón (Piura), en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Sede Piura. Investigación que responde al problema principal ¿Qué características tiene la capacitación y productividad de las MYPE de abarrotes de Morropón?, el tipo de la investigación es descriptivo porque enumera e indica las características de cada variable, el nivel de investigación será cuantitativa se utilizará el diseño no experimental-de corte transversal.

Así mismo para el desarrollo de la investigación se aplicó la técnica de la encuesta, con la que se buscó recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado y validado, llegando a la conclusión que la capacitación de las MYPE de abarrotes, periodo 2014 se caracteriza porque el 60% de los trabajadores no se capacitan antes de iniciar sus actividades, del 40 % lo hace con una frecuencia de mayor a tres meses al año, la capacitación en las MYPE si se realiza pero de manera escasa, dentro de ello el tipo de capacitación que más se utiliza es capacitación para el trabajo porque es cuando recién se ingresa o es reubicado de puesto el mismo que según los datos obtenidos es del 33% quien recibe este tipo de capacitación, mientras que un 17% recibe capacitación para el trabajo, y en un 10% promocional.

2.1.2 Variable: Desempeño Laboral

Iturralde (2010) presento una investigación denominada “La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y créditos OSCUS LTDA” en la Universidad Técnica de Ambato (Ecuador) escuela de administración. La modalidad que se aplica para el desarrollo de esta investigación es cualitativa siendo una investigación socio-citica de manera descriptiva dirigido a buscar un problema que requiere ser solucionado con un acercamiento a la realidad. La presente investigación tiene como objetivo general proponer el desarrollo de un modelo de evaluación de desempeño laboral para mejorar el rendimientos de los trabajadores con la finalidad de brindar una herramienta de Gestión Administrativa a la Alta Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda a fin de facilitar el proceso de evaluación del desempeño que deberá aplicarse de manera anual buscando mejorar el desempeño mediante la evaluación oportuna y sistemática de los resultados del trabajo del personal de la cooperativa.

Quintero,Africano,Faria(2008) realizo una investigación denominada “Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago” aplicada en la Universidad del Zulia (ciudad Ojeda – Estado Zulia) , la investigación es de tipo descriptivo y nivel cuantitativo en la modalidad de campo , la población fue de 82 trabajadores y la muestra de 45 trabajadores , se utilizó la técnica del muestreo probabilístico donde todas las unidades de población tuvieron la misma probabilidad al ser seleccionados . De acuerdo con los resultados obtenidos se puede destacar que el personal está parcialmente motivado ya que a pesar de que obtienen beneficios como parte de reconocimiento de su buena labor ; el pago otorgado

por la empresa no es muy buena no cumple con las expectativas de los mismos, con esto se considera que el aspecto económico sigue siendo importante para incrementar e impulsar la motivación del personal en la organización. En conclusión, después de haber realizado, analizado el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa vigilantes asociados, se ha podido visualizar que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización ocasionando la productividad en las instituciones a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz.

Uría (2011) presentó una investigación en la Universidad Técnica de Ambato (Ecuador) denominada: “El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. LTDA de la ciudad de Ambato”, en esta investigación que tuvo por objetivo determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. y aplicada en la Facultad de Ciencias Administrativas para optar el título de Ingeniera de Empresas. La investigación fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo y correlacional. Las técnicas empleadas fueron la aplicación del cuestionario con un proceso de tabulación en la información a través del EXCEL. Así mismo de acuerdo a los objetivos planteados y a los resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación, se llegó a la conclusión que el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo directo, existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos.

Huamani (2013) realizó una investigación denominada “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del Metro de una línea 1” en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, El tipo de investigación es explicativa y de nivel correlacionar en los resultados de encuesta tiene como objetivo explicar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de conductores de tren del área de transporte. Se concluyó según los resultados obtenidos que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio productivo y medianamente satisfactorio para un buen desempeño laboral; además se comprueba la hipótesis de que el clima organización influye en el desempeño laboral del personal del área de transporte del metro de Lima, la línea es responsabilidad de la empresa replantear su sistema de gestión para revertir estos resultados, y lograr mantener un buen clima organizacional para un óptimo desempeño, como también encaminarse a ser reconocida como una de las mejores empresas para trabajar y competitiva en el rubro.

Moore (2015) realizó una investigación denominada “Motivación y Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de dos tenedores” en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Huaraz), para optar el grado de Magister en Administración. En esta investigación, demostraremos que la motivación del recurso humano en las organizaciones actuales es un asunto primordial para el desarrollo de las mismas, ya que esta motivación se traduce en un desarrollo tanto individual como colectivo, obteniendo como resultado un cumplimiento a los objetivos trazados, se pretende demostrar que el desempeño laboral y la motivación están estrechamente interrelacionados.

Se efectuó una investigación de tipo correlacional, diseño de investigación No Experimental – Transaccional , la población estuvo conformada por 100 (cien) trabajadores de los restaurantes de los tenedores que laboran en las 30 MYPE con licencia de funcionamiento autorizadas por la Municipalidad Distrital de Huaraz y en la muestra se optó por un censo , ya que el tamaño de la población es pequeña , siendo considerado 100 colaboradores que tienen una permanencia mayor a 6 meses laborando en la organización de las 30 MYPE a tiempo completo.

Mino (2014) presento una investigación denominada “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490” aplicada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en la escuela de Administración de Empresas (Lambayeque), la investigación es de tipo descriptiva, nivel cualitativo donde las variables son correlacionales.

En conclusión, se determinan los siguientes:

- Se determina que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque, dado que los datos mostraron un 0.281 y en la escala que oscila del -1 y +1 para que haya una correlación perfecta el resultado debió ser +1.
- La dimensión con menor promedio dentro de la variable desempeño, es el compromiso, que indica particularmente la falta de trabajo en equipo, coordinación y compromiso de los trabajadores para con la empresa, lo que desencadena un clima laboral desfavorable que produce menos productividad para con la empresa e influye en sus servicios al cliente.

Calle & Chapoñan (2010) presento una investigación “Evaluación del desempeño de los docentes que brindan servicio educativo a los estudiantes de la escuela de Administración”, entre los periodos 2009-2010. En la Universidad Privada Cesar Vallejo (Piura). La investigación que se estudio es de metodología descriptiva – comparativa, llegando a la conclusión del desarrollo de evaluar el desempeño de los docentes es una forma de fomentar y favorecer su desempeño profesional en la especialidad a enseñar, el evaluar es una herramienta principal para gestionar la calidad de enseñanza que posee el profesorado de la casa de estudios así mismo el 88.9% de alumnos tiene una percepción favorable respecto a la calidad de enseñanza que brindan los docentes de la Escuela de Administración.

Litano (2014) realizo una investigación denominada “Capacitación y desempeño laboral de las MYPES, rubro pesqueras de Parachique” en la universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Piura). En esta investigación se aplicó la metodología descriptiva, diseño no experimental de corte transversal y del nivel cuantitativo. en conclusión se sostiene que no existe una buena capacitación en el personal debido a ello existen carencias de aplicar programas de capacitación dando como resultado un mal desempeño en los trabajadores del rubro pesquero, se busca desarrollar de una manera permanente un plan de capacitación enfocado al rubro utilizando herramientas de desarrollo para el personal.

Zelada (2015) realizó una investigación denominada: “Clima laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina central de ejecución presupuestaria” trabajo presentado en la Universidad Nacional de Piura, investigación que responde al problema principal ¿Cuál es la relación entre el clima

laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de OCEP UNP? El desarrollo de la hipótesis se enuncia como sigue: “El clima laboral se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo” y las hipótesis específicas se orientan a plantear que existe relación positiva y significativa entre cada una de las dimensiones propuestas con el desempeño laboral del personal administrativo. Así mismo la investigación es de tipo no experimental, correlacional, en la recolección de datos se utilizó como técnica de recolección la encuesta y como instrumento un cuestionario para medir el clima laboral y una escala de calificación para evaluar el desempeño. Se llegó a la conclusión que el desempeño de los trabajadores es calificado en un nivel medio, donde las dimensiones de calidad, conocimiento del puesto, disciplina iniciativa y superación personal, tiene calificación promedio y el cumplimiento de las tareas y trabajo en equipo tiene calificación alta.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 DEFINICIÓN DE CAPACITACIÓN

Alles (2008) define “capacitar a una persona es darle mayores actitudes para que pueda desempeñarse con éxito en su puesto, es decir, es hacer que su perfil se adecue a los conocimientos y competencias requeridos para dicho puesto adaptándolo a los permanentes cambios que la tecnología y el mundo globalizado exige”.

De dicha definición, sostiene que todo personal posee actitudes que se verán potenciadas como producto de la capacitación. Además, debe haber una relación entre labor a concretar y aprendizaje adquirido, es decir, no será capacitación aquella que brinde conocimientos inaplicables a las actividades que se desempeñe como trabajador. Así mismo la capacitación comprende actividades estructuradas, generalmente bajo la forma de un curso, en horarios conocidos, objetivos predeterminados y considerando el perfil del puesto.

Valera (2011) señala que es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito es preparar, desarrollar e integrar al proceso productivo, mediante conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para mejorar el desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros puestos adaptados a las exigencias del entorno.

Gestión (2015) considera que son las acciones formativas que llevan a cabo una empresa orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades, aptitudes y conductas de sus trabajadores.

2.2.1.1 IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN

Tschohl (2008), manifiesta la importancia de la capacitación que radica en el hecho que los trabajadores se benefician obteniendo como resultado una larga o mediana permanencia dentro de la organización; estos permiten que la empresa cuente con personas altamente calificadas.

Así mismo la capacitación no se trata de un gasto innecesario, sino de una inversión mucho más productiva, teniendo como resultados positivos y con mayores beneficios tanto económicos, como de calidad y productividad en la organización y en el trabajador.

Es importante por los siguientes aspectos:

- Se realiza un incremento de la productividad y calidad de trabajo
- Aumenta el rendimiento de la organización.
- Desarrolla un alta moral de los empleados.
- Ayuda a solucionar problemas.
- Reduce la necesidad de supervisión.
- Ayuda a prevenir accidentes de trabajo.
- Mejora le estabilidad de la organización y su flexibilidad.
- Facilita que el personal se identifique y permanezca en la empresa.

Con todo lo anterior, la capacitación al personal deber ser obligada, ya que es un factor importante que ayuda a ser competitivos y más eficientes, dando como resultados un cambio en la organización.

Guerrero (2015) considera lo siguiente:

En la actualidad, la capacitación en las organizaciones de vital importancia porque contribuye al desarrollo de los colaboradores tanto personal como profesional. Por ello, las empresas deben encontrar mecanismos que den a su personal los conocimientos, habilidades y actitudes que se requiere para lograr un desempeño óptimo durante toda la estadía del trabajador.

En la capacitación se diseñan programas para transmitir la información relacionada a las actividades de cada organización. Mediante el contenido de estos, los colaboradores tienen la oportunidad de aprender cosas nuevas, actualizar sus conocimientos, relacionarse con otras personas; satisfacen sus propias necesidades, por medio de técnicas y nuevos métodos que ayudan a aumentar sus competencias para desempeñarse con éxito en su puesto, permitiendo a su vez a las organizaciones alcanzar sus metas.

El autor considera que la capacitación es importante porque:

- Mejora la productividad
- Aumenta el rendimiento
- Nuevos conocimientos en el área
- Permanencia en la empresa
- Resolución de problemas

Chiavenato (2016) la importancia de la capacitación:

Para toda empresa es relevante capacitar a su personal de una manera constante y oportuna para que puedan conocer, planear y realizar sus actividades conjuntamente con los demás trabajadores por lo que es necesario organizarse en equipo para poder sobresalir con grandes estándares de calidad y tomar buenas decisiones.

Lo anterior se podrá realizar aplicando una buena comunicación entre las áreas y una buena motivación del líder a todas las áreas para que cada colaborador realice efectivamente sus actividades donde pueda producir grandes ingresos para la empresa, de acuerdo a la cultura y/o ambiente de trabajo.

Contribuye al desarrollo personal y profesional de los colaboradores y a la vez ofrecen grandes beneficios esto debe realizarse como un proceso, siempre en relación con el puesto y las metas.

La capacitación además de ser importante para las empresas ayuda en la mejora de la productividad y aumenta la rentabilidad de la organización, también brinda soluciones a la empresa, ayuda a prevenir los accidentes dentro de la organización y facilita que los colaboradores se identifiquen con la empresa para poder tener una mejor estabilidad. Otro punto a considerar para la capacitación es la comunicación entre el personal ya que una mala comunicación origina un mal clima de trabajo y los empleados no pueden desarrollar sus habilidades y capacidades, es por esto que se debe realizar un plan de acción para tomar buenas decisiones y alternativas que sirvan para mejorar la comunicación, de esa forma la organización podrá cumplir las metas fijadas.

2.2.1.2 CICLO DE LA CAPACITACIÓN

Según **Chiavenato (2009)** la capacitación implica un proceso de tres etapas:

a)DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN (DNC)

En la mayoría de los casos los empleadores tienen la preocupación de hacer más productivo el trabajo de su organización es: ¿En qué debo capacitar a mis colaboradores? en algunos casos, no se cuenta con un plan de capacitación claro que responda a las necesidades de la empresa. En otros, este plan consiste de una identificación de necesidades, lo que constituye un valor agregado al plan de capacitación.

En las mejores situaciones, suele suceder, que los interesados preguntan directamente a sus colaboradores para tratar de identificar las necesidades de capacitación. Una de las malas prácticas más frecuentes es creer exclusivamente en “la intuición” y solicitan contratar el servicio de capacitación de lo que parecería ser útil para los propósitos de la empresa.

Otras ocasiones, se practica el modelo de “oferta de capacitación”, es decir el propietario o encargado del área selecciona los cursos, talleres y especializaciones más económicas o inmediatas que se difunden en diversos medios de comunicación sin haber estudiado la necesidad de capacitar a sus trabajadores de una manera más productiva y rentable.

Cuando se realiza un estudio de DNC, en muchas ocasiones los resultados de estos estudios quedan en notas que jamás se registran en los archivos de la empresa, cuando un nuevo directorio o personal solicita data o información

importante, no existe información que pueda orientar a nuevas estrategias que enfoquen la productividad como consecuencia de la capacitación.

La DNC es un excelente apoyo para estructurar planes de trabajo fortalecidos en los conocimientos, actitudes y habilidades de los participantes que laboran en dicha organización con el fin de lograr los objetivos.

Un reporte de DNC debe detallar en qué a quién (es) y cuándo capacitar.

b)PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA ATENDER LAS NECESIDADES

Es la descripción detallada de un conjunto de actividades de instrucción y aprendizaje continuo estructurado de tal forma que conlleve a alcanzar una serie de objetivos previamente determinados y estos son aplicados durante el proceso de capacitación.

Para elaborar y aplicar un programa de capacitación se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Cantidad de trabajadores a capacitar (individual o grupal)
- Características de los trabajadores (edad, experiencia, funciones, etc)
- Descripción de actividades

Se realiza un cronograma de actividades a desarrollar conjuntamente con los plazos a realizar en las diferentes actividades y modalidades como:

Cursos .- Es una forma de capacitar al desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes, que permite combinar teoría y práctica en un tiempo mínimo de 20 horas.

Seminarios. - Es una modalidad enfocada a la investigación específica de un grupo, en lo cual se maneja la discusión y el análisis de los temas a tratar.

Conferencia. - Se recomienda realizarlo en auditorios con espacios grandes sobre la información de temas importantes y novedosos.

Taller. - Se realiza de una manera práctica, los conocimientos adquiridos se manejan inmediatamente en ejercicios concretos, sugeridos para desarrollar diferentes habilidades y actitudes de los capacitados.

Platica. - Es una manera de conversación informal en la que se comunica información específica, esta modalidad se desarrolla de manera rápida sin necesitar mucho tiempo y espacio.

Para implementar un programa de capacitación se debe considerar que es un proyecto a largo plazo. Las buenas prácticas y el entrenamiento Psico-Profesional se empiezan a desarrollar en las mallas de inducción para cada tema según los intereses y objetivos que cada área desea reforzar.

C) EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA CAPACITACIÓN

La etapa final del ciclo de capacitación es la evaluación de los resultados, es el problema más común en cualquier programa de capacitación. La evolución de este proceso determinar hasta qué punto la capacitación ha modificado el comportamiento de los trabajadores y mostrar si los resultados de la evaluación de capacitación presentan relación con la consecución de las metas de la empresa.

Según **Martínez (2009)** manifiesta el ciclo de capacitación enfocado:

En los programas de capacitación que realiza la empresa a sus trabajadores estos aspectos positivos de las diferentes actividades de capacitación es un antecedente clave para evaluar la rentabilidad de la capacitación para la empresa lo cual es una inversión.

Estima por cuanto tiempo podrá la empresa disfrutar de los retornos económicos y los beneficios intangibles de una actividad de capacitación. Por una parte, está la incertidumbre que rodea la proyección de los flujos en cualquier proyecto de inversión y por otra parte, el riesgo inherente a los proyectos de capacitación, debido a que la rotación y la movilidad de los trabajadores capacitados puede reducir el periodo útil de la inversión.

Esto último induce a las empresas a privilegiar actividades de capacitación que resuelven problemas puntuales y tienen resultados inmediatos. Por eso, en la mayoría de los casos, de doce a veinticuatro meses es un horizonte de tiempo razonable para proyectar los beneficios de una actividad de capacitación en la empresa.

Estos programas son sistemas de capacitación continuos que tiene por objetivo habilitar, perfeccionar, actualizar o especializar a trabajadores, permitiéndoles asumir nuevas tareas en su empleo actual o mejorar su empleabilidad en el mercado de trabajo. Se trata de una educación para el trabajo guiada por necesidades puntuales e inmediatas del sector productivo. Así mismos es un proceso permanente de adaptación de los trabajadores a través de cursos a los cambios tecnológicos, organizacionales y de empleo.

2.2.2 DEFINICIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

Chiavenato (2009) sostiene que es una herramienta que mide el concepto de proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa.

Coulter (2013) señala que es un procedimiento enfocado al nivel de éxito que alcanza el trabajador en su centro de labores, en su desempeño laboral y principios éticos.

Judge (2013) manifiesta que las grandes empresas realizan evaluaciones a sus trabajadores enfocados en las actividades de sus labores cotidianas, por otro lado, las MYPE de servicio se enfocan en adquirir mayor información en el desempeño actual que afrontan sus colaboradores siendo los siguientes:

- Desempeño de las tareas: Es el cumplimiento de sus labores en brindar servicios a la empresa, teniendo en cuenta las funciones del puesto en que es contratado.
- Civismo: es el valor positivo que ofrece en tu centro de labores, el compañerismo en ciertas actividades, trabajo en equipo y el apoyo.
- Falta de productividad: se refiere a las acciones negativas y falta de ética que realizan el trabajador en su cargo, como consecuencia se llegan a realizar actos ilícitos que baja la productividad del personal y de la empresa.

Wade (2014), define como un desempeño constante y sobre todo sostenible a través del tiempo es crítico para el éxito de la empresa. Sin embargo, las empresas deben proporcionar las condiciones para que esto suceda y así verse beneficiadas, se realizó un estudio de los ejecutivos de un buen estado mental, físico y emocional teniendo como resultado un desempeño superior, toman mejores decisiones y saben transmitir ideas a sus equipos de trabajo.

2.2.2.1 FACTORES DEL DESEMPEÑO LABORAL

Según **Jiménez (2012)** señala dos factores relevantes en el desempeño:

- Factores ambientales

Son aquellos que se encuentran en las condiciones de trabajo, equipos, materiales, tecnología, supervisión y nivel de información de acceso. Existen consideraciones para mejorar los factores ambientales son:

- a) Almacenamiento y manipulación de materiales, para un uso más eficiente en el espacio de trabajo.
- b) Manejo y control de sustancias químicas peligrosas, para proteger la salud de los trabajadores.
- c) Iluminación de luz natural, seleccionando fondos visuales adecuados.

- Factores motivacionales

Son los incentivos y bonos, capacitación, asensos, participación en equipos de trabajo que lleva al buen desempeño de la empresa. Existen empresas que realizan planes de capacitación e inducción con programas planificados que con lleva a los objetivos generales de la empresa.

Según **Méndez (2013)** los factores del desempeño laboral se dividen en 2:

Factores internos

- **Liderazgo de la dirección**

El liderazgo influye el comportamiento de un individuo o grupo, es un desafío en cualquier época, los líderes son hombres persiguiendo por sus sueños, innovadores y disciplinados en una combinación de personalidad y visión.

Es un proceso social de adaptación de los recursos de la organización a través de un plan lógico de acción, que se consigue con la máxima productividad y rentabilidad

La dirección puede definirse como el proceso de trabajar con las personas o grupos alcanzando una serie de objetivos organizacionales.

- **Estructura organizativa**

La identificación más simple de la estructura organizativa es el organigrama, donde muestra las unidades organizativas con su dependencia jerárquica, se establecen los diferentes niveles organizativos que permite clasificar desde las unidades más importantes hasta el menor cargo asignando funciones al cargo a desempeñar de cada colaborador que trabaja en la empresa.

- **Cultura de la empresa**

Es el conjunto de formas de sentir, pensar y actuar que se relacionan con los miembros de la organización compartiendo normas, valores y hábitos. Toda empresa tiene su propia cultura que la diferencia de su competencia, siendo la empresa del mismo rubro, posee distintas maneras de pensar y actuar, no teniendo las mismas estrategias, objetivos por ello no tienen la misma cultura.

- **Motivacionales**

Es uno de los factores más importantes del desempeño laboral de los trabajadores así mismo la productividad de una organización depende mucho del buen rendimiento y desempeño que se tiene. A mayor rendimiento y mayor productividad percute de manera positiva las labores del trabajador en su puesto.

La motivación se presenta en todos los aspectos de nuestras vidas y las personas necesitamos ser apreciados y valorados (también en el mundo laboral), que nuestros esfuerzos se han reconocidos.

Muchas veces se cree que el reconocimiento monetario es lo más importante y se equivocan. Existen otros aspectos que motivan a los trabajadores como los ascensos y capacitaciones.

Factores externos

- Ambientales o higiénicos
 - El clima (frio o calor excesivo que afectan negativamente)
 - El ruido
 - La iluminación
 - La calidad del aire
 - La mala comunicación entre empleados
 - La alimentación

2.2.2.2 ELEMENTOS DEL DESEMPEÑO LABORAL

Werther (2008) los elementos ayudan en el potencial de los empleados en tomar decisiones sobre sus conocimientos, planes de carrera y competencias, es un sistema que permite aplicar en el desempeño de un individuo en el puesto laboral que realiza sus actividades y se evalúa su potencial de desarrollo.

Así mismo, estas herramientas se utilizan para mejorar los resultados en la empresa, mide el potencial humano, mejora el desempeño, brinda oportunidades de crecimiento dentro de la organización, entre otras funciones se detallan lo siguiente:

- Los objetivos: Sirven para guiar al empleado en el desempeño para el logro de los objetivos utilizando para eso estrategias establecidas en la organización, pueden ser objetivos estratégicos y de capacitación.
- Las competencias: Se presentan con determinadas finalidades como es la orientación al desempeño mediante la definición de los comportamientos requeridos por la organización, el control de los riesgos que se pueden presentar cuando se están cumpliendo con los objetivos y explicar los desvíos que se produzcan en la ejecución de los objetivos. Los comportamientos permiten saber si el individuo puede o no realizar el trabajo.
- Los indicadores de gestión: su finalidad es guiar y también controlar el desempeño para llegar a cumplir las estrategias organizacionales, la evaluación del desempeño a través de los elementos permite conocer como ha sido el desempeño del empleado en un año laboral.

III. HIPÓTESIS

Según **Fernández Sampieri (2012)**, las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática de la investigación.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

4.1.1 Tipo

Peñuelos (2010) considera que el tipo de investigación descriptiva enumera, clasifica, señala las propiedades, por lo tanto, la presente investigación al reunir dichas características se clasificara como descriptiva porque buscara encontrar las propiedades de la capacitación de las MYPES rubro restaurantes de Chulucanas, año 2018.

El autor antes mencionado, también les denomina investigaciones diagnósticas porque caracteriza un fenómeno concreto indicado sus rasgos más peculiares. Estas investigaciones son conocidas también como diagnóstica.

4.1.2 Nivel

El presente estudio es una investigación de nivel cuantitativo, porque examinó los datos de manera científica, en forma numérica, generalmente con ayuda de la estadística simple, puesto que se van a utilizar técnicas de conteo y de medición **(Hernández, 2014)**

4.1.3 Diseño

El tipo de diseño que se aplicó en la investigación fue no experimental, ya que se observaron los fenómenos tal y como se dan el contexto natural. Son investigaciones, también conocida como post facto por cuanto su estudio se basa en la observación de los hechos en pleno acontecimiento sin alterar en lo más mínimo ni el entorno ni el fenómeno estudiado.

Según su prolongación en el tiempo será de corte transversal porque el estudio se circunscribió a un momento puntual, un segmento de tiempo durante el año a fin de medir o caracterizar la situación en ese tiempo específico, se medirá a la vez la prevalencia de la exposición y el efecto de una muestra poblacional en un solo momento temporal; es decir, permite estimar la magnitud y características **(Hernández y Velasco-Mondragón, 2000)**

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

Las unidades económicas están constituidas por las MYPES rubro restaurantes de comida criolla, ubicadas en el distrito de Chulucanas que constituye un total de 05 MYPES. La población respecto a las variables:

1.- Variable 1 Capacitación estuvo conformada por todos los veinte (20) trabajadores de las MYPES constituyendo una población finita.

2.- Variable 2 Desempeño Laboral estuvo conformada por todo los veinte (20) trabajadores de las MYPES quienes constituyen una población finita.

Cuadro 1. Población de la Unidades Económicas – Trabajadores

ÍTEM	Nombre o Razón Social	Nombre / Propietario	Dirección	Ruc	N° Trabajadores
1	Chepenano	Santa cruz Monzon,Luz Isabel	Jr. Libertad N°632	10192063928	2
2	Don Ernesto	Espinoza carrasco Vda de Trelles Orieta	Jr. Huancavelica N° 523	10033525449	5
3	El Riojano	Lopez Castilo,Yersson Eric	Jr Apurimac N°130	10724618672	3
4	El Rancho	Chávez Maza Bertha	Cl. Cuzco N°669	10167946521	5
5	El Pihuicho	Vasquez Yamunaque Francisco Javier	Cl. Lima	10432157925	5
TOTAL					20

Fuente: Municipalidad Distrital de Chulucanas. (2015)

Elaboración: Propia

4.2.2 Muestra

Bolaños (2012) sostiene que cuando una población es menor de 50 no se emplea fórmula. Por ello se ha determinado trabajar con toda la población disponible a brindar información por tanto es una población finita. Para la variable capacitación y desempeño laboral se acudirá a los trabajadores de las 5 MYPE conformadas por un total de 20 trabajadores.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Tabla 4.1

Tabla 1 Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	FUENTE	ESCALA	METODOLOGÍA
Capacitación	Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito es preparar, desarrollar e integrar el proceso productivo; mediante conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes para mejorar el desempeño. (Valera , 2016)	Importancia	Mejora la productividad. Aumenta el rendimiento. Nuevos conocimientos en el área. Permanencia en la empresa. Resolución de problemas	La dimensión “Importancia” se medirá con sus indicadores. “Mejora la productividad, Aumenta el rendimiento, Nuevos conocimientos en el área, permanencia en la empresa y resolución de problemas” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Trabajadores	Nominal Ordinal Ordinal Ordinal Nominal	Tipo: Descriptivo Nivel: Cuantitativo Diseño: no experimental transversal Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
		Ciclo	Detección de las necesidades Programas de capacitación Evaluación de los resultados de capacitación.	La dimensión “ciclo” se medirá con sus indicadores. “detección de las necesidades, programas de capacitación y evaluación de los resultados de capacitación” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Trabajadores	Nominal Ordinal Ordinal	

Desempeño Laboral	Es una herramienta que mide y brinda información sobre su desempeño y competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementan su colaboración al logro de los objetivos de la empresa. (Chiavenato,2009)	Factores Internos	Liderazgo de la dirección Estructura Organizativa Cultura de la Empresa Motivacionales	La dimensión “factores Internos” se medirá con sus indicadores. “Liderazgo de la dirección, estructura organizativa, cultura de la empresa y motivacionales” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Trabajadores	Ordinal	
		Factores Externos	Ambientales o higiénicos	La dimensión “Factores Externos” se medirá con su indicador “Ambientales o higiénicos”		Ordinal	
		Elementos	Objetivos Competencias Indicadores de gestión	La dimensión “Elementos” se me medirá con sus indicadores. “objetivos, competencias e indicadores de gestión” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Trabajadores	Ordinal Ordinal Ordinal	

Fuente: elaboración propia

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicará la técnica de la encuesta, que busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modificará el entorno ni controlará el proceso que está en observación. Los datos se obtendrán a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

El cuestionario se obtendrá a partir de la operacionalización de las variables, utilizara un listado de preguntas escritas que se entregaran a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito.

4.5 Plan de análisis

Una vez recopilados los datos, se tabulan y grafican ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleará estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se empleará el programa Excel y el SPSS version21. Luego se realiza el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario) que será validado con el método juicio del experto.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2 Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Técnica	Instrumento
Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPES de servicio rubro restaurant, Distrito Chulucanas, año 2018.	¿Cuáles son las características de la capacitación y desempeño laboral de las MYPES de servicio rubro restaurant, Distrito Chulucanas, año 2018?	General Determinar las características de la capacitación y desempeño laboral de las MYPES de servicio rubro restaurant, Distrito Chulucanas, año 2018.	Según Hernández Samperi (2012), la investigación por ser descriptiva no registra hipótesis.	Capacitación	Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito es preparar, desarrollar e integrar el proceso productivo; mediante conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes para mejorar el desempeño. (Valera, 2016)				Encuesta	Cuestionario
		a) Reconocer la importancia de capacitación en la MYPES de servicio rubro restaurant, Distrito Chulucanas, Año 2018.				Importancia	La dimensión “Importancia” se medirá con sus indicadores. “Mejora la productividad, Aumenta el rendimiento, Nuevos conocimientos en el área, permanencia en la empresa y	Mejora la productividad. Aumenta el rendimiento. Nuevos conocimientos en el área. Permanencia en la empresa.		

		b) Identificar el ciclo de capacitación en las MYPES de servicio rubro restaurant, Distrito Chulucanas, Año 2018.					<p>resolución de problemas” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.</p> <p>La dimensión “ciclo” se medirá con sus indicadores. “Detección de las necesidades, programas de capacitación y evaluación de los resultados de capacitación” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.</p>	<p>Resolución de problemas.</p> <p>Detección de las necesidades</p> <p>Programas de capacitación</p> <p>Evaluación de los resultados de capacitación.</p>		
		c) Conocer los Factores de Desempeño Laboral en las MYPES de servicio rubro restaurant, Distrito Chulucanas, Año 2018.		Desempeño Laboral	Es una herramienta que mide y brinda información sobre su desempeño y competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementan su	Factores Internos	La dimensión “factores Internos” se medirá con sus indicadores. “Liderazgo de la dirección, estructura organizativa, cultura de la	<p>Liderazgo de la dirección.</p> <p>Estructura organizativa.</p> <p>Cultura de la Empresa.</p> <p>Motivacionales.</p>	Encuesta	Cuestionario

				colaboración al logro de los objetivos de la empresa. (Chiavenato,2009)	Factores Externos	empresa y motivacionales ” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario La dimensión “factores Externos” se medirá con sus indicadores. “ Ambientales o Higiénicos” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario	Ambientales o Higiénicos		
		d) Identificar los elementos de Desempeño Laboral en las MYPES de servicio rubro restaurant, Distrito Chulucanas, Año 2018.			Elementos	La dimensión “Elementos” se medirá con sus indicadores. “objetivos, competencias e indicadores de gestión” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Objetivos Competencias Indicadores de gestión		

Fuente: elaboración propia

4.7 Principios éticos

En la investigación se considera la veracidad de resultados por sobre todas las cosas, en cualquier espacio, circunstancia, así se acudió y acudirá al mayor número posible de fuentes, para un mejor conocimiento de los hechos. Se respeta la propiedad intelectual, la privacidad, protegiéndose la identidad de los individuos que participan en el estudio. Además, se rechazarán las conclusiones prejuiciosas, manipuladas y alienantes. Por otro lado, la investigación realiza con independencia de criterio, honestidad intelectual, imparcialidad, pluralismo y responsabilidad social.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Variable 1 Capacitación

Objetivo específico 01: Reconocer la importancia de capacitación en las MYPES de servicio rubro restaurant, Distrito Chulucanas, Año 2018.

TABLA 3
Productividad de la Capacitación

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración Propia

Se observar que el 100% de los trabajadores de las MYPE consideran que la capacitación si aumenta la productividad de sus labores.

TABLA 4
Grado de apreciación del rendimiento laboral

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
Alto	13	65
Medio	5	25
Bajo	2	10
TOTAL	20	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración Propia

El 65% de los trabajadores encuestados califican su rendimiento laboral alto después de haber recibido una capacitación, el 25% califica medio su rendimiento laboral y el otro 10% califica bajo su rendimiento laboral.

TABLA 5
Grado de apreciación de conocimientos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
Excelente	6	30
Bueno	8	40
Regular	3	15
Deficiente	3	15
TOTAL	20	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración Propia

En un 40% de los trabajadores encuestados califica bueno sus conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo, el 30% califica excelente sus conocimientos, el 15% califica regular sus conocimientos y el otro 15% califica deficiente.

TABLA 6
Importancia de programas de capacitación

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
Mejora el puesto de trabajo	11	55
Aumenta la eficiencia	6	30
Aumenta la eficacia	3	15
TOTAL	20	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración Propia

El 55% de los trabajadores califican importante los programas de capacitación porque mejora el puesto de trabajo, 30% porque aumenta la eficiencia y el otro 15% porque aumenta la eficacia.

TABLA 7
Motivo de permanencia en la empresa

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
Capacitaciones	1	5
Buena Remuneración	6	30
Buen trato	10	50
Ascensos	3	15
TOTAL	20	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración Propia

El 50% de los trabajadores de las MYPE manifiestan que permanecen en la empresa por el buen trato, el 30% por la buena remuneración, el 15% por los ascensos y el otro 5% por las capacitaciones.

TABLA 8
Identificación del área de trabajo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
Si	18	90
No	2	10
TOTAL	20	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración Propia

El 90% de los trabajadores, si se identifica con su área de trabajo y el 10% no se identifica con su área de trabajo.

TABLA 9
Solución de problemas

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración Propia

El 100% de los trabajadores encuestados si resuelven problemas con facilidad.

Objetivo específico 02: Identificar el ciclo de capacitación en la MYPES
de servicio rubro restaurant, Distrito Chulucanas, Año 2018.

TABLA 10
Necesidad de capacitarse

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
Si	13	65
No	7	35
TOTAL	20	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración Propia

El 65% de los trabajadores si necesitan capacitarse y el otro 35% no necesitan capacitarse.

TABLA 11
Tiempo de programas de capacitación

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
1 a 2 veces	9	45
3 a 6 veces	3	15
Nunca	8	40
TOTAL	20	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración Propia

El 45% de los trabajadores ha recibido programas de capacitación de 1 a 2 veces durante el último año, el 40% nunca ha recibido capacitación y el otro 15% ha recibido programas de capacitación de 3 a 6 veces.

TABLA 12
Tipos de programas de capacitación

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
Conferencias	6	30
Talleres	11	55
Seminarios	3	15
TOTAL	20	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración Propia

El 55% del personal que labora en las MYPE le gustaría que brindaran talleres, el 30% le gustaría que se le brindara conferencias y el otro 15% seminarios.

TABLA 13
La empresa evalúa su desempeño

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
Siempre	0	0
A veces	10	50
Nunca	10	50
TOTAL	20	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración Propia

El 50% de los trabajadores de las MYPE considera que a veces evalúan su desempeño laboral y el otro 50% nunca evalúan su desempeño

5.1.2 Variable Desempeño Laboral

Objetivo específico 03: Conocer los Factores de Desempeño Laboral en las MYPES de servicio rubro restaurant, Distrito Chulucanas, Año 2018.

TABLA 14
Características de un Líder

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
Comunicación	9	45
Motivación	9	45
Autenticidad	2	10
TOTAL	20	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración Propia

El 45% de los trabajadores considera que la comunicación es una característica que debe reunir un líder, el 45% considera la motivación es una característica que debe reunir un líder y el otro 10% consideran que la autenticidad.

TABLA 15
Asignación de funciones

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
Si	7	35
No	13	65
TOTAL	20	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración Propia

El 65% de los encuestados no se le asignan funciones distintas en el que cargo que desempeña y el otro 35% si asignan funciones distintas en el cargo que desempeña.

TABLA 16
Misión y Visión de la Empresa

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
Si	15	75
No	5	25
TOTAL	20	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración Propia

En un 75% de los trabajadores si comparte la visión y misión de la empresa y el otro 25% no comparte la visión y misión de la empresa.

TABLA 17
Incentivos de Desempeño Laboral

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
Bonos económicos	16	80
Capacitaciones	1	5
Ascensos	3	15
TOTAL	20	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración Propia

El 80% de los trabajadores de las MYPE reciben bonos económicos, el 15% recibe ascensos y el otro 5% recibe capacitaciones.

TABLA 18
Condiciones de trabajo, equipos y materiales

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
Bueno	12	60
Regular	4	20
Malo	4	20
TOTAL	20	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración Propia

El 60% del personal de las MYPE considera bueno las condiciones de trabajo, equipos y materiales, el 20% considera regular y el otro 20% considera malo.

TABLA 19
Tipos de iluminación en el área de trabajo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
Natural	12	60
Fluorescente	8	40
Iluminación LED	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración Propia

El 60% de trabajadores manifiesta que la iluminación que existe en su área de trabajo es natural y el otro 40% manifiesta que es fluorescente.

TABLA 20
Almacenamiento y Manipulación de Alimentos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
Clasificación	1	5
Organización	4	20
Limpieza	10	50
Higiene	2	10
Disciplina	3	15
TOTAL	20	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración Propia

El 50% del personal encuestado considera que la limpieza ayuda el buen almacenamiento y manipulación de alimentos en su área de trabajo, el 20% considera la organización, el 15% la disciplina, el 10% la higiene y el otro 5% la clasificación.

**Objetivo específico 04: Identificar los elementos de Desempeño Laboral
en las MYPES de servicio rubro restaurant, Distrito Chulucanas, Año 2018.**

TABLA 21
Conocimiento de los objetivos empresariales

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
Si	16	80
No	4	20
TOTAL	20	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador
Elaboración Propia

Un 80% de los trabajadores de las MYPE si conocen los objetivos de la empresa y el otro 20% no conoce los objetivos de la empresa.

TABLA 22
Identificación de los objetivos de la empresa

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
Para un buen desempeño en mis labores	6	30
Para la competencia	3	15
Un buen ambiente de trabajo	11	55
TOTAL	20	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador
Elaboración Propia

En un 55% de los trabajadores manifiesta que los objetivos de la empresa son fundamentales para un buen ambiente de trabajo, el 30% para un buen desempeño en sus labores y un 15% para la competencia.

TABLA 23
Causas de competencias

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
Conocimientos	8	40
Creatividad	6	30
Habilidades	6	30
TOTAL	20	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador
Elaboración Propia

El 40% de los trabajadores encuestados manifiestan que los conocimientos adquiridos le hacen ser más competente, el 30% la creatividad y el otro 30% las habilidades.

TABLA 24
Tiempo de Evaluación de Desempeño

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
Quincenal	0	0
Mensual	2	10
Anual	18	90
TOTAL	20	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración Propia

En un 90% del personal encuestado evalúan su desempeño de manera anual y el otro 10% evalúan su desempeño de manera mensual.

TABLA 25
Evaluación del desempeño laboral

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
Propietario	13	65
Encargado	7	35
Clientes	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración Propia

El 65% de los trabajadores encuestados manifiestan que los propietarios evalúan su desempeño laboral mientras el 35% evalúan su desempeño laboral los encargados.

5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

En la tabla 3 denominada “Productividad de la capacitación”, se analiza el resultado obtenido en donde el 100% de los trabajadores encuestados de las MYPES consideran que la capacitación si aumenta la productividad de sus labores.

Como manifiesta Garza (2009) en su investigación que la capacitación si está relacionado con la productividad es una combinación de ambas, ya que la efectividad está relacionado con el desempeño y la eficiencia con la que utiliza los recursos. Para que una organización transite hacia una mayor productividad, necesita integrar a todos los elementos que, en su quehacer cotidiano, hacen posible la premisa del “ser mejor” y como consecuencia el “hacer mejor” con lleva a un futuro digno en una posición competitiva.

El Autor Valera (2011) señala que la capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito es preparar, desarrollar e integrar al proceso productivo, mediante conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para mejorar el desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros puestos adaptados a las exigencias del entorno.

La finalidad de la investigación es señalar que las MYPE deben capacitar de manera constante a su personal para poder competir con posibilidades de éxito en un mercado laboral, se considera que la productividad es la única llave que puede abrir al progreso sostenible, siendo lo único que puede dotar el ser humano de un multiplicador de los resultados a sus esfuerzos.

En la tabla 4 denominada “Grado de apreciación del rendimiento laboral” se analiza el resultado obtenido en donde el 65% de los trabajadores encuestados califican su rendimiento laboral alto después de haber recibido una capacitación, el 25% califica medio su rendimiento laboral y el otro 10% califica bajo su rendimiento laboral.

Como indica Medina, Saravia, Torres (2015) en su investigación se debe crear un plan de capacitación a sus colaboradores , implementado estrategias de mejora que con lleve a un buen rendimiento laboral utilizando pautas y técnicas que se obtengan de manera óptica buenos resultados al momento de capacitar al personal.

El autor Guerrero (2015) concuerda que los trabajadores después de recibir una capacitación aumenta su rendimiento laboral , ya que las empresas diseñan programas de capacitación para transmitir información relacionadas a las actividades de la empresa , mediante ello los colaboradores tienen la oportunidad de aprender cosas nuevas, actualizar sus conocimientos, relacionarse con otras personas, por medio de técnicas y nuevos métodos que ayuda aumentar sus competencias para desempeñarse con éxito su puesto y a su vez alcanzar sus metas.

La finalidad de la investigación indica que los trabajadores reconocen que al reciben una capacitación su rendimiento laboral mejora calificado como alto en desempeñar las actividades en un crecimiento profesional. La verdadera capacitación de hoy va más allá de las necesidades de estar actualizado, es una forma de enseñar a las personas a trabajar en equipo, a poner en conocimiento al servicio de la misión y poder comunicarse e interactuar por encima de las diferentes funciones y especialidades.

En la tabla N° 5 denominada “Grado de apreciación de conocimientos” se analiza el resultado obtenido en donde el 40% de los trabajadores encuestados califican bueno sus conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo, el 30% califica excelente sus conocimientos, el 15% califica regular sus conocimientos y el otro 15% califica deficiente.

Como dice Medina, Saravia, Torres (2015) en su investigación sostiene que los trabajadores deben desarrollar sus habilidades, conocimientos y destrezas como resultados obtienen un buen desempeño en su área de trabajo que le permite ser más competitivo en sus labores a realizar.

El autor Guerrero (2015) indica que las capacitaciones en las organizaciones son de vital importancia porque contribuye al desarrollo de los colaboradores tanto personal como profesional. Por ello las empresas deben encontrar mecanismos que den al personal los conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo para lograr un desempeño óptimo.

La finalidad de la investigación es señalar que los trabajadores generalmente necesitan nuevos desafíos que los estimulen y mantengan satisfecho con su trabajo siendo responsabilidad de las empresas que reconozcan el potencial de los trabajadores por sus buenos conocimientos ofreciendo mejores oportunidades en sus puestos laborales.

En la tabla N° 6 denominada “Importancia de programas de capacitación” se realiza el resultado obtenido en donde el 55% de los encuestados consideran que son importante los programas de capacitación porque mejora el puesto de trabajo, el 30% considera que es importante porque aumenta la eficiencia y mientras un 15% considera que es importante porque aumenta la eficacia.

Como dice Uría (2013) en su investigación, es importante diseñar programas de capacitación desarrollados de manera eficiente en las diferentes actividades laborales. Contar con personal capacitado en los diferentes escenarios es fundamental siendo capaz de afrontar los retos en la vida laboral y su entorno social teniendo como objetivo poder elevar la productividad de los procesos de negocios.

El autor Chiavenato (2016) sostienen que los programas de capacitación, es un factor primordial, identificando las principales necesidades de capacitación de los trabajadores de las MYPE. Permitirá que los trabajadores ofrezcan sus mejores aportes y conocimientos en su puesto de trabajo siendo un proceso continuo, que determina lograr la eficiencia y rentabilidad encaminado a los objetivos empresariales.

La finalidad de la investigación es determinar la gran importancia que tiene los programas de capacitación, lo cual no son ejecutados por las MYPES sin tener en cuenta que ayudan a mejora de una manera continua las labores del trabajador siendo más eficiente en sus labores asignadas.

En la tabla N°7 denominada “Motivo de permanencia en la empresa” se realiza el resultado obtenido en donde el 50% de los trabajadores de las MYPE manifiestan que permanecen en la empresa por el buen trato, el 30% por la buena remuneración, el 15% por los ascensos y el otro 5% por las capacitaciones.

Como manifiesta López (2009) en su investigación en el rubro pollería los trabajadores no tienen un motivo de permanencia en la empresa como consecuencia a ello no reciben incentivos y no existe una buena relación entre superiores y subordinados por lo tanto la motivación influye de manera negativa.

El autor Tschohl (2008) manifiesta la gran importancia de la capacitación que radica en el hecho que los trabajadores se benefician obteniendo como resultado una larga o mediana permanencia en la empresa, permitiendo que la organización cuente con personas altamente calificadas y comprometidas en sus labores.

La finalidad de la investigación es señalar que los trabajadores si permanecen en la empresa por el buen trato que existe entre el propietario y trabajador, la comunicación es buena enfocada a un buen trabajo de equipo apuntando a los objetivos y metas de la organización.

En la tabla N°8 denominada “Identificación en el área de trabajo” se analiza el resultado obtenido en donde el 90% de los trabajadores de la MYPE si se identifica con su área de trabajo y un 10% no se identifica con su área de trabajo

Como dice Sánchez (2014) en su investigación, los trabajadores del restaurante “Mar picante” no se encuentran identificados con su área de trabajo en este caso el área de atención al cliente, lo mismo que eran calificados por un servicio deficiente ya que la calidad de servicio no estaba bien visto por los clientes y tuvo que plantearse una medida para revertir la situación implementando un plan de capacitación.

El autor Chiavenato (2016) considera que la capacitación además de ser importante ayuda en la mejora de la productividad y aumenta la rentabilidad de la organización, brindando soluciones a la empresa y facilita que los trabajadores se identifiquen con su área de trabajo para poder tener una mejor estabilidad laboral.

La finalidad de la investigación es señalar que la mayoría de los trabajadores de las MYPE de servicio restaurante se identifican con su área de trabajo, es importante porque existe una permanencia en la empresa, son personas comprometidas y enfocadas a alcanzar sus objetivos tanto personales como laborales.

En la tabla N° 9 denominada “Solución de problemas” se realiza el resultado obtenido en donde el 100% de los trabajadores que laboran en la MYPE si resuelven problemas con facilidad.

Como dice Medina, Saravia , Torres (2015) en su investigación para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el sector restaurantes de primera categoría, se recomienda realizar procesos de capacitación de una manera planificada que permite resolver conflictos brindando un servicio de mejor calidad.

El autor Guerrero (2015) considera que la capacitación es importante porque resuelve problemas con facilidad, para poder ejecutar con éxitos este de tipo de actividades los trabajadores deben estar altamente capacitados y preparados contando con las herramientas que facilitan los procedimientos de la solución de problemas, lo primero que se realiza es identificar qué tipo de problema es, ya se ha de dificultades o conflictos.

Las MYPES de servicio rubro restaurantes deben de implementar procesos de capacitación de una manera planificada enfocadas a la solución de conflictos o problemas dentro de la organización brindando un buen servicio de calidad.

En la tabla N° 10 denominada “Necesidad de capacitarse” se analiza el resultado obtenido en donde el 65% de los trabajadores si necesita capacitarse y el otro 35% no necesitan capacitarse.

Como dice García (2009) en su investigación, la mayor parte de los encuestados están completamente en desacuerdo que las empresas poseen programas de detección de necesidades de capacitación, por lo tanto, estos resultados conducen al rechazo de la hipótesis de la investigación debido a que no existe un programa estructurado de detección de necesidades dentro de la empresa.

El autor Chiavenato (2009) sostiene que la necesidad de capacitarse es un excelente apoyo para estructurar planes de trabajo fortalecidos en los conocimientos, actitudes y habilidades de los participantes que laboran en dicha organización con el fin de lograr los objetivos.

La Detección de Necesidades tiene como objetivo primordial estructurar y planificar los procesos de formación del personal basados en información objetiva, confiables y oportuna que permita obtener resultados de manera eficaz, a través de procesos sistematizados del aprendizaje, a las necesidades reales enfocados a la capacitación de los trabajadores para cumplir la misión de la organización y lograr las metas trazadas. Por ello es importante que se desarrolle una detección de necesidades en las MYPES siendo parte del ciclo de la capacitación.

En la tabla N°11 denominada “Tiempo de programas de capacitación” se analiza el resultado obtenido en donde el 45% ha recibido programas de capacitación de 1 a 2 veces durante el último año, el 40% nunca ha recibido capacitación y el otro 15% ha recibido programas de capacitación de 3 a 6 veces.

Como dice Domínguez (2014) en su investigación que el 60% de los trabajadores no se capacitan antes de iniciar sus actividades, del 40% lo hace con una frecuencia de mayor a tres meses al año, la capacitación en estas MYPE se realiza de manera escasa y no es continua.

El autor Chiavenato (2009) sostiene que para programar una capacitación se realiza un cronograma de actividades a desarrollar de manera conjunta con los plazos a realizar en las diferentes actividades y modalidades acompañado de un instructor que son las personas situadas en el nivel jerárquico de una empresa que poseen experiencia en determinar estas actividades transmitiendo sus conocimientos a los aprendices en este caso los trabajadores que son quienes reciben es tipo de capacitaciones.

La finalidad de la investigación señala que toda organización, el recurso humano es un elemento esencial para llevar a cabo sus objetivos y metas que les permite alcanzar la misión propuesta, para ello es necesario que este recurso esté capacitado desde el primer día que ingresa a laborar y de manera continua desde un punto profesional, técnico y cultural. Así mismo surge la necesidad en toda empresa de implementar programas de capacitación en todo momento que le permita desarrollar y actualizarse para desempeñar eficazmente las funciones relacionadas al cargo.

En la tabla N°12 denominada “Tipos de programas de capacitación” se analiza el resultado obtenido en donde el 55% del personal que labora en las MYPE le gustaría que se les brinden talleres, el 30% le gustaría que se le brindara conferencias y el otro 15% seminarios.

Como dice Urías (2013) en su investigación que los programas de capacitación no representan un gasto sino una inversión a recuperar por medio del beneficio que obtendrá al contar con su personal capacitado y motivado en las actividades de los negocios.

El autor Chiavenato (2009) los programas de capacitación es la descripción detallada de un conjunto de actividades de instrucción y aprendizaje continuo estructurado de tal forma que con lleve a alcanzar una serie de objetivos previamente determinados y estos son aplicados durante el proceso de capacitación, en este caso tenemos las conferencias lo cual es recomendado realizarlo en auditorios de espacios brindando información de temas importantes y novedosos.

La finalidad de la investigación es señalar que las MYPE no cuentan con programas de capacitación ya que carecen de dinero para poder ejecutarlos, evadiendo que es un esfuerzo que deben realizar y que no se puede suspender puesto que es una inversión y no un gasto permitiendo estar mejor preparados para competir con su medio.

En la tabla N°13 denominada “La empresa evalúa su desempeño” se analiza el resultado obtenido en donde el 50% de los trabajadores de las MYPE considera que nunca evalúan su desempeño después de una capacitación y el otro 50% a veces evalúan su desempeño.

Como dice Sánchez (2014) en su investigación del restaurante evalúan el desempeño de sus trabajadores después de haber recibido un programa de capacitación enfocado en la atención del cliente ya que la calidad de servicio no está bien visto por los clientes y tubo que plantarse una medida de solución a la deficiencia al servicio.

El autor Chiavenato (2009) indica que la evaluación del desempeño es la etapa final del ciclo de capacitación determinando hasta qué punto la capacitación ha modificado el comportamiento de los trabajadores y muestra si los resultados de la evaluación de la capacitación muestran la relación con las metas de la empresa.

La finalidad de la investigación señala que las MYPE no desempeñan de manera continua el proceso de capacitación finalizando con la evaluación que se realiza a los trabajadores para determinar qué tan eficiente ha sido este programa si tiene mejorar a la problemática que afronta las MYPE.

En la tabla N° 14 denominada “Características de un líder” se analiza el resultado obtenido en donde el 45% de los trabajadores consideran que la comunicación es una característica que debe reunir un líder, el 45% considera que la motivación es una característica que debe reunir un líder y el otro 10% considera que es la autenticidad.

Como dice Uría (2011) en su investigación “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores”, se llegó a la conclusión que los colaboradores se ven afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático impidiendo la aportación de nuevas ideas siendo las mismas en dar valor agregado.

El autor Méndez (2013) indica que el liderazgo influye en el comportamiento de los individuos, los líderes son hombres perseguidos por sus sueños, innovadores y disciplinarios.

La finalidad de la investigación señala que las MYPES poseen personas líderes impartiendo conocimientos, disciplina e innovación en su área de trabajo. La comunicación es un factor primordial que posee el líder en su equipo de trabajo que ayuda a tener resultados positivos en el desempeño laboral.

En la tabla N°15 denominada “Asignación de funciones” se analiza el resultado obtenido en donde el 65% de los encuestados no se le asignan funciones distintas en el cargo que desempeñan y el otro 35% si se le asignan funciones distintas en el cargo que desempeñan.

El autor Zelada (2015) en su investigación llego a la conclusión que los colaboradores si cumplen las tareas y trabajos asignados en la cual fueron contratados como resultado poseen una calificación alta en su desempeño administrativo.

Como dice Méndez (2013) en los factores del desempeño laboral la estructura organizativa se identifica por un organigrama que poseen las empresas, muestra las unidades organizativas con su dependencia jerárquica acompañado de diferentes niveles organizativos empezando por el nivel jerárquico y termina con el nivel operativo.

En esta investigación las MYPES de servicios rubro restaurantes, los colaboradores conocen los niveles jerárquicos que establece la empresa respetando las funciones de cada uno de los colaboradores. La mayor parte de los encuestados desempeñan sus funciones en el cargo que fueron contratados sin tener problemas.

En la tabla N°16 denominada “Misión y Visión de la empresa” se analiza el resultado obtenido en un 75% de los trabajadores si comparten la visión y misión de la empresa y el otro 25% no comparten la visión y misión de la empresa.

El autor Mino (2014) en su investigación concluyo que los trabajadores que laboran en el restaurante no están comprometidos con la empresa, falta trabajo en equipo y coordinación siendo un factor desfavorable en la productividad y servicio al cliente.

Como dice Méndez (2013) cultura de la empresa es el conjunto de formas de sentir, pensar y actuar relacionadas a todos los miembros de la organización compartiendo normas, valores, misión y visión institucional.

La finalidad de la investigación obtuvo como resultado que existen personas comprometidas e identificadas con la cultura de la empresa compartiendo la misión y visión de la empresa siendo importante desde el primer día que ingresan a laborar apuntando a los objetivos estratégicos.

Actualmente la cultura de la empresa ha pasado de ser un tema secundario y poco importante a ser catalogado un elemento importante a nivel estratégico, por ello las MYPES no solo se deben preocupar por crearla sino de valorarla siendo esencial.

En la tabla N°17 denominada “Incentivos de Desempeño Laboral” se analiza el resultado obtenido el 80% de los trabajadores de las MYPE reciben bonos económicos, el 15% reciben ascensos y el otro 5% reciben capacitaciones.

Quintero, Afriano, Faria (2008) en su investigación de acuerdo a los resultados obtenidos se pueden destacar que el personal está parcialmente motivado a pesar de obtener beneficios como reconocimientos en sus labores, el pago otorgado por la empresa no es muy buena no cumpliendo con las expectativas del trabajador, considerando que el pago económico es importante para incrementar e impulsar la motivación.

Como dice Jiménez (2012) la Motivación es uno de los factores más importantes, las capacitaciones e inducciones, incentivos, bonos, ascensos llevan a un buen desempeño laboral.

Por otro lado, Méndez (2013) Muchas veces se cree que el reconocimiento monetario es lo más importante en la motivación y se equivocan., existen otros aspectos que motivan a los trabajadores como los ascensos y capacitaciones llevando a un buen desempeño laboral.

La finalidad de la investigación señala que la manera de incentivar al personal es recibiendo bonos económicos, considerando que los más importante de la motivación es ofrecer capacitaciones y ascensos enfocados al desarrollo personal y profesional de todos los colaboradores.

En la tabla N°18 denominada “Condiciones de trabajo, equipos y materiales” se analiza el resultado obtenido el 60% del personal de las MYPE consideran bueno las condiciones de trabajo, equipos y materiales, el 20% considera regular y el otro 20% considera malo.

El autor Moore (2015) en su investigación del restaurante “Dos Tenedores” indica que los espacios de trabajos con ópticos para un buen funcionamiento en las labores de servicios.

Como dice Jiménez (2012) uno de los factores internos del desempeño laboral son los factores ambientales que se encuentran en las condiciones de trabajo, equipos, materiales y tecnología.

La finalidad de la investigación en los resultados indica que las condiciones de trabajo, equipo y materiales de los restaurantes se encuentran en buenas condiciones transmitiendo un ambiente de trabajo más competitivo en el mercado laboral.

En la tabla N°19 denominada “Tipos de iluminación en el área de trabajo” se analiza el resultado obtenido el 60% de trabajadores manifiestan que la iluminación que existe en su área de trabajo es natural y el otro 40% manifiesta que es fluorescente.

El autor Moore (2015) en su investigación manifiesta que el local del restaurante se encuentra iluminado y en buenas condiciones de sanidad en la elaboración de los diferentes platos a ofrecer.

Como dice Méndez (2013) la iluminación del área de trabajo es un factor ambiental que las empresas deben tener para el buen funcionamiento de las labores a realizar.

La finalidad de la investigación señala que los diferentes restaurantes tienen una buena iluminación, mayormente en las mañanas se utiliza a menudo la luz natural en los espacios. Existen locales iluminados a otros más oscuros, al equilibrar esta intensidad de luces se obtienen una transición más suave y resulta más fácil para los ojos adaptarse a la nueva luz.

Por ello es importante utilizar una buena iluminación que no afecte la salud y el bienestar del trabajador.

En la tabla N°20 denominada “Almacenamiento y Manipulación de Alimentos” se analiza el resultado obtenido el 50% del personal encuestado considera que la limpieza ayuda el buen almacenamiento y manipulación de alimentos en su área de trabajo, el 20% considera la organización, el 15% la disciplina, el 10% la higiene y el otro 5% la clasificación.

El autor Moore (2015) en su investigación señala que los estándares de calidad son importantes en el sector enfocado a la limpieza, organización, disciplina, higiene y clasificación en el ámbito laboral.

Como dice Jiménez (2012) existen consideraciones para mejorar los factores ambientales, uno de ellos es el almacenamiento y manipulación de materiales para un uso más eficiente en el espacio de trabajo.

La finalidad de la investigación señala que las empresas deben informarse sobre la situación que afrontan sus trabajadores eliminando los riesgos que puedan ser causa de accidentes o enfermedades. Hay que tener en cuenta que la salud y seguridad en el trabajo debe ser parte del trabajo diario abarcando todas las relaciones laborales tanto físicas, psicológicas y sociales.

En la tabla N°21 denominada “Conocimientos de los objetivos empresariales” se analiza el resultado obtenido un 80% de los trabajadores de las MYPES si conocen los objetivos de la empresa y el otro 20% no conocen los objetivos de la empresa.

El autor Uría (2011) en su investigación llego a la conclusión que el desempeño laboral de los trabajadores se ven afectados en gran parte, impide el desarrollo y conocimientos de los objetivos empresariales obteniendo como resultados trabajadores no comprometidos.

Como dice Werther (2008) los elementos del desempeño laboral ayudan en el potencial de los empleados en tomar decisiones sobre sus conocimientos, planes de carrera y competencias mejorando los resultados de la empresa. Así mismo los objetivos empresariales sirven para guiar al empleado en su desempeño laboral utilizando estrategias establecidas en la organización siendo objetivos estratégicos y de capacitación.

La finalidad de la investigación señala que los trabajadores de las MYPES si conocen los objetivos empresariales para poder alcanzarlos y llegar a ellos. Establecer objetivos es esencial para el éxito empresarial siendo fuente de motivación para todos los miembros de la empresa.

En la tabla N°22 denominada “Identificación de los objetivos de la empresa” se analiza el resultado obtenido un 55% de los trabajadores manifiestan que los objetivos de la empresa son fundamentales para un buen ambiente de trabajo, el 30% para un buen desempeño en sus labores y el otro 15% para la competencia.

El autor Uría (2011) en su investigación se detecta que los trabajadores no identifican los objetivos de la empresa llegando a la conclusión de no ser fundamental en las labores asignadas.

Como dice Werther (2008) es importante identificar los objetivos porque permite enfocar esfuerzos hacia una misma dirección sirviendo de guía para la formulación de estrategias y permite evaluar resultados obtenidos con los objetivos propuestos.

Así mismo los objetivos deben ser conocidos por los miembros del equipo de trabajo de una manera permanente. La finalidad de la investigación es saber identificar los objetivos siendo fundamentales en el ambiente de trabajo compartidos por los miembros de la organización llegar a alcanzarlos de una manera productiva.

En la tabla N°23 denominada “Causas de la Competencia” se analiza el resultado obtenido el 40% de los trabajadores encuestados manifiestan que los conocimientos adquiridos le hacen ser más competente, el 30% la creatividad y el otro 30% las habilidades.

El autor Mino (2014) en su investigación detecto que existe menos productividad para la empresa enfocados al servicio del cliente contando por personas poco competitivas en sus labores.

Como dice Werther (2008) las competencias son aquellas capacidades que posee en responder de manera exitosa una demanda compleja para llevar a cabo las actividades. Las competencias se desarrollan en los conocimientos (saber), actitudes (Saber Ser) y habilidades (Saber Hacer) de las personas.

La finalidad de la investigación señala que a mayores conocimientos poseen los trabajadores mayor es la competencia que desarrollan en las empresas acompañados de la creatividad y habilidades que desarrollan en sus actividades diarias.

En la tabla N° 24 denominada “Tiempo de Evaluación de desempeño” se analiza el resultado obtenido el 90% del personal encuestado evalúan su desempeño de manera anual y el otro 10% evalúan su desempeño mensual.

El autor Calle & chapoñan (2010) en su investigación “Evaluación de desempeño” identifica que evaluar es una herramienta principal en la gestión de calidad que debería utilizarse de manera continua acompañado de un sistema de medición objetiva que permita saber cómo está su desempeño.

Como dice Werther (2008) uno de los elementos del desempeño laboral son los indicadores de gestión su finalidad es guiar y controlar el desempeño para llegar a cumplir las estrategias organizacionales, la evaluación del desempeño a través de los elementos permite conocer y evaluar en un determinado tiempo.

La finalidad de la investigación señala al tiempo de evaluación de desempeño como deficiente, debido a que la evaluación debe ser permanente y no anual como lo aplican algunas MYPES , permitiendo detectar las fortalezas y áreas de oportunidad que tiene el trabajadores en el desarrollo y desempeño de sus funciones en el puesto que ocupa. Las evaluaciones son útiles para determinar la calidad del desempeño de los empleados, al no contar con un sistema de evaluación eficaz obtendremos resultados deficientes.

En la tabla N°25 denominada “Evaluación del desempeño laboral” se analiza el resultado obtenido el 65% de los trabajadores encuestados manifiestan que los propietarios evalúan su desempeño laboral mientras el otro 35% evalúan su desempeño laboran los encargados.

El autor Iturralde (2010) en su investigación tiene como objetivo proponer el desarrollo de un modelo de evaluación de desempeño para mejorar el rendimiento de los trabajadores con la finalidad de brindar una herramienta de gestión administrativa a fin de facilitar el proceso de evaluación buscando mejoras mediante una evaluación oportuna y sistemática de los resultados del trabajo del personal.

Como dice Werther (2008) los resultados de la evaluación de desempeño no solo permiten identificar el nivel de desempeño de los trabajadores en forma objetiva y los requerimientos del puesto, sino determina los puntos débiles y a partir de ello crear planes de capacitación en mejoras de su desempeño laboral. La finalidad de la investigación logra determinar que los propietarios si evalúan el desempeño de sus trabajadores, sirven como un instrumento de supervisión y mejoras en el desarrollo personal debido a no realizarlo de una manera continua.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Objetivo 1: Reconocer la importancia de capacitación en la MYPES de servicio rubro restaurantes, Distrito Chulucanas, Año 2018.

Contractando con el objetivo se ha logrado determinar que la capacitación si aumenta la productividad en el rendimiento de sus labores ayudando a la resolución de problemas en resolverlos con facilidad con una permanencia en la empresa e identificación en su área aumentando el rendimiento en obtener nuevos conocimientos.

Así mismos las MYPES deberían dar importancia a la ejecución en los programas de capacitación ayudando a mejorar de una manera continua las actividades que ejecutan.

Objetivo 2: Identificar el ciclo de capacitación en las MYPES de servicio rubro restaurantes, Distrito Chulucanas, Año 2018.

Contractando con el objetivo se ha logrado determinar que la mayor parte de los colaboradores encuestados manifiestan que existe la necesidad de capacitarse como una detección a las necesidades en crear programas de capacitación tipo talleres y la evaluación de los resultados de la capacitación no debe ser a veces o nunca.

Los tipos de programas de capacitación no se realizan de una manera continua, así como la evaluación de los resultados obtenidos durante una capacitación para determinar qué tan eficiente ha sido este programa si tiene a mejorar la problemática que afronta las MYPE.

Objetivo 3: Conocer los Factores de Desempeño Laboral en las MYPES de servicio rubro restaurantes, Distrito Chulucanas, Año 2018.

Los factores de desempeño laboral se dividen en 2: Factores Internos y Externos.

Contractando con el objetivo se ha logrado determinar que en los factores internos son motivacionales recibiendo incentivos de bonos económicos, la Estructura organizacional en las funciones que desempeñan los trabajadores son respetadas sin agregar laborales extras a lo que fueron contratados existiendo personas comprometidas e identificadas con su trabajo compartiendo la misión y visión de la empresa siendo importante desde el primer día que ingresan a laborar apuntando a los objetivos requeridos.

Contractando con el objetivo se ha logrado determinar que, en los factores externos, la mayor parte de los trabajadores consideran bueno las condiciones de trabajo, equipo y materiales acompañados de una iluminación natural que no afecta la salud y bienestar de los mismos ayudando al buen almacenamiento y manipulación de los alimentos de una manera limpia y saludable.

Objetivo 4: identificar los elementos de Desempeño Laboral en las MYPES de servicio rubro restaurantes, Distrito Chulucanas, Año 2018.

Se determina que los trabajadores encuestados evalúan su desempeño de manera anual, la evaluación debe ser permanente y no anual como lo aplican estas MYPES así mismo los propietarios son quienes evalúan el desempeño laboral de los trabajadores; si conocen los objetivos de la empresa siendo esencial para el éxito en un ambiente de trabajo y la competencia va acompañado de los conocimientos que adoptan los trabajadores.

Objetivo 5: determinar las características de la capacitación y desempeño laboral de las MYPES de servicio rubro restaurantes, Distrito Chulucanas, Año 2018.

Contractando con el objetivo se ha logrado determinar la variable importancia de capacitación que mejora la productividad en sus labores ayudando a la resolución de problemas y permanencia en la empresa. Referente al ciclo se identifica crear programas de capacitación de una manera continua de acuerdo a las funciones y necesidades que desempeñan.

Contractando con el objetivo se ha logrado determinar la variable desempeño laboral que el tiempo de evaluación que aplican los propietarios a los trabajadores no es una evaluación de tiempo continuo demostrando desinterés por el factor humano siendo primordial para el buen funcionamiento y desarrollo de las MYPES del rubro restaurantes.

VI. CONCLUSIONES

- Con relación al primer objetivo importancia de capacitación se reconoció que el nivel es alto y fuerte por la opinión recogida, por indicador la productividad mejora por la capacitación para el desarrollo de sus labores ; contribuyen en la resolución de problemas identificando y resolviendo con facilidad ; los colaboradores adquieren nuevos conocimientos del área de trabajo de acuerdo al programa de capacitación; el rendimiento aumenta luego de recibir la capacitación y ayuda a mejorar el desarrollo del puesto de trabajo.
- Con relación al objetivo específico ciclo de capacitación se identificó que está en un nivel alto débil porque así lo expresan las opiniones recogidas; por indicador la detección de necesidades los trabajadores si necesitan capacitarse utilizando programas de capacitación tipo talleres y la evaluación de los resultados en su desempeño es a veces o nunca.
- Respecto al objetivo específico desempeño laboral se identificó el factor interno y externo al exponerlo por indicadores se tienen: motivacionales recibiendo incentivos de bonos económicos; la cultura de la empresa es compartida por los trabajadores en la misión y visión de las MYPES; la estructura organizacional no asignan funciones distintas al cargo que vienen desempeñando los trabajadores.

Por otro lado los factores externos son ambientales o higiénicos; los ambientes y condiciones de trabajo como equipos y materiales se encuentran en buen estado utilizando una iluminación natural en el área de trabajo.

- Respecto al objetivo específico elementos del desempeño laboral se identificó que se encuentran en un 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.

RECOMENDACIONES

- Con respecto al contenido importancia de capacitación mejora la productividad para el desarrollo de sus labores; a su vez el desarrollo de sus actitudes y capacidades en beneficio a las MYPES ayudando a mejorar y resolver los conflictos que se presentan a diario en la empresa.
- Se recomienda elaborar planes o programas de capacitación para los trabajadores de las MYPES tipo talleres en las funciones que desempeñan, ninguna empresa por más pequeña o mediana que se ha puede permanecer tal como está, ni tampoco su personal siendo uno de los recursos más preciado que posee.
- La motivación es un aspecto primordial en la relación entre la empresa y los trabajadores; los resultados influyen de manera positiva en su área de trabajo
- Se recomienda elaborar formatos de evaluación del desempeño laboral compuesto con indicadores de competencia y capacidades que informen acerca de las actividades y funciones del área en que laboral enfocados a un buen desempeño.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, L. (2009). Caracterización del financiamiento, la capacitación de las Mype. Obtenido de las Mype. Obtenido de <http://revistas.concytec.gob.pe>
- Apega. (2013). el boom de la cocina peruana. Obtenido de: http://www.consuladoperuroma.it/doc/libros_dig/boom_gastronomico_peruano_al_2013_web.pdf
- Álvarez, G (2015). Diseño de investigación y estudio transversal. Obtenido de <http://www.medigraphic.com/pdfs/bolclinhosinfson/bis-2015/bis151f.pdf>
- Alles, L. (2008). Manual de gestión de recursos humanos. Primera edición. 2800 Ejemplares. Depósito legal en la biblioteca nacional del Perú.
- Alles, M. (2010). Método de evaluación de desempeño. Obtenido por gestión: [http://blog.gestion.com/evaluacion del desempeño](http://blog.gestion.com/evaluacion-del-desempeno). Gestión-R.H
- Bolaños, R (2012). Procedimientos de muestreo. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/46/art13.pdf>
- Cámara de Comercio Lima. (2013). Rubro restaurant reporto un crecimiento. Obtenido Gestión: <https://gestion.pe/economia/ccl-restaurantes-peru-generaran-s-21-000-millones-2013-43403>.
- Campos, S (2008). Manual de gestión de recursos humanos. Primera edición. 2800 Ejemplares. Depósito legal en la biblioteca nacional del Perú.
- Chiavenato, I (2009) Técnicas de capacitación. Obtenido de [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)

Chiavenato, I. (2009). Administración de recursos humanos. El capital humano de las Organizaciones. México: Mc Graw Hillo.

Díaz, C (2014) ¿Qué es capacitación y porque es importante que inviertas en formar a tus Trabajadores? Obtenido de:

<https://www.gestion.org/formacion-empresarial/53801/que-es-capacitacion/>

Díaz, F (2008). Nivel de investigación. Obtenido de

<http://www.pucesi.edu.ec/web/wp-content/uploads/2016/04/Hern%C3%A1ndez-Sampieri-R.-Fern%C3%A1ndez-Collado-C.-y-Baptista-Lucio-P.-2003.-Metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n.-M%C3%A9xico-McGraw-Hill-PDF.-Descarga-en-1%C3%ADnea.pdf>

Escudero, C (Agosto, 2008). “La importancia de la capacitación en el crecimiento de las empresas en soluciones laborales”. Editorial Gaceta jurídica.

Fazio, A. (2010). Norma de Ministerio de Salud. Obtenido de

<http://archivo.elcomercio.pe/gastronomia/peruana/tercera-ola-boom-gastronomico-que-necesitan-restaurantes-peru-alcanzar-excelencia-noticia-664215>.

Garza, H (2008) Impacto de la capacitación en una empresa del ramo eléctrico. Obtenido de

www.daenajournal.org.

Hundskopf, J. (2015). Certificación de buenas prácticas, presidente de asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines. Obtenido de

<https://elcomercio.pe/economia/peru/75-restaurantes-opera-informalidad-186354>.

Harmer, Y (2008). ¿De qué manera incide la capacitación en la rotación de personal? 3era. Edición. Perú.

Hundskopf, J. (2015). Informalidad en el Perú. Obtenido del comercio

<https://elcomercio.pe/economia/peru/75-restaurantes-opera-informalidad-186354>.

Hernández, R (2014). Metodología de la Investigación 5. Obtenido de

<https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/sampieri-hernandez-r-cap3-planteamiento-del-problema.pdf>.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). Semana Económica. Obtenido de

<http://semanaeconomica.com/article/sectores-y-empresas/comercio/221896-crecimiento-de-sector-restaurantes-se-desacelero-en-enero/>.

Jeremy, A (2008). ¿De qué manera incide la capacitación en la rotación de personal? Obtenido de

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>.

Jiménez, J. (2012). Motivación para mejorar y crecer. Obtenido por emprendedores:

<http://blog.banESCO.com/emprendedores/motivando.para.mejorar.y.crecer/#.UteMzjeij1U>.

López, M. (2015). Financiamiento y economía de las MYPES. Obtenido por

<https://peru21.pe/economia/asbanc-68-creditos-mypes-son-bancarios-201122>.

Luna, J. (2016). Información de MYPES informales. Obtenido de la Republica:

<http://larepublica.pe/economia/966696-mypes-aportan-el-216-de-la-produccion-del-pais-pero-el-831-son-informales>.

Mincetur. (2016). Herramientas de seguridad alimentaria. Obtenido de gestión:

https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/institucional/transferencia_gestion/Informe_Transferencia_Gestion.pdf

Ministerio de Produccion. (2014). MYPES y el PBI. Obtenido de asepe

<https://asep.pe/mypes-aportan-el-40-del-pbi/>

Pymex. (2012). Crecimiento del rubro servicios. Obtenido de Pymex

<https://pymex.com/pymes/estrategias-de-crecimiento/el-crecimiento-de-las-mypes-del-sector-servicios>.

Patiño, C. (2012). Diagnóstico de Necesidades de Capacitación. Obtenido de monografías

<http://www.monografias.com/trabajos93/deteccion-necesidades-capacitacion-desarrollo/deteccion-necesidades-capacitacion-desarrollo2.shtml>)

Rodríguez, P (2010). Tipo de investigación. Obtenido de

http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html

Suarez, H (2015). Clima y temperatura Distrito Chulucanas. Obtenido de Wikipedia:

<https://es.wikipedia.org/wiki/Chulucanas>.

Sunedu (2014). Ley Universitaria 30220. Obtenido de

<https://www.sunedu.gob.pe/nueva-ley-universitaria-30220-2014/>

Sthermerhorn (2013). Principios de la capacitación. Obtenido de

<http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/capacitacion.pdf>

Valdés, J. (2011). América latina y el caribe: la política social en el nuevo contexto-
Enfoques y experiencias. Obtenido de

<http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002109/210941s.pdf>.

Wilmoth, J (2013). ONU Crecimiento de la población mundial. Obtenido de abc.com:

<http://www.abc.es/sociedad/20130614/abci-poblacion-mundial-crecera-201306141214.html>.

ANEXOS

Presupuesto				
<i>(Expresado en Soles)</i>				
RUBROS	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNIT.	SUBTOTAL
I BIENES DE CONSUMO				
LAPICEROS	3		2.00	6.00
TINTA COMPUTADORA	2		35.00	70.00
USV	1		30.00	30.00
CUADERNILLO	10		2.00	20.00
EMPASTADO	1		50.00	50.00
HOJAS DINA A4	2	MILLAR	13.00	26.00
LAPIZ	3		1.00	3.00
II SERVICIOS				
ANILLADO		3	15.00	45.00
PASAJES			400.00	400.00
INTERNET	400	HORAS	1.00	400.00
MANTENIMIENTO A IMPRESORA	1		30.00	30.00
CURSO TALLER DE TESIS				1 650.00
TOTAL				2 730.00

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

N° Orden	Actividades	SEMANA															
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Título de investigación	■															
2	Planteamiento del problema		■														
3	Acopio bibliografía		■	■													
4	Selección bibliográfica			■	■												
5	Metodología de investigación				■	■											
6	Técnicas e instrumentos					■	■										
7	Técnicas para procesamiento					■	■										
8	Elaboración de matriz de consistencia						■	■									
9	Redacción anteproyecto							■	■								
10	Elaboración de instrumentos de recolección								■	■							
11	Revisión y aprobación del proyecto de investigación por jurado									■	■						
12	Encuesta										■	■					
13	Codificación											■	■				
14	Tabulación												■	■			
15	Análisis e interpretación de datos													■	■		
16	Redacción preliminar del informe final															■	
17	Presentación de Tesis para su aprobación																■
18	Sustentación																■

MATRIZ INDICADOR PREGUNTA

Variable	Dimensión	Indicador	Pregunta	Alternativas de Respuestas	Escala	Fuente
CAPACITACIÓN	IMPORTANCIA	Mejora la productividad	¿La capacitación aumenta la productividad de sus labores?	a) Si b) No	Nominal	TRABAJADORES
		Aumenta el rendimiento	¿Cómo califica su rendimiento laboral después de haber recibido una capacitación?	a) Alto	Ordinal	
				b) Medio		
				c) Bajo		
		Nuevos conocimientos en el área	¿Cómo calificas los conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo?	a) Excelente	Ordinal	
				b) Bueno		
				c) Regular		
				d) Deficiente		
	Permanencia en la empresa	¿Por qué es importante que las MYPES ejecuten programas de capacitación?	a) Mejora el puesto de trabajo	Ordinal		
			b) Aumenta la eficiencia			
			c) Aumenta la Eficacia			
	Resolución de Problemas	¿Por qué cree Ud. Que los trabajadores permanecen más en las empresas?	a) Capacitaciones	Ordinal		
			b) Remuneraciones			
	CICLO	Detección de las necesidades	¿Se identifica con su área de trabajo?	a) Buen trato	Nominal	
				b) Ascensos		
		Programas de capacitación	¿Resuelve problemas con facilidad?	a) Si	Nominal	
b) No						
¿Existe necesidad de capacitarse?				a) Si		Nominal
				b) No		
		¿Cuántas veces ha recibido programas de capacitación durante el ultimo año?	a) 1 a 2 veces	Ordinal		
b) 3 a 6 veces						
c) nunca						
Evaluación de los resultados de capacitación	¿Qué tipo de programas de capacitación le gustaría que se brindara?	a) Conferencias	Ordinal			
		b) Talleres				
		c) Seminarios				
		¿Su jefe inmediato ha evaluado su desempeño después de una capacitación?		a) Siempre	Ordinal	
b) A veces						
c) Nunca						

D E S E M P E Ñ O L A B O R A L	F A C T O R E S	Internos	Liderazgo de la dirección	¿Qué características debe reunir un líder?	a)Comunicación b)Motivación c)Autenticidad	Ordinal	T R A B A J A D O R E S		
			Estructura organizativa	¿Se le asignan funciones distintas en el que cargo que desempeña?	a)Sí b)No	Nominal			
			Cultura de la Empresa	¿Comparte la visión y misión de la empresa?	a)Sí b)No	Nominal			
			Motivacionales	¿Qué incentivos recibe por su desempeño laboral?	a)Bonos económicos b)Capacitaciones c)Ascensos	Ordinal			
		Externos	Ambientales o higiénicos	¿Cómo considera las condiciones de trabajo, equipos y materiales en el restaurante?	a)Bueno b)Regular c)Malo	Ordinal			
				¿Qué tipo de iluminación existe en su área de trabajo?	a) Natural b)Fluorescente c)Iluminación LED	Ordinal			
				¿Cómo ayuda el buen almacenamiento y manipulación de alimentos en su área de trabajo?	a)Clasificación b)Organización c)Limpieza d)Higiene d)Disciplina	Ordinal			
			ELEMENTOS	objetivos	¿Conoce los objetivos de la empresa?	a)Sí b)No		Nominal	
					¿Para qué le sirven los objetivos de la empresa?	a)Para un buen desempeño en mis labores b)Para la competencia c)Un buen ambiente de trabajo		Ordinal	
				Competencia	¿Qué le hace ser más competente?	a)Conocimientos b)Creatividad c)Habilidades		Ordinal	
	Indicadores de Gestión	¿Cada que tiempo evalúan su desempeño laboral?		a)Quincenal b)Mensual c)Anual	Ordinal				
		¿Quién evalúa su desempeño laboral?	a)Propietarios b)Encargados c)Clientes	Ordinal					
	100								



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer las características de las MYPE rubro Restaurantes del Distrito de Chulucanas con respecto a la capacitación y desempeño laboral, así mismo me dirijo a Ud. con el propósito de que responda brevemente a las preguntas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación es muy valiosa e importante y se le agradece por ello.

DATOS DEMOGRÁFICOS

Fecha _____

Genero _____

Edad _____

Cargo _____

Tiempo de trabajo _____

VARIABLE: CAPACITACIÓN

DIMENSIÓN: IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN

1. ¿LA CAPACITACIÓN AUMENTA LA PRODUCTIVIDAD DE SUS LABORES?

a) Si

b) No

2. ¿CÓMO CALIFICA SU RENDIMIENTO LABORAL DESPUÉS DE HABER RECIBIDO UNA CAPACITACIÓN?

a) Alto

b) Medio

c) Bajo

3. ¿CÓMO CALIFICAS LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS EN SU PUESTO DE TRABAJO?

a) Excelente

b) Bueno

c) Regular

d) Deficiente

4. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE QUE LAS MYPES EJECUTEN PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN?

- a) Mejora el puesto de trabajo
- b) Aumenta la eficiencia
- c) Aumenta la eficacia

5. ¿POR QUÉ CREE UD. QUE LOS TRABAJADORES PERMANECEN MÁS EN LAS EMPRESAS?

- a) Capacitaciones
- b) Buena remuneración
- c) Buen trato
- d) Ascensos

6. ¿SE IDENTIFICA CON SU ÁREA DE TRABAJO?

- a) Si
- b) No

7. ¿RESUELVE PROBLEMAS CON FACILIDAD?

- a) Si
- b) No

DIMENSIÓN: CICLO DE CAPACITACIÓN

8. ¿EXISTE NECESIDAD DE CAPACITARSE?

- a) Si
- b) No

9. ¿CUÁNTAS VECES HA RECIBIDO PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DURANTE EL ÚLTIMO AÑO?

- a) 1 a 2 veces
- b) 3 a 6 veces
- c) Nunca

10. ¿QUÉ TIPO DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN LE GUSTARÍA QUE SE BRINDARAN?

- a) Conferencias
- b) Talleres
- c) Seminarios

11. ¿SU JEFE INMEDIATO HA EVALUADO SU DESEMPEÑO DESPUÉS DE UNA CAPACITACIÓN?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIÓN: FACTORES DEL DESEMPEÑO LABORAL

12. ¿QUÉ CARACTERÍSTICAS DEBE REUNIR UN LÍDER?

- a) Comunicación
- b) Motivación
- c) Autenticidad

13. ¿SE LE ASIGNAN FUNCIONES DISTINTAS EN EL CARGO QUE DESEMPEÑA?

- a) Si
- b) No

14. ¿COMPARTE LA VISIÓN Y MISIÓN DE LA EMPRESA?

- a) Si
- b) No

15. ¿QUÉ INCENTIVOS RECIBE POR SU DESEMPEÑO LABORAL?

- a) Bonos económicos
- b) Capacitaciones
- c) Ascensos

16. ¿CÓMO CONSIDERA LAS CONDICIONES DE TRABAJO, EQUIPOS Y MATERIALES EN EL RESTAURANTE?

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Malo

17. ¿QUÉ TIPO DE ILUMINACIÓN EXISTE EN SU ÁREA DE TRABAJO?

- a) Natural
- b) Fluorescente
- c) Iluminación LED

18. ¿CÓMO AYUDA EL BUEN ALMACENAMIENTO Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN SU ÁREA DE TRABAJO?

- a) Clasificación
- b) Organización
- c) Limpieza
- d) Higiene
- e) Disciplina

DIMENSIÓN: ELEMENTOS DEL DESEMPEÑO LABORAL

19. ¿CONOCE LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA?

- a) Si
- b) No

20. ¿PARA QUÉ LE SIRVEN LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA?

- a) Para un buen desempeño en mis labores
- b) Para la competencia
- c) Un buen ambiente de trabajo

21. ¿QUÉ LE HACE SER MÁS COMPETENTE?

- a) Conocimientos
- b) Creatividad
- c) Habilidades

22. ¿CADA QUE TIEMPO EVALÚAN SU DESEMPEÑO LABORAL?

- a) Quincenal
- b) Mensual
- c) Anual

23. ¿QUIÉN EVALÚA SU DESEMPEÑO LABORAL?

- a) Propietario
- b) Encargado
- c) Clientes

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

LIBRO DE CÓDIGOS

AUTORA: KATHERINE ABIGAIL CÓRDOVA GALLARDO

CAPACITACIÓN		MEDICIÓN	ENCUESTADOS																		Sumatoria	TOTAL	Sumas %	TOTAL%			
N°	PREGUNTA		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18					19	20	
1	¿La capacitación aumenta la productividad de sus labores?	Nominal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	20	100%	100%	
			2																								0
2	¿Cómo califica su rendimiento laboral después de haber recibido una capacitación?	Ordinal	3	1						1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	13	20	65%	100%	
			4		2	2	2		2				2														5
			5					3	3																		
3	¿Cómo calificas los conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo?	Ordinal	6	1								1					1		1	1		1	6	20	30%	100%	
			7		2					2	2		2	2	2		2				2						8
			8				3		3	3																	3
			9			4		4	4																		3
4	¿Por qué es importante que las MYPES ejecuten programas de capacitación?	Ordinal	10	1		1		1	1				1		1	1		1		1	1	1	11	20	55%	100%	
			11		2		2				2			2				2		2							6
			12			3			3			3															3
5	¿Por qué cree Ud. Que los trabajadores permanecen más en las empresas?	Ordinal	13	1																			1	20	5%	100%	
			14		2					2	2		2			2				2							6
			15			3	3	3	3	3	3		3		3	3		3									10
			16																	4		4	4				
6	¿Se identifica con su área de trabajo?	Nominal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	20	90%	100%	
			2							2							2										2
7	¿Resuelve problemas con facilidad?	Nominal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	20	100%	100%	
			2																								0
8	¿Existe necesidad de capacitarse?	Nominal	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1		1			1		1		13	20	65%	100%	
			2	2			2		2	2		2		2	2		2						2				7
9	¿Cuántas veces ha recibido programas de capacitación durante el ultimo año?	Ordinal	17	1			1		1	1	1		1		1		1	1					9	20	45%	100%	
			18		2				2					2													3
			19			3	3	3				3				3				3	3	3					8
10	¿Qué tipo de programas de capacitación le gustaría que se brindara?	Ordinal	20	1		1	1				1	1						1					6	20	30%	100%	
			21		2	2	2	2	2			2	2	2	2	2	2				2						11
			22							3											3		3				
11	¿Su jefe inmediato ha evaluado su desempeño después de una capacitación?	Ordinal	23																				0	20	0%	100%	
			24	2			2	2	2	2	2		2		2		2			2		2					10
			19		3	3			3			3		3	3		3		3	3		3					10

LIBRO DE CÓDIGOS

AUTORA: KATHERINE ABIGAIL CÓRDOVA GALLARDO

DESEMPEÑO LABORAL		MEDICIÓN	ENCUESTADOS																		Sumatoria	TOTAL	Sumas %	TOTAL%				
N°	PREGUNTA		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18					19	20		
12	¿Qué características debe reunir un líder?	Ordinal	25	1	1	1				1	1			1	1			1		1			9	20	45%	100%		
			26				2	2	2			2	2			2	2					2	2		9		45%	
			27																3		3						2	10%
13	¿Se le asignan funciones distintas en el que cargo que desempeña?	Nominal	1	1		1	1		1	1							1				1		7	20	35%	100%		
			2		2			2			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		13		65%	
14	¿Comparte la visión y misión de la empresa?	Nominal	1	1	1	1	1	1	1	1				1	1	1		1		1	1	1	1	15	20	75%	100%	
			2								2	2	2				2		2					5		25%		
15	¿Qué incentivos recibe por su desempeño laboral?	Ordinal	28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			1		1	1	1	1	1	1	16	20	80%	100%	
			13													2								1		5%		
			29					3							3			3								3		15%
16	¿Cómo considera las condiciones de trabajo, equipos y materiales en el restaurant?	Ordinal	7	1	1					1		1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	12	20	60%	100%		
			8				2	2			2								2						4		20%	
			30			3			3	3													3		4		20%	
17	¿Qué tipo de iluminación existe en su área de trabajo?	Ordinal	31	1	1		1	1	1			1		1			1	1		1	1	1	12	20	60%	100%		
			32		2				2	2	2		2		2	2			2						8		40%	
			33																						0		0%	
18	¿Cómo ayuda el buen almacenamiento y manipulación de alimentos en su área de trabajo?	Ordinal	34		1																		1	20	5%	100%		
			35								2		2					2				2			4		20%	
			36	3		3	3	3	3	3	3					3	3		3						10		50%	
			37										4							4							2	10%
			38											5							5		5				3	15%
19	¿Conoce los objetivos de la empresa?	Nominal	1	1	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	20	80%	100%		
			2				2	2	2	2															4		20%	
20	¿Para qué le sirven los objetivos de la empresa?	Ordinal	39	1	1	1							1				1			1			6	20	30%	100%		
			40				2		2													2			3		15%	
			41				3		3		3	3	3		3	3	3		3	3			3		11		55%	
21	¿Qué le hace ser más competente?	Ordinal	42	1	1	1	1						1		1		1			1			8	20	40%	100%		
			43				2	2	2	2		2										2			6		30%	
			44								3				3		3		3	3			3		6		30%	
22	¿Cada que tiempo evalúan su desempeño laboral?	Ordinal	45																				0	20	0%	100%		
			46		2			2																	2		10%	
			47	3		3	3		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		18		90%	
23	¿Quién evalúa su desempeño laboral?	Ordinal	48	1		1		1	1	1	1		1	1		1	1	1	1		1		13	20	65%	100%		
			49		2		2		2				2			2						2			7		35%	
			50																						0		0%	

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Mónica Giménez Vega

Identificada con DNI 02867439, MAGÍSTER en

ADM. y Dir. - E.U. 0888 :

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación (los) instrumento(s) de recolección de datos:

Elaborado por Katherine Abigail Córdova Gallardo, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MYPE DE SERVICIO RUBRO RESTAURANTES, DISTRITO CHULUCANAS, AÑO 2018”**, que se encuentra realizando.

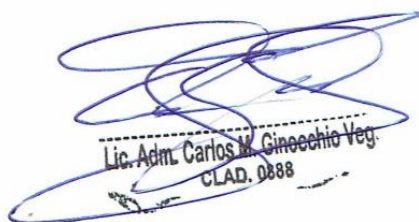
Luego de hacer la revisión correspondientes se recomienda a la estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 12 de Febrero 2018


Lic. Adm. Carlos M. Giménez Veg.
CLAD. 0888

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con Capacitación y Desempeño Laboral.	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto? Si () No ()
	Si	No	Si	No	Si	No	
¿La capacitación aumenta la productividad de sus labores?	/			/		/	no
¿Cómo califica su rendimiento laboral después de haber recibido una capacitación?	/			/		/	no
¿Cómo calificas los conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo?	/			/		/	no
¿Por qué es importante que las MYPES ejecuten programas de capacitación?	/			/		/	no
¿Por qué cree Ud. que los trabajadores permanecen más en las empresas?	/			/		/	no
¿Se identifica con su área de trabajo?	/			/		/	no
¿Resuelve problemas con facilidad?	/			/		/	no
¿Existe necesidad de capacitarse?	/			/		/	no
¿Cuántas veces ha recibido programas de capacitación durante el último año?	/			/		/	no
¿Qué tipo de programas de capacitación le gustaría que se le brindara?	/			/		/	no
¿Su jefe inmediato ha evaluado su desempeño después de una capacitación?	/			/		/	no
¿Qué características debe reunir un líder?	/			/		/	no


 Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio Veg.
 CLAD. 0888

¿Se le asignan funciones distintas en el cargo que desempeña?	/			/	/	no
¿Comparte la visión y misión de la empresa?	/			/	/	no
¿Qué incentivos recibe por su desempeño laboral?	/			/	/	no
¿Cómo considera las condiciones de trabajo, equipos y materiales en el restaurante?	/			/	/	no
¿Qué tipo de iluminación existe en su área de trabajo?	/			/	/	no
¿Cómo ayuda el buen almacenamiento y manipulación de alimentos en su área de trabajo?	/			/	/	no
¿Conoce los objetivos de la empresa?	/			/	/	no
¿Para qué le sirven los objetivos de la empresa?	/			/	/	no
¿Qué le hace ser más competente?	/			/	/	no
¿Cada que tiempo evalúan su desempeño laboral?	/			/	/	no
¿Quién evalúa su desempeño laboral?	/			/	/	no


 Lic. Adm. Carlos M. Sinocchio Vega
 CLAD. 0888

¡Muchas gracias por su colaboración!

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MANUEL GERARDO MERINO HINOSTROZA

Identificada con DNI 02659237, **MAGÍSTER** en

CIENCIAS POLÍTICAS - LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación (los) instrumento(s) de recolección de datos:

CUESTIONARIO

Elaborado por Katherine Abigail Córdova Gallardo, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MYPE DE SERVICIO RUBRO RESTAURANTES, DISTRITO CHULUCANAS, AÑO 2018”**, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondientes se recomienda a la estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 12 de Febrero 2018



Mg. Lic. Adm. Manuel G. Merino Hinostrroza
CLAD 06862

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con Capacitación y Desempeño Laboral.	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto? Si () No ()
	Si	No	Si	No	Si	No	
¿La capacitación aumenta la productividad de sus labores?	X			X		X	No
¿Cómo califica su rendimiento laboral después de haber recibido una capacitación?	X			X		X	No
¿Cómo calificas los conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo?	X			X		X	No
¿Por qué es importante que las MYPES ejecuten programas de capacitación?	X			X		X	No
¿Por qué cree Ud. que los trabajadores permanecen más en las empresas?	X			X		X	No
¿Se identifica con su área de trabajo?	X			X		X	No
¿Resuelve problemas con facilidad?	X			X		X	No
¿Existe necesidad de capacitarse?	X			X		X	No
¿Cuántas veces ha recibido programas de capacitación durante el último año?	X			X		X	No
¿Qué tipo de programas de capacitación le gustaría que se le brindara?	X			X		X	No
¿Su jefe inmediato ha evaluado su desempeño después de una capacitación?	X			X		X	No
¿Qué características debe reunir un líder?	X			X		X	No

Cajal

¿Se le asignan funciones distintas en el cargo que desempeña?	X			X		X	No
¿Comparte la visión y misión de la empresa?	X			X		X	No
¿Qué incentivos recibe por su desempeño laboral?	X			X		X	No
¿Cómo considera las condiciones de trabajo, equipos y materiales en el restaurante?	X			X		X	No
¿Qué tipo de iluminación existe en su área de trabajo?	X			X		X	No
¿Cómo ayuda el buen almacenamiento y manipulación de alimentos en su área de trabajo?	X			X		X	No
¿Conoce los objetivos de la empresa?	X			X		X	No
¿Para qué le sirven los objetivos de la empresa?	X			X		X	No
¿Qué le hace ser más competente?	X			X		X	No
¿Cada que tiempo evalúan su desempeño laboral?	X			X		X	No
¿Quién evalúa su desempeño laboral?	X			X		X	No



Mg. Lic. Adm. Manuel G. Moreno Hinojosa
CLAD 05862

¡Muchas gracias por su colaboración!

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, IVAN ARTURO GUZMAN CASTRO

Identificada con DNI 07727308, **MAGÍSTER** en

DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN :

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación (los) instrumento(s) de recolección de datos:

CUESTIONARIO

Elaborado por Katherine Abigail Córdova Gallardo, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MYPE DE SERVICIO RUBRO RESTAURANTES, DISTRITO CHULUCANAS, AÑO 2018”**, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondientes se recomienda a la estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 12 de Febrero 2018


Mg. **IVAN GUZMAN CASTRO**
GLAD N° 5107

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con Capacitación y Desempeño Laboral.	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	Si () No ()
¿La capacitación aumenta la productividad de sus labores?	x			x		x	x
¿Cómo califica su rendimiento laboral después de haber recibido una capacitación?	x			x		x	x
¿Cómo calificas los conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo?	x			x		x	x
¿Por qué es importante que las MYPES ejecuten programas de capacitación?	x			x		x	x
¿Por qué cree Ud. que los trabajadores permanecen más en las empresas?	x			x		x	x
¿Se identifica con su área de trabajo?	x			x		x	x
¿Resuelve problemas con facilidad?	x			x		x	x
¿Existe necesidad de capacitarse?	x			x		x	x
¿Cuántas veces ha recibido programas de capacitación durante el último año?	x			x		x	x
¿Qué tipo de programas de capacitación le gustaría que se le brindara?	x			x		x	x
¿Su jefe inmediato ha evaluado su desempeño después de una capacitación?	x			x		x	x
¿Qué características debe reunir un líder?	x			x		x	x


 .lg. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

¿Se le asignan funciones distintas en el cargo que desempeña?	X			X		X	X
¿Comparte la visión y misión de la empresa?	X			X		X	X
¿Qué incentivos recibe por su desempeño laboral?	X			X		X	X
¿Cómo considera las condiciones de trabajo, equipos y materiales en el restaurante?	X			X		X	X
¿Qué tipo de iluminación existe en su área de trabajo?	X			X		X	X
¿Cómo ayuda el buen almacenamiento y manipulación de alimentos en su área de trabajo?	X			X		X	X
¿Conoce los objetivos de la empresa?	X			X		X	X
¿Para qué le sirven los objetivos de la empresa?	X			X		X	X
¿Qué le hace ser más competente?	X			X		X	X
¿Cada que tiempo evalúan su desempeño laboral?	X			X		X	X
¿Quién evalúa su desempeño laboral?	X			X		X	X



Ag. IVAN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107

¡Muchas gracias por su colaboración!

MATRIZ DE VALIDACIÓN JUICIO POR EXPERTOS

Autora : KATHERINE ABIGAIL CÓRDOVA GALLARDO

Orden	Pregunta	¿Es pertinente con el concepto?						¿Necesita mejorar la redacción?						¿Es tendencioso, aquiescente?						¿Se necesita mas ítems para medir el concepto?						Módificación de preguntas observadas
		Primer Experto		Segundo Experto		Tercer Experto		Primer Experto		Segundo Experto		Tercer Experto		Primer Experto		Segundo Experto		Tercer Experto		Primer Experto		Segundo Experto		Tercer Experto		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La capacitación aumenta la productividad de sus labores?	1		1		1			1		1		1		1		1		1		1		1			
2	¿Cómo califica su rendimiento laboral después de haber recibido una capacitación?	1		1		1			1		1		1		1		1		1		1		1			
3	¿Cómo calificas los conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo?	1		1		1			1		1		1		1		1		1		1		1			
4	¿Por qué es importante que las MYPES ejecuten programas de capacitación?	1		1		1			1		1		1		1		1		1		1		1			
5	¿Por qué cree Ud. Que los trabajadores permanecen más en las empresas?	1		1		1			1		1		1		1		1		1		1		1			
6	¿Se identifica con su área de trabajo?	1		1		1			1		1		1		1		1		1		1		1			
7	¿Resuelve problemas con facilidad?	1		1		1			1		1		1		1		1		1		1		1			
8	¿Existe necesidad de capacitarse?	1		1		1			1		1		1		1		1		1		1		1			
9	¿Cuántas veces ha recibido programas de capacitación durante el ultimo año?	1		1		1			1		1		1		1		1		1		1		1			
10	¿Qué tipo de programas de capacitación le gustaría que se brindara?	1		1		1			1		1		1		1		1		1		1		1			
11	¿Su jefe inmediato ha evaluado su desempeño después de una capacitación?	1		1		1			1		1		1		1		1		1		1		1			

DESEMPEÑO LABORAL																
12	¿Qué características debe reunir un líder?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	¿Se le asignan funciones distintas en el que cargo que desempeña?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	¿Comparte la visión y misión de la empresa?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	¿Qué incentivos recibe por su desempeño laboral?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	¿Cómo considera las condiciones de trabajo, equipos y materiales en el restaurant?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	¿Qué tipo de iluminación existe en su área de trabajo?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	¿Cómo ayuda el buen almacenamiento y manipulación de alimentos en su área de trabajo?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	¿Conoce los objetivos de la empresa?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	¿Para qué le sirven los objetivos de la empresa?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	¿Qué le hace ser más competente?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	¿Cada que tiempo evalúan su desempeño laboral?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	¿Quién evalúa su desempeño laboral?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTALES		23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Escala evaluativa																
Escala evaluativa EXCELENTE		3														
Escala evaluativa BUENO		2														
Escala evaluativa DEFICIENTE		1														
Nivel		Escala Evaluativa		Sumatoria escala evaluativa												
¿Es pertinente con el concepto?		3.0	Excelente	3.0		23 x 3 = 69 69/23 = 3 escala evaluativa EXCELENTE										
¿Necesita mejorar la redacción?		3.0	Excelente	3.0												
¿Es tendencioso aquiescente?		3.0	Excelente	3.0												
¿Se necesita más ítems para medir el concepto?		3.0	Excelente	3.0												

EVIDENCIAS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS TRABAJADORES DE LOS RESTAURANTES.

Foto 01: Encuesta realizada al restaurant “El Rancho”



Foto 02: Encuesta realizada al restaurant “El Riojano”



Foto 03: Encuesta realizada al restaurant “El Riojano”



FOTO 04: Restaurant “El Chepenano”



Reglamento de Restaurantes

CAPÍTULO I

DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN Y COMPETENCIA

Artículo 1º.- Objeto

El presente Reglamento establece las disposiciones para la categorización, calificación y supervisión del funcionamiento de los restaurantes; asimismo, establece los órganos competentes en dicha materia.

Artículo 2º.- Ámbito de aplicación

Están sujetos a las normas del presente Reglamento, todos los establecimientos que prestan el servicio de restaurante. Los establecimientos de hospedaje que a su vez prestan el servicio de restaurante, en forma integrada, tanto a sus huéspedes como al público en general, están sujetos al presente Reglamento, en cuanto concierne, a la prestación del servicio de restaurante. En este caso, el restaurante ostenta una categoría equivalente a la del establecimiento de hospedaje.

Artículo 3º.- Definiciones

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

- a) **Restaurante:** Establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, prestando el servicio en las condiciones que señala el presente Reglamento y de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes.
- b) **Categoría:** Rango definido por este Reglamento a fin de diferenciar las condiciones de infraestructura, equipamiento y servicios que deben ofrecer los restaurantes, de acuerdo a los requisitos mínimos establecidos. Puede ser de cinco (5), cuatro (4), tres (3), dos (2) o un (1) Tenedor.
- c) **Bar.-** Recinto del Restaurante, caracterizado por contar con una barra o mostrador, destinado al servicio de bebidas de diversa índole y otros.
- d) **Chef.-** Persona que desempeña la función de jefe de cocina del restaurante.
- e) **Sub Chef.-** Persona que en ausencia del chef, desempeña la función de jefe de cocina.
- f) **Maitre.-** Persona encargada de supervisar el servicio y funcionamiento del comedor, de recibir y atender a los clientes, así como de cuidar la buena presentación de los platos.
- g) **Jefe de Comedor.-** Persona que asume las funciones del maitre, en su ausencia.
- h) **Capitán de Mozos.-** Persona encargada de apoyar al maitre o al jefe de comedor, así como de supervisar la labor de los mozos.
- i) **Mozo.-** Persona que se encarga de atender a los clientes en el comedor.

- j) **Barman.-** Persona encargada de la preparación y presentación de bebidas de diversa índole, en el bar.
- k) **Personal de recepción.-** El encargado de la atención inicial de los clientes del restaurante.
- l) **Personal subalterno.-** Personal encargado de la preparación de los alimentos y de seguir todas las instrucciones del chef o del jefe de cocina.
- ll) **Personal de servicio:** Personal de limpieza, mantenimiento y seguridad.
- m) **Inspector:** Servidor público autorizado por el Órgano Regional Competente para efectuar visitas a los restaurantes, a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento.
- n) **Informe Técnico.-** Es el documento emitido por el Órgano Regional Competente, en el que se da fe que el establecimiento cumple rigurosamente los requisitos exigidos en el Reglamento de Restaurantes para ostentar la condición de restaurante categorizado y/o calificado.
- ñ) **MINCETUR.-** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- o) **VMT.-** Viceministerio de Turismo.
- p) **DNDT.-** Dirección Nacional de Desarrollo Turístico.

CAPÍTULO II

DE LA COMPETENCIA Y FUNCIONES

Artículo 4º.- Competencia

Los Órganos Regionales Competentes para la aplicación del presente Reglamento, son las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo de los Gobiernos Regionales, dentro del ámbito de competencia administrativa correspondiente; y en el caso de la Municipalidad Metropolitana de Lima, el Órgano que ésta designe para tal efecto.

Artículo 5º.- Funciones del Órgano Regional Competente

Corresponden al Órgano Regional Competente las siguientes funciones:

- a) Otorgar la categoría a los restaurantes;
- b) Otorgar la calificación de "Restaurante Turístico";
- c) Modificar la categoría y/o la calificación otorgada;
- d) Resolver los recursos de carácter administrativo que formulen los titulares de los restaurantes en relación con la categoría y/o calificación otorgada;
- e) Supervisar el estado de conservación de los restaurantes, así como las condiciones y la calidad de los servicios, de acuerdo con el programa establecido en el Plan

Anual de Inspección y Supervisión y en coordinación con los Sectores involucrados en los casos que resulte pertinente;

- f) Ejecutar las operaciones de estadística sectorial necesarias de alcance regional, autorizadas por el ente rector del sistema estadístico nacional;
- g) Elaborar y difundir las estadísticas regionales oficiales sobre restaurantes, observando las disposiciones del ente rector del sistema estadístico nacional;
- h) Facilitar a la Oficina de Estadística del MINCETUR, los resultados estadísticos sobre restaurantes;
- i) Llevar y mantener actualizado el Directorio de restaurantes categorizados y/o calificados;
- j) Llevar una base de datos de los restaurantes que operen en el ámbito de su competencia que no hubieren solicitado la categorización y/o calificación;
- k) Remitir, mensualmente, a la DNDT copia actualizada del Directorio de restaurantes categorizados y/o calificados, así como la base de datos de los no categorizados ni calificados;
- l) Coordinar con otras instituciones públicas o privadas las acciones necesarias para el cumplimiento del presente Reglamento;
- ll) Ejercer las demás atribuciones que establezca el presente Reglamento y los dispositivos legales vigentes.

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

CAPÍTULO III

DE LA AUTORIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Artículo 6°.- Requisitos para el inicio de actividades

Los Restaurantes para el inicio de sus actividades deberán encontrarse inscritos en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) a que se refiere la Ley N° 26935, Ley sobre Simplificación de Procedimientos para Obtener los Registros Administrativos y las Autorizaciones Sectoriales para el Inicio de las Actividades de las Empresas, normas complementarias y modificatorias.

Asimismo, deberán contar con la Licencia Municipal de Funcionamiento y cumplir con las demás disposiciones municipales correspondientes.

Artículo 7°.- Condiciones mínimas exigidas a los restaurantes

Los titulares de los restaurantes deberán informar al Órgano Regional Competente, dentro de un plazo de treinta (30) días de iniciada su actividad y con carácter de Declaración Jurada, que cuentan con la Licencia Municipal de Funcionamiento respectiva y cumplen con las normas relativas a las condiciones del servicio que prestan y a la calidad en la preparación de comidas y bebidas, establecidas en los artículos 25° y 26° del presente Reglamento.

CAPÍTULO IV

DE LOS RESTAURANTES CATEGORIZADOS Y/O CALIFICADOS

Artículo 8°.- Categorización y/o calificación de los restaurantes

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

Artículo 9°.- Requisitos de la solicitud de calificación y/o categorización

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

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

Artículo 10°.- Procedimiento para otorgar el Certificado

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

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

Artículo 11°.- Vigencia del Certificado

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

Artículo 12°.- Renovación del Certificado

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

- a) Declaración Jurada del titular del restaurante, de no haber efectuado modificaciones a la infraestructura, renovando su compromiso de cumplir los requisitos que sustentaron la categoría y/o calificación otorgada por el Órgano Regional Competente;

- b) Recibo de pago de los derechos de trámite.

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

Artículo 13°.- Caducidad del Certificado

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

Artículo 14°.- Directorio de restaurantes

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

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

Artículo 15°.- Difusión del Directorio de Restaurantes

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

CAPÍTULO V

DE LOS RESTAURANTES CALIFICADOS COMO TURÍSTICOS

Artículo 16°.- Calificación de restaurante como turístico

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

- a) Se ubiquen en inmuebles declarados Patrimonio Cultural de la Nación;
- b) Se dediquen principalmente a la explotación de recursos gastronómicos de alguna o varias regiones del país o de la gastronomía Peruana;

- c) Cuenten con salas que difundan muestras culturales del Perú (pictóricas, artesanales y afines) en forma permanente;
- d) Ofrezcan espectáculos de folklore nacional.

Artículo 17°.- Restaurantes de cinco tenedores calificados como turísticos

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

CAPÍTULO VI

DE LAS VISITAS DE SUPERVISIÓN

Artículo 18°.- Visitas de supervisión

El Órgano Regional Competente tendrá la facultad de efectuar de oficio, a pedido de parte interesada o de terceros, las visitas de supervisión que considere necesarias a los restaurantes para verificar las condiciones y efectiva prestación del servicio de expendio de comidas y bebidas. En el caso de los restaurantes categorizados y/o calificados, el Órgano Regional Competente deberá verificar el cumplimiento permanente de los requisitos y servicios exigidos para prestar el servicio de acuerdo a la categoría y/o calificación que ostenten.

Artículo 19°.- Apoyo de instituciones

Para llevar a cabo las visitas de supervisión, el Órgano Regional Competente podrá solicitar el apoyo de la Policía Nacional, así como de la autoridad municipal, salud, defensa civil y otros, según el caso lo requiera.

Artículo 20°.- Facultades del inspector

Las acciones de supervisión se ejecutan a través de los funcionarios y servidores públicos del Órgano Regional Competente, debidamente acreditados, quienes están facultados para:

1. Verificar que se preste el servicio de expendio de comidas y bebidas;
2. Verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos en el presente Reglamento;
3. Verificar las condiciones bajo las cuales se presta el servicio de expendio de comidas, bebidas y demás servicios que brinda el restaurante;
4. Solicitar la exhibición o presentación de la documentación que dé cuenta del cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidos en el presente Reglamento;
5. Citar al titular o a sus representantes, como a los trabajadores del restaurante, e indagar sobre los hechos que tengan relación con los asuntos materia de la supervisión, de acuerdo a lo previsto en el presente Reglamento;
6. Levantar actas en las que constarán los resultados de la supervisión;
7. Recomendar las acciones correctivas que correspondan, las cuales podrán ser incorporadas en el acta;
8. Otras que se deriven de las normas legales vigentes.

Artículo 21°.- Obligaciones del titular del restaurante

El titular del restaurante objeto de la visita de supervisión, se encuentra obligado a:

1. Designar a un representante o encargado para apoyar las acciones desarrolladas durante la supervisión. La negativa a tal designación, la ausencia del titular o del encargado, no será obstáculo para realizar la diligencia de supervisión;
2. Permitir el acceso inmediato al restaurante de los inspectores debidamente acreditados por el Órgano Regional Competente;
3. Proporcionar toda la información y documentación solicitada para verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos en el presente Reglamento, dentro de los plazos y formas que establezca el Órgano Regional Competente;
4. Brindar a los inspectores todas las facilidades necesarias para el desempeño de sus funciones.

Artículo 22°.- Credencial del inspector

Para iniciar las labores de supervisión, el inspector deberá presentar al titular o a su representante la Credencial otorgada por el Órgano Regional Competente. La Credencial deberá consignar los datos del inspector, tales como nombres, apellidos, documento de identidad, cargo que desempeña, entidad a la que representa, número de credencial, fotografía, así como firma y sello del funcionario que expide la Credencial.

Artículo 23°.- Desarrollo de la supervisión

Las labores de supervisión serán realizadas con la participación mínima de dos inspectores.

Al finalizar la supervisión se procederá a levantar un acta en original y dos copias, en la cual se consignará la información prevista en el artículo 156° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. El titular o representante del restaurante podrá dejar constancia en el acta, en forma sucinta, de sus comentarios u observaciones a la acción o resultado de la supervisión.

El acta deberá ser firmada por el titular o su representante; en caso de negativa a firmar, el inspector dejará constancia del hecho.

Una copia del acta deberá ser entregada al titular o representante del establecimiento.

Artículo 24°.- Valor probatorio de las Actas de supervisión

Las actas levantadas y suscritas durante las acciones de supervisión realizadas a los establecimientos, describirán el restaurante en el que se practica la supervisión, señalando su categoría y calificación, de ser el caso; así como, los hechos, objetos o circunstancias relevantes y un resumen de las observaciones de la supervisión.

El Órgano Regional Competente, basándose en los resultados de las actas, podrá encausar los procedimientos para que se realicen las acciones correctivas y, en su caso, se apliquen las sanciones que correspondan. En tal caso, el Órgano Regional Competente deberá cumplir con los Principios de la Potestad Sancionadora Administrativa contenidos en el artículo 230° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

CAPÍTULO VII

DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Artículo 25°.- Condiciones del servicio.

Todo restaurante debe ofrecer al cliente sus servicios en óptimas condiciones de higiene, buena conservación del local, mobiliario y equipos, además, debe cumplir con las normas de seguridad vigentes.

Artículo 26°.- Calidad en la preparación de comidas y bebidas.

Los restaurantes, en la preparación de comidas y bebidas, deberán utilizar alimentos o ingredientes idóneos y en buen estado de conservación, sujetándose estrictamente a las normas que emitan los organismos competentes.

Los platos deberán ser elaborados con los ingredientes que se indican en la Carta o Menú. Cuando algún ingrediente sea diferente se deberá contar obligatoriamente con la aceptación previa del cliente.

Artículo 27°.- Acciones en caso de incumplimiento.

Si el Órgano Regional Competente verifica el incumplimiento de normas de higiene, seguridad o salubridad, deberá comunicarlo a la autoridad competente en cada materia, para el inicio del procedimiento administrativo correspondiente.

Disposiciones Transitorias, Complementarias y Finales

Primera.- Las funciones establecidas en el artículo 5° del presente Reglamento serán ejercidas por la DNDT, en el Departamento de Lima y la Provincia Constitucional del Callao, hasta que la Municipalidad Metropolitana de Lima, el Gobierno Regional Lima y el Gobierno Regional Callao, respectivamente, cumplan lo establecido en la Ley N° 28273, Ley del Sistema de Acreditación de los Gobiernos Regionales y Locales, su Reglamento y normas complementarias. Las funciones delegadas a las Direcciones Regionales Sectoriales continuarán a cargo de las mismas.

Segunda.- El plazo de vigencia de la categorización y/o calificación otorgada por la DNDT o por el Órgano Regional Competente al amparo de Reglamento de Restaurantes aprobado por Decreto Supremo N° 021-93-ITINCI, será de cinco (5) años contados a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento. Los interesados en renovar dicha categorización y/o calificación, deberán cumplir con el procedimiento establecido en el presente Reglamento.

Los restaurantes no categorizados ni calificados deberán adecuarse a las disposiciones de este Reglamento y presentar la Declaración Jurada a que se refiere el artículo 7° del mismo, en un plazo que no excederá del 31 de diciembre de 2005.

Tercera.- Las disposiciones del presente Reglamento no son aplicables al caso de comedores populares, comedores privados y todos aquellos establecimientos que expendan comidas y bebidas, cuyo servicio no sea prestado al público en general.

Cuarta.- El MINCETUR, en su calidad de ente rector competente en materia de turismo, tiene la facultad de realizar acciones de supervisión a nivel nacional respecto al cumplimiento del presente Reglamento. Los resultados de estas acciones serán comunicados al Presidente del Gobierno Regional para la implementación de las acciones correspondientes.

Quinta.- Los requisitos de infraestructura no previstos en el presente Reglamento, se regirán por el Reglamento Nacional de Construcciones.

Sexta.- Las infracciones y sanciones relacionadas con las normas de protección al consumidor conforme a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor, serán atendidas y resueltas por la Comisión de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.

De igual forma, las infracciones y sanciones relacionadas con las Normas de Publicidad, conforme a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 691, Normas de la Publicidad en Defensa del Consumidor, serán atendidas y resueltas por la Comisión de Represión de la Competencia Desleal del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.

Sétima.- Los restaurantes están obligados a presentar la Encuesta Económica Anual de acuerdo a los formatos y procedimientos que establezca el Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI.

Octava.- A partir del 1 de enero de 2010, el personal de los restaurantes, a que se hace referencia en los Anexos del presente Reglamento, deberá contar con el respectivo certificado de formación.

Novena.- El MINCETUR, mediante Resolución del Titular del Sector, podrá dictar las normas complementarias que fueran necesarias para la mejor aplicación del presente Reglamento.

Turnitin Erp University

https://turnitin.com/t_inbox.asp?aid=6489 80% Buscar

ESTÁS VIENDO: INICIO > TALLER DE TESIS 2017 02 > MARCO TEORICO

Acerca de esta página
Esta es la bandeja de entrada de ejercicios. Para ver un trabajo, haga clic en el título del trabajo. Para ver un Reporte de Similitud, seleccione el icono de Reporte de Similitud del trabajo en la columna de similitud. Un icono atenuado indicará que el Reporte de Similitud no se ha generado todavía.

MARCO TEORICO

BANDEJA DE ENTRADA | ESTÁS VIENDO: TRABAJOS NUEVOS ▾

Entregar archivo Informe de calificación en línea | Editar la configuración del ejercicio | Correo electrónico sin remitentes

<input type="checkbox"/>	AUTOR	TITULO	SIMILITUD	NOTA	RESPUESTA	ARCHIVO	Nº DEL TRABAJO	FECHA
<input type="checkbox"/>	Rosmery Chumacero Ho...	CHUMACERO HOLGUIN ROSMERY	0%		•		902632689	14-ene.-2018
<input type="checkbox"/>	Katherine Cordova Ka...	katherine cordova	0%		•		931817115	17-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Leslie Garrido Lesli...	leslie garrido	0%		•		931816862	17-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Medina Vargas Medina...	medina vargas	0%		•		931793835	17-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Gladys Martinez More...	gladys martinez more	4%		•		931817291	17-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Martin Silva	martin silva zatan	5%		•		931813872	17-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Yahaira Bances Bance...	yahaira bances	8%		•		931793245	17-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Cruz Maria Cordova R...	CORDOVA ROMAN	13%		•		902633798	14-ene.-2018
<input type="checkbox"/>	Flor Correa	flor correa	13%		•		931813589	17-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Mayra Gomez Moran	GOMEZ MORAN	13%		•		901843230	11-ene.-2018
<input type="checkbox"/>	Isolina Ramirez Cord...	RAMIREZ CORDOVA ISOLINA	14%		•		902633475	14-ene.-2018
<input type="checkbox"/>	Karla Aldana Huaman	ALDANA HUAMAN KARLA	18%		•		901675311	10-ene.-2018
<input type="checkbox"/>	Sandra Palomino Sand...	SANDRA PALOMINO	26%		•		920484010	23-feb.-2018
<input type="checkbox"/>	Isabel Guadalupe Jim...	ISABEL GUADALUPE JIMENEZ RIVERA	29%		•		902621532	14-ene.-2018
<input type="checkbox"/>	Karina Saba Chulle 3	SABA CHULLE 3	31%		•		903003705	15-ene.-2018
<input type="checkbox"/>	Eliana Orihuela Apon...	ORIHUELA APONTE ELIANA	32%		•		902634288	14-ene.-2018
<input type="checkbox"/>	Edith Palomino Chamb...	PALOMINO CHAMBI EDITH	33%		•		902625936	14-ene.-2018