



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CAPACITACIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO POLLERÍA:
CASO POLLERÍA DON EFRAÍN, DISTRITO
AYACUCHO, 2021**

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

AUTORA

**GALINDO VARGAS, MARIA TERESA
ORCID: 0000-0003-0992-3824**

ASESOR

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

**AYACUCHO- PERÚ
2021**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Galindo Vargas, Maria Teresa

ORCID: 0000-0003-0992-3824

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Ayacucho, Perú

ASESOR

Mgtr. Quispe Medina, Wilber

ORCID: 0000-0002-4052-5018

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Ayacucho,

Perú

JURADO

Rosillo De Purizaca, María del Carmen (Presidenta)

ORCID ID N°: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José Germán (Miembro)

ORCID ID N°: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel (Miembro)

ORCID ID N°: 0000-0003-1132-2243

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

MGTR. ROSILLO DE PURIZACA, MARÍA DEL CARMEN

ORCID: 0000-0003-2177-5676

PRESIDENTA

MGTR. SALINAS GAMBOA, JOSÉ GERMÁN

ORCID: 0000-0002-8491-0751

MIEMBRO

MGTR. MINO ASECIO, MARÍA ISABEL

ORCID: 0000-00023-4439-1448

MIEMBRO

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

ASESOR

AGRADECIMIENTO

Primeramente, doy gracias a Dios, a mis padres, hijos, familiares y amistades por permitirme contar con su mejor apoyo, experiencia y encaminarme por el buen sendero.

A mí universidad ULADECH por permitirme convertirme en una profesional en lo que tanto me apasiona, gracias a cada maestro que hizo parte de este proceso integral de formación profesional que deja como producto terminado este grupo de graduados y como recuerdo en la historia, esta tesis, que perdurará dentro de los conocimientos y desarrollo de las demás generaciones que están por llegar.

Finalmente agradezco a quien lee esta tesis, por permitir que mis experiencias, investigaciones y conocimientos incurran dentro de su repertorio de información mental.

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mis padres, ya que son mi pilar fundamental y apoyo en mi formación académica, me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello de una manera desinteresada y llena de mucho amor.

A mis hijos: Maycol y Sophia, que han sido mi motor y motivo de lucha para alcanzar mis metas.

Y a todas las personas que hicieron posible este trabajo durante mi carrera universitaria.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: identificar las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería: Caso Pollería Don Efraín, distrito Ayacucho, 2021. La metodología empleada fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental de forma transversal. Para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 6 trabajadores de la Pollería Don Efraín, a quienes se les aplicó un cuestionario con 14 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniéndose como resultado: el 33.33% de los colaboradores manifiestan que a veces reciben instrucción sobre el reglamento interno, el 50.00% de los colaboradores manifiestan que nunca reciben instrucción sobre los métodos de limpieza y desinfección, el 50.00% manifiestan que siempre cuentan con la capacidad para resolver problemas, el 50.00% de los colaboradores manifiestan que casi nunca tienen iniciativa para desarrollar sus actividades, el 66.67% de los colaboradores manifiestan que casi nunca tienen una actitud positiva para realizar su labores diarias y el 50.00% de los colaboradores manifiestan que casi siempre practican la lealtad en su trabajo día a día. Se concluye que la capacitación laboral dentro de la empresa es nula ya que no existe conocimiento alguno por parte de los colaboradores sobre el reglamento interno; así mismo, no hay instrucción sobre métodos de limpieza para una adecuada higiene dentro de la empresa, los colaboradores no toman iniciativa para realizar sus labores y no muestran actitud positiva para cumplir con sus labores respectivas.

Palabras clave: Capacitación, iniciativa, lealtad, reglamento.

ABSTRACT

The general objective of the research was: to identify the characteristics of job training in micro and small businesses in the poultry sector: Don Efraín Pollería Case, Ayacucho district, 2021. The methodology used was of an applied type with a quantitative approach, descriptive level and non-experimental cross-sectional design. For the collection of information, a sample population of 6 workers of the Don Efraín Pollería was used, to whom a questionnaire with 14 questions was applied through the survey technique, obtaining as a result: 33.33% of the collaborators manifest that they sometimes receive instruction on the internal regulations, 50.00% of the collaborators state that they never receive instruction on cleaning and disinfection methods, 50.00% state that they always have the ability to solve problems, 50.00% of the collaborators state that almost never have initiative to develop their activities, 66.67% of the collaborators state that they almost never have a positive attitude to carry out their daily tasks and 50.00% of the collaborators state that they almost always practice loyalty in their day-to-day work. It is concluded that job training within the company is null since there is no knowledge on the part of the collaborators about the internal regulations; likewise, there is no instruction on cleaning methods for adequate hygiene within the company, the collaborators do not take initiative to carry out their tasks and do not show a positive attitude to fulfill their respective tasks.

Keywords: Training, initiative, loyalty, regulation.

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Agradecimiento	iv
5. Resumen.....	vi
6. Contenido	viii
7. Índice de tablas y figuras.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	8
III. Hipótesis.....	29
IV. Metodología.....	30
4.1 Diseño de la investigación	30
4.2 El universo y muestra	31
4.3 Definición y operacionalización de variables.....	33
4.4 Técnicas e instrumentos.....	34
4.5 Plan de análisis	34
4.6 Matriz de consistencia	35
4.7 Principios Éticos:.....	36
V. Resultados.....	39
5.1 Resultados.....	39
5.2 Análisis de Resultados	53
VI. Conclusiones	61
Aspectos complementarios.....	66
Referencias Bibliográficas	67
Anexos	72

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

Tabla 1. Recibimiento de instrucción sobre el reglamento interno de trabajo de la pollería	39
Tabla 2. Instrucción sobre la adecuada preparación de los alimentos que ofrece la pollería	40
Tabla 3. Instrucción sobre los métodos de limpieza y desinfección que se debe realizar en la pollería.....	41
Tabla 4. Instrucción sobre primeros auxilios en una pollería.....	42
Tabla 5. Si el colaborador tiene ciertos rasgos de liderazgo en su persona.....	43
Tabla 6. Si el colaborador tiene capacidad para resolver problemas que se presentan en la pollería.....	44
Tabla 7. Existencia entre compañeros de trabajo y con los clientes	45
Tabla 8. Capacidad de trabajar en equipo con sus compañeros de trabajo	46
Tabla 9. Si los colaboradores si tienen iniciativa al desarrollar actividades	47
Tabla 10. Practica de la honestidad de los colaboradores en su centro de labores diarias	48
Tabla 11. Las actitudes serviciales cuando efectúa sus labores va ser importante....	49
Tabla 12. Existencia de una actitud positiva en sus labores diarias en los trabajadores	50
Tabla 13. Capacidad de entender a sus compañeros cuando le cuentan sus problemas	51
Tabla 14. Existencia de la lealtad en su trabajo del día a día entre trabajadores.....	52

FIGURAS

Figura 1 Recibimiento de instrucción sobre el reglamento interno de trabajo de la pollerí.....	39
Figura 2 Instrucción sobre la adecuada preparación de los alimentos que ofrece la pollería.....	40
Figura 3 Instrucción sobre los métodos de limpieza y desinfección que se debe realizar en la pollería.....	41
Figura 4 Instrucción sobre primeros auxilios en una pollerí	42
Figura 5 Si el colaborador tiene ciertos rasgos de liderazgo en su persona.....	43
Figura 6 Si el colaborador tiene capacidad para resolver problemas que se presentan en la pollería.....	44
Figura 7 Existencia entre compañeros de trabajo y con los cliente	45
Figura 8 Capacidad de trabajar en equipo con sus compañeros de trabajo	46
Figura 9 Si los colaboradores si tienen iniciativa al desarrollar actividades	47
Figura 10 Practica de la honestidad de los colaboradores en su centro de labores diarias.....	48
Figura 11 Las actitudes serviciales cuando efectúa sus labores va ser importan.....	49
Figura 12 Existencia de una actitud positiva en sus labores diarias en los trabajadores	50
Figura 13 Capacidad de entender a sus compañeros cuando le cuentan sus problemas	51
Figura 14 Existencia de la lealtad en su trabajo del día a día entre trabajadore	52

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial las micro y pequeñas son las que toman la delantera por lo que contribuyen con el desarrollo de los países, ya que, al mejorar las fuentes de empleo se beneficia a muchas familias, sin embargo, cabe mencionar que en su mayoría no sobrevive, debido a que sus procesos, no incluyen la técnica de la capacitación de laboral, por tal motivo los clientes quedan poco satisfechos, dando lugar a que recurran a la competencia y la pérdida del cliente, este problema se origina en todos los países del mundo (Chau, 2018).

Hoy en día a nivel global en las empresas es importante hablar sobre el tema de la capacitación ya que está orientada a la preparación técnica del recurso humano para que este se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, produzca resultados de calidad, dé excelentes servicios a sus clientes, prevenga y solucione anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización (Chiavenato, 2017).

Según Bermúdez (2016) afirma que a nivel internacional muchas de las mypes existe deficiencias de los cuales se tomó como ejemplos a las empresas como son Santa Cruz, Nicoya, Carrillo y Liberas las deficiencias que se pudieron encontrar el principal es que existe falta de recursos económicos y la capacitación al personal temas de mucha importancia en la administración moderna como el principal impedimento para que se puedan desarrollar y establecer plenamente en el mercado. Así mismo es importante hablar del tema de la calidad ya que muchas de las empresas están cerrando sus negocios por falta de calidad en sus servicios y productos que se le está brindando al cliente ya que no están satisfaciendo sus necesidades y expectativas.

Por otro lado en la ciudad de México se ha presentado según estudios realizados que

la gran mayoría de las mypes están conformadas por familias, donde si se hablara en número es un total de 4.1 millones de microempresas que aportan a la sociedad en el empleo un 41.8%, el gran problema que existe en las mypes hoy en día solo están para subsistir y crecer y crear en el mercado, estos problemas surgen porque tienen desconocimientos al tema de capacitación y orientación a la gestión de calidad empresarial, así mismo también se puede afirmar estos problemas surgen porque las mypes no cuentan con conocimientos administrativos básicos trayendo como consecuencias trabajadores desmotivados y pérdida económicas (Cruz, 2016).

En Perú las micro y pequeñas empresas consideran que el tema de la capacitación del personal es un gasto innecesario. Sin embargo, se trata de una de las mejores inversiones que las empresas puedan realizar, toda vez que va permitir que todos los trabajadores puedan desarrollarse y poder cumplir en alcanzar los objetivos de manera más eficiente y eficaz de todo lo planificado. Es importante resaltar que mayor el grado de formación y preparación del representante va permitir a que los trabajadores en las empresas sean productivos ya sea de manera cualitativa y cuantitativamente (Adecco, 2020).

Por otro lado, según la revista la Gestión (2018) afirma es importante hablar a nivel nacional que las mypes utilizan distintas herramientas como es la capacitación para captar a mantener a profesionales con talento en su organización. Según resultados obtenidos por el reporte el Portal Apititus, el 48% de las empresas sus trabajadores peruanos han recibido formación profesional (capacitación) en su actual empleo. El reporte del portal dedicado a la búsqueda de trabajo indica también que las capacitaciones se dan en su mayoría (85%) dentro de la empresa, impartidas por

personal interno o asesores externos. Mientras que solo un 10% de los trabajadores asegura que se capacita en una entidad educativa externa y 5% de manera virtual o vía web.

En América latina como en Perú, se encuentran las pequeñas y medianas empresas brindando un importante desarrollo generando empleo y facilitando la economía, en el Perú, vemos pymes desde ya 40 años y, hasta el momento, el gobierno y entes reguladores, respecto a la pequeñas y medianas empresas, no han crecido lo esperado. Consecuencia de esto, la economía mundial ha tenido apogeo siendo una de las más grandes en el mundo donde el 74% de las pymes son informales en el Perú (Vázquez, 2019).

En España las micro y pequeñas, contribuyen a la generación de puestos de trabajo y reducción de los índices de pobreza, pero en la mayoría estas empresas se fracasan debido a que no aplican en su gestión, la capacitación laboral, así como también dejan que sus productos y servicios se estanquen, y con el tiempo se ven superados por las soluciones propuestas por empresas más innovadoras, por lo que es necesario buscar una mejora continua en los procesos de servicio (Mata , 2016)

Las micro y pequeñas en el Perú, son el motor del desarrollo económico y empresarial muy importante para el progreso y desarrollo del país, además contribuye a la generación de empleo brindando al 80% de la población y generan cerca del 40% del producto interno, pero la mayoría de las MYPES enfrentan obstáculos que limitan su estabilidad y desarrollo a largo plazo, donde la mayoría que las Mypes quiebran antes de llegar al primer año, los cuales se debe por la falta de conocimiento de las herramientas de gestión de calidad y habilidades gerenciales (Economía , 2016).

Por otro lado, Ayacucho es una región de emprendedores donde predominan las micro y pequeñas empresas. Sin embargo, los empresarios no apuestan por mejorar la gestión de calidad de recursos humanos, ya que lo consideran más como un gasto y no como una inversión. En un contexto de competencia entre las MYPES, la gestión de recursos humanos es un área fundamental para estas empresas, ya que involucra al principal recurso que tienen y son sus colaboradores (Amoros, 2017).

Por tal motivo el tema de la capacitación laboral responde a la necesidad que existe por parte de los representantes de las MYPES de adquirir nuevos conocimientos para realizar una mejor administración de sus negocios, ya que se pudo evidenciar una falta de formación empresarial. En el rubro de pollería es una tarea muy difícil ganar la preferencia de los clientes, ya que la calidad del producto varía subjetivamente de acuerdo a cada cliente por lo cual se debe aplicar conocimientos de gestión calidad, que ayude a determinar las preferencias del comensal, de tal forma fidelizándolo y mejorar el ingreso económico del negocio. Pero esto es tarea difícil cuando no se tiene los conocimientos suficientes ni la experiencia profesional, por lo que muchos negocios del rubro pollería cierran sus puertas.

En el distrito de Ayacucho, se pudo observar que el servicio prestado en el rubro pollerías no es óptimo, existen esfuerzos por corregir esto, y esto se ve a través del establecimiento de políticas internas y reuniones de planificación, pero, aun así, no se logró un avance importante. Esto se debe a que dentro de las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías no se desarrolla una adecuada capacitación del personal existiendo deficiencia en la comunicación y coordinación de actividades, todo ello lleva a que los comensales no se sientan satisfechos con el servicio brindado.

Por último, conocer las características de la capacitación laboral en la pollería Don Efraín buscará la mejora de las tareas y actividades realizadas en dicha empresa, el mismo que permitirá la optimización de todos los procesos al interior, logrando mayores beneficios en cuanto a la satisfacción del cliente y económicos para el propietario.

De la realidad observada se plantea el siguiente problema a investigar: ¿Cuáles son las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería: Caso Pollería Don Efraín, distrito Ayacucho, 2021? De acuerdo al problema propuesto se formuló el siguiente objetivo general: Identificar las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería: Caso Pollería Don Efraín, distrito Ayacucho, 2021.

Para alcanzar el objetivo general se definieron los siguientes objetivos específicos:

- a) Describir las características de los conocimientos en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería: Caso Pollería Don Efraín, distrito Ayacucho, 2021.
- b) Describir las características de las habilidades en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería: Caso Pollería Don Efraín, distrito Ayacucho, 2021.
- c) Describir las características de las actitudes en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería: Caso Pollería Don Efraín, distrito Ayacucho, 2021.
- d) Elaborar el plan de mejora de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería: Caso Pollería Don Efraín, distrito Ayacucho, 2021

La presente investigación se justifica, por que permitió describir cuales son las características de la capacitación laboral en las empresas del rubro pollerías del distrito de Ayacucho, el mismo que permitirá mejoras en todos los procesos al interior de

dichas empresas para beneplácito y satisfacción de los clientes y el propietario. Cabe resaltar las teorías del autor Chiavenato (2017) quien menciona que la capacitación del personal en las empresas va permitir que todos los trabajadores se sientan motivados en sus puestos de trabajo, así mismo va permitir que se cumplan los objetivos que se plantean las empresas de manera más eficiente.

Asimismo, la investigación permitió para que se tome conciencia de la importancia de la capacitación del personal de la Pollería Don Efraín ya que de esa manera permitirá que se puedan sostenerse en el mercado, busquen ser más productivos e incrementar su competitividad orientándose siempre a la mayor satisfacción del cliente.

Se justifica desde un punto de vista práctico toda vez que permitió la aplicación de un cuestionario de encuesta a los trabajadores de la Pollería Don Efraín, el mismo una vez conocido los resultados proponer mejoras para dar solución inmediata a los problemas encontrados, ofreciendo mayor calidad en sus productos y servicios.

La metodología para la investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental de forma transversal. La población objeto de estudio para la presente investigación estuvo conformada por los 6 trabajadores de la Pollería Don Efraín del distrito de Ayacucho, 2021. La técnica para el recojo de la información fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario de encuesta.

Se obtuvo como resultados principales que el 33.33% de los colaboradores manifiestan que a veces reciben instrucción sobre el reglamento interno, el 50.00% de los colaboradores manifiestan que nunca reciben instrucción sobre los métodos de limpieza y desinfección, el 50.00% manifiestan que siempre cuentan con la capacidad

para resolver problemas, el 50.00% de los colaboradores manifiestan que casi nunca tienen iniciativa para desarrollar sus actividades, el 66.67% de los colaboradores manifiestan que casi nunca tienen una actitud positiva para realizar su labores diarias y el 50.00% de los colaboradores manifiestan que casi siempre practican la lealtad en su trabajo día a día.

Como conclusión general con respecto a la capacitación laboral, se pudo apreciar que el tema mencionado no es muy bueno dentro de la empresa, ya que no existe conocimiento alguno por parte de los trabajadores sobre el reglamento interno; así mismo, no hay instrucción sobre métodos de limpieza para una adecuada higiene dentro de la empresa, los colaboradores no toman iniciativa para realizar sus labores y no muestran actitud positiva para cumplir con sus labores respectivas.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Rojas (2018) en su trabajo de investigación *Capacitación y el desempeño laboral en el departamento de Quetzaltenango en la empresa Tenería San Miguel*, donde participaron los integrantes del departamento operativo, las variables de estudio son la capacitación y el desempeño laboral, el objetivo de dicha investigación es determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral. La capacitación y el desempeño laboral son elementos que son muy importantes en la dinámica laboral de una empresa, para determinar la importancia de la capacitación en una organización es necesario determinar si el desempeño aumenta al momento que se capacita al personal, se realiza por medio de un estudio de tipo cuantitativo – descriptivo en donde participaran 36 personas, las personas serán cuestionadas con una encuesta en donde se medirán las necesidades de capacitación y como estas influyen en el desempeño laboral de la industria. De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación se ha comprobado la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral significativamente y a nivel general, la institución debe promover el desarrollo por medio de la capacitación, en base a los resultados que la organización desea obtener, se recomendaron técnicas de capacitación aptas para capacitar a las personas motivo de estudio, así como una estructura para que el desempeño aumente.

Henríquez y Urbina (2016) en su tesis *Plan de capacitación para el fortalecimiento del recurso humano en las pequeñas empresas del sector ferretero del municipio de*

San Salvador, el autor propuso como objetivo general: Determinar en base a la información recopilada la situación actual del Recurso Humano de la pequeña empresa del sector ferretero del municipio de San Salvador; para detectar las deficiencias y necesidades del persona, para el recojo de la información se estableció a 55 trabajadores quien utilizo el cuestionario de 19 preguntas cerradas por medio de la encuesta. Se obtuvo como resultados el 46,67% realiza la implementación de cambios, el 60,00% la capacitación es de manera anual, el 66,67% a veces realizan capacitación a los personales. Se concluye existe una relación directa entre las expectativas del consumidor y la modificación de actitudes. Se concluye Las pequeñas empresas del sector ferretero no cuentan con una filosofía empresarial visible; Los empleados consideran que recibir capacitación les motiva, sin embargo, en las ferreterías no tienen planes de capacitación.

Antecedentes nacionales

Valdez (2017) en su tesis título *Caracterización de la competitividad y capacitación del personal en la MYPES rubro cevicherías AA.HH, Buenos Aires Piura, año 2017*”, tuvo como objetivo general determinar las características de la competitividad de las MYPE rubro cevicherías de Piura, año 2017. Se empleó la metodología, tipo cuantitativa, nivel descriptivo diseño no experimental y corte transversal, siendo los resultados agrupados según las variables en el estudio tales como la competitividad y capacitación del personal el recojo de datos se realizó a través de una técnica de encuesta con 22 preguntas cerradas aplicada en 3 MYPE, con una población infinita para la variable competitividad dirigida a los clientes, y para la variable capacitación finita trabajadores, así se obtuvieron los siguientes

resultados con respecto a la variable competitividad como tipos principales tenemos un 96 % de los encuestados menciona que implementa la innovación, así mismo dentro de los factores se encuentran con un 98% compite con precios. Por otro lado, para la variable capacitación se puede afirmar que los niveles que se encuentran en las MYPE que el 84% es capacitado para aumentar la productividad y dentro de las técnicas el 87 % que ser capacitado influye en la atención al cliente. Se concluye que las mypes deben capacitar a sus colaboradores así puedan contar con un personal altamente calificado y poder así satisfacer las necesidades de los clientes y lograr una buena posición en el mercado.

Jauregui (2016) en su investigación titulado *Gestión de calidad y capacitación al personal de las Micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro restaurantes, sector central, la esperanza, año 2016*, tuvo como objetivo describir las características de la gestión de calidad y capacitación al personal, el tipo de investigación fue no experimental, transversal, descriptivo, con una población de 126 mypes y muestra de 50 restaurantes, las técnicas e instrumentos utilizados fueron la encuesta aplicado a los representantes legales y el cuestionario con 16 preguntas cerradas, teniendo como resultado: respecto a la variable mencionaron que el 90% de encuestado aplican la técnica de gestión de calidad, el 60% de los encuestados mencionan que las técnicas que utilizan son la lluvia de ideas. Concluyo mencionando que los empresarios de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes, aplican correctamente la técnica de gestión de calidad enfocado al cliente, por lo que el personal brinda una atención eficiente, pero en cuanto a la capacitación al personal se brinda muy pocas veces, pues esto trae dificultades en la ejecución de sus tareas, además estas empresas constantemente evalúan a su

personal, para que ofrezcan una buena actitud y atención al cliente.

Abanto (2020) en su investigación titulado *Propuesta de mejora en la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas de nivel inicial, en el distrito de Surquillo, 2019*; el autor propuso como objetivo general: Proponer las mejoras en la capacitación del personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas de nivel inicial, en el distrito de surquillo, 2019, la metodología utilizada fue cuantitativo, descriptivo, no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 30 instituciones educativas del nivel inicial, las cuales fueron la muestra, a quienes se les aplicó una encuesta. Se registró los siguientes resultados: sobre los representantes de las micro y pequeñas empresas. El 37% tienen entre 31 y 50 años de edad, el 90% son de sexo femenino, mientras que el 100% son de formación superior universitaria, el 83% son promotores y/o dueños, el 70% tiene entre 7 a más años en el rubro educativo, el 63% tiene entre 11 a más trabajadores, el 57% de las MYPES consultadas están formalizadas y constituidas como sociedad anónima cerrada. Sobre la gestión de calidad el 33% señala que la planificación de la calidad es de nivel favorable, el 80% tiene nivel favorable del control de la calidad y el 63% señala que el monitoreo diario de las actividades es favorable para su MYPE. Sobre la capacitación de personal, en cuanto a la programación el 93% de las MYPE es favorable, el 97% de las MYPE verifica favorable los resultados obtenidos por la capacitación, el 87% de las MYPE considera favorable el resultado de la capacitación para medir el incremento de conocimiento y habilidades.

Antecedentes locales

Sulca (2018) en su tesis titulado *Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro pastelerías, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018*; el autor planteo como objetivo general: determinar las características de la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del rubro pastelerías, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho. El diseño de investigación fue no experimental-transversal-descriptivo con enfoque cuantitativo, con una población conformada por 15 trabajadores a quienes se aplicó un cuestionario de 19 preguntas por medio de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: los resultados que obtuvimos son de que el 100% de los encuestados el 60% tienen una buena atención al cliente, el 40% una mala atención al cliente en el rubro de pastelerías del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018. Ya que con ella nos está dando a conocer que no todas las micro y pequeñas empresas de rubro de pastelerías no están ofreciendo una buena atención al cliente, esperemos que con esta información puedan mejorar ya que la atención al cliente mejora la rentabilidad de las pequeñas empresas. Finalmente, como conclusión, los encuestados aseguran que la falta de compromiso e interés de los dueños, impide la implementación de una adecuada gestión de calidad en los servicios, además muy pocas veces realizan diagnóstico previo para capacitar y solo una vez al año reciben capacitación, disminuyendo rentabilidad de la empresa.

Jaime (2019) en su tesis titulado *Capacitación del personal cliente en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019*”; el autor propuso como objetivo general: determinar las principales

características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, distrito San Juan Bautista, Ayacucho. Para el recojo de la información se utilizó una población y una muestra de 370 clientes; el cuestionario constó de 13 preguntas: Siendo los resultados agrupados según los objetivos, general y específicos. Obteniéndose los siguientes resultados: El 57% de los clientes encuestados manifiestan que no son recibidos con un saludo; mientras el 58% manifiestan que el personal encargado de atenderlos no se despide de forma adecuada; asimismo, el 53% manifiestan que no les agradecen su visita; también, el 62% manifiestan que no atienden de manera profesional y el 53% manifestó que los restaurantes no generan fiabilidad en los consumidores. Finalmente llegando a las siguientes conclusiones: Las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes no ofrecen servicio de calidad, no cuentan con la tarjeta de crédito como medio de pago, la confianza no está presente; sin embargo, ofrecen platillos con buena sazón y el tiempo de espera es adecuado.

Cisneros (2021) en su tesis titulado *Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR Sur S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021*”; el autor propuso como objetivo general escribir la capacitación del personal; sus objetivos específicos describir la capacitación por aprendizaje, capacitación por inducción y capacitación de habilidades interpersonales. Para el recojo de la información se utilizó una población 25 trabajadores de la empresa DIR SUR; preguntas relacionadas a la Capacitación de personal; como resultados más resaltantes se tiene la tabla N°7 ¿La empresa tiene capacitaciones o inducciones de forma anual, semestral o trimestral?, muestra que el 44% casi nunca recibe capacitaciones o inducciones, así mismo la tabla N° 8,

¿Crees que tú necesitas capacitación según el puesto de trabajo?, muestra que el 40% casi siempre requiere de capacitación conforme al puesto que ocupa, en la tabla N° 16, ¿Le gustaría que DIR SUR tenga como política, hacer capacitaciones de manera frecuente?, el 64% indica siempre le gustaría recibir capacitaciones de manera frecuente. Se concluye que la empresa no está aplicando de manera correcta el tema de capacitación a su personal ya que el dueño no tiene conocimiento en temas administrativos.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Capacitación laboral

La capacitación, consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia el desarrollo en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. Del anterior concepto y de algunas otras consideraciones se puede deducir que la función adquiere, y adquirirá, mayor importancia en nuestro medio (Silíceo, 2016).

La capacitación es habilitar a la persona de nuevo ingreso y a los interesados en ocupar vacantes o puestos de nueva creación y el adiestramiento, actualizar y perfeccionar el desarrollo de las habilidades, desarrollo de actitudes y el desarrollo de conocimientos. La capacitación es la función educativa de una empresa por la cual se satisfacen necesidades de los colaboradores (Reyes, 2016).

Según Ibáñez (2014) define es el proceso educativo de corto plazo como en el que se hace uso de un conjunto de técnicas debidamente estructuradas dentro de un procedimiento planeado sistemático y organizado. Todo este plan va dirigido al

personal seleccionado como para que cambie de actitud y desarrolle habilidades y competencias, adaptándose a la cultura organizacional y de acuerdo a las exigencias del puesto que desempeñe.

Según el autor Chiavenato (2017) menciona que la capacitación del personal es la capacitación continua que permite a los empleados planear, mejorar y realizar de manera más eficiente sus actividades, en colaboración con los demás integrantes de la organización; por lo tanto, es relevante constituir un equipo de trabajo de alto rendimiento y realizar una labor profesional con los mejores estándares de calidad.

Objetivos de la capacitación

- Cambiar la actitud del trabajador, para el continuo control y permite estar preparado frente a los cambios tecnológicos un clima laboral satisfactorio o para aumentar su motivación y volverlo más receptivo con la empresa.
- Otorgar oportunidades para el desarrollo individual del trabajador.
- Preparar al trabajador en nuevos conocimientos y habilidades necesarios en la realización de las tareas del puesto.

Características de la capacitación

Los Recursos Humanos (2020) la capacitación tiene varias características para ser conocida como tal y para cumplir su finalidad.

- **Medición.** La capacitación debe ser medible en calidad y cantidad. La cantidad de horas ofrecidas, impartidas de capacitación en las empresas es importante, así como las horas de capacitación realmente tomadas por los empleados.

- **Resultados.** Los resultados de la capacitación deben ser visible a mediano, plazo, por lo menos.
- **Participación activa.** En cualquier curso de capacitación vale la participación activa de los capacitados. Ya sea una capacitación presencia o vía e-learning.
- **Teoría y práctica.** Toda capacitación de éxito lleva una parte teórica y una práctica donde las personas pongan, aunque sea brevemente en práctica los conocimientos absorbidos.

Importancia de la capacitación del personal

Adecco (2020) afirma que en muchas compañías hay quienes considera la capacitación como un gasto innecesario, sin embargo, se trata de una las grandes inversiones que una empresa puede hacer para potenciar el desarrollo de su personal. La capacitación continua del personal permite a los empleados planear, mejorar y realizar de manera más eficiente sus actividades, en colaboración con los demás integrantes de la organización; por lo tanto, es relevante constituir un equipo de trabajo de alto rendimiento y realizar una labor profesional con los mejores estándares de calidad.

Tipos de capacitación

Los Recursos Humanos (2020) en las organizaciones existen dos tipos de capacitación de personal, aunque hay otras de menor relevancia. La inducción es la capacitación por la cual se forma los nuevos empleados sobre las características de la empresa, el organigrama. Exceptuando la inducción, los tipos de

capacitación del personal son:

La formación técnica: Es aquella formación para el puesto de trabajo. Se divide en programas, talleres o formación en el puesto. Es la formación que se necesita para el desempeño: desde aprender a dominar un programa informático, procesos internos, el funcionamiento de una máquina, u otra formación requerida para el puesto.

La formación conductual: Es aquella formación necesaria para liderar equipos o también llamada formación en valores. Esta formación está destinada a mandos medios (jefes y gerentes) formación en valores corporativos, habilidades para la comunicación. Son temas más abstractos que aquellos que forman la capacitación técnica, pero que impactan mucho en la función.

Dimensiones de la capacitación del personal

Según Siliceo (2016) menciona la capacitación del personal es una forma de proporcionar a los estudiantes los conocimientos y las habilidades necesarios para ser altamente efectivos en el trabajo. Por lo general, esta responsabilidad recae en el equipo de aprendizaje y desarrollo/talento en las empresas más grandes y en el departamento de recursos humanos en las empresas más pequeñas. Estas personas son responsables de identificar las necesidades de capacitación y de desarrollar e impartir programas de capacitación a los empleados.

- **Conocimientos:** Este desarrollo lo que busca es que los empleados a medir las capacidades que tienen, así mismo busca a ver el desarrollo de las actividades que encomienda el responsable de la empresa a los trabajadores si son eficientes y

eficaces en su puesto de trabajo.

- **Habilidades:** Es importante dentro de las empresas ya que esta habilidad va permitir a iniciar el proceso de ejercitación es decir que busca a que se forma la cantidad necesaria y con frecuencia adecuada, de modo que vaya haciéndose cada vez más fácil producir o usar determinados conocimientos y se eliminen esos errores.
- **Actitudes:** En la empresa es importante tener en cuenta este desarrollo ya que va permitir ver a los trabajadores de la pollería diferenciarse del resto de la competencia por presentar características importantes como empatía, actitud servicial, actitud positiva, entre otros.

2.2.2 Gestión de calidad:

Según Espinosa (2019) la gestión de calidad es como satisfacer las necesidades y exigencias de los clientes, para lograr un alto grado de satisfacción, además la mejora de la calidad abarca todos los elementos que compone la empresa, desde el momento que se reciben los productos o materiales hasta el consumidor final, en definitiva, la calidad total es contar con estrategias que garanticen la subsistencia, crecimiento y rentabilidad, optimizando su competitividad en el mercado, además contar con un proceso de mejoramiento permanente en toda empresa, se obtendrá mayor satisfacción del cliente interno como externo.

La calidad actualmente no solo es un requisito esencial de un producto o servicio, sino es un factor estratégico clave que dependen la gran mayoría de las organizaciones, no solo para mantener su posición en el mercado sino para asegurar su supervivencia en el mercado, ya que la calidad se basa en mejorar

constantemente la eficacia y eficiencia de la empresa y de sus actividades, como la contratación y formación adecuada de personal, las compras, el mantenimiento, la documentación, el control del servicio, etc., además estar siempre pendiente de las necesidades o quejas que muestren insatisfacción, ya que con una correcta planificación, organización y control de todos los procesos de trabajo, la empresa incrementará su capacidad y rendimiento productivo.

La gestión de calidad es una recolección de paradigmas entre muchos existentes, son métodos utilizables, puntuales y utilizados con la finalidad de controlar tanto la calidad de producción y la calidad de los procesos, es así, que la gestión de la calidad es una estrategia como un proceso. Constituye un nivel de indagación útil con bajo costo en el mercado, también la calidad son las propiedades del producto que cumplen con las expectativas del consumidor, mediante la presentación del servicio o bienes. La calidad es tener en cuenta que las empresas cumplan y apliquen las cosas positivas que ayuda a mejorar el servicio de atención o brindar un producto en buenas condiciones teniendo en cuenta el valor agregado (Camisón, Cruz, y Tomás, 2016).

La gestión de calidad es el conjunto de tareas y actividades integradas con la finalidad de controlar, diferenciar las organizaciones relacionado en calidad, donde el control, la dirección en lo general incluye las políticas del establecimiento teniendo en cuenta el objetivo de la calidad, planificación, control, mejoramiento y protección de calidad (Ugaz, 2015).

Evolución de la gestión de calidad

La evaluación es el proceso de identificar y reunir datos acerca de servicios o

actividades específicas, estableciendo criterios para valorar su éxito y determinando el grado hasta donde el servicio o actividad cumple sus fines y objetivos establecidos.

Etapa 1: la evolución de gestión de la calidad, afirma que el cliente no recibiría productos en mal estado, sino de Calidad, donde será orientado obteniendo un producto terminado. Del mismo va ingresar por primera vez al área de control de calidad, este hecho contribuirá a la evaluación, examen y fiscalización de los productos finales o para la detección de defectos y que el cliente obtenga productos con defecto, mediante la intervención, utilizó la herramienta del control de localización de los errores, fallas, cumpliendo la función operativa, donde fundo la actividad (Cuatrecasas, 2018).

Etapa 2: es el control del proceso estadístico, que correspondió a los años 1930 relacionado con la calidad que se logró mediante la reducción de la inspección. Este enfoque específicamente el objetivo reduciendo los costos de intervención y mejorar la efectividad, pero al principio seguía siendo el mismo; la detección de dificultades de calidad en productos que habían sido fabricados y producidos para su análisis, solución en el instante. Cabe indicar que mediante el control puede evitarse vender un producto malogrado que adquiriera el cliente, evitando los costos que ocasionan repararlo (Cuatrecasas, 2018).

Etapa 3: en el transcurso del total de la calidad que corresponde a los 50 a 70, que fueron las primeras fases conocidos como el proceso evolutivo de calidad que no implicaba a toda la integración social, sólo era centrado específicamente a alguno en forma específica a la planeación, diseño y la ejecución de las políticas de

calidad implementada por la empresa.

Etapa 4: la calidad administrativa total, son procesos que mejoran de manera paulatina buscando la calidad, esta etapa es considerado en el mercado como las necesidades del consumidor, donde examina la oportunidad del competidor. Es decir, si los procesos funcionan correctamente, sus resultados del producto deberán ser el deseado (Cuatrecasas, 2018).

Etapa 5: en esta etapa las empresas se basan en procesos justos, fragmentados y divididos por departamentos, logrando como consecuencia, un aumento de grado en pertenencia, responsabilidad determinando la definición de trabajo. Los sistemas, las estructuras aumentan su flexibilidad, eliminan, reducen las áreas que no agregan valor y la empresa se organiza por unidades importantes de negocios (Cuatrecasas, 2018).

Importancia de la gestión de calidad

La gestión de la calidad es donde implementan planes que identifican las debilidades, defectos, áreas de mejora y fortalezas. Esto le permite a la empresa establecer estándares, hacer ajustes cuando sea necesario y brindar un mayor valor general a la base de clientes. Aunque el enfoque de los problemas de calidad varía de un plan a otro y crear productos o servicios de alta calidad y alto rendimiento que cumplan y superen las expectativas de los clientes internos y externos (Deming, 2017).

La gestión de calidad tiene 8 principios que se utiliza para una empresa que está asociada a organizaciones que buscan consolidarse, desarrollarse para alcanzar el

éxito, es donde se tiene que ver la alta dirección de la organización para comunicarse por que la empresa no debería verse afectada en el momento de implantación de la norma ISO 9001. Para que la norma sea útil a las organizaciones, debe verse como un sistema que no es obligatorio, sino como un sistema de referencia ya es un proceso de mejora continua en el que la norma ISO 9001 es parte del principio de organización de la calidad (ISO 9001, 2017).

Enfoque al cliente: las empresas dependen de los consumidores o clientes quienes adquieren productos o servicios para la satisfacción de sus necesidades y suplen sus expectativas, mediante el mejoramiento continuo (ISO 9001, 2017).

Liderazgo: todo líder propone un objetivo orientando la empresa, manteniendo un clima institucional, para el desempeño laboral satisfactorio del trabajador y alcanzar los objetivos del Plan estratégico mediante la motivación intrínseca y extrínseca (ISO 9001, 2017).

Participación del personal: es el adjetivo de la empresa en que el compromiso de sus integrantes se compromete con los procesos, actividades y tareas, en que ponen en práctica todas sus competencias y habilidades (ISO 9001, 2017).

Orientación basada en procesos: es el efecto donde se explora obteniendo en forma eficiente los procesos y materiales relacionados a ello (ISO 9001, 2017).

Guía de sistema para la gestión: gestionar, entender, e identificar procedimientos conectados en el sistema, donde ayuda eficientemente, eficaz que la empresa se beneficie con sus objetivos (ISO 9001, 2017).

Avance continúa: es la ocupación completa en la organización con el objetivo de

mantener siempre la ejecución de las actividades (ISO 9001, 2017).

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Se fundan en exámenes de reseñas e informes más importantes que se presentan en el campo de la empresa (ISO 9001, 2017).

Ciclo de mejora continúa

El ciclo PDCA es utilizado, desde el principio, como la metodología de mejora continua que se aplica en todas las situaciones. Se basa en la subdivisión del trabajo entre la administración, los inspectores y los operadores y consta de cuatro fases o etapas. La dirección, comienza estudiando la situación actual para formular un plan de mejora al ejecutar el plan, la administración analiza los resultados y estandariza el método para garantizar que la mejora sea permanente los resultados no hayan sido satisfactorios, desarrolla acciones correctivas (Duran, 2017).

Etapa de planificar: es definir los objetivos, en los cuales no se deben definir objetivos como obtener buena calidad, dado que son muy abstractos, por lo que no resultan útiles. Se debe definir un objetivo, mostrando un resultado para cierta fecha límite. Además, en esta etapa se deben definir los métodos a utilizar para alcanzar estos objetivos, donde estos métodos son normas técnicas y operativas de funcionamiento, que son referidos a las causas principales o factores que afectan el proceso revisado (Deming, 2016).

Etapa hacer: en esta etapa se pone a la práctica el plan diseñado en la etapa anterior, es necesario que las normas establecidas se entiendan y sepan aplicar. En este paso, se proporciona la educación y capacitación necesaria a todas las

personas involucradas, poniendo en marcha las normas establecidas en la fase de planificación (Deming, 2016).

Etapa comprobar: en este paso, se comprueba si el trabajo se lleva a cabo como lo planeado en la primera etapa. En resumen, se trata de comprobar los resultados y ver si las cosas han ido bien. La verificación del trabajo y los procesos debe hacerse de dos maneras: (a) observe en el lugar de trabajo que todo funciona de acuerdo con las instrucciones y los estándares, y los procesos funcionan con los factores clave bajo control; (b) Verificar los resultados de las actividades realizadas. Los elementos verificados en esta etapa son no solo están restringidos a calidad sino también pueden estar sujetos a costos, volumen de producción, volumen de ventas entre otros (Deming, 2016).

Etapa actuar: por último, para esta etapa se considera dos situaciones, las cuales son: (a) Se alcanzó el objetivo: sucede cuando lo planificado es llevado a cabo y se verifica en la etapa anterior. En este caso, el éxito debe considerarse con prudencia y las acciones irán en la dirección de normalizar los procedimientos y establecer las condiciones que permitan mantenerlo es necesario normalizar las acciones correctivas aplicadas en los procesos, operaciones y procedimientos; ampliar el entrenamiento y extender las medidas correctivas si es necesario; Verifique si estas medidas se aplican correctamente y son efectivas y continúe operando de la manera establecida. (b) No se ha alcanzado el objetivo: En este caso, una vez detectadas las posibles anomalías de los procesos y las causas que las producen, deben ser eliminadas (Deming, 2016).

2.2.3 Micro y pequeñas empresas

La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante de tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas (SUNAT, 2019).

Importancia

La importancia de la economía peruana, también se puede decir que el 80% de la demanda laboral se crea para la población activa, no solo eso, sino que también aporta el 40% del PIB, lo cual es sorprendente. El problema es cuántos factores de intervención afectarán a las MPE, siendo los más importantes las oportunidades de empleo y la mejora de la calidad de vida de los socios, reduciendo así la alta tasa de desempleo, pero muchos de estos factores no están relacionados con el personal o talentos. Finalmente, cabe señalar que el aporte que se realiza a través de las exportaciones es muy importante, pues según las estadísticas el 3.516 de las micro y pequeñas y medianas empresas exportaron en 2004, equivalente al 65%, lo que significa que las exportaciones sumaron 231 millones en esa fecha (INEI, 2018).

Características de la nueva ley

Según Ley: N° 30056 Del Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Congreso (2013) en el artículo 11° establece que las MYPES deben reunir las características concurrentes:

Las microempresas son aquellas que tienen ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias, mientras que las pequeñas empresas tienen ventas anuales desde 151 UIT hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

2.2.4 Plan de mejora

Según Fosters (2016) el plan de mejora es de parte, una actividad que permite a la organización su desarrollo y beneficiar su excelencia. La mejora obtenida al organizar y otras, sabe cómo adaptarse a los cambios en el medio ambiente y analizar sus fortalezas y debilidades por la mejor implementación.

Marco teórico conceptual

a) Calidad

Es definida como cumplimiento de requisitos; el sistema de calidad es prevención el estándar de realización es cero defectos, y la medida de calidad es el precio del incumplimiento, responde a la conformidad con los requisitos establecidos por el cliente (Philip Crosby)

b) Comprensión de las necesidades y expectativas del cliente

Los clientes compran bienes y servicios para satisfacer sus necesidades específicas y evalúan los resultados de sus compras con base en lo que esperan recibir. Las necesidades están arraigadas profundamente en el inconsciente de

las personas y tienen que ver con asuntos de identidad y de supervivencia. Cuando la gente tiene una necesidad, se siente motivada a llevar a cabo una acción para satisfacerla (Reynoso, 2017).

c) Expectativas de los clientes

Son circunstancias que el cliente espera que sea cumplido de manera fiable, capacidad de respuesta, profesionalismo, accesibilidad, cortesía, comunicación, credibilidad, seguridad, comprensión y elementos tangibles; todas esas expectativas deben ser cumplidas y así se podrá tener un clientes satisfechos y encantados, aquello que espera vivir o encontrarse, siendo las expectativas de cada cliente muy diferente al otro (Chiavenato, 2017).

d) El Servicio

El servicio es muy valioso para las empresas que están presionadas por la competencia. Las empresas de mayor éxito se centran en el servicio, mas no en el precio, después de todo la competencia en precios produce compradores, pero no necesariamente clientes, cualquiera puede bajar sus precios, pero dé a su clientela algo mucho más valioso, algo como tratarla de forma personalizada, preocupándose sinceramente por sus intereses y se mostraran dispuesto a pagar el precio que se les pida y va volver una y otra vez (Tschohl, 2018).

e) Satisfacción de los clientes

Se denomina como la percepción del cliente sobre el grado en que han cumplido con sus gustos y preferencias y la satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto servicio que adquiere, precisamente porque

ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el momento de haberlo adquirido, es decir hace referencia a la conformidad del cliente con el producto que compró ya que cumplió satisfactoriamente con la promesa de venta oportuna (Cuatrecasas, 2018).

III. Hipótesis

El proyecto de esta investigación no tuvo Hipótesis, porque se trata de una investigación de tipo Cuantitativo y de nivel descriptivo, ya que solo tiene hipótesis aquellos que anuncian un hecho o una cifra, también por lo que planteo en el problema general. Según Hernandez, Fernández y Baptista (2014) en su libro metodología de la investigación sustenta que es una investigación de tipo descriptivo enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario que se considere la hipótesis solo se describe.

IV. Metodología.

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental porque se realizó sin manipular las variables, la cual se va observar tal cual se presenta, será transversal porque se realizará el recojo de información a través de la aplicación de encuestas y en único momento que permitirá procesar los datos recopilados mediante el campo de la estadística. Así mismo es importante mencionar al autor (Hernandez, et al., 2014) en su análisis de las investigaciones explicativas, sostiene que lejos de intentar la mera descripción de un fenómeno como en las encuestas descriptivas, las encuestas explicativas tratan de encontrar una explicación' del mismo.

Este tipo de investigación fue cuantitativo ya que se recogerá informaciones de las micro y pequeñas empresas de esta manera poder analizar el resultado en el rubro pollería: caso pollería Don Efraín, distrito Ayacucho, 2021

Según Hernández (2014) menciona que la metodología de investigación cuantitativa se basa en el uso de técnicas estadísticas para conocer ciertos aspectos de interés sobre la población que se está estudiando.

Del mismo modo al autor Canales (2016) donde afirma que este enfoque, la investigación cuantitativa no sólo contiene técnicas de análisis de datos o de producción de información, sino también una perspectiva epistemológica respecto de la realidad, de la forma de conocerla y de los productos que podemos obtener de la investigación social.

Esta investigación fue de nivel descriptivo donde se describe la realidad de las

situaciones y explicativo porque se usa muchos conocimientos que es de suma importancia.

Así mismo es importante mencionar al autor Riquelme (2017) quien menciona que **este** tipo de investigación tiene el objetivo único de establecer una descripción completa de un determinado fenómeno, situación o aspecto concreto, sin buscar ni establecer las causas, ni consecuencias del mismo. Incluye la observación y medición de las características y los procesos que componen el hecho sin hacer valoraciones ni juicios.

Según el autor Giner (2019) afirma que la investigación descriptiva también se le conoce como investigación estadística. Trata de describir los datos que se obtienen de la investigación para ver cuál es su impacto en la vida de las personas. De forma que se pueda actuar de una forma preventiva en ciertos sectores de la población y en lugares concretos

4.2 El universo y muestra

Según Hernández et al., (2014) consideran que es importante hablar del universo ya que es donde se va extraer la información a si permitiendo a conocer a quienes serán aplicados la encuesta por parte del investigador, así mismo llegar a las conclusiones obtenidas.

4.2.1 Población

La población de la presente investigación es finita, toda vez que estuvo conformada por los 6 trabajadores de la micro empresa Pollería Don Efraín, distrito Ayacucho, 2021.

4.2.1 Muestra

La muestra estuvo conformada por la misma población de la pollería Don Efraín del distrito de Ayacucho, es decir, por los 6 trabajadores de la Pollería, siendo una muestra censal.

4.3 Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valorativa
Capacitación laboral	Según Siliceo (2016), define la capacitación como las actividades diseñadas para brindar a los aprendices los conocimientos y las habilidades necesarias para desempeñar sus trabajos actuales. Es así, que la capacitación juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda.	La variable Capacitación Laboral se medirá con la aplicación del instrumento cuestionario, la misma que se realizará a los trabajadores de la pollería Don Efraín del distrito de Ayacucho.	Conocimientos	Reglamento interno de trabajo	¿Recibió instrucción sobre el reglamento interno de trabajo de la pollería?	Escala de Likert 1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
				Preparación de alimentos	¿Recibió instrucción sobre la adecuada preparación de alimentos que ofrece la pollería?	
				Métodos de limpieza y desinfección	¿Recibió instrucción sobre los métodos de limpieza y desinfección que se debe realizar en la pollería?	
				Primeros auxilios	¿Recibió instrucción sobre primeros auxilios en una pollería?	
			Habilidades	Liderazgo	¿Considera que tiene ciertos rasgos de liderazgo en su persona?	
				Capacidad para resolver problemas	¿Tiene la capacidad para resolver problemas que se presentan en la pollería?	
				Comunicación asertiva	¿Se comunica fácilmente con sus compañeros de trabajo y con los clientes?	
				Trabajo en equipo	¿Tiene la capacidad de trabajar en equipo con sus compañeros de trabajo?	
			Actitudes	Iniciativa	¿Considera que tiene iniciativa al desarrollar sus actividades?	
				Honestidad	¿Practica la honestidad en sus labores diarias?	
				Actitud servicial	¿Usted considera con una actitud servicial cuando efectúa sus labores?	
				Actitud positiva	¿Considera que tiene una actitud positiva en sus labores diarias?	
				Empatía	¿Tiene la capacidad de entender a sus compañeros cuando le cuentan sus problemas?	
	Lealtad	¿Usted practica la lealtad en su trabajo del día a día?				

4.4 Técnicas e instrumentos

4.4.1. Técnica

Para la siguiente investigación la técnica que se utilizó fue la encuesta, para poder recolectar la información en base a la población, la cual se aplicará a todos los representantes de las micro y pequeñas empresas según la muestra (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

4.4.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, ya que permitirá la elaboración de las preguntas las cuales se podrá obtener datos necesarios. Las preguntas se hicieron de los temas más importantes de la investigación realizada para las respectivas tabulaciones y el análisis más rápido (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

4.5 Plan de análisis

Respecto a los datos recopilados a través de las herramientas e instrumentos serán realizados con el siguiente programa especializados como Ms Word, Ms Excel, y lo más esencial el SPSS 25 que llevará a cabo todos los procedimientos correspondientes de los datos realizando también la presentación de las tablas y figuras. Finalmente se realizará el análisis estadístico de acuerdo al cronograma establecida.

4.6 Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>ENUNCIADO DEL PROBLEMA: ¿Cuáles son las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería: Caso Pollería Don Efraín, distrito Ayacucho, 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>a) ¿Cuáles son las características de los conocimientos en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería: Caso Pollería Don Efraín, distrito Ayacucho, 2021.</p> <p>b) ¿Cuáles son las características de las habilidades en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería: Caso Pollería Don Efraín, distrito Ayacucho, 2021?</p> <p>c) ¿Cuáles son las características de las actitudes en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería: Caso Pollería Don Efraín, distrito Ayacucho, 2021?</p> <p>d) ¿Cómo implementar un plan de mejora de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería: Caso Pollería Don Efraín, distrito Ayacucho, 2021?</p>	<p>OBJETIVOS GENERAL: Identificar las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería: Caso Pollería Don Efraín, distrito Ayacucho, 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>a) Describir las características de los conocimientos en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería: Caso Pollería Don Efraín, distrito Ayacucho, 2021.</p> <p>b) Describir las características de las habilidades en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería: Caso Pollería Don Efraín, distrito Ayacucho, 2021</p> <p>c) Describir las características de las actitudes en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería: Caso Pollería Don Efraín, distrito Ayacucho, 2021</p> <p>d) Elaborar un plan de mejora de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería: Caso Pollería Don Efraín, distrito Ayacucho, 2021</p>	<p>Para este nivel de investigación ya no será necesario considerar hipótesis. Debido que solo se describe la variable. No todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis de un factor esencial (Hernandez, Fernández y Baptista, 2014).</p>	<p>Capacitación laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos - Habilidades - Actitudes 	<p>Tipo: Enfoque cuantitativo.</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental-transversal</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Población: 6 trabajadores</p> <p>Muestra: Censal o pequeña</p>

4.7 Principios Éticos:

Según Comité Institucional de Ética en investigación (2021) el trabajo de investigación se realizará bajo el principio ético de consentimiento estipulado según el código de ética de la ULADECH católica.

Principio Protección a las personas: para la siguiente investigación se desarrollará el protocolo del consentimiento informado, el mismo que será firmado por todas las personas que conforman la muestra de este estudio. En caso de que los participantes no desean o tienen dificultades para firmar el documento, se aplicara diversas estrategias para evidenciar el consentimiento para ser parte de esta investigación. Mediante el consentimiento informado se comunicará el propósito de la investigación que consiste en plantear propuestas de mejora de la capacitación laboral, asimismo se les informará que cada uno de ellos se pueden retirar en cualquier momento de la investigación sin perjuicio alguno, también puede abstenerse de poder contestar alguna de las preguntas, de la misma manera se hará mención respecto a los datos recolectados que quedaran disponibles para futuras investigaciones y productos derivados de la investigación.

Principio de beneficencia y no maleficencia: esta investigación por su naturaleza no representa riesgo alguno ni para los participantes tampoco para el investigador, así mismo tiene un principio con respeto y ético justo, las cuales abordamos a llegar a los propietarios de las micro y pequeñas empresas para realizar el estudio, la finalidad de la investigación no busca aprovechar del tiempo, ni molestar a los empleados y gerentes. En todo momento lo que se buscara es maximizar los

beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.

Principio de justicia: para la presente investigación los resultados estarán disponibles, luego de finalizado, si las personas que conforman parte de nuestra muestra tienen interés por los resultados deben aplicarlas a sus empresas o realizar para otras investigaciones, la cual facilitará dicha información por el medio que lo requieran ya sea correo electrónicos, eventos y exposición de los resultados de la investigación, Así mismo se debe ejercer un juicio razonable y prudente respecto a su capacidad y conocimiento, para asegurarse que los sesgos aplicados no den lugar a prácticas de injusticias.

Principio de integridad científica: en esta investigación los datos de identidad de los participantes serán confidenciales y anónimas, ya que se les informara de ello a los participantes. En la investigación no será necesario el uso de equipos electrónicos, mecánicos, médicos entre otros, por lo tanto, no se establecerán protocolos de seguridad para el uso de estos equipos, también se va dar a conocer a los participantes que la información recolectada quedará en custodia del investigador durante 5 años, siendo usadas exclusivamente para la investigación. En caso de que se genere conflictos de interés serán resueltos antes de iniciar el trabajando de campo, así se garantizara que no suceden situaciones que afectan al estudio. No se realizarán adulteraciones, el investigador tiene que ser responsables de las consecuencias que puede generar la investigación realizada, esto significa no incurrir en plagios, no falsificar datos y no incluir como autor a alguien que no ha sido partícipe de la investigación.

Principio de libre participación y derecho a estar informado: antes de del recojo de información se solicitará el consentimiento informado a cada participante, así mismo se le solicitará que haga llevar todas sus inconvenientes, dudas y consultas en cuanto a la investigación o después de la investigación.

Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad: la siguiente investigación no tiene como muestra a los animales, planta ni tampoco se realizarán aplicaciones en el medio ambiente, tampoco se afectará como parte del estudio, por ello no se tendrá daños, riesgos o benéficos potenciales.

V. Resultados

5.1 Resultados

Tabla 1

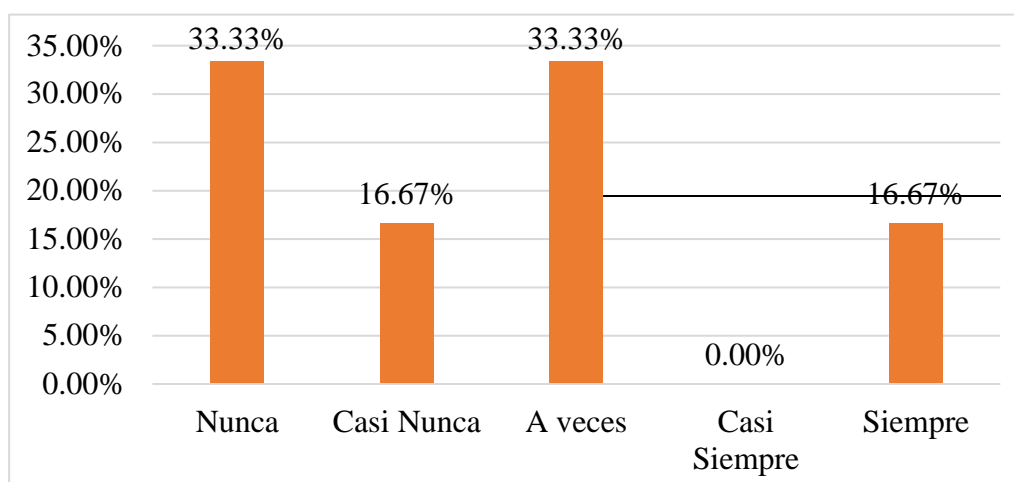
Recibimiento de instrucción sobre el reglamento interno de trabajo de la pollería

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	2	33.33%
Casi Nunca	1	16.67%
A veces	2	33.33%
Casi Siempre	0	0.00%
Siempre	1	16.67%
Total	6	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los clientes

Figura 1

Recibimiento de instrucción sobre el reglamento interno de trabajo de la pollería



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) recibió instrucción sobre el reglamento interno de trabajo de la pollería el 33.33% mencionaron nunca, mientras el 16.67% siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa caso pollería don Efraín, manifiestan que no recibió instrucción sobre el reglamento interno de trabajo de la pollería.

Tabla 2

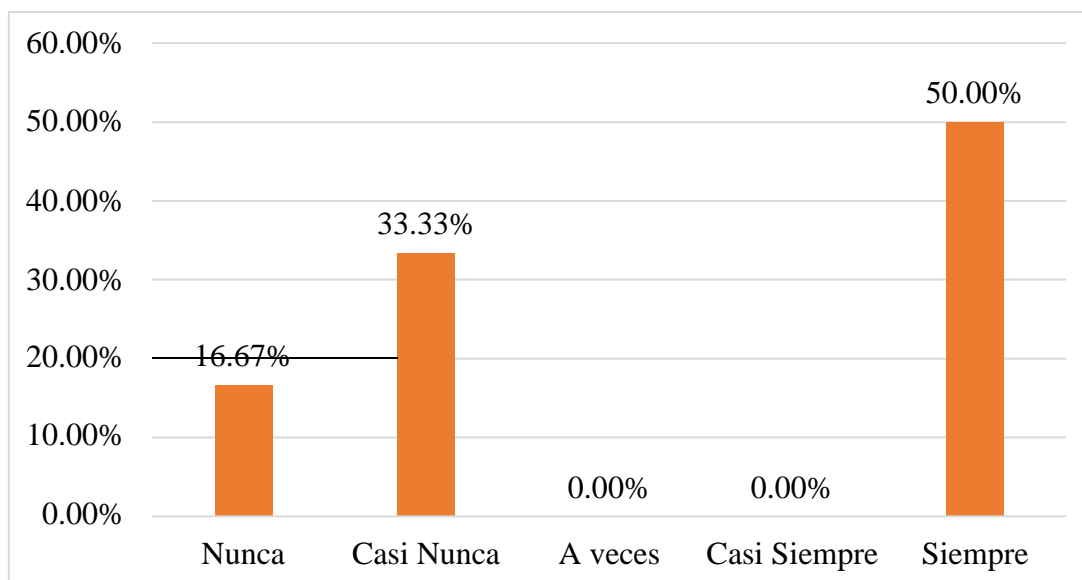
Instrucción sobre la adecuada preparación de los alimentos que ofrece la pollería

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	1	16.67%
Casi Nunca	2	33.33%
A veces	0	0.00%
Casi Siempre	0	0.00%
Siempre	3	50.00%
Total	6	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los clientes

Figura 2

Instrucción sobre la adecuada preparación de los alimentos que ofrece la pollería



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) Recibió instrucción sobre la adecuada preparación de alimentos que ofrece la pollería el 50.00% mencionaron siempre, mientras el 33.33% casi nunca y el 16.67% nunca. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa caso pollería don Efraín manifiestan que siempre reciben instrucción de la empresa.

Tabla 3

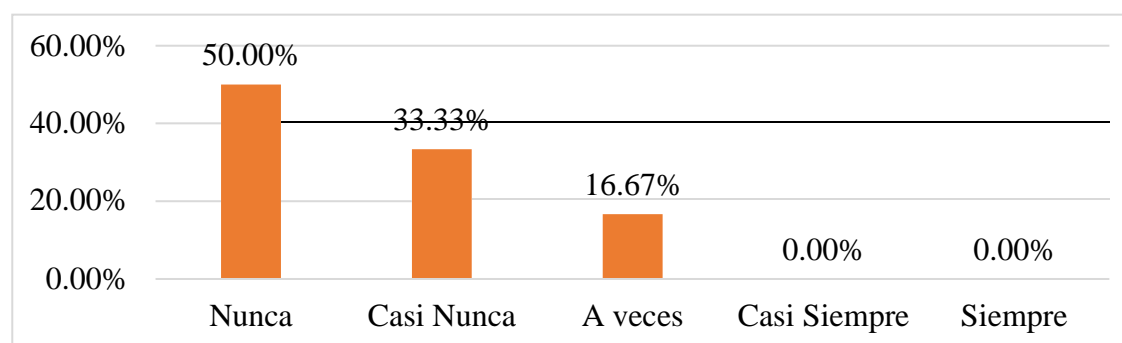
Instrucción sobre los métodos de limpieza y desinfección que se debe realizar en la pollería

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	3	50.00%
Casi Nunca	2	33.33%
A veces	1	16.67%
Casi Siempre	0	0.00%
Siempre	0	0.00%
Total	6	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los clientes

Figura 3

Instrucción sobre los métodos de limpieza y desinfección que se debe realizar en la pollería



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) recibió instrucción sobre los métodos de limpieza y desinfección que se debe realizar en la pollería el 50.00% mencionaron nunca, mientras el 33.33% casi nunca y el 16.67% es a veces y casi nunca. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa caso pollería don Efraín manifiestan que nunca recibió instrucción sobre los métodos de limpieza y desinfección que se debe realizar en la pollería con los trabajadores.

Tabla 4

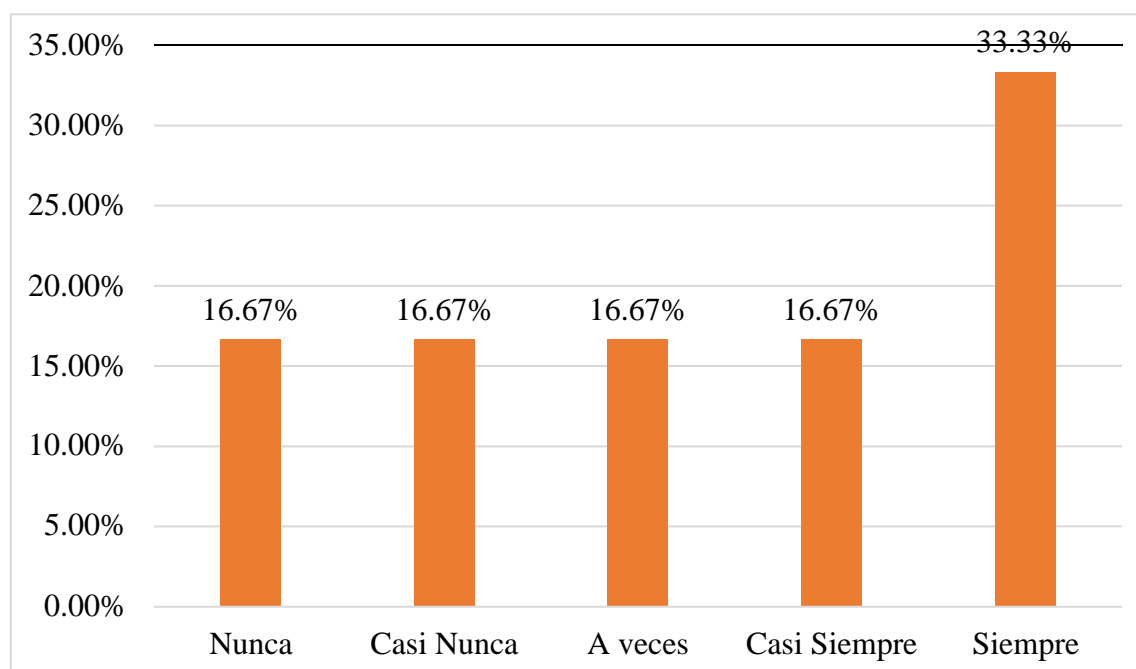
Instrucción sobre primeros auxilios en una pollería

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	1	16.67%
Casi Nunca	1	16.67%
A veces	1	16.67%
Casi Siempre	1	16.67%
Siempre	2	33.33%
Total	6	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los clientes

Figura 4

Instrucción sobre primeros auxilios en una pollería



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) recibió instrucción sobre primeros auxilios en una pollería el 33.33% mencionaron siempre, mientras el 16.67% casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa caso pollería don Efraín manifiestan que siempre la empresa recibió instrucción sobre primeros auxilios.

Tabla 5

Si el colaborador tiene ciertos rasgos de liderazgo en su persona

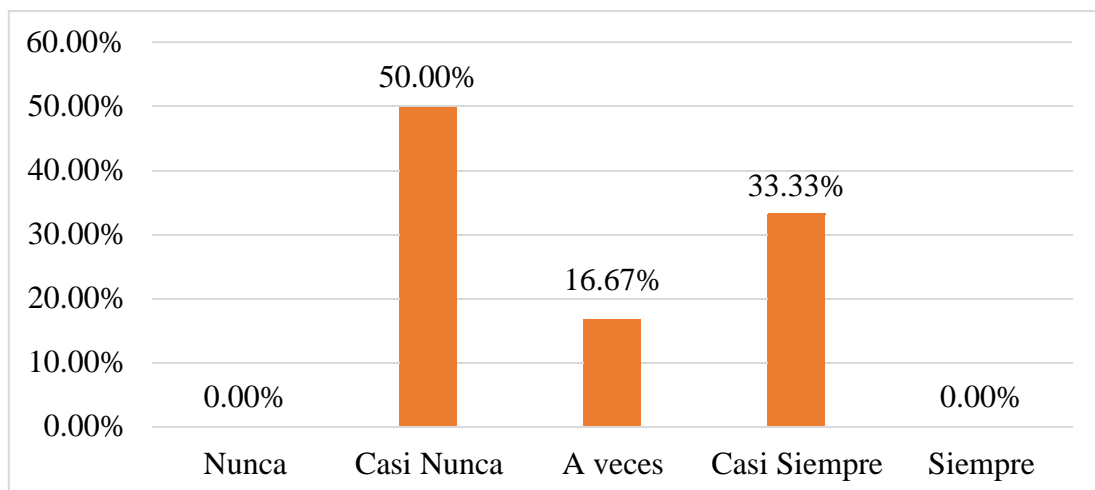
Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	0	0.00%
Casi Nunca	3	50.00%
A veces	1	16.67%
Casi Siempre	2	33.33%
Siempre	0	0.00%
Total	6	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los clientes

Elaboración: propia

Figura 5

Si el colaborador tiene ciertos rasgos de liderazgo en su persona



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) considera que tiene ciertos rasgos de liderazgo en su persona el 50.00% mencionaron casi nunca, mientras el 33.33% casi siempre y el 16.67% es a veces. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa caso pollería don Efraín manifiestan casi siempre considera que tiene ciertos rasgos de liderazgo en su persona.

Tabla 6

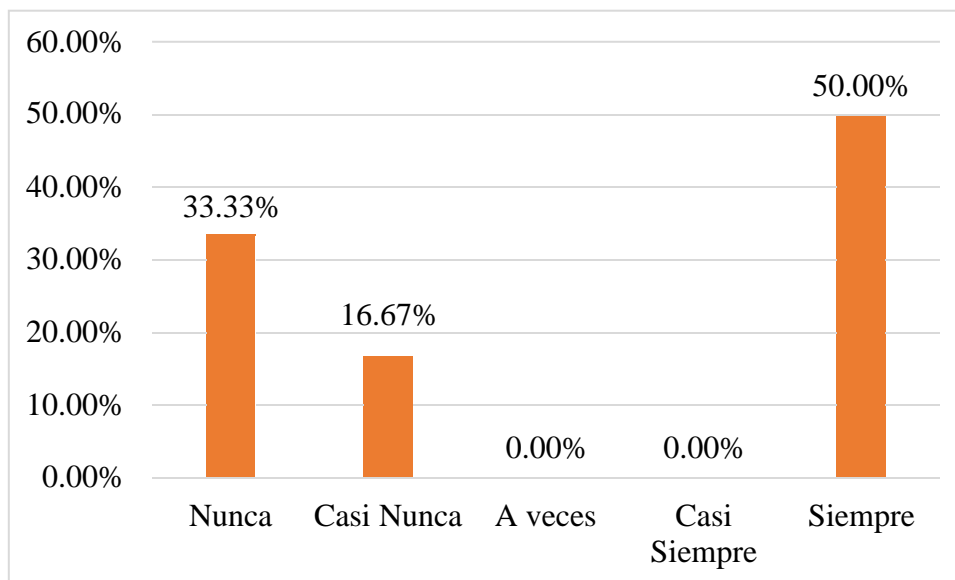
Si el colaborador tiene capacidad para resolver problemas que se presentan en la pollería

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	2	33.33%
Casi Nunca	1	16.67%
A veces	0	0.00%
Casi Siempre	0	0.00%
Siempre	3	50.00%
Total	6	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los clientes

Figura 6

Si el colaborador tiene capacidad para resolver problemas que se presentan en la pollería



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) tiene la capacidad para resolver problemas que se presentan en la pollería el 50.00% mencionaron siempre, mientras el 33.33% nunca y el 16.67% casi nunca. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa caso pollería don Efraín manifiestan que siempre tiene la capacidad para resolver problemas que se presentan en la pollería.

Tabla 7

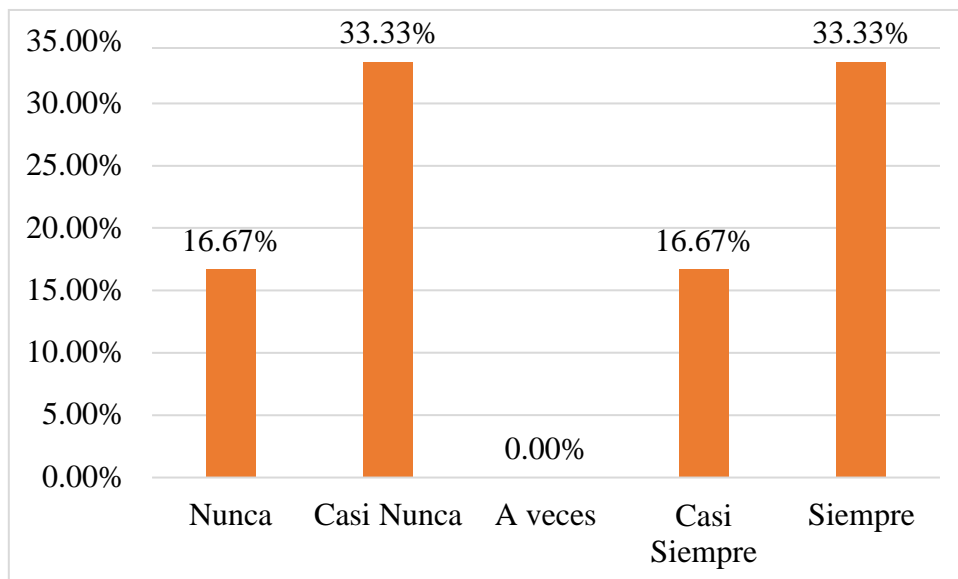
Existencia entre compañeros de trabajo y con los clientes

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	1	16.67%
Casi Nunca	2	33.33%
A veces	0	0.00%
Casi Siempre	1	16.67%
Siempre	2	33.33%
Total	6	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los clientes

Figura 7

Existencia entre compañeros de trabajo y con los clientes



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) se comunica fácilmente con sus compañeros de trabajo y con los clientes el 33.33% mencionaron casi nunca y siempre, mientras el 16.67% nunca y casi siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa caso pollería don Efraín, manifiestan siempre y casi nunca se comunica fácilmente con sus compañeros de trabajo y con los clientes.

Tabla 8.

Capacidad de trabajar en equipo con sus compañeros de trabajo

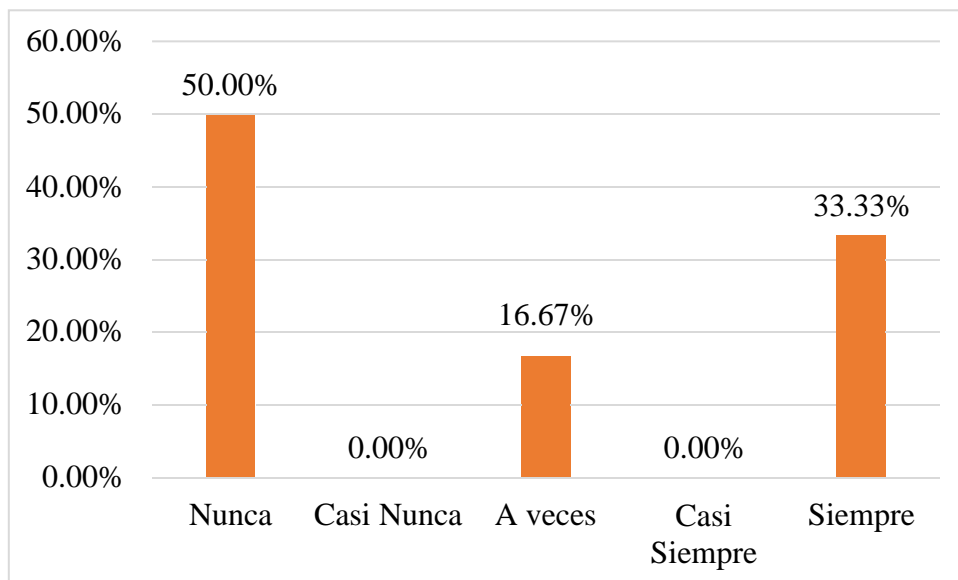
Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	3	50.00%
Casi Nunca	0	0.00%
A veces	1	16.67%
Casi Siempre	0	0.00%
Siempre	2	33.33%
Total	6	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los clientes

Elaboración: propia

Figura 8

Capacidad de trabajar en equipo con sus compañeros de trabajo



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) tiene la capacidad de trabajar en equipo con sus compañeros de trabajo el 50.00% mencionaron que nunca, mientras el 33.33% siempre y el 16.67% a veces. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa caso pollería Don Efraín manifiestan que nunca tiene la capacidad de trabajar en equipo con sus compañeros de trabajo.

Tabla 9

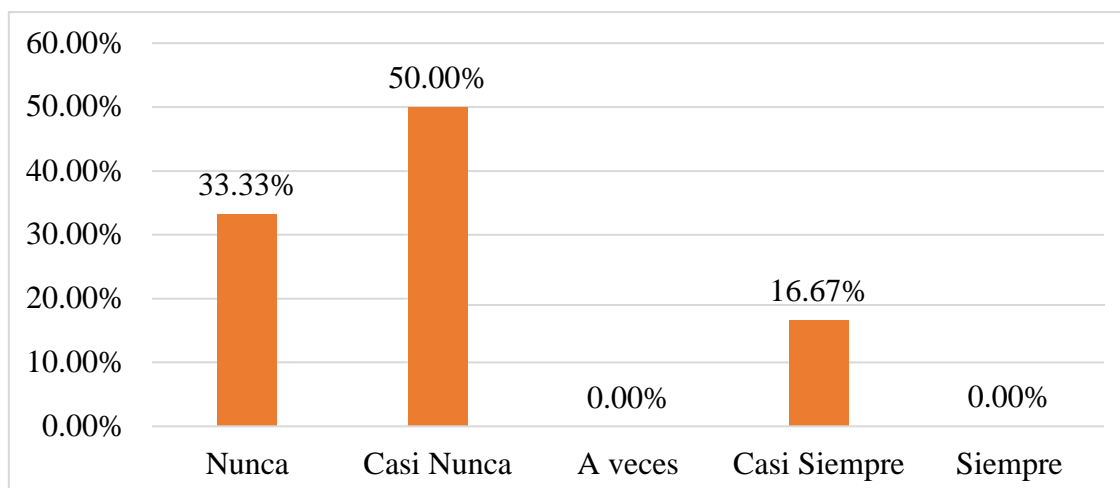
Si los colaboradores si tienen iniciativa al desarrollar actividades

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	2	33.33%
Casi Nunca	3	50.00%
A veces	0	0.00%
Casi Siempre	1	16.67%
Siempre	0	0.00%
Total	6	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los clientes

Figura 9

Si los colaboradores si tienen iniciativa al desarrollar actividades



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) considera que tiene iniciativa al desarrollar sus actividades el 50.00% mencionaron casi nunca, mientras el 33.33% nunca y el 16.67% es casi siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa caso pollería don Efraín manifiestan que nunca considera que tiene iniciativa al desarrollar sus actividades.

Tabla 10

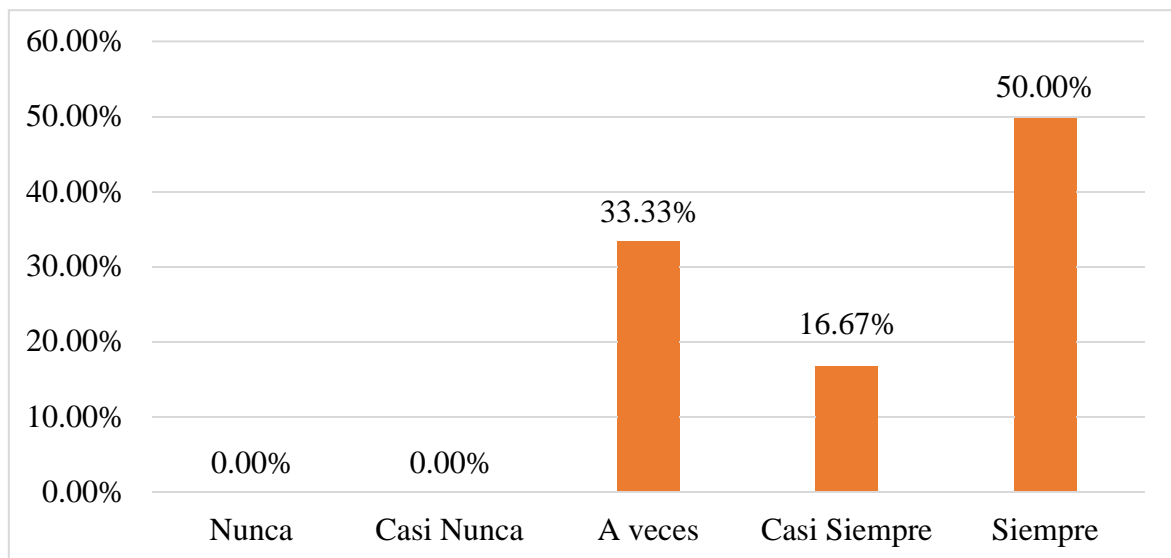
Practica de la honestidad de los colaboradores en su centro de labores diarias

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	0	0.00%
Casi Nunca	0	0.00%
A veces	2	33.33%
Casi Siempre	1	16.67%
Siempre	3	50.00%
Total	6	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los clientes

Figura 10

Practica de la honestidad de los colaboradores en su centro de labores diarias



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) practica la honestidad en sus labores diarias el 50.00% mencionaron siempre, mientras el 33.33% a veces y el 16.67% casi siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa caso pollería don Efraín manifiestan que siempre practica la honestidad en sus labores diaria.

Tabla 11.

Las actitudes serviciales cuando efectúa sus labores va ser importante

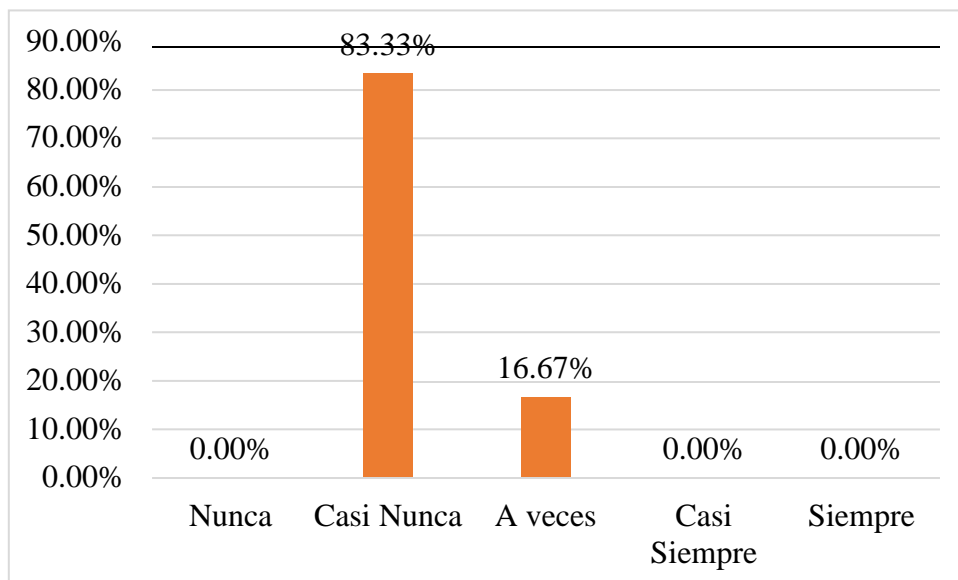
Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	0	0.00%
Casi Nunca	5	83.33%
A veces	1	16.67%
Casi Siempre	0	0.00%
Siempre	0	0.00%
Total	6	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los clientes

Elaboración: propia

Figura 11

Las actitudes serviciales cuando efectúa sus labores va ser importante



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) usted considera con una actitud servicial cuando efectúa sus labores el 83.33% mencionaron casi nunca, mientras el 16.67% a veces. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa caso pollería don Efraín manifiestan que casi nunca usted considera con una actitud servicial cuando efectúa sus labores.

Tabla 12

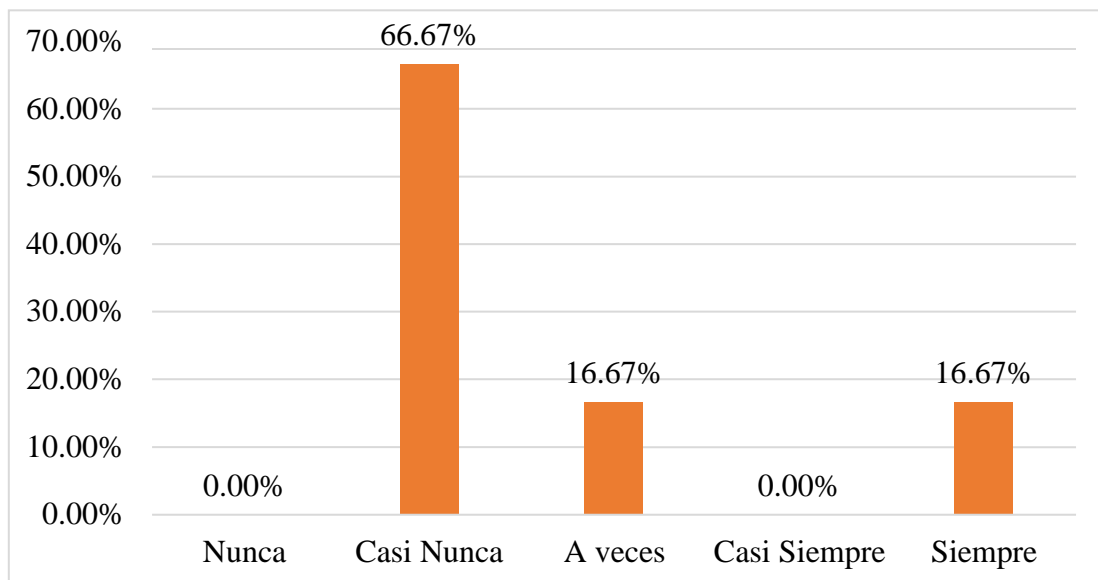
Existencia de una actitud positiva en sus labores diarias en los trabajadores

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	0	0.00%
Casi Nunca	4	66.67%
A veces	1	16.67%
Casi Siempre	0	0.00%
Siempre	1	16.67%
Total	6	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los clientes

Figura 12

Existencia de una actitud positiva en sus labores diarias en los trabajadores



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) considera que tiene una actitud positiva en sus labores diarias el 66.67% mencionaron casi nunca, mientras el 16.67% a veces y siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa caso pollería don Efraín manifiestan casi nunca considera que tiene una actitud positiva en sus labores diarias.

Tabla 13.

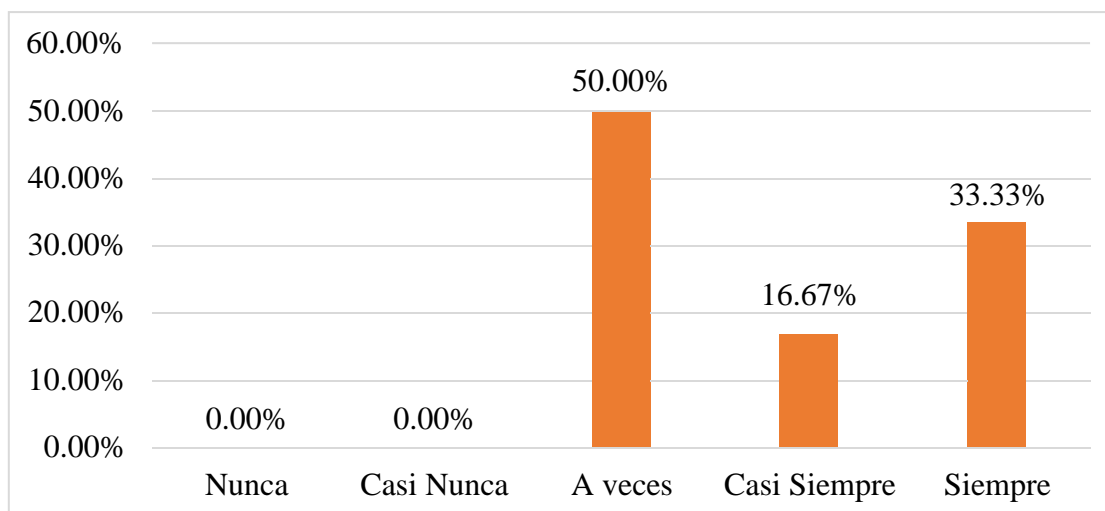
Capacidad de entender a sus compañeros cuando le cuentan sus problemas

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	0	0.00%
Casi Nunca	0	0.00%
A veces	3	50.00%
Casi Siempre	1	16.67%
Siempre	2	33.33%
Total	6	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los clientes

Figura 13

Capacidad de entender a sus compañeros cuando le cuentan sus problemas



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) tiene la capacidad de entender a sus compañeros cuando le cuentan sus problemas el 50.00% mencionaron a veces, mientras el 33.33% siempre y el 12.50% es casi siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa caso pollería don Efraín manifiestan que a veces tiene la capacidad de entender a sus compañeros cuando le cuentan sus problemas.

Tabla 14

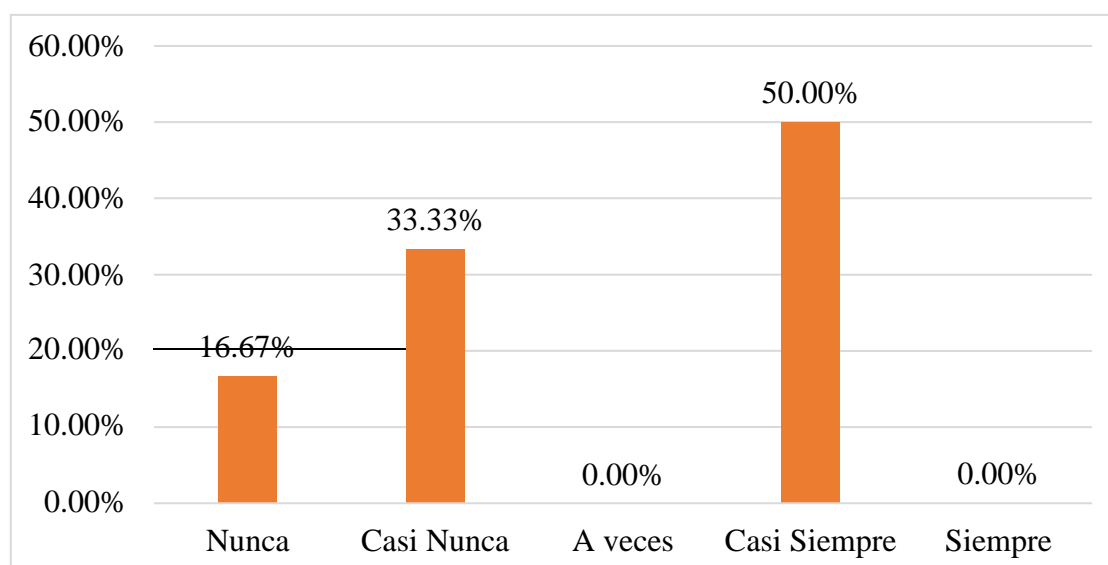
Existencia de la lealtad en su trabajo del día a día entre trabajadores

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	1	16.67%
Casi Nunca	2	33.33%
A veces	0	0.00%
Casi Siempre	3	50.00%
Siempre	0	0.00%
Total	6	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los clientes

Figura 14

Existencia de la lealtad en su trabajo del día a día entre trabajadores



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) usted practica la lealtad en su trabajo del día a día el 50.00% mencionaron casi siempre, mientras el 33.33% casi nunca y el 16.67% nunca. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa caso pollería Don Efraín manifiestan casi siempre usted practica la lealtad en su trabajo del día a día.

5.2 Análisis de Resultados

Objetivo Específico 01: Describir las características de los conocimientos en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería: Caso Pollería Don Efraín, distrito Ayacucho, 2021.

El 33.33% de los colaboradores de la empresa Pollería Don Efraín mencionaron que nunca han recibido instrucción sobre el reglamento interno de trabajo; este resultado coincide con los resultados encontrados por Abanto (2020) quien afirma que el 45% jamás han recibido instrucción alguna sobre el reglamento interno, pero contrasta con los resultados encontrados por Rojas (2018) quien afirma que el 58% de los colaboradores siempre están con la información necesaria para trabajar en la empresa. Esto evidencia que la empresa aún no ha tomado conciencia de lo importante que es que los colaboradores sepan o estén bien informado para trabajar de manera correcta.

El 50.00% de los colaboradores de la empresa Pollería Don Efraín mencionaron que siempre reciben instrucciones para la adecuada preparación de los alimentos que se ofrecen; este resultado coincide con los resultados encontrados por Abanto (2020) quien afirma que el 68% de los colaboradores en todo momento son instruidos para realizar de manera correcta la preparación de los alimentos, pero contrasta con los resultados encontrados por Henríquez y Urbina (2016) quienes afirman que el 45% de los colaboradores no tienen idea de como realizar la preparación correcta de los alimentos y de como brindar la atención al cliente. Esto evidencia que la empresa siempre está preocupada en como se debe de realizar la preparación de los alimentos de manera adecuada para que el cliente se retire satisfecho por el buen servicio brindado.

El 50.00% de los colaboradores de la empresa Pollería Don Efraín mencionaron que

nunca reciben la instrucción sobre los métodos de limpieza y desinfección en la empresa; este resultado contrasta con los resultados encontrados por Sulca (2018) quien afirma que el 83% de los colaboradores al momento de empezar a trabajar son instruidos en como se debe de realizar la limpieza total de la empresa. Esto evidencia que en la empresa no se preocupan que los colaboradores estén al tanto de como deben de realizar la limpieza general del local, los colaboradores lo realizan como ellos puedan.

El 33.33% de los colaboradores de la empresa Pollería Don Efraín mencionaron que siempre reciben instrucción adecuada de como se debe de realizar los primeros auxilios ante cualquier contingencia; este resultado coincide con los resultados encontrados por Jaime (2019) quien afirma que el 75% de los colaboradores son capacitados para brindar de manera correcta los primeros auxilios en la empresa, pero contrasta con los resultados encontrados por Valdez (2017) quien afirma que el 56% de los colaboradores no tienen idea de cómo realizar los primeros auxilios en la empresa ante cualquier contingencia que suceda, ya sea con los colaboradores o con los clientes. Esto evidencia que en la empresa si se preocupan por la seguridad de sus comensales y sus colaboradores, ya que saber sobre primeros auxilios en una empresa puede asegurarnos salvar vidas.

Objetivo Específico 02: Describir las características de las habilidades en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería: Caso Pollería Don Efraín, distrito Ayacucho, 2021.

El 50.00% de los colaboradores de la empresa Pollería Don Efraín mencionaron que casi nunca han considerado tener rasgos de liderazgo para dirigir a sus compañeros de

trabajo; este resultado coincide con los resultados encontrados por Cisneros (2021) quien afirma que el 65% de los colaboradores no se consideran líderes para dirigir a sus compañeros, pero contrasta con los resultados encontrados por Jauregui (2016) quien afirma que el 64.32% de los colaboradores de la empresa si son capaces de liderar a sus demás compañeros para dirigirlos de manera correcta en la empresa. Esto evidencia que, en la empresa, los colaboradores no reciben aún la confianza de sus superiores, es por eso que no se sienten capaces de liderar a un grupo.

El 50.00% de los colaboradores de la empresa Pollería Don Efraín mencionaron que siempre están en la capacidad para resolver cualquier problema que se pueda presentar en la empresa; este resultado coincide con los resultados encontrados por Jaime (2019) quien afirma que el 72% de los colaboradores de la empresa están en la capacidad de resolver los problemas que se puedan presentar en la empresa mayormente con los comensales, pero contrasta con los resultados encontrados por Abanto (2020) quien afirma que el 45% de los colaboradores no están en la capacidad de resolver problemas que se puedan presentar en la empresa porque no están capacitados. Esto evidencia que los colaboradores están en la plena capacidad para resolver los problemas que puedan tener con los comensales por el servicio brindado u otro.

El 33.33% de los colaboradores de la empresa Pollería Don Efraín mencionaron que siempre se pueden comunicar fácilmente con sus compañeros de trabajo, este resultado coincide con los resultados encontrados por Cisneros (2021) quien afirma que el 58% de los colaboradores tienen una comunicación fluida con sus demás compañeros, pero contrasta con los resultados encontrados por Sulca (2018) quien afirma que el 63% de los colaboradores no se pueden comunicar con sus compañeros porque en la empresa

existe la desconfianza. Esto evidencia que en la empresa los colaboradores se pueden comunicar fluidamente con los demás compañeros de trabajo, esto es una ventaja para la empresa ya que traerá mejoras al servicio brindado a los comensales.

El 50.00% de los colaboradores de la empresa Pollería Don Efraín mencionaron que en ningún momento cuentan con la capacidad de trabajar en equipo con sus compañeros de trabajo, este resultado coincide con los resultados encontrados por Sulca (2018) quien afirma que el 63% de los colaboradores les es difícil trabajar en equipo, pero contrasta con los resultados encontrados por Cisneros (2021) quien afirma que el 49% de los colaboradores cuentan con la capacidad para trabajar en equipo. Esto evidencia que, en la empresa, los colaboradores de la empresa, no reciben la capacitación correcta para poder trabajar en equipo.

Objetivo Específico 03: Describir las características de las actitudes en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería: Caso Pollería Don Efraín, distrito Ayacucho, 2021.

El 50.00% de los colaboradores de la empresa Pollería Don Efraín mencionaron que casi nunca tienen la iniciativa para desarrollar las actividades diarias, este resultado contrasta con los resultados encontrados por Jauregui (2016) quien afirma que el 83% de los colaboradores muestran iniciativa para desarrollar las actividades que se tienen planificadas en el día. Esto evidencia que, en la empresa, los colaboradores no reciben la confianza necesaria para poder tener ellos que dar la iniciativa para poder empezar con los trabajos planificados.

El 50.00% de los colaboradores de la empresa Pollería Don Efraín mencionaron que siempre se practica la honestidad en la empresa, este resultado coincide con los

resultados encontrados por Rojas (2018) quien afirma que el 44% de los colaboradores ponen en práctica la honestidad para que no haya problemas entre ellos o con todos los que laboran en la empresa, pero contrasta con los resultados encontrados por Jaime (2019) quien afirma que el 39% de los colaboradores un muestran que sean honestos, ya que en momentos algunas cosas de la empresa iban desapareciendo. Esto evidencia que en la empresa la honestidad es de vital importancia para poder trabajar mejor, así mejorar el servicio y la buena relación con todos los trabajadores.

El 83.33% de los colaboradores de la empresa Pollería Don Efraín mencionaron que casi nunca consideran tener una actitud servicial para realizar sus labores, este resultado coincide con los resultados encontrados por Cisneros (2021) quien menciona que el 56% de los colaboradores no tienen la actitud positiva o servicial para realizar sus labores por miedo a que se puedan aprovechar de ellos, pero contrasta con los resultados encontrados por Jauregui (2016) quien afirma que el 73% de los colaboradores muestran una actitud servicial para brindar un adecuada atención a los clientes a sus comensales. Esto evidencia que la falta de capacitación a los colaboradores por parte de la empresa, hace que no puedan mostrar esa actitud que les falta para mejorar el servicio y brindar una correcta atención.

El 66.67% de los colaboradores de la empresa Pollería Don Efraín mencionaron que casi nunca han considerado tener una actitud positiva en sus labores diarias para con sus compañeros y sus clientes, este resultado coincide con los resultados encontrados por Valdez (2017) quien afirma que el 38% de los colaboradores no muestran la actitud positiva para llegar al trabajo, pero contrasta con los resultados encontrados por Sulca (2018) quien afirma que el 73% de los colaboradores siempre van a trabajar con actitud

positiva. Esto evidencia que la empresa necesita realizar de manera urgente las capacitaciones correspondientes a sus trabajadores para que puedan trabajar de manera correcta.

El 50.00% de los colaboradores de la empresa Pollería Don Efraín mencionan que a veces cuentan con la capacidad para que entiendan los problemas de sus demás compañeros; este resultado coincide con los resultados encontrados por Cisneros (2021) afirma que el 64% de los colaboradores tienen la capacidad de entender los problemas que tienen sus demás compañeros a la hora de compartirlo, pero contrasta con los resultados encontrados por Sulca (2018) quien afirma que el 54% de los colaboradores no sienten empatía para con sus demás compañeros. Esto evidencia que en la empresa los colaboradores son empáticos con sus demás compañeros y se pueden ayudar mutuamente en ese tema.

El 50.00% de los colaboradores de la empresa Pollería Don Efraín mencionan que casi siempre se practica la lealtad en el trabajo del día a día, este resultado coincide con los resultados encontrados por Abanto (2020) quien afirma que el 68% de los colaboradores son leales en su lugar de trabajo con sus demás compañeros, pero contrasta con los resultados encontrados por Jaime (2019) quien afirma que el 41% de los colaboradores no muestran alguna confianza entre sus compañeros porque se carece de lealtad. Esto evidencia que, en la empresa, los colaboradores muestran lealtad para con sus colaboradores y demás trabajadores de la empresa, ya que es de vital importancia para poder mejorar el desempeño laboral en la empresa.

Objetivo Específico 04: Elaborar el plan de mejora de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería:

Caso Pollaría Don Efraín, distrito Ayacucho, 2021.

PROBLEMAS ENCONTRADOS SEGÚN LOS RESULTADOS OBTENIDOS	CAUSAS	SOLUCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE
En la encuesta realizada a los 6 trabajadores de la empresa (100%) según el resultado se aprecia que el 33.33% de los colaboradores de la empresa no son instruidos en el conocimiento del reglamento interno.	Poco interés por parte del dueño de la empresa para que los colaboradores se informen del reglamento la empresa.	Comunicar y enseñar a los colaboradores sobre las reglas que se tienen que cumplir en la empresa.	Dueño de la empresa
En la encuesta realizada a los 6 trabajadores de la empresa (100%) según el resultado se aprecia que el 50% de los colaboradores de la empresa no son instruidos para la correcta limpieza y desinfección del local.	Desinterés por parte del dueño de la empresa. Crear que no es necesario por ser un tema general.	Realizar reuniones para coordinar como se puede llevar a cabo la correcta limpieza.	Dueño de la empresa
En la encuesta realizada a los 6 trabajadores de la empresa (100%) según el resultado se aprecia que el 50% de los colaboradores de la empresa en ningún momento han logrado trabajar en equipo.	Poco liderazgo resp por parte del dueño de la empresa para hacer trabajar en equipo a su gente.	Realizar capacitaciones que ayuden a sus colaboradores a trabajar en equipo.	Dueño de la empresa
En la encuesta realizada a los 6 trabajadores de la empresa (100%) según el resultado se aprecia que el 50%	Poco interés de los mismos colaboradores en tomar	Realizar capacitaciones y dinámicas para mejorar el	Dueño de la empresa

de los colaboradores casi nunca toman la iniciativa.	iniciativa para hacer las cosas al interior de la empresa.	tema de iniciativa y proactividad.	
------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	------------------------------------	--

Plan de mejora sobre la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería: Caso Pollería Don Efraín, distrito Ayacucho, 2021.

1. Datos generales:

1.1. Razón Social: Pollería Don Efraín

1.2. Ubicación: Ayacucho

1.3. Actividad: Servicio de alimentación en el rubro de restaurante pollería.

2. Justificación:

El presente plan de mejora servirá a la empresa Pollería Don Efraín a mejorar y aplicar la capacitación laboral, debido a que se encontraron falencias en algunas características de los colaboradores, según la perspectiva de los colaboradores se resalta que en ningún momento no han recibido la capacitación necesaria para poder mejorar su desempeño en el trabajo; por lo tanto, este plan de mejora les va a permitir mejorar la relación entre el dueño de la empresa y sus colaboradores para optimizar un mejor desempeño.

3. Objetivo Empresarial:

Objetivo General:

Dotar al personal de conocimientos, herramientas y mejoras de su personalidad a través de capacitaciones.

Objetivos Específicos:

- ❖ Proporcionar información sobre reglamento interno

- ❖ Informar sobre la manera correcta de limpieza y desinfección del local de la pollería.
- ❖ Capacitar sobre liderazgo y trabajo en equipo
- ❖ Dar a conocer al personal sobre técnicas para tener mas proactividad e iniciativa en nuestras labores del día a día.

4. Metas

Capacitar al total del personal que al

5. Programación de actividades

Estrategias	Actividades	Especificaciones	Recursos	Tiempo
Buscar un profesional que capacite sobre el reglamento de la empresa	Capacitación sobre las reglas que deben imperar en la empresa para su total cumplimiento.	Capacitación sobre los deberes, derechos y prohibiciones del trabajador en la empresa	Dueño de la empresa, profesional experto, los trabajadores, materiales y recursos económicos.	1 mes
Buscar un experto que capacite sobre limpieza, higiene y desinfección del local de manera adecuada.	Capacitación sobre limpieza y desinfección de local.	Capacitación sobre uso de desinfectantes y productos químicos, así como desinfección con productos naturales	Dueño, experto, trabajadores, materiales y recursos económicos.	1 mes
Buscar un profesional que capacite en temas de liderazgo y trabajo en equipo	Capacitación sobre estilos de liderazgo, motivación, comunicación y trabajo en equipo	Capacitación sobre liderazgo transformacional, liderazgo de servicio, liderazgo coaching, motivación,	Dueño de la empresa, el experto, los trabajadores, materiales y recursos	2 meses

		comunicación y trabajo en equipo.	económicos.	
Buscar un experto que capacite en temas de proactividad, iniciativa y creatividad.	Capacitación sobre proactividad, iniciativa y creatividad.	Taller de capacitación sobre proactividad, iniciativa y creatividad.	Dueño de la empresa, el experto, los trabajadores, materiales y recursos económicos.	1 mes

6. Presupuesto

Descripción	Unidad	Precio unitario	Cantidad	Total
Lapicero	caja	S/ 20.00	1	S/ 20.00
Papel Bond	millar	S/ 15.00	1	S/ 15.00
Alquiler de Proyector	unid	S/ 60.00	4	S/ 240.00
Refrigerios	-	S/ 10.00	20	S/ 100.00
Profesional experto	-	S/ 4,000.00	1	S/ 4,000.00
Cartulinas Simples	unid	S/ 0.50	5	S/ 2.50
Cinta de Embalaje	unid	S/ 2.00	1	S/ 2.00
Folder manila	unid	S/ 0.80	24	S/ 19.20
Total		S/ 3,113.00		4,398.70

VI. Conclusiones

Conclusión general:

Luego de obtener y analizar los resultados sobre la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: Caso Pollería Don Efraín, distrito Ayacucho, 2021 se llega a la conclusión general de que el dueño de la empresa Pollería Don Efraín necesita hacer capacitaciones de varios temas de interés hacia sus trabajadores, tal como reflejan los resultados en lo siguiente: conocer mejor el reglamento interno de trabajo, saber más sobre técnicas de limpieza y desinfección del local, el aprender a trabajar en equipo que está muy ligado a la práctica de liderazgo, a que los trabajadores sean más empáticos y tengan más iniciativa al realizar sus labores diarias, así como mejorar la atención al cliente.

Conclusiones Específicas:

Respecto al objetivo específico 01: características de los conocimientos en la empresa Pollería Don Efraín, la mayoría de los colaboradores manifestaron que no reciben instrucción alguna con respecto al reglamento interno, también siempre reciben la adecuada instrucción para la preparación de los alimentos, también en ningún momento reciben instrucciones para la adecuada limpieza y desinfección del local y por último siempre reciben instrucciones para primeros auxilios ante cualquier contingencia que se pueda presentar.

Respecto al objetivo específico 02: características de las habilidades en la empresa Pollería Don Efraín, la mayoría de los colaboradores manifestaron que casi nunca consideran que cuentan con rasgos de liderazgo, también siempre cuentan con la capacidad para poder responder ante cualquier problema que se pueda presentar

dentro de la empresa, también hay momentos que la comunicación es fluida entre los compañeros de trabajo y por último en ningún momento son capaces de trabajar en equipo.

Respecto al objetivo específico 03: características de las actitudes en la empresa Pollería Don Efraín, la mayoría de los colaboradores casi nunca ponen esa iniciativa para empezar con los trabajos del día a día, también en su mayoría se practica la honestidad en la empresa, también casi nunca efectúan sus labores con actitud servicial y por último casi nunca logran tener una actitud positiva en sus labores diarias.

En la propuesta de mejora según los problemas encontrados en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: Caso Pollería Don Efraín, distrito Ayacucho, se llegó a la conclusión de que tanto el representante de la empresa como los colaboradores de la misma necesitan capacitarse en lo que la empresa pueda necesitar para poder mejorar los servicios que se brindan, pero sobre todo siempre brindar el buen servicio a los clientes y se puedan retirar del local satisfechos por la atención.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

- ❖ Si se quiere tener un trabajador eficiente y eficaz y se quiera orientar el trabajo hacia la calidad, se necesita que la empresa realice capacitaciones permanentes hacia sus trabajadores a lo largo del año.
- ❖ Las capacitaciones tienen que ser siempre en los tres ámbitos: conocimientos, habilidades y actitudes. De esa manera se va lograr un trabajador integral y efectivo.
- ❖ Invertir en capacitación laboral es lo mejor que pudiera hacer un microempresario, toda vez que el retorno a dicha inversión siempre será superior.
- ❖ Lograr calidad en una empresa va requerir dos cosas vitales: motivación y capacitación. La presente investigación nos dio a conocer la importancia que significa la capacitación de los trabajadores.

Referencias Bibliográficas

- Abad, J. (27 de Junio de 2019). *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Ecuador: <http://puceae.puce.edu.ec/efi/index.php/economia-internacional/14-competitividad/248-el-consumo-y-su-importancia-economica>
- Abanto Bravo , L. M. (2020). *Propuesta de mejora en la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas de nivel inicial, en el distrito de Surquillo, 2019*. Lima: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17354>
- Adecco. (14 de Febrero de 2020). *La importancia de la capacitación del personal*. Obtenido de <https://blog.adecco.com.mx/2020/02/14/importancia-capacitacion-de-personal/>
- Alfaro, E. (06 de Junio de 2019). *brd.unid.edu.mx*. Obtenido de brd.unid.edu.mx: http://brd.unid.edu.mx/recursos/Mercadotecnia%20de%20productos%20de%20consumo/bloque06/lecturas%20PDF/2_La_promocion.pdf
- Amoros, E. (2017). *Comportamiento del consumidor*. Huaraz.
- Arturo. (30 de Mayo de 2019). *Crece Negocios*. Obtenido de Crece Negocios: <https://www.crecenegocios.com/concepto-de-calidad/>
- Assael, H. (2016). *Comportamiento del Consumidor 6a. Edición*. Mexico: Thomson Editores.
- Bermúdez Carrillo, L. A. (2016). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes. 2-3. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-24582015000100001
- Bordas , M. (2016). *Gestión de estrategia del clima laboral*. Madrid : UNED.

Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/48843>

Chau, E. (29 de Mayo de 2018). Produce: micro y pequeñas empresas aportan 24% al PBI nacional. *Andina: agencia peruana del noticia*.

Chiavenato, I. (2017). *Gestión del Talento Humano Chiavenato*. Mexico: McGRAW-HILL.

Cisneros Porras, L. F. (2021). *Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR Sur S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021*. Ayacucho: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/24551>

Cruz, M. (2016). *¿Por qué no crecen las Micro y Pequeñas empresas en México?* Obtenido de https://www.ecorfan.org/actas/A_1/29.pdf

Cuatrecasas, L. (2018). *Gestión integral de la calidad*. PROFIT.

Deming. (2016). Calidad de satisfacción del cliente. *Gestión de calidad*, 5, 20-25.

Deming, w. E. (2017). *Calidad, Productividad y Competitividad la salida de la crisis*. Madrid: Diaz Santos.

Dominguez Leiva, I. R. (2019). *La capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Huaraz, 2019*. Huaraz: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14894>

Duran, M. (2017). *Gestión de calidad*. Díaz de Santos.

Economía . (26 de Marzo de 2016). Conducta del consumidor: El 73 % de los empresarios nacionales cree que sus clientes han evolucionado. Obtenido de <https://www.pqs.pe/actualidad/noticias/conducta-del-consumidor-el-73-de-empresarios-nacionales-cree-que-sus-clientes>

- Economía Simple. (30 de Mayo de 2019). *Economía Simple.net*. Obtenido de Economía Simple.net: <https://www.economiasimple.net/glosario/consumidor>
- Gestión. (08 de Agosto de 2018). *El 48% de los trabajadores peruanos recibió capacitación de su actual emple.* Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/48-trabajadores-peruanos-recibio-capacitacion-actual-242979-noticia/>
- Henríquez, & Urbina. (2016). *plan de capacitación para el fortalecimiento del recurso humano en las pequeñas empresas del sector ferretero del municipio de San Salvador*. Salvador: Universidad el Salvador. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/3623/>
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (Sexta, Ed.) Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/>
- INEI. (2018). *Las MYPES en el Perú*. Lima: INEI.
- Investigación, Comité Institucional de ética en Investigación. (2019). *Código de ética para la investigación versión 002*. Chimbote. Recuperado el 2019, de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v005.pdf>
- ISO 9001. (25 de Julio de 2017). *Los principios de la gestión de calidad*. Recuperado el 2020, de Nueva-iso-9001: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Jaime Berrocal, E. (2019). *Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019*. Ayacucho: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/21602>
- Jauregui Baca, Y. (2016). *Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización Los Héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014*. Chimbote: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Obtenido de

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1820>

Kennethe, R. (2018). *Project Quality Managment* (Vol. 1). Florida, Estados unidos. Recuperado el 05 de 03 de 2018, de https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad

Mata , J. (2016). Las 5 causas mas frecuentes del fracaso empresarial. Obtenido de <https://www.emprenderalia.com/las-5-causas-mas-frecuentes-del-fracasoempresarial/>

Ministerio de Economía y Finanzas. (2017). *Distribución del Canon Minero*. Lima: MEF.

Reynoso, E. (2017). *Administración de servicios*. México: Pearson Educación.

Rojas, F. (2018). *Capacitación y el desempeño laboral en el departamento de Quetzaltenango en la empresa Tenería San Miguel*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>

Siliceo, A. (2016). *Capacitación y desarrollo de personal*. Mexico: Noriega Editores. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=CJhlsrSuIMUC&printsec=frontcover&dq=LIBRO+SILICEO+2016+CAPACITACION+LABORAL&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjrk6fawKH2AhWZLLkGHXLIB7QQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q&f=false>

Sulca Carbajal, S. C. (2018). *Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro pastelerías, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018*. Ayacucho: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/24257>

SUNAT. (19 de Febrero de 2019). *Superintendencia Nacional de Administración Tributaria*. Obtenido de <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>

- Tello, S. (2014). *Importancia de las micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país*. Lima: Universidad Alas Peruanas. Obtenido de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/623>
- Thompson, I. (27 de Junio de 2019). *moodle2.unid.edu.mx*. Obtenido de moodle2.unid.edu.mx:
https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/11/Definicion_de_Producto.pdf
- Tschohl, J. (2018). *servicio al cliente* (8va ed.). Estados Unidos: Service Quality Institute.
- Valdez Palomino, R. E. (2017). *Caracterización de la competitividad y capacitación del personal en las MYPE rubro cevicherías aa, hh. buenos aires Piura año 2017*. Piura: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17748>
- Vázquez, A. (28 de Mayo de 2019). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis:
<https://www.gestiopolis.com/7-enfoques-fundamentales-para-la-gestion-de-la-calidad/>
- Zapata, A. (2016). *Fundamentos del ciclo de la calidad PHVA*. España: Ingenio Propio. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=FgT2DwAAQBAJ&pg=PT36&dq=ciclo+de+deming&hl>

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

Cronograma de actividades																	
N°	Actividades	Año 2021				Año 2022											
		Mes I				Mes II				Mes II				Mes IV			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	x	x	x	x												
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación				x												
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación				x												
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación				x												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					x											
6	Redacción de la revisión de la literatura						x										
7	Elaboración del consentimiento informado						x										
8	Ejecución de la metodología							x									
9	Resultados de la investigación								x								
10	Conclusiones y recomendaciones								x	x							
11	Redacción de pre informe de Investigación										x						
12	Redacción del informe final											x					
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación												x	x			
14	Presentación de ponencia en eventos científicos													x	x		
15	Redacción del artículo científico															x	
16	Presentación del informe final																x

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	P. Unitario	Cantidad	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	3.00	5	15.00
• Fotocopias	0.10	20	2.00
• Empastado	60.00	1	60.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	12.00	2	24.00
• Lapiceros	1.00	4	4.00
• Internet	70.00	4	280.00
• Usb	30	1	30.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	100.00	1	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes	1.00	20	20.00
Sub total			535.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	P. Unitario	Cantidad	Total (S/.)
Servicios			
• Curso taller	3,000	1	3,000
Recurso humano			
Sub total			3,000
Total (S/.)			3,535.00

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información con el propósito de desarrollar el trabajo de investigación titulado: **CAPACITACIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO POLLERÍA: CASO POLLERÍA DON EFRAÍN, DISTRITO AYACUCHO, 2021**, el mismo que permitirá conocer los resultados para continuar con la investigación, conducente a la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración. Se le agradece anticipadamente por la información que usted proporcione estimado colaborador.

INTRUCCIONES:

Se presenta un conjunto de preguntas, los cuales van a medir la variable capacitación laboral con sus respectivos indicadores. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

I. Datos generales:

1. Edad
 - a) 18 – 25 años
 - b) 26 – 35 años
 - c) 36 – 50 años
 - d) 51 a más años
2. Género
 - a) Masculino
 - b) Femenino
3. Grado de instrucción
 - a) Sin instrucción
 - b) Educación básica

- c) Superior no universitaria
 - d) Superior universitaria
4. Cargo que desempeña
- a) Propietario
 - b) Personal administrativo
 - c) Personal operativo
5. Tiempo que desempeña en el cargo
- a) Menos de 2 años
 - b) De 2 a 5 años
 - c) Más de 5 años

II. RESPECTO A LA VARIABLE

No hay respuestas buenas ni malas. Marque con un aspa (x) solo una alternativa por cada proposición. Cada enunciado tiene 05 opciones para responder de acuerdo a su punto de vista y criterio que describa mejor la situación actual. Conteste a todas las preguntas, cuyos valores son:

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

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Conocimientos						
6	¿Recibió instrucción sobre el reglamento interno de trabajo de la pollería?					
7	¿Recibió instrucción sobre la adecuada preparación de alimentos que ofrece la pollería?					
8	¿Recibió instrucción sobre los métodos de limpieza y desinfección que se debe realizar en la pollería?					
9	¿Recibió instrucción sobre primeros auxilios en una pollería?					
Habilidades		1	2	3	4	5
10	¿Considera que tiene ciertos rasgos de liderazgo en su persona?					
11	¿Tiene la capacidad para resolver problemas que se presentan en la pollería?					
12	¿Se comunica fácilmente con sus					

	compañeros de trabajo y con los clientes?					
13	¿Tiene la capacidad de trabajar en equipo con sus compañeros de trabajo?					
Actitudes		1	2	3	4	5
14	¿Considera que tiene iniciativa al desarrollar sus actividades?					
15	¿Practica la honestidad en sus labores diarias?					
16	¿Usted considera con una actitud servicial cuando efectúa sus labores?					
17	¿Considera que tiene una actitud positiva en sus labores diarias?					
18	¿Tiene la capacidad de entender a sus compañeros cuando le cuentan sus problemas?					
19	¿Usted practica la lealtad en su trabajo del día a día?					

Muchas gracias

Anexo 4. Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **CAPACITACIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO POLLERÍA: CASO POLLERÍA DON EFRAÍN, DISTRITO AYACUCHO, 2021** y es dirigido por GALINDO VARGAS, MARÍA TERESA investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información en la empresa pollería de Efraín para proponer mejoras en la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de repositorio Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo Vargasmaria.20@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo 5: Carta de presentación a la empresa



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/nº 01 - 2021-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).
Efraín Diómedes Galindo Barrientos
POLLERÍA "DON EFRAÍN"
Presente.-

De mi consideración:


Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy egresado de la Escuela Profesional **ADMINISTRACION** de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **GALINDO VARGAS MARIA TERESA**, con código de matrícula N° **3111132070**, de la Carrera Profesional de Administración, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **"CAPACITACIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO POLLERÍA: CASO POLLERÍA DON EFRAÍN, DISTRITO AYACUCHO, 2021"**, durante los meses de **diciembre 2021 a marzo** del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,



GALINDO VARGAS MARIA TERESA
DNI. 70649830


Efraín D Galindo
DNI 28303192
27/12/21
Aprobado

Anexo 6: Validación de los expertos

EXPERTO N°01

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *TPE HERRERA CARLOS CERSO*
 1.2. Grado Académico: *SUPERIOR UNIVERSITARIO*
 1.3. Profesión: *LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN*
 1.4. Institución donde labora: *GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO*
 1.5. Cargo que desempeña: *ASIST. ADMINISTRATIVO*
 1.6. Denominación del instrumento: **Cuestionario de encuesta**
 1.7. Autor del instrumento: **María Teresa Galindo Vargas**
 1.8. Carrera: **Administración**

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Conocimientos							
1.¿Recibió instrucción sobre el reglamento interno de trabajo de la pollería?	X		X		X		
2.¿Recibió instrucción sobre la adecuada preparación de alimentos que ofrece la pollería?	X		X		X		
3.¿Recibió instrucción sobre los métodos de limpieza y desinfección que se debe realizar en la pollería?	X		X		X		
4.¿Recibió instrucción sobre primeros auxilios en una pollería?	X		X		X		


GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO OFICINA REGIONAL DE ESTUDIOS E INVESTIGACIÓN META PRE INVERSIÓN

Mj Lic Adm. Carlos C Tpe Herrera
ASIST ADMINISTRACIÓN

Dimensión 2: Habilidades							
5.¿Considera que tiene ciertos rasgos de liderazgo en su persona?	X		X		X		
6.¿Tiene la capacidad para resolver problemas que se presentan en la pollería?	X		X		X		
7.¿Se comunica fácilmente con sus compañeros de trabajo y con los clientes?	X		X		X		
8.¿Tiene la capacidad de trabajar en equipo con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 3: Actitudes							
9.¿Considera que tiene iniciativa al desarrollar sus actividades?	X		X		X		
10.¿Practica la honestidad en sus labores diarias?	X		X		X		
11.¿Usted considera con una actitud servicial cuando efectúa sus labores?	X		X		X		
12.¿Considera que tiene una actitud positiva en sus labores diarias?	X		X		X		
13.¿Tiene la capacidad de entender a sus compañeros cuando le cuentan sus problemas?	X		X		X		
14.¿Usted practica la lealtad en su trabajo del día a día?	X		X		X		

Otras observaciones generales:

GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO OFICINA REGIONAL
DE ESTUDIOS E INVESTIGACIÓN META PRE INVERSIÓN



Mg Lic Adm. Carlos C Tine Herrera
ASIST ADMINISTRACIÓN

Firma

Apellidos y Nombres del experto

DNI N° 28219021

CLDD: 1253

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Balvín Ramírez David*
- 1.2. Grado Académico: *Magister*
- 1.3. Profesión: *Lic. Administración*
- 1.4. Institución donde labora: *UGEJ La Mar*
- 1.5. Cargo que desempeña: *Coordinador Administrativo*
- 1.6. Denominación del instrumento: **Cuestionario de encuesta**
- 1.7. Autor del instrumento: **María Teresa Galindo Vargas**
- 1.8. Carrera: **Administración**

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Conocimientos							
1. ¿Recibió instrucción sobre el reglamento interno de trabajo de la pollería?	X		X		X		
2. ¿Recibió instrucción sobre la adecuada preparación de alimentos que ofrece la pollería?	X		X		X		
3. ¿Recibió instrucción sobre los métodos de limpieza y desinfección que se debe realizar en la pollería?	X		X		X		
4. ¿Recibió instrucción sobre primeros auxilios, identificación de las zonas	X		X		X		


 Mgr. David Balvín Ramírez
 CLAD: 09871

de peligro y seguridad del local en la pollería?						
5. ¿Considera que tiene ciertos rasgos de liderazgo en su persona?	X		X		X	
6. ¿Tiene la capacidad para resolver problemas que se presentan en la pollería?	X		X		X	
7. ¿Se comunica fácilmente con sus compañeros de trabajo y con los clientes?	X		X		X	
8. ¿Tiene la capacidad de trabajar en equipo para brindar un servicio seguro y confortable?	X		X		X	
9. ¿Considera que tiene iniciativa al desarrollar sus actividades?	X		X		X	
10. ¿Practica la honestidad en sus labores diarias?	X		X		X	
11. ¿Usted muestra una actitud servicial, comunicación clara y positiva cuando efectúa sus labores?	X		X		X	
12. ¿Considera que tiene una actitud positiva y habilidad de resolver problemas en sus labores diarias?	X		X		X	
13. ¿Tiene la capacidad de entender a sus compañeros cuando le cuentan sus problemas?	X		X		X	


 Mgtr. David Balvin Ramirez
 C.U.D. 09971

14. ¿Usted practica agilidad en el servicio y lealtad en su trabajo del día a día?	X		X		X		
------------------------------------------------------------------------------------	---	--	---	--	---	--	--

Otras observaciones generales:



Mgtr. David Balvin Ramirez

CLAS: 00071

Firma

Apellidos y Nombres del experto

DNI N° 09883224

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

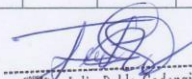
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *GODENZI VARGAS, JULIO PABLO*
- 1.2. Grado Académico: *MAGISTER EN AGRONEGOCIOS*
- 1.3. Profesión: *LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN*
- 1.4. Institución donde labora: *UNSCH*
- 1.5. Cargo que desempeña: *Docente*
- 1.6. Denominación del instrumento: **Cuestionario de encuesta**
- 1.7. Autor del instrumento: **María Teresa Galindo Vargas**
- 1.8. Carrera: **Administración**

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Conocimientos							
1.¿Recibió instrucción sobre el reglamento interno de trabajo de la pollería?	X		X		X		
2.¿Recibió instrucción sobre la adecuada preparación de alimentos que ofrece la pollería?	X		X		X		
3.¿Recibió instrucción sobre los métodos de limpieza y desinfección que se debe realizar en la pollería?	X		X		X		
4.¿Recibió instrucción sobre primeros auxilios en una pollería?	X		X		X		


 Julio Pablo Godenzi Vargas
 Mg. Lic. en Administración
 CLAD N°05308

Dimensión 2: Habilidades							
5.¿Considera que tiene ciertos rasgos de liderazgo en su persona?	X		X		X		
6.¿Tiene la capacidad para resolver problemas que se presentan en la pollería?	X		X		X		
7.¿Se comunica fácilmente con sus compañeros de trabajo y con los clientes?	X		X		X		
8.¿Tiene la capacidad de trabajar en equipo con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 3: Actitudes							
9.¿Considera que tiene iniciativa al desarrollar sus actividades?	X		X		X		
10.¿Practica la honestidad en sus labores diarias?	X		X		X		
11.¿Usted considera con una actitud servicial cuando efectúa sus labores?	X		X		X		
12.¿Considera que tiene una actitud positiva en sus labores diarias?	X		X		X		
13.¿Tiene la capacidad de entender a sus compañeros cuando le cuentan sus problemas?	X		X		X		
14.¿Usted practica la lealtad en su trabajo del día a día?	X		X		X		

Otras observaciones generales:



 Julio Pablo Godenzi Vargas
Magister en Administración
CLAD N° 05306
Apellidos y Nombres del experto
DNI N° 31653868

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

Anexo 7: Evidencias de la aplicación del cuestionario



Anexo 8: Ficha Ruc

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	10283031921 - GALINDO BARRIENTOS EFRAIN DIOMEDES		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 28303192 - GALINDO BARRIENTOS, EFRAIN DIOMEDES		
Nombre Comercial:	POLLERIA DON EFRAIN		
Fecha de Inscripción:	27/09/2016	Fecha de Inicio de Actividades:	27/09/2016
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	-		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 5610 - ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS Secundaria 1 - 9609 - OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS PERSONALES N.C.P.		

GALINDO VARGAS, MARÍA TERESA_INFORME FINAL_TURNITIN

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Catolica Los
Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo