



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**CAPACITACIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO RESTAURANTES  
CHIFAS: CASO EMPRESA LA TERRAZA EN EL  
DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2019.**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**AUTOR:**

SILVA RODAS, David Rey

ORCID: 0000-0003-3911-0146

**ASESORA:**

Dr. PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEE

ORCID: 0000-0001-8823-2655

**PIURA – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

SILVA RODAS, David Rey

ORCID: 0000-0003-3911-0146

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de pregrado,  
Ayacucho, Perú

### **ASESORA**

Dr. PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEE

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, facultad de ciencias  
contables, financieras y administrativas, escuela profesional de  
administración, Ayacucho, Perú

### **JURADOS**

Mgtr. Vilela Vargas, Victor

CÓDIGO ORCID ID. (0000-0003-2027-6920)

Mgtr. AZABACHE ARQUINIO, Carmen Rosa

ORCID ID. (0000-0001-8071-8327)

Mgtr. ESPINOZA OTOYA, Victor Hugo

ORCID ID. (0000-0002-7260-5581)

Mgtr. CERNA IZAGUIRRE, Julio César

ORCID ID. (0000-0002-5471-4549)

## HOJA DEL FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

---

Mgr. AZABACHE ARQUINIO, Carmen Rosa

ORCID ID. (0000-0001-8071-8327)

MIEMBRO

---

Mgr. ESPINOZA OTOYA, Victor Hugo

ORCID ID. (0000-0002-7260-5581)

MIEMBRO

---

Mgr. VILELA VARGAS, Victor Hugo

CÓDIGO ORCID ID. (0000-0003-2027-6920)

Presidente

---

DR. PALACIOS DE BRICEÑO, Mercedes René

ORCID ID. (0000-0002-7260-5581)

ASESORA

## **AGRADECIMIENTO Y /O DEDICATORIA**

### **DEDICATORIA**

A dios, por guiarme por el buen camino,  
darme fuerzas para seguir adelante y superar  
cualquier obstáculo que se presente,  
enseñándome a enfrentar siempre las  
adversidades, sin perder la esperanza.

A mis padres que hicieron lo posible,  
apoyándome incondicional en todo momento,  
para culminar mis estudios profesionales, el  
cual fue llevado a cabo con mucho esfuerzo y  
dedicación.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, a mis padres y hermanos, por darme la fortaleza, su apoyo y respaldo incondicional, quienes fueron el motivo para seguir adelante y culminar mi trabajo de investigación.

A mis asesores, por habernos apoyado y orientado en el proceso y desarrollo de nuestra investigación, brindándonos todos los conocimientos requeridos, para poder culminar nuestro proyecto.

A la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por todas las enseñanzas impartidas en mi formación académica, los cuales sirvieron de base para el desarrollo y culminación de mi proyecto de investigación.

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se planteó el siguiente problema ¿Cómo es la capacitación de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes chifas: Caso empresa La Terraza en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019? Teniendo como objetivo general: Describir como es la capacitación de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes chifas: Caso empresa La Terraza en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019. Las dimensiones empleadas en esta investigación fueron: Conocimiento, habilidades del personal y competencia. La metodología es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y es de diseño no experimental. La técnica de recolección de datos se realizó a través de una encuesta on line, asimismo como instrumento que se empleó para recolectar la información es mediante un cuestionario que consta de 12 preguntas con escala de Likert. Teniendo como resultado que el 43% de los trabajadores manifestaron que reciben una capacitación por parte de la empresa y el 57% de los encuestados mencionan que apoyan a sus compañeros y se preocupan por lograr los objetivos y están pendientes a las necesidades del cliente lo cual demuestra que son competentes los trabajadores de la empresa La Terraza. Finalmente se concluye que la empresa se preocupa por capacitarlos a los trabajadores para que demuestren su rendimiento con efectividad en el momento de prestar su servicio; en cuanto a la participación, los trabajadores no participan de manera activa en evaluación que les hace la empresa para que puedan lograr una calidad total del servicio y el dueño del restaurante no es un buen líder al momento de brindarle una comunicación a sus trabajadores.

**Palabra clave:** habilidad del personal, calidad de servicio, comunicación.

## **ABSTRACT**

In the present research work, the following problem was raised: How is the training of personnel in micro and small companies, chifas restaurants category: La Terraza company case in the district of San Juan Bautista, Ayacucho 2019? With the general objective of: Describing how is the training of personnel in micro and small companies, chifas restaurants category: La Terraza company case in the district of San Juan Bautista, Ayacucho 2019. The dimensions used in this research were: Knowledge, skills of the staff and competence. The methodology is applied with a quantitative approach, descriptive level and is of non-experimental design. The data collection technique was carried out through an online survey, as well as the instrument used to collect the information is through a questionnaire that consists of 12 questions with a Likert scale. As a result, 43% of the workers stated that they receive training from the company and 57% of the respondents mention that they support their colleagues and are concerned about achieving the objectives and are attentive to the client's needs, which It shows that the workers of the company La Terraza are competent. Finally, it is concluded that the company is concerned with training workers to demonstrate their performance effectively at the time of rendering their service; Regarding participation, workers do not actively participate in the evaluation made by the company so that they can achieve a total quality of service and the restaurant owner is not a good leader when providing communication to his workers.

**Key word:** staff skills, quality of service, communication.

## ÍNDICE

EQUIPO DE TRABAJO .....	7
HOJA DEL FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	8
AGRADECIMIENTO Y /O DEDICATORIA .....	9
RESUMEN.....	11
I. INTRODUCCIÓN.....	16
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	20
III. HIPÓTESIS.....	34
IV. METODOLOGÍA.....	34
4.1. diseño de la investigación.....	36
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	38
DEFINICIÓN CONCEPTUAL .....	38
4.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	39
4.5. Plan de análisis .....	39
4.6. Matriz de consistencia .....	40
4.7. Principios éticos.....	41
V. RESULTADOS .....	43
5.1. Resultados.....	58
5.2. Análisis de Resultado .....	58
VI. CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES .....	64

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	76
ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	77

## INDICE DE TABLAS

tabla1. ¿Usted cree que la capacitación de personal permite adquirir nuevos conocimientos?	43
tabla2. ¿Usted ha desarrollado sus habilidades personales después de una capacitación? .....	44
tabla3. ¿Usted considera que la capacitación los motiva a ser más competitivo? .....	45
tabla4. ¿Usted conoce los valores institucionales de la empresa? .....	46
tabla5. ¿Usted considera que la evaluación le permite mejorar en su trabajo? .....	47
tabla6. ¿Usted es un trabajador innovador?.....	49
tabla7. ¿Usted mejora de manera continuo en el trabajo que realiza? .....	50
tabla8. ¿Usted es sociable al momento de atender al cliente? .....	51
tabla9. ¿La comunicación entre sus compañeros es bueno? .....	52
tabla10. ¿Se siente satisfecho con la labor que desempeña en el cargo ocupado? .....	53
tabla11. ¿Usted conoce los objetivos de la empresa? .....	55
tabla12. ¿Usted cree que necesita capacitación para mejorar su actitud en su trabajo? .....	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras1.	Distribución porcentual de indicadores .....	43
Figuras2.	Distribución porcentual de indicadores .....	45
Figuras3.	Distribución porcentual de indicadores .....	46
Figuras4.	Distribución porcentual de indicadores .....	47
Figuras5.	Distribución porcentual de indicadores .....	48
Figuras6.	Distribución porcentual de indicadores .....	49
Figuras7.	Distribución porcentual de indicadores .....	50
Figuras8.	Distribución porcentual de indicadores .....	52
Figuras9.	Distribución porcentual de indicadores .....	53
Figuras10.	Distribución porcentual de indicadores .....	54
Figuras11.	Distribución porcentual de indicadores .....	55
Figuras12.	Distribución porcentual de indicadores .....	57

## I. INTRODUCCIÓN

La capacitación de personal hoy en día es muy fundamental para las empresas, en donde también (Adecco, 2020) nos indica que en muchas de las compañías hay quienes consideran la capacitación como un gasto innecesario; sin embargo, se trata de una de las grandes inversiones que una empresa puede hacer para potenciar el desarrollo de su personal y lograr los objetivos de la organización. Cuanto mayor sea el grado de formación y preparación del personal, más alto será su nivel de productividad, tanto cualitativa como cuantitativamente.

Es por ello Aproximadamente un 10% de la Población Económicamente Activa (PEA) recibe alguna forma de capacitación al año, de acuerdo a datos recientes de encuestas de hogares en América Latina que indagan sobre la materia. En Brasil la pregunta sobre capacitación no se restringe a una ventana acotada de tiempo, por lo que los números son más altos (Fiszbein, Cumsille, & Cueva, 2016).

El sector restaurantes chifas tiene gran importancia para la economía nacional, por la capacidad de generar empleo, por ello la preparación profesional debe ser constante para tratar de evitar algún incidente dentro del trabajo, por tal motivo que se debe incorporar de manera constante la capacitación de personal como un instrumento para mejorar la productividad y guardar un clima laboral encantador en las relaciones con los mismos trabajadores.

En América Latina y el Caribe las micro, pequeñas y medianas empresas (MYPES) son los agentes económicos con mayor capacidad para crear empleo; sin embargo, presentan bajos niveles de productividad y una elevada informalidad (Ferraro & Rojo, 2018). A nivel

nacional las Mypes desempeñan un papel central en el desarrollo de la economía nacional. De acuerdo con datos oficiales, constituyen más del 99% de las unidades empresariales en el Perú, crean alrededor del 85% del total de puestos de trabajo y generan aproximadamente el 40% del producto bruto interno (Peruano, 2020).

A nivel local Un promedio de cinco mil Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) de la región habrían fracasado durante los últimos tres meses que duró el estado de emergencia nacional a raíz del coronavirus, cifra que continuará en incremento en algunos sectores que se encuentran en los últimos lugares del plan de reactivación propuesto por el gobierno (Correo, 2020). Por otra parte, la mayor parte de las Mypes en Ayacucho funcionan de manera ilegal, sin contar con las licencias correspondientes. De tal modo la empresa La Terraza es una empresa ayacuchana del rubro de restaurantes chifa, se muestra con limitaciones como la poca capacitación de sus trabajadores dentro de la empresa generando una baja productividad.

La crisis ocasionada por la pandemia del coronavirus ha golpeado duramente a las empresas con menores recursos para afrontar la crisis económica. Se aprecia que a nivel mundial las pymes son las mas afectadas por la pandemia En el Perú el Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial de la Cámara de Comercio, estima que el PBI caería 3,7% para el año 2020 por efecto del COVID-19. Es así que en nuestra localidad las empresas están afrontando una serie de dificultades para lograr sus metas y objetivos entre ellos es la empresa restaurantes chifas La Terraza.

Por ello este proyecto de investigación titulado “capacitación de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes chifas: Caso empresa La Terraza en el distrito de

San Juan Bautista, Ayacucho 2019”, la línea de investigación es gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas que hace relación con proceso administrativo. Lo cual es un proyecto de investigación que es de suma importancia.

En Perú cada vez son más las empresas que utilizan distintas herramientas como la capacitación para captar y mantener a profesionales con talento en su organización. De acuerdo al último reporte del portal Aptitus, el 48% de los 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 (Gestión, 2018).

El problema de la investigación es ¿Cómo es la capacitación de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes chifas: Caso empresa La Terraza en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019?

De acuerdo al problema se puede identificar el objetivo general lo cual es: Describir como es la capacitación de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes chifas: Caso empresa La Terraza en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019. Además, como el objetivo específico de esta investigación son los siguientes: Identificar el conocimientos del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes chifas: Caso empresa La Terraza en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho. Analizar las habilidades del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes chifas: Caso empresa La Terraza en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho. Evaluar las

competencias técnicas de supervisión del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes chifas: Caso empresa La Terraza en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho.

Se justifica ya que se va a buscar, describir o entender la capacitación de personal, así mismo permitirá a conocer la situación de las micro y pequeñas empresas porque será beneficioso para la sociedad y posibles emprendedores, para tener en cuenta a la capacitación de personal como base fundamental del éxito empresarial y pueden tomar mejores decisiones antes de poner en marcha una idea de negocio.

Por otro lado, la metodología utilizada es de tipo cuantitativo porque se va realizar la recolección de datos; con un nivel descriptivo ya que va describir la realidad de los hechos de cómo son capacitados y un diseño no experimental, porque no se manipulo la variable, se enfoca en las observaciones de las situaciones tal y como se den en su contesto natural. Para dar como resultado principal se pudo determinar que el 62% de los encuestados dan como respuesta que Siempre la capacitación de personal permite adquirir nuevos conocimientos. Asimismo, el 25% dijeron que Casi Siempre la capacitación de personal permite adquirir nuevos conocimientos y el 13% de los encuestados mencionan que Regularmente la capacitación de personal permite adquirir nuevos conocimientos. Se ha llegado a la conclusión de que se ha investigado toda la información necesaria determinando la situación actual de capacitación de personal dentro de la empresa restaurantes chifas La Terraza; cumple con mis objetivos generales y específicos; asimismo consideran que si capacitan a su personal mejoraría el rendimiento de los trabajadores.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **Antecedentes**

#### **Antecedente internacional**

(Navarro, 2016) En su tesis titulada Calidad de los servicios del restaurante en el área recreativa de la isla Santay, del Cantón Durán provincia del Guayas. Su objetivo general es: Analizar la calidad de los servicios del Restaurante en la Isla Santay del Cantón Durán provincia del Guayas. El tipo de investigación aplicada en esta investigación es mixta con elementos de medición cuantitativa y cualitativa. En conclusión: Se determinó que la Atención y el Servicio al Cliente que brinda el restaurante de la Isla Santay no es el adecuado para los turistas que llegan a degustar de los platos típicos del mismo, ya que no cuenta con capacitación continua de mejora en el ámbito del servicio y atención al público.

(Rojas, 2018) En su tesis titulada Capacitación Y Desempeño Laboral (Estudio realizado con los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango). Su objetivo general es: Determinar la relación de la capacitación con el desempeño laboral. La metodología utilizada en este estudio es de tipo cuantitativo de diseño descriptivo. En conclusión: Se determinó que el desempeño laboral si mejora con la capacitación ya que por medio de capacitaciones técnicas se ha obtenido mejores resultados, nuevos conocimientos para entregar nuevos y mejores productos, para lograr los resultados de la organización.

(Arcos, 2014) En su tesis titulada Diseño de un plan de capacitación para las PYME en servicio al cliente, para el sector norte de Quito. Su objetivo general: Diseñar un plan de capacitación para las PYMES en servicio al cliente para el sector norte de la ciudad de

Quito. La metodología utilizada en la investigación es de carácter cuantitativo y diseño descriptiva. En conclusión: Se concluye que la mayor parte de los empleados de las diversas PYMES del norte de la ciudad de Quito no han recibido capacitación por parte de la empresa en la que labora, hecho que perjudica su desempeño laboral por la falta de especialización en las diversas áreas que ofrece el mismo, teniendo como principal consecuencia el difícil progreso tanto laboral como de desarrollo empresarial.

### **Antecedentes Nacionales**

(García R. , 2017) en su tesis titulada La Capacitación Y Su Relación Con El Desempeño Laboral Del Personal Administrativo En La Calidad Del Servicio Al Usuario, En El Hospital Belén De Trujillo Año 2017. Su objetivo general es: Determinar el grado de correlación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario en el hospital Belén Trujillo año 2017. La metodología utilizada es de Tipo descriptivo correlacional. En conclusión: Respecto a la capacitación se concluye que un 47.37%, no existe actividades de ejecución de capacitación para el personal del Hospital Belén, dando mayor cumplimiento a mi primer objetivo específico y un seguido de un 40.89% que no se ejecutó y no existe planificación de las actividades de Capacitación.

(Quispe L. , 2016) En su tesis titulado la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la Av. Libertadores, del distrito de san Vicente, provincia de cañete, departamento de lima, periodo 2015. Su objetivo principal es determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la Av. Libertadores, del

distrito de san Vicente, provincia de cañete, departamento de lima, periodo 2015. De la misma manera la metodología de esta investigación fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo. En conclusión: la mayoría de los representantes legales de la micro y pequeña empresa, no tiene conocimiento sobre la importancia de la capacitación; la mayoría indican que la capacitación no está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal, de la misma forma la mayoría indica que no se capacitaron, tampoco capacitan al personal y consideran que la capacitación es un gasto.

(Martínez, 2018) En su tesis titulado caracterización de capacitación y liderazgo en las mype rubro bodegas de la urbanización Miraflores - Piura, año 2018. Su objetivo general es; Determinar cuáles son las características que tiene la capacitación y liderazgo en las MYPE, rubro bodegas de la Urbanización Miraflores - Piura, 2018. De la misma manera la metodología de esta investigación fue tipo descriptivo, nivel cuantitativo. Por lo cual se llegó a la conclusión: En cuanto a los tipos de capacitación de las MYPE, bajo estudio se observa un promedio fuerte, considerando que la capacitación correctiva ayuda a solucionar problemas de desempeño en los trabajadores, asimismo la capacitación preventiva es importante porque ayuda a superar los obstáculos que se presentan a diario en las MYPE.

### **Antecedente local**

(Loaysa, 2014) En su tesis titulada “La Incidencia De La capacitación· En Los Factores Motivacionales Intrínsecos Y Extrínsecos De Los Trabajadores Del Programa Regional De Irrigación De Desarrollo Rural Integrado Del Gobierno Regional De Ayacucho”. Su objetivo general es: Formular y ejecutar proyectos de infraestructura

hidráulicas con un enfoque estratégico y sostenible, impulsando el desarrollo rural que contribuya a mejorar el nivel de vida de la población de la Región de Ayacucho. La metodología utilizada es de tipo descriptivo nivel explicativo. En conclusión: La capacitación efectuada a los trabajadores del Programa Regional de Irrigación de Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional Ayacucho, le sirvieron para mejorar sus competencias laborales, estando asociada con las opiniones que: los resultados de su trabajo por su eficiencia y eficacia, con la opinión qué actitud tiene cuando valoran sus iniciativas y logros laborales como parte de las políticas administrativas y empresariales en su trabajo.

Según (Quispe Z. , 2019) En su tesis titulado Propuesta de la Gestión de Capacitación al Personal en las Micro y Pequeñas Empresas rubro de Restaurantes Chifa en el Distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019 rubro de restaurantes objetivo general: Describir los factores relevantes de la gestión de capacitación al personal requeridas en los micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019. La metodología cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental. En conclusión: La gestión de capacitación del personal en los restaurantes chifas en el distrito Carmen Alto en donde la capacitación del personal que son temas de la mejora continua, en la productividad, innovación, en el uso adecuado y en cuanto a su participación de los trabajadores.

(Casas, 2017) En su tesis titulado “decisiones financieras de endeudamiento, inversión y capacitación para la eficiente administración de las pequeñas y medianas empresas del sector construcción en el distrito de Ayacucho, 2016”. Esta tesis

seleccionada tuvo objetivo principal lo que es determinar que las decisiones financieras de endeudamiento, inversión y capacitación influyen para la eficiente administración de las pequeñas y medianas empresas del sector construcción en el distrito de Ayacucho, 2016. De tal modo la metodología utilizada es tipo cualitativo, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Y se llegó a la conclusión de acuerdo a las encuestas realizadas consideran que la capacitación oportuna incide en la eficiente administración de las pequeñas y medianas empresas del sector construcción en el distrito de Ayacucho.

## **Bases teóricas de la investigación**

### **Capacitación de personal**

(Chiavenato I. , 2015) La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

Para (Rodríguez, 2009), citado por (Cordova, 2017) define “la capacitación significa la preparación de la persona en el cargo. Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito es preparar, desarrollar e integrar los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimiento, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a la exigencia cambiante del entorno. La capacitación va

dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que este se desempeñe eficientemente en las funciones al asignadas por la empresa, produciendo resultados de calidad, proporcione excelentes servicios a sus clientes, lo cual provenga y solucione anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización”.

Según (Hernández, O.R. 2004) citado por (Benavente, 2016) nos dice que “se ha considerado a la capacitación como un proceso de preparación y superación de los recursos humanos en las empresas. La capacitación por tanto deber ser considerada como un proceso integral sistemático y continuo de formación y desarrollo, ella forma parte de la gestión integral de los recursos humanos. Se refiere a un esfuerzo planificado por parte de una organización para facilitarle al personal el aprendizaje de las aptitudes relacionadas con su trabajo. Estas aptitudes incluyen: el conocimiento, las habilidades y los comportamientos necesarios para un desempeño exitoso del trabajo. La definición se ha ampliado para incluir la creatividad y el compartir los conocimientos”.

(Peirane, 2014). “En la actualidad las empresas necesitan capacitar a su personal para crear un ambiente de trabajo sano, sin embargo, suelen olvidarlo, y es precisamente en ese momento cuando surgen problemas con la comunicación y desempeño de los empleados, dando como resultado la baja productividad. Por tal motivo las organizaciones deben realizar actividades para que los empleados logren superarse dentro de la empresa”.

(Rivera, 2017) “Se considera a la capacitación como una herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados, por excelencia, nos puede ayudar a tener sistematizadamente un proceso en el que nos podría facilitar el cambio necesario para que el personal de la empresa tenga mejor visión de las ventajas y beneficios del mismo. El

contar con una capacitación eficiente permite a la empresa tener innovación, el desarrollo de estrategias competitivas, corporativas y funcionales, apoyado en el uso de tecnologías de información, con un sentido ético y de responsabilidad social”.

(Jímenez, 2015) “Capacitación de personal no es más que el constante entrenamiento para perfeccionar las habilidades y actitudes de los trabajadores para realizar las tareas de forma correcta bajo supervisión y así luego se les permita trabajar solos y ellos capaciten a demás personas, esto nos dará un soporte en la calidad y productividad del producto o servicio que se ofrezca como organización”.

(Jamaica, 2015) “En materia de recursos humanos se hace necesario que las pequeñas organizaciones establezcan políticas de capacitación permanentes en cabeza de la dirección la empresa ya que esta área es quien debe motivar y estimular a los colaboradores para que se preparen a enfrentar los nuevos cambios que trae el entorno y la globalización como factor de integración comercial, independientemente del tamaño de la organización, así en materia de capacitación se deberá tener en cuenta”.

Según (Benavente, 2016) “La importancia de la capacitación se puede considerar como uno de los medios prioritarios en la política de administración de personal que permite mejorar la eficiencia del trabajo de la organización. Convierte el esfuerzo humano en tareas de alta calidad y trascendencia. Además, proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir actitudes, conocimientos y habilidades que aumentan su competencia y comprensión de la misión y funciones de la organización. Esto permite que el personal se desempeñe con eficacia en su trabajo y reúna las condiciones requeridas para futuros cargos y ascensos. También les ofrece la oportunidad de superarse y

sobrepasar las exigencias del cargo que ocupa. La capacitación protege la vitalidad de la institución”.

Según Carribero (2012) citado por (Guevara, 2015) plantea que “objetivo de la capacitación es preparar al personal para la ejecución de las diversas tareas particulares de la organización. Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal, no sólo en sus cargos actuales sino también para otras funciones para las cuales la persona puede ser considerada. Cambiar la actitud de las personas, con varias finalidades, entre las cuales están crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia”.

(Dessler, 2009) citado por (Sales, 2016) proporcionar a los empleados nuevos o antiguos las habilidades que requieren para desempeñar su trabajo la capacitación es una de las bases de una buena administración, y una tarea que los gerentes no deben ignorar. El hecho de tener empleados con un alto potencial no garantiza su éxito, ellos deben saber lo que usted desea que hagan y cómo quiere que lo hagan. De no ser así, tenderán a improvisar, por lo que no dejarán de ser productivos.

## **Conocimiento**

Por (Davenport y Prusak, 1998) citado por (Segarra, s.f.) El conocimiento es un flujo en el que se mezclan la experiencia, valores importantes, información contextual y puntos de vista de expertos, que facilitan un marco de análisis para la evaluación e innovación de nuevas experiencias e información. Se origina y es aplicado en la mente de los

conocedores. En las organizaciones, a menudo se encuentra no solo en los documentos sino también en las rutinas organizativas procesos, prácticas y normas.

(Sanches, 2013) citado por (Díez, 2015) La empresa por medio de las personas que trabajan en ella, tiene un conocimiento, que es utilizado diariamente, para la resolución de problemas, para la creación de nuevos productos, para la innovación e investigación, todo ello forma el conocimiento de la empresa, y supone una ventaja competitiva.

(Vilarino, 2015) El nuevo conocimiento aporta mucho a una organización, siempre y cuando esta sepa manejarlo y usarlo adecuadamente. En este sentido, la gestión del conocimiento es una gran herramienta, porque busca la optimización en los procesos de creación de conocimiento, en la aplicación del conocimiento en circunstancias concretas, haciendo posible una continua innovación en cualquier ámbito de una organización.

### **Habilidad del personal**

(Herrera, 2010) Las habilidades se encuentran dentro de la capacidad de realizar tareas, ser capaz de trabajar en equipo y prestar atención a lo que otros tienen, es decir, ser capaz de expresarse correctamente, y ser capaz de tomar decisiones asumiendo la responsabilidad correspondiente por ellas.

Un estudio realizado por el Banco Mundial (s.f.), citado por (Fernández I. , 2016) sobre las habilidades nos indica que el ser humano desarrolla dichas habilidades a lo largo de la vida, por lo que es importante un ambiente propicio para el aprendizaje, el cual se debe dar principalmente dentro del hogar e incluso la escuela. En muchos casos, las personas podrían recibir capacitaciones técnicas para enriquecer sus conocimientos, pero

sin el desarrollo de las habilidades humanas no tendrán las capacidades suficientes para cubrir el nivel de rendimiento que el mercado demanda.

(Parra, 2015) Nos dice que cuando se mejoran las habilidades y conocimientos de los trabajadores se podría mejorar la eficiencia, calidad y servicio al cliente. Los clientes están exigiendo diferentes niveles de fiabilidad y calidad, hoy en día las demandas están cambiando a un ritmo extraordinario. El proceso de formación puede ayudar a mejorar la calidad. Los productos y servicios de calidad dependen de una fuerza laboral de calidad. La formación puede ser una base de comprensión y habilidades que ayuden a la organización para alcanzar los objetivos de negocio. La formación representa uno de los mejores vehículos de comunicación de cualquier empresa.

(Olivo, 2018) Entre estas habilidades, se encuentra por ejemplo la capacidad de delegar tareas, ser capaz de trabajar en equipo y prestar atención a lo que otros tienen que decir, ser capaz de expresarse correctamente, y ser capaz de tomar decisiones asumiendo la responsabilidad correspondiente por ellas. Todas estas habilidades personales podrían ser necesarias en diferentes puntos de la tarea de un gestor, y es muy importante que el mismo se evalúe a sí mismo con respecto a ellas de forma tal de ser consciente de cuáles son sus habilidades más fuertes al igual que poder mejorar las débiles.

(Sandoval, 2017) La habilidad del personal está relacionada con la capacidad de interaccionar e interactuar con sus subordinados. Incluye aspectos como la capacidad de liderar, motivar, coordinar y dirigir.” “Los primeros estudios planteaban esta habilidad como fundamental en los directivos de línea media por estar en contacto con todo el flujo de información de la organización y ser el personal de anclaje entre la alta dirección y

personal operativo. Actualmente, se considera a la habilidad humana como cada vez más decisiva, por la necesidad de implicar a todos los miembros de la organización en la consecución de los objetivos de la empresa.

## **Competencia**

De conformidad al Diccionario de Competencias Transversales del Servicio Civil (SERVIR, 2016), citado por (Villafuerte, 2017) da la siguiente definición: Las competencias se definen como aquellas características personales que se traducen en comportamientos visibles para el desempeño laboral exitoso; involucran de forma integrada el conocimiento, habilidades y actitudes, las cuales son el factor diferenciador dentro de una organización y contexto determinado. Los comportamientos ligados a estas características personales son determinantes para garantizar la misión, objetivos y resultados definidos por la organización.

(Fernández P. , 2016) las competencias son el conjunto de conocimientos, habilidades y motivaciones que ponemos al servicio de una tarea o la resolución de un problema, para alcanzar un resultado. Las competencias no son los conocimientos ni las habilidades que tenemos, sino el modo en que las utilizamos. Podemos tener los talentos, pero no utilizarlos cuando se presenta la ocasión. Esto no es ser competente.

(Blanco, 2007) citado por (Marina, 2018) establece que las competencias laborales son el conjunto de comportamientos que se relacionan con un buen desempeño laboral, y que desde esta perspectiva, las competencias deben de incluirse en las directrices estratégicas de las organizaciones, ya que son conocimientos necesarios para alcanzar la

misión y objetivos productivos. También define que los comportamientos y habilidades deben ser observables y cuantificables para que aporten una visión operativa en la finalidad de los recursos humanos en el desarrollo estratégico de la organización.

## **INDICADORES**

## **CONOCIMIENTO**

### **Valores**

(Fresno, 2017) En sentido humanista, se entiende por valor lo que hace que un hombre sea tal, sin lo cual perdería la humanidad o parte de ella. El valor se refiere a una excelencia o a una perfección. Desde un punto de vista socio-educativo, los valores son considerados referentes, pautas o abstracciones que orientan el comportamiento humano hacia la transformación social y la realización de la persona. Se definen también como guías que dan determinada orientación a la conducta y a la vida de cada individuo y de cada grupo social.

### **Evaluación:**

(Carlos Rosales, s.f.) citado por (Lavilla, 2011) la define como una reflexión crítica sobre todos los momentos y factores que intervienen en el proceso didáctico a fin de determinar cuáles pueden ser, están siendo o han sido, los resultados del mismo.

### **Innovación:**

(García F. , 2013) Innovación es la aplicación de nuevas ideas, conceptos, productos, servicios y prácticas, con la intención de ser útiles para el incremento de la productividad

y la competitividad. Un elemento esencial de la innovación es su aplicación exitosa de forma comercial. No solo hay que inventar algo, sino también, introducirlo en el mercado”

Autor no identificado.

## **HABILIDAD DEL PERSONAL**

### **Eficiencia**

Desde el punto de vista administrativo, según Drucker, citado por (Anda, 2020) eficiencia "es la capacidad de hacer correctamente las cosas; es un concepto de entrada-salida (insumo-producto). Así pues, el administrador eficiente es aquel que logra las salidas o resultados que corresponden a las entradas utilizadas para conseguirlos (mano de obra, materiales y tiempo). Los que logran minimizar el costo de los recursos con que obtienen sus metas están obrando de manera eficiente."

### **Calidad de servicio**

Según (Pizzo, 2013), citado por (Cruz, s.f.) es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

### **Comunicación**

(Santos, 2012) Es el proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción. La comunicación es un elemento básico generador de la sociabilidad, es a través de ella que el hombre se nutre y preserva su carácter como ser eminente de convivencia, además de promover la solidaridad social y el espíritu cooperativo entre los grupos.

## **COMPETENCIA**

### **Desempeño laboral**

Robbins, Stephen, Coulter (2013) citado por (Sum, 2015) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

### **Objetivos**

(Ramírez, 2017) Un objetivo orienta las acciones, precisa de qué manera se procederá y declara la finalidad de emprender tal proceso: solucionar una situación, aportar o contribuir en el desarrollo y crecimiento de cierta área del conocimiento. El objetivo es el referente transversal, se establece al principio, se revisa durante su ejecución y, es el punto que determina al finalizar, si se cumplió lo establecido.

### **Actitud**

(Surco, 2017) Las actitudes tienen relación con los motivos, valores, personalidad y emociones; cada persona tiene necesidades internas y presiones manifiestas, deseos y

aspiraciones y cuando vincula esta a otras acciones expresa sus propias actitudes, las cuales pueden cambiar como resultado de nuevas experiencias de aprendizaje formal e informal. Lo anterior se refiere a la disposición que cada persona tiene para someterse a un proceso de capacitación es decir cómo éste lo percibe, el nivel de importancia que le atribuye y el conocimiento que tenga de ésta; por ello es necesario que las empresas incentiven al trabajador para asistir a las capacitaciones.

### **III. HIPÓTESIS**

El proyecto de investigación no tiene hipótesis, porque se trata de una investigación de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo, ya que solo tiene hipótesis aquellos que intentan anunciar un hecho o cifra.

### **IV. METODOLOGÍA**

#### **tipo de investigación**

Por su finalidad el tipo de investigación es cuantitativo dado que se recogió información para analizar el resultado sobre la capacitación de personal en restaurantes chifas.

(Angulo, 2012) “La metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población”.

(Monje, 2011) “La metodología cuantitativa usualmente parte de cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica con base en los cuales formula hipótesis sobre

relaciones esperadas entre las variables que hacen parte del problema que se estudia. Su constatación se realiza mediante la recolección información cuantitativa orientada por conceptos empíricos medibles, derivados de los conceptos teóricos con los que se construyen las hipótesis conceptuales”.

(Sanz, 2017) “La metodología cuantitativa requiere de la utilización de recursos que se utilizan en el campo de la estadística para tratar los elementos numéricos. Esta metodología necesita que haya una relación numérica entre las variables del problema de investigación para poder delimitarlo con facilidad, así como para saber dónde empieza, qué dirección tiene y el tipo de elementos que lo conforman”.

### **nivel de investigación**

Es descriptivo, porque se va elaborar, determinar, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza y los problemas que se plantearan.

(Marroquín, 2012) Se describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio. Este nivel de investigación responde a las preguntas: quien, que, donde, cuando y como.

El nivel de investigación es descriptivo ya que se utiliza para describir la realidad de las situaciones y explicativo porque se aplicó muchos conocimientos adquiridos.

Según el autor (Fidias G. Arias, 2012) citado por (Arguello, 2015) menciona que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. los resultados de este

tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere

(Arias, 2014) la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

#### **4.1. diseño de la investigación**

Para esta investigación se va utilizar diseño no experimental – transversal

(M. Rodríguez, 2013) Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

#### **4.2. el universo y muestra**

##### **Universo**

De acuerdo al estudio cuantitativo la población está constituida por los habitantes del distrito de San Juan Bautista, considerando que no todos los habitantes consumen el producto se realiza una estimación, y se utiliza la fórmula de determinación del tamaño de la muestra para una cantidad infinita o indeterminada teniendo entonces como tal a los representantes y trabajadores de restaurantes chifas La Terraza del distrito de San Juan Bautista como población a estudiar y el equivalente en tamaño de muestra valido para una investigación científica.

(Díaz, s.f.) La población de una investigación está compuesta por todos los elementos (personas, objetos, organismos) que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación.

### **Muestra**

Se utiliza como muestra a la empresa restaurantes chifa la TERRAZA en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019, cuenta con 8 trabajadores.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS PREGUNTAS	ESCALA VALORATIVA
CAPACITACIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO RESTAURANTES CHIFAS: CASO EMPRESA LA TERRAZA EN EL DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2019.	(Chiavenato I., 2015) La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.	Se aspira determinar cómo es la capacitación de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes chifas: Caso empresa La Terraza en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019. Cuya investigación cuenta con planteamiento del problema y objetivos. Para el desarrollo y extracción de información se tiene como material de investigación una serie de interrogantes.	<b>Conocimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores</li> <li>• Evaluación</li> <li>• innovación</li> </ul>	01 ¿Usted cree que la capacitación de personal permite adquirir nuevos conocimientos? 02 ¿Usted ha desarrollado sus habilidades personales después de una capacitación? 03 ¿Usted considera que la capacitación los motiva a ser más competitivo? 04 ¿Usted conoce los valores institucionales de la empresa? 05 ¿Considera usted que la evaluación le permite mejorar en su trabajo? 06 ¿Usted es un trabajador innovador? 07 ¿Usted mejora de manera continuo en el trabajo que realiza? 08 ¿Usted es sociable al momento de atender al cliente? 09 ¿La comunicación entre sus compañeros es bueno? 10 ¿Se siente satisfecho con la labor que desempeña en el cargo ocupado? 11 ¿Usted conoce los objetivos de la empresa? 12 ¿Usted cree que necesita capacitación para mejorar su actitud en su trabajo?	Escala tipo Likert  <b>Marcar</b>  1. Nunca 2. Casi nunca 3. regularmente 4. casi siempre 5. siempre
			<b>Habilidad del personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia</li> <li>• Calidad de servicio</li> <li>• comunicación</li> </ul>		
			<b>Competencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• desempeño laboral</li> <li>• objetivo</li> <li>• actitud</li> </ul>		

#### 4.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

##### Técnicas

La técnica que se utiliza para la elaboración del presente proyecto de investigación es a través de recojo de información de encuestas, asimismo como las fuentes bibliográficas como de libros, documentos en sitio web, que a través de ello recolectamos las informaciones requeridas para el presente proyecto.

##### Instrumentos

El instrumento que se utiliza para el recojo de información es el cuestionario que consta de 12 preguntas, los cuales están dirigidos para el dueño y los trabajadores de las Micro y pequeñas empresas de restaurantes chifas del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019.

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Análisis</b>
Encuesta de variable de capacitación de personal	Encuesta	Dueño/ administrador

#### 4.5. Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados de esta investigación se hará uso del análisis descriptivo, y para la tabulación de la información adquirida, mediante el uso de la encuesta, se utilizará el programa Microsoft Excel.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Título	Enunciado de la investigación	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>Capacitación de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes chifas: Caso empresa La Terraza en el distrito de san juan bautista, Ayacucho 2020.</p>	<p>¿Cómo es la capacitación de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes chifas: Caso Empresa La Terraza En El Distrito De San Juan Bautista, Ayacucho 2019?</p>	<p><b>General:</b>                      Describir la capacitación de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes chifas: Caso empresa La Terraza en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019.</p>	<p>No se sustentan una hipótesis debido a que el alcance no implica influencia o casualidad por ello se plantean solo los objetivos.                      (Arias, F, 2012)</p>	<p>CAPACITACIÓN DE PERSONAL</p>	<p>TIPO:                      Cuantitativa</p> <p>NIVEL:                      Descriptiva</p> <p>DISEÑO:                      Descriptivo – explicativo</p>
	<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>1 ¿Cómo es el conocimiento del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes chifas: Caso empresa La Terraza en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho?</p> <p>2 ¿Cuáles son las habilidades del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes chifas: Caso empresa La Terraza en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho?</p> <p>3 ¿Cuáles son las competencias técnicas de supervisión del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes chifas: Caso empresa La Terraza en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho?</p>	<p><b>Específico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Medir el conocimiento del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes chifas: Caso empresa La Terraza en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho.</li> <li>- Analizar las habilidades del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes chifas: Caso empresa La Terraza en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho.</li> <li>- Evaluar las competencias técnicas de supervisión del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes chifas: Caso empresa La Terraza en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho.</li> </ul>		<p><b>DIMENSIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- conocimiento</li> <li>- Habilidad</li> <li>- Habilidad del personal</li> <li>- competencia</li> </ul>	<p>POBLACIÓN                      7 trabajadores del restaurants chifas LA TERRAZA</p> <p>TÉCNICA                      Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO                      cuestionario</p>

## 4.7. Principios éticos

El presente trabajo de investigación se está elaborando a base de los principios éticos, se brinda la información a las personas el desarrollo de la investigación con fines universitario de acuerdo a la ética de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

**4.7.1. protección a las personas:** en la investigación las personas necesitan cierto grado de protección por lo tanto se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.

En este principio la relación con mi investigación es que no se están publicando los datos de la empresa y a cada participante se está respetando sus derechos manteniendo sus datos personales de manera anónima.

**4.7.2. Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** dentro de la investigación es muy importante el cuidado del medio ambiente se deben respetar las plantas y animales tomando medidas cautelares.

La relación con este principio es que se está protegiendo el cuidado al medio ambiente con reducción de papeles reciclados porque las encuestas se están haciendo mediante online, asimismo con la reducción del uso de energía porque solo se está usando para trabajos de investigación.

**4.7.3. Libre participación y derecho a estar informado:** todas las personas que desarrollan la investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre el propósito y finalidad de dicha investigación; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

Con respecto a este principio se debe informar a cada participante para que va servir los datos recolectados, para poder evitar algunas inconvenientes por parte de ellos.

**4.7.4. Beneficencia no maleficencia:** a las personas que participan en la investigación se debe priorizar su bienestar. El investigador no debe causar daños, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

La relación con este principio es que al final de la investigación la empresa es lo que se va beneficiar porque se va dar la información sobre el tema de marketing digital, y como sabemos que para el mundo actual es muy importante las redes sociales para que puedan interactuar con sus clientes.

**4.7.5. Justicia:** el investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las medidas necesarias, asimismo las personas que participan dentro de la investigación tienen derecho a acceder a sus resultados.

Con respecto a este principio dentro de la investigación a los participantes se debe tratar de manera apropiada, y no se debe manipular la investigación, se debe facilitar la información que requieren, y del mismo modo debe haber la libre participación.

**4.7.6. Integridad científica:** un investigador tiene que ser íntegro y debe extender sus actividades de enseñanza; tiene que mantener la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pueden afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

## V. RESULTADOS

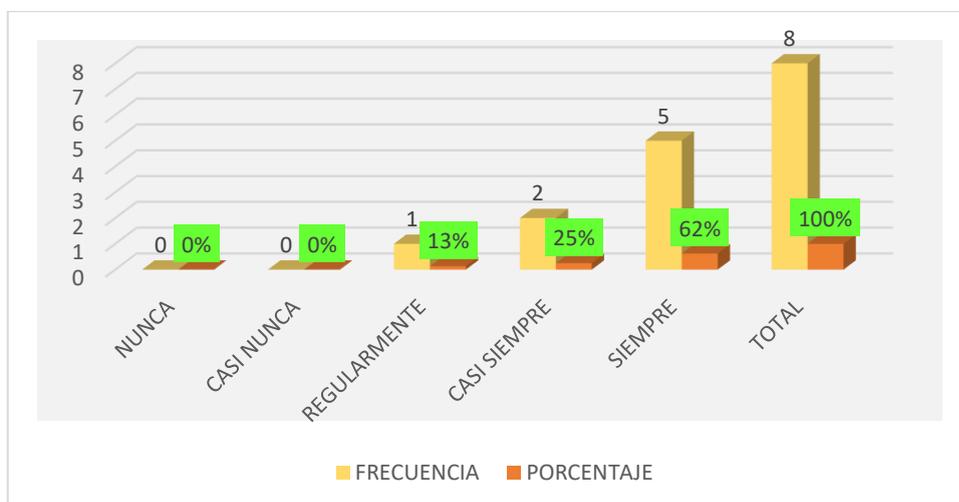
### TABLAS Y GRAFICOS PARA LAS 12 PREGUNTAS

**tabla1. ¿Usted cree que la capacitación de personal permite adquirir nuevos conocimientos?**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
REGULARMENTE	1	13%
CASI SIEMPRE	2	25%
SIEMPRE	5	62%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia.

Nota: encuesta aplicada a los trabajadores de restaurantes chifa del distrito de San Juan Bautista.



**Figuras1. Distribución porcentual de indicadores**

ELABORACIÓN: propia

#### **Interpretación:**

De un total de 8 trabajadores que equivale al 100%. El 62% (5 trabajadores) de los encuestados dan como respuesta que Siempre la capacitación de personal permite

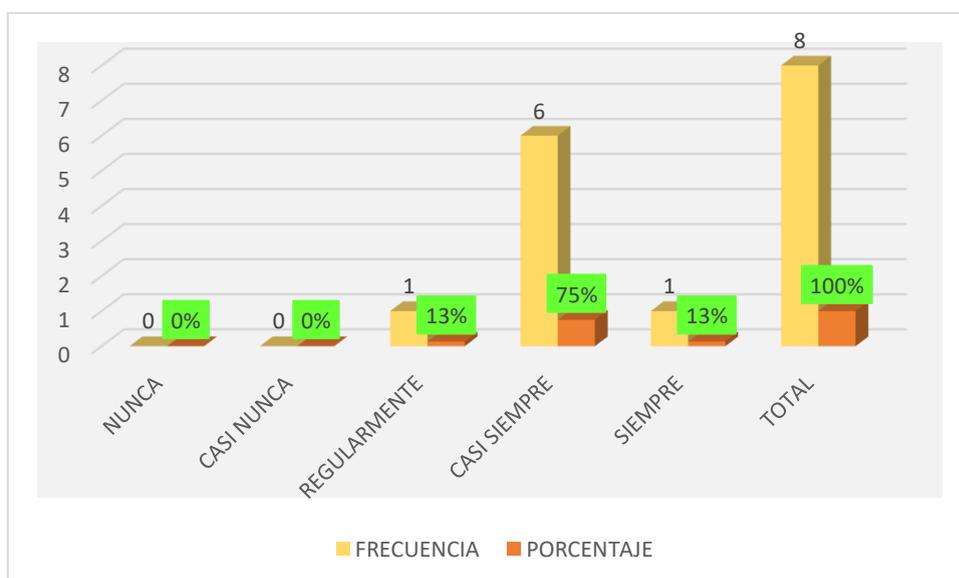
adquirir nuevos conocimientos. Asimismo, el 25% (2 trabajadores) dijeron que Casi Siempre la capacitación de personal permite adquirir nuevos conocimientos, el 13% (1 trabajador) de los encuestados mencionan que Regularmente la capacitación de personal permite adquirir nuevos conocimientos. En tal sentido la empresa La Terraza regularmente creen que la capacitación de personal permite adquirir nuevos conocimientos.

**tabla2. ¿Usted ha desarrollado sus habilidades personales después de una capacitación?**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
REGULARMENTE	1	13%
CASI SIEMPRE	6	75%
SIEMPRE	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia.

Nota: encuesta aplicada a los trabajadores de restaurantes chifa del distrito de San Juan Bautista.



Figuras2. Distribución porcentual de indicadores

ELABORACIÓN: propia

**Interpretación:**

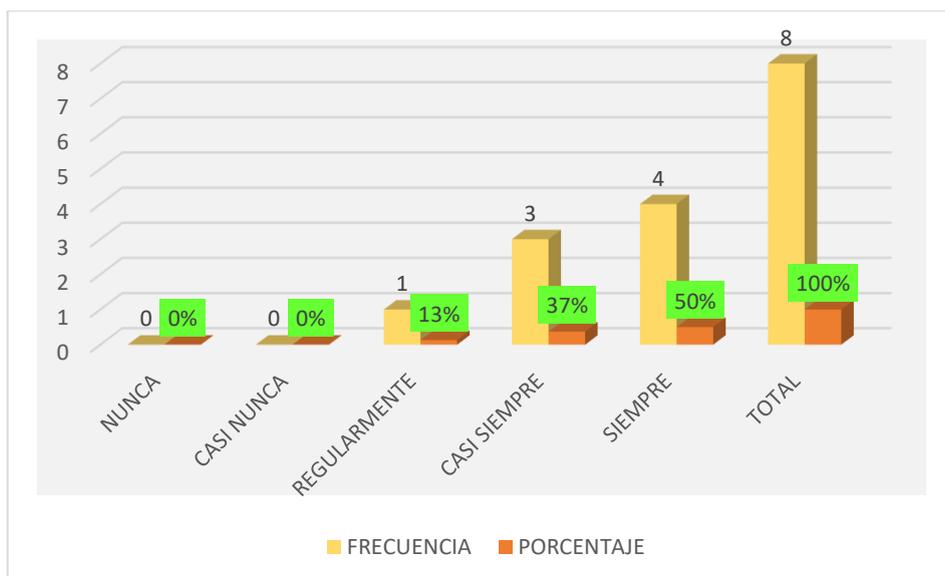
De un total de 8 trabajadores que equivale al 100%. El 13% (1 trabajador) de los encuestados dan como respuesta que Regularmente ha desarrollado sus habilidades personales después de una capacitación. Asimismo, el 75% (2 trabajadores) dijeron que Casi Siempre ha desarrollado sus habilidades personales después de una capacitación y el 13% (1 trabajador) de los encuestados mencionan que Siempre ha desarrollado sus habilidades personales después de una capacitación. En tal sentido la empresa La Terraza no siempre ha desarrollado sus habilidades personales después de una capacitación.

**tabla3. ¿Usted considera que la capacitación los motiva a ser más competitivo?**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
REGULARMENTE	1	13%
CASI SIEMPRE	3	37%
SIEMPRE	4	50%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia.

Nota: encuesta aplicada a los trabajadores de restaurantes chifa del distrito de San Juan Bautista.



Figuras3. Distribución porcentual de indicadores

ELABORACIÓN: propia

**Interpretación:**

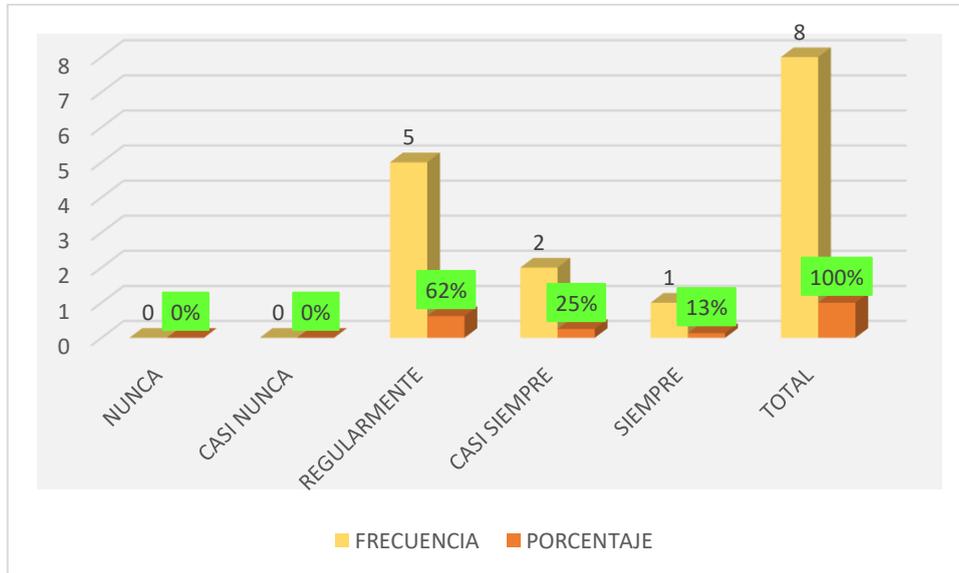
De un total de 8 trabajadores que equivale al 100%. El 50% (1 trabajadores) de los encuestados dan como respuesta que Siempre consideran que la capacitación los motiva a ser más competitivo. Asimismo, el 37% (3 trabajadores) dijeron que Casi Siempre consideran que la capacitación los motiva a ser más competitivo y el 13% (1 trabajador) de los encuestados mencionan que Regularmente la capacitación los motiva a ser más competitivo. En tal sentido la empresa La Terraza sostiene contundentemente que la capacitación los motiva a ser más competitivo.

**tabla4. ¿Usted conoce los valores institucionales de la empresa?**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
REGULARMENTE	5	62%
CASI SIEMPRE	2	25%
SIEMPRE	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia.

Nota: encuesta aplicada a los trabajadores de restaurantes chifa del distrito de San Juan Bautista.



Figuras4. Distribución porcentual de indicadores

ELABORACIÓN: propia

**Interpretación:**

De un total de 8 trabajadores que equivale al 100%. El 62% (5 trabajadores) de los encuestados dan como respuesta que Regularmente conoce los valores institucionales de la empresa. Asimismo, el 25% (2 trabajadores) dijeron que Casi Siempre conoce los valores institucionales de la empresa y el 13% (1 trabajador) de los encuestados mencionan que Siempre conoce los valores institucionales de la empresa. En tal sentido la empresa La Terraza no siempre conoce los valores institucionales de la empresa.

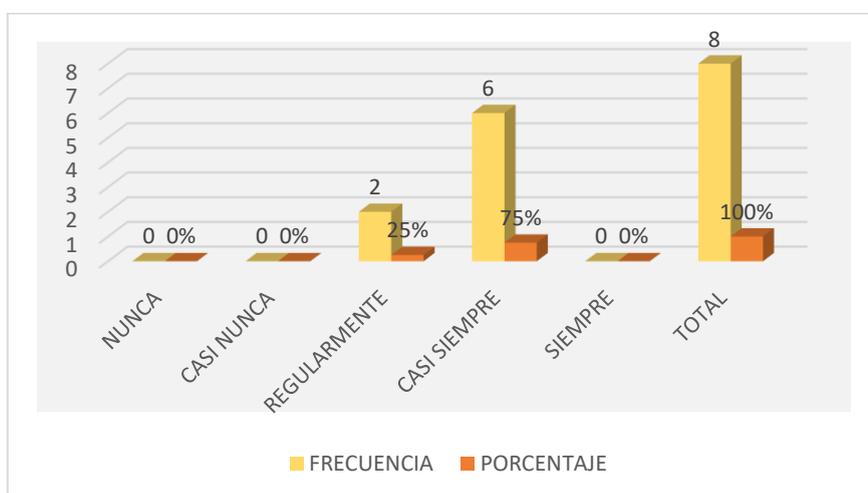
**tabla5. ¿Usted considera que la evaluación le permite mejorar en su trabajo?**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
-----------	------------	------------

NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
REGULARMENTE	2	25%
CASI SIEMPRE	6	75%
SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia.

Nota: encuesta aplicada a los trabajadores de restaurantes chifa del distrito de San Juan Bautista.



Figuras5. Distribución porcentual de indicadores

ELABORACIÓN: propia

### Interpretación:

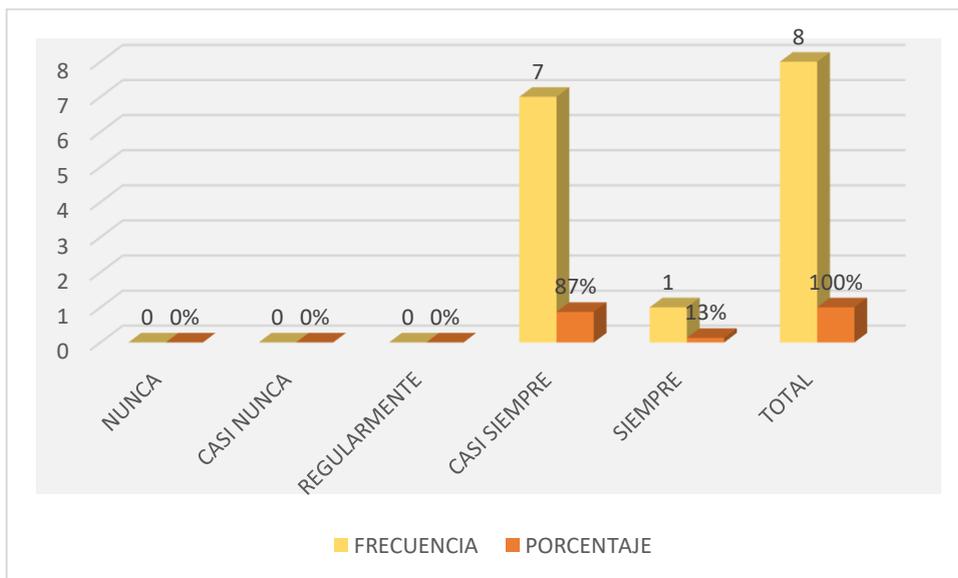
De un total de 8 trabajadores que equivale al 100%. El 25% (2 trabajadores) de los encuestados dan como respuesta que Regularmente considera que la evaluación le permite mejorar en su trabajo. Asimismo, el 75% (6 trabajadores) dijeron que Casi Siempre considera que la evaluación le permite mejorar en su trabajo. En tal sentido la empresa La Terraza no siempre considera que la evaluación le permite mejorar en su trabajo.

**tabla6. ¿Usted es un trabajador innovador?**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
REGULARMENTE	0	0%
CASI SIEMPRE	7	87%
SIEMPRE	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia.

Nota: encuesta aplicada a los trabajadores de restaurantes chifa del distrito de San Juan Bautista.



**Figuras6. Distribución porcentual de indicadores**

ELABORACIÓN: propia

**Interpretación:**

De un total de 8 trabajadores que equivale al 100%. El 87% (7 trabajadores) de los encuestados dan como respuesta que Cas siempre considera que es un trabajador innovador. Asimismo, el 13% (1 trabajador) indica que Siempre es un trabajador

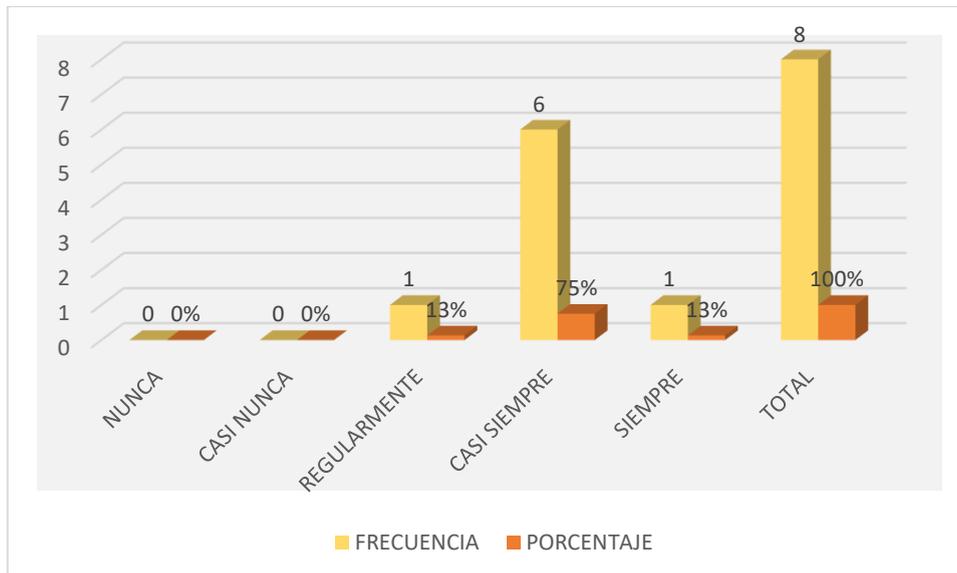
innovador. En tal sentido la empresa La Terraza no siempre creen que es un trabajador innovador.

**tabla7. ¿Usted mejora de manera continuo en el trabajo que realiza?**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
REGULARMENTE	1	13%
CASI SIEMPRE	6	75%
SIEMPRE	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia.

Nota: encuesta aplicada a los trabajadores de restaurantes chifa del distrito de San Juan Bautista.



**Figuras7. Distribución porcentual de indicadores**

ELABORACIÓN: propia

**Interpretación:**

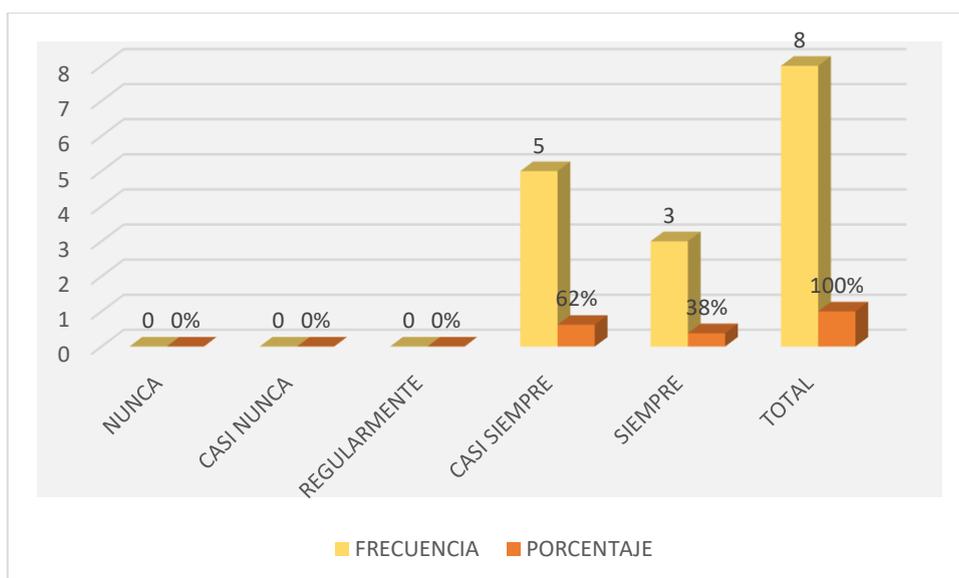
De un total de 8 trabajadores que equivale al 100%. El 13% (1 trabajador) de los encuestados dan como respuesta que Regularmente mejora de manera continuo en el trabajo que realiza. Asimismo, el 75% (6 trabajadores) dijeron que Casi Siempre mejora de manera continuo en el trabajo que realiza y el 13% (1 trabajador) de los encuestados mencionan que Siempre mejora de manera continuo en el trabajo que realiza. En tal sentido los trabajadores dentro de la empresa La Terraza no siempre mejoran de manera continuo en el trabajo que realiza.

**tabla8. ¿Usted es sociable al momento de atender al cliente?**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
REGULARMENTE	0	0%
CASI SIEMPRE	5	62%
SIEMPRE	3	38%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia.

Nota: encuesta aplicada a los trabajadores de restaurantes chifa del distrito de San Juan Bautista.



Figuras8. Distribución porcentual de indicadores

ELABORACIÓN: propia

**Interpretación:**

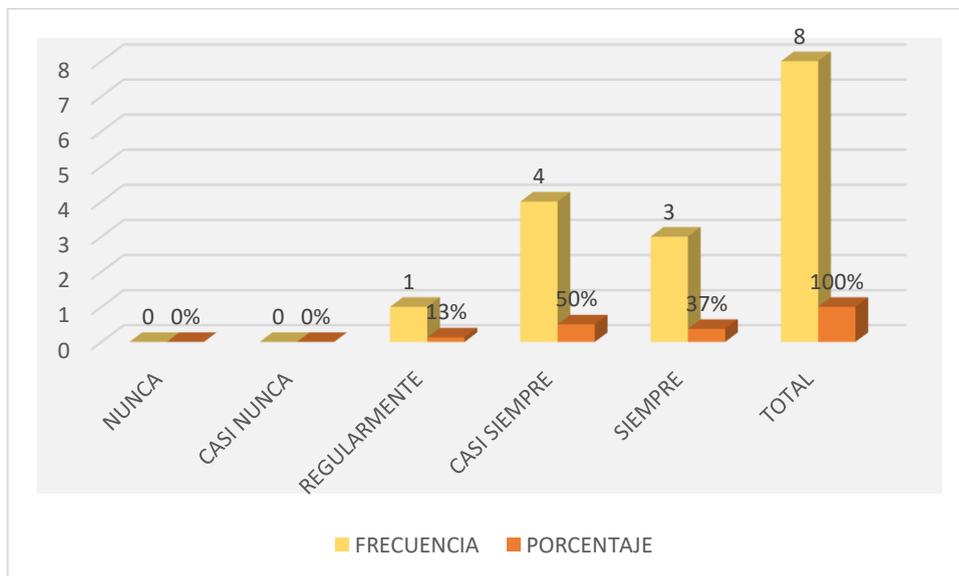
De un total de 8 trabajadores que equivale al 100%. El 62% (5 trabajadores) de los encuestados dan como respuesta que Cas siempre considera que es sociable al momento de atender al cliente. Asimismo, el 38% (3 trabajadores) indica que Siempre es sociable al momento de atender al cliente. En tal sentido dentro de la empresa La Terraza no siempre son sociable al momento de atender al cliente.

**tabla9. ¿La comunicación entre sus compañeros es bueno?**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
REGULARMENTE	1	13%
CASI SIEMPRE	4	50%
SIEMPRE	3	37%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia.

Nota: encuesta aplicada a los trabajadores de restaurantes chifa del distrito de San Juan Bautista.



Figuras9. Distribución porcentual de indicadores

ELABORACIÓN: propia

**Interpretación:**

De un total de 8 trabajadores que equivale al 100%. El 13% (1 trabajador) de los encuestados dan como respuesta que Regularmente consideran que la comunicación entre sus compañeros es buena. Asimismo, el 50% (4 trabajadores) dijeron que Casi Siempre la comunicación entre sus compañeros es buena y el 37% (3 trabajadores) de los encuestados mencionan que Siempre la comunicación entre sus compañeros es buena. En tal sentido los trabajadores dentro de la empresa La Terraza no siempre la comunicación entre sus compañeros es buena.

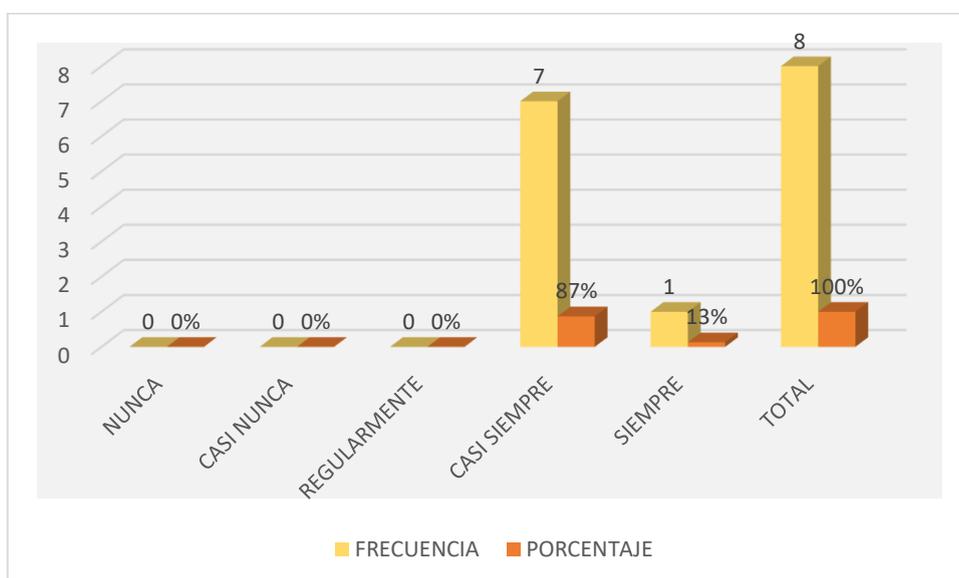
**tabla10. ¿Se siente satisfecho con la labor que desempeña en el cargo ocupado?**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
-----------	------------	------------

NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
REGULARMENTE	0	0%
CASI SIEMPRE	7	87%
SIEMPRE	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia.

Nota: encuesta aplicada a los trabajadores de restaurantes chifa del distrito de San Juan Bautista.



Figuras10. Distribución porcentual de indicadores

ELABORACIÓN: propia

### Interpretación:

De un total de 8 trabajadores que equivale al 100%. El 87% (7 trabajadores) de los encuestados dan como respuesta que Cas siempre considera que se siente satisfecho con la labor que desempeña en el cargo ocupado. Asimismo, el 13% (1 trabajador) indica que Siempre se siente satisfecho con la labor que desempeña en el cargo ocupado. En tal sentido

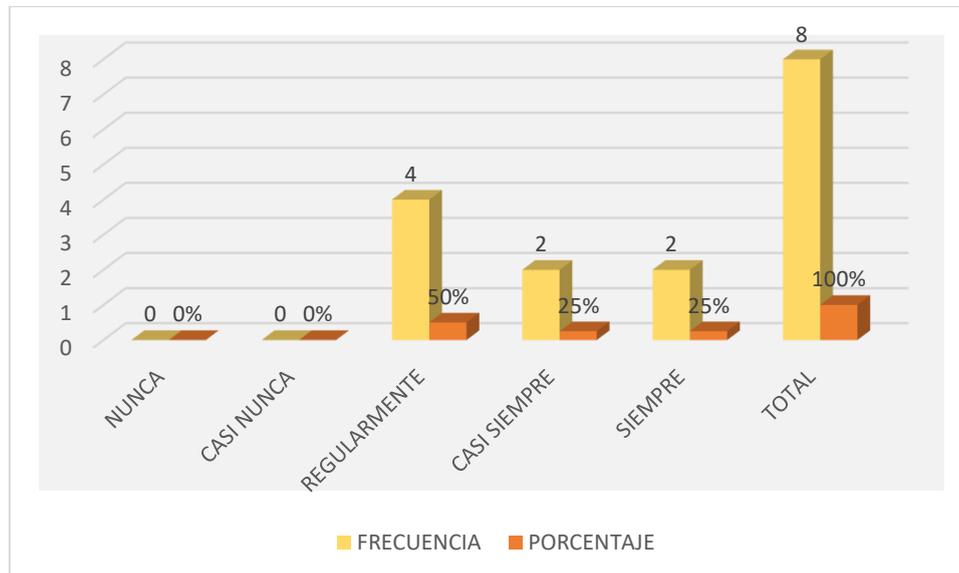
dentro de la empresa La Terraza no siempre se encuentran satisfecho con la labor que desempeña en el cargo ocupado.

**tabla11. ¿Usted conoce los objetivos de la empresa?**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
REGULARMENTE	4	50%
CASI SIEMPRE	2	25%
SIEMPRE	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia.

Nota: encuesta aplicada a los trabajadores de restaurantes chifa del distrito de San Juan Bautista.



**Figuras11. Distribución porcentual de indicadores**

ELABORACIÓN: propia

**Interpretación:**

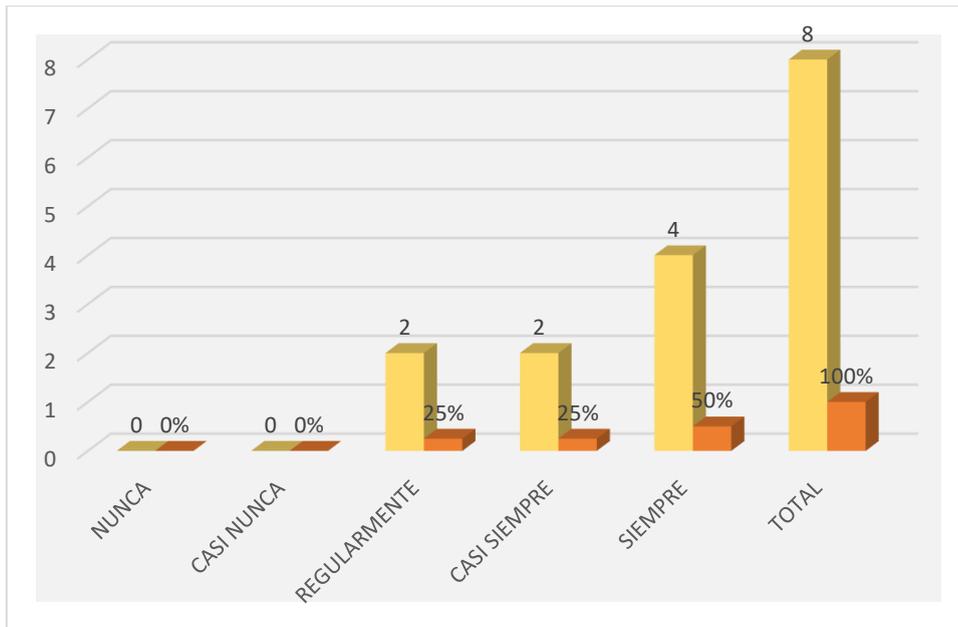
De un total de 8 trabajadores que equivale al 100%. El 50% (4 trabajadores) de los encuestados dan como respuesta que Regularmente conoce los objetivos de la empresa. Asimismo, el 25% (2 trabajadores) dijeron que Casi Siempre conocen los objetivos de la empresa y el 25% (2 trabajadores) de los encuestados mencionan que Siempre conoce los objetivos de la empresa. En tal sentido los trabajadores dentro de la empresa La Terraza no siempre conocen los objetivos de la empresa.

**tabla12. ¿Usted cree que necesita capacitación para mejorar su actitud en su trabajo?**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
REGULARMENTE	2	25%
CASI SIEMPRE	2	25%
SIEMPRE	4	50%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia.

Nota: encuesta aplicada a los trabajadores de restaurantes chifa del distrito de San Juan Bautista.



Figuras12. Distribución porcentual de indicadores

ELABORACIÓN: propia

**Interpretación:**

De un total de 8 trabajadores que equivale al 100%. El 25% (2 trabajadores) de los encuestados dan como respuesta que Regularmente creen que necesitan capacitación para mejorar su actitud en su trabajo. Asimismo, el 25% (2 trabajadores) dijeron que Casi Siempre creen que necesitan capacitación para mejorar su actitud en su trabajo y el 50% (2 trabajadores) de los encuestados mencionan que Siempre creen que necesitan capacitación para mejorar su actitud en su trabajo. En tal sentido los trabajadores dentro de la empresa La Terraza creen que necesitan capacitación para mejorar su actitud en su trabajo.

## **5.1. Resultados**

### **5.2. Análisis de Resultado**

Con respecto al objetivo general: Describir cómo es la capacitación de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes chifas: Caso Empresa La Terraza En El Distrito De San Juan Bautista, Ayacucho 2019. De acuerdo a la tabla N° 01 se determinó que el 62% de los encuestados dan como respuesta que Siempre la capacitación de personal permite adquirir nuevos conocimientos, tal resultado coincide con por (Rosales, 2019) El 100% de representantes menciona que la capacitación al personal si mejora la productividad del negocio y satisfacción laboral del personal, asimismo coincide con los resultados de (Talledo, 2015) Un 75% de los encuestados cree que capacitándolos la empresa será más competitiva y un 25% cree que no necesariamente la capacitación puede mejorar la competitividad de la empresa. Esto nos demuestra que, la mayor parte del personal cree que la capacitación es muy importante para la competitividad de la empresa.

En este sentido (Pena, 2007) citado por (Elizabeth, 2015) nos indica que la capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

#### **Con respecto a conocimiento**

En la tabla 4, denominada ¿Usted conoce los valores institucionales de la empresa? El 62% de los encuestados dan como respuesta que Regularmente conoce los valores institucionales de la empresa, esto coincide con los resultados obtenidos por (Quispe Z. ,

2019) el 60% conocen los valores institucionales de la empresa donde trabaja, el 17% responde a veces y el 23% manifiestan que no.

En la tabla N.º 05, denominado ¿Usted considera que la evaluación le permite mejorar en su trabajo? se determinó que el 75% indicaron que Casi Siempre consideran que la evaluación les permite mejorar en su trabajo, resultado que coincide con (López C. , 2016) donde que el 46% de los encuestados creen que es importante evaluar su desempeño para mejorar su desempeño laboral, el 36% considera que es importante porque detecta necesidades de formación y el 18% cree que es importante para conocer las habilidades en cuanto al desempeño de sus actividades. Asimismo, coincide con los resultados de (Mirian, 2020) donde indica que el 100% de los propietarios respondieron afirmativamente es importante el proceso de evaluación.

En la tabla 6, denominado ¿Usted es un trabajador innovador? Se determinó que el 87% de los encuestados dan como respuesta que Casi siempre considera que es un trabajador innovador, resultado que coincide con (Quispe Z. , 2019) 62% afirman que son trabajadores innovadores y el 38% manifiestan que no.

### **Con respecto a la habilidad del personal**

En la tabla 7, denominado ¿Usted mejora de manera continuo en el trabajo que realiza? Se determinó que el 75% de los encuestados dijeron que Casi Siempre mejoran de manera continuo en el trabajo que realiza, este resultado contrasta con (Cabanillas, 2020) que el 100% de los encuestados manifiestan si están dispuestos a dar lo mejor de sí mismos, así mismo coincide con (Quispe Z. , 2019) a que si son trabajadores que mejoran de manera continua en el trabajo que realizan en la organización el 85% afirman que mejoran de manera continua en el trabajo que realiza y el 15% manifiestan que no.

Tabla 8, denominado ¿Usted es sociable al momento de atender al cliente? El 62% de los encuestados dan como respuesta que Casi siempre considera que es sociable al momento de atender al cliente, el resultado concuerda con (Quispe Z. , 2019) son trabajadores sociables al momento de atender al cliente, el 89% son sociables al momento de atender al cliente y el 11% no.

En la tabla 9, denominado ¿La comunicación entre sus compañeros es bueno? se determinó que el 50% dijeron que Casi Siempre la comunicación entre sus compañeros es buena, el resultado concuerda con (Torres, 2020) De los 23 trabajadores encuestados el 61% indico sobre la buena comunicación que tienen con sus jefes y sus compañeros, así mismo contrasta con (Pintado, 2018) el 52% (35) opina que es bueno el tipo de comunicación que mantiene la empresa con su persona; mientras que, el 42% (29) lo considera como regular, el 3% (2) como excelente y el 3% (2) como malo

### **Con respecto a competencias**

Tabla 10, denominado ¿Se siente satisfecho con la labor que desempeña en el cargo ocupado? El 87% de los encuestados dan como respuesta que Casi siempre considera que se sienten satisfecho con la labor que desempeña en el cargo ocupado, el resultado coincide con (Córdova K. , 2018) se analiza el resultado obtenido en donde el 90% de los trabajadores de la MYPE si se identifica con su área de trabajo y un 10% no se identifica con su área de trabajo, asimismo contrasta con (Elizabeth, 2015) el 83% de los encuestados se desempeña a correctamente en su labor encomendada y el 17% no lo hace.

Tabla 11, denominado ¿Usted conoce los objetivos de la empresa? El 50% de los encuestados dan como respuesta que Regularmente conoce los objetivos de la empresa, este resultado contrasta con con (Quispe Z. , 2019) respecto los objetivos de la empresa se observan que el 15% conocen los objetivos de la empresa y el 85% manifiestan que no.

Tabla 12, denominado ¿Usted cree que necesita capacitación para mejorar su actitud en su trabajo? 50% de los encuestados mencionan que Siempre creen que necesitan capacitación para mejorar su actitud en su trabajo, este resultado coincide con (Quispe Z. , 2019) referente al cambio de actitudes permite observar que el 72% afirman que cambian de actitud para mejorar la atención de cliente. El 17% opinan a veces y el 11% manifiestan que no, así mismo contrasta con (Carranza, 2018) el 49% señalo que la mayoría de veces la actitud del personal es amable, cortés y agradable.

## VI. CONCLUSIONES

En esta investigación en el que describimos como es la capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes chifas: Caso empresa La Terraza en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019, se concluye que efectivamente consideran que la capacitación de personal da garantía y permite mejorar en el labor que vienen desempeñando dentro de la empresa, ya que los ayuda a mejorar sus habilidades y actitudes para que sean más competitivos y puedan desempeñarse mejor en su labor.

- **De acuerdo al objetivo específico 1:** se ha verificado que los trabajadores de restaurantes chifas La Terraza del distrito de Ayacucho considera que la evaluación le permite mejorar en su trabajo y es muy importante, ya que busca evaluar a los trabajadores para mejorar sus conocimientos.
- **De acuerdo al objetivo específico 2:** Analizar las habilidades del personal en los trabajadores restaurantes chifas La Terraza consideran que la comunicación entre sus compañeros es buena, ya que busca la máxima rentabilidad para la empresa y su motivación para que el personal deseen seguir trabajando en la empresa.
- **De acuerdo al objetivo específico 3:** los trabajadores del restaurante chifas La Terraza que casi siempre se siente satisfecho con la labor que desempeñan dentro de la empresa, por lo tanto, necesitan mejorar o tener un cambio interno continuo para que se vuelva personas más competitivas, ya que hoy en día las empresas necesitan personas competitivas.
- Las conclusiones a la que se llegó mediante esta investigación, es lo muy importante que es la capacitación de personal para las empresas, aunque muchas de las empresas consideran que es una inversión, pero también tienen muy claro que mejoraría el rendimiento de los trabajadores. En las micro y pequeñas empresas muchas veces los representantes de la empresa crean su negocio sin antes de recibir

una capacitación y tampoco capacitan a su personal, y no utilizan ninguna técnica, ni temas para capacita a su personal, y las razones por la que no capacitan es por falta del dinero. Las micro y pequeñas empresas en su mayoría solo ganan dinero para poder sobrevivir, lo cual no les permite invertir mejoras como es: el capital humano, porque si se tiene personas preparadas con conocimientos en aplicación de estrategias empresariales se podrán tomar mejores decisiones. por ende, el Estado Peruano como antes se mencionó debería trabajar en políticas para hacer que las microempresas puedan recibir capacitación, deberían encargar esa tarea a las municipalidades y los gobiernos regionales para que ellos que se encuentran cerca a las empresas puedan reunirse y plantear que tipo de capacitación son las que deberían recibir.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **RECOMENDACIONES**

- Se le recomienda al propietario de la empresa La Terraza realizar capacitaciones con frecuencia ya que juega un papel importante en el logro de los objetivos en la empresa, ya que mediante este proceso de capacitación los trabajadores van adquiriendo conocimientos, herramientas, actitudes y desarrollaran habilidades para interactuar en el entorno laboral y sobre todo cumplir con las tareas encomendadas.
- Buscar un financiamiento para poder invertirlo en capacitación para los representantes de la empresa, como también para los trabajadores, debido a que, según el estudio realizado, la mayoría de ellos no han sido capacitados para poder dirigir sus negocios y para poder ejercer los cargos dentro de la empresa en el caso de trabajadores. La mayoría realizan sus funciones según la experiencia adquirido con el paso de los años, ya que esto en algún momento lo va llevar a tomar malas decisiones, y esto hará que quiebren y desaparezcan del mercado, en cambio cuando están capacitados podrán tomar decisiones correctas, podrán cualquier tipo de dificultad porque sabrán que herramienta y técnicas utilizar para poder corregir las posibles desviaciones.
- Realizar capacitaciones en equipo a través de plataformas gratuitas de capacitación online. Asimismo, se debe realizar alianzas estratégicas con universidades para que capaciten a sus personales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adecco. (2020). *La Importancia de la Capacitación del Personal*. Obtenido de <https://blog.adecco.com.mx/2020/02/14/importancia-capacitacion-de-personal/>
- Aguilar, F. A. (2014). *Capital humano, factor de éxito en las organizaciones*. Obtenido de <file:///C:/Users/Asus/Downloads/1286-3914-2-PB.pdf>
- Aguilar, H. (2016). *Trabajo en Equipo y Clima Organizacional (Estudio Realizado en Colaboradores del Campo de Quetzaltenango)*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Alonso, J. (2012). *Gestión del conocimiento en las organizaciones*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gestion-conocimiento-en-las-organizaciones/>
- Anda, M. (2020). *EFICIENCIA Y EFICACIA*. Obtenido de [https://www.academia.edu/10354747/LECTURA\\_3\\_EFICIENCIA\\_Y\\_EFICACIA](https://www.academia.edu/10354747/LECTURA_3_EFICIENCIA_Y_EFICACIA)
- Ander, E. (2018). *TRABAJO EN EQUIPO*. Obtenido de [https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/libro\\_el-trabajo-en-equipo.pdf](https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/libro_el-trabajo-en-equipo.pdf)
- Angulo, E. (2012). *politica fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial sinaloense un estudio de caso*. Obtenido de [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia\\_cuantitativa.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html)
- Arcos, A. (2014). *Diseño de un plan de capacitación para las PYME en servicio al cliente, para el sector norte de Quito. Su objetivo general: Diseñar un plan de capacitación para las PYMES en servicio al cliente para el sector norte de la ciudad de Quito*. Obtenido de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/8939/1/58145\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/8939/1/58145_1.pdf)
- Arguello, Y. (2015). *República bolivariana de venezuela. Ministerio del poder popular para la educación universidad nacional experimental fracisco de miranda*. Obtenido de [https://www.academia.edu/18122652/TIPOS\\_DE\\_INVESTIGACION](https://www.academia.edu/18122652/TIPOS_DE_INVESTIGACION)
- Arias, F. (2014). *El proyecto de investigación*. Obtenido de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Benavente, A. (2016). Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1073/CAPACITACION\\_MYPE\\_BENAVENTE\\_BRAVO\\_ANA\\_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1073/CAPACITACION_MYPE_BENAVENTE_BRAVO_ANA_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Benavente, A. (2016). Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1073/CAPACITACION\\_MYPE\\_BENAVENTE\\_BRAVO\\_ANA\\_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1073/CAPACITACION_MYPE_BENAVENTE_BRAVO_ANA_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Benavente, A. (2016). Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1073/CAPACITACION\\_MYPE\\_BENAVENTE\\_BRAVO\\_ANA\\_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1073/CAPACITACION_MYPE_BENAVENTE_BRAVO_ANA_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Benavente, A. (2016). Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1073/CAPACITACION\\_MYPE\\_BENAVENTE\\_BRAVO\\_ANA\\_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1073/CAPACITACION_MYPE_BENAVENTE_BRAVO_ANA_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Billikopf, G. (2006). Obtenido de <https://nature.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/05s.htm>
- Bohlander, S. (1999). Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-33232000000200015](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232000000200015)
- Burola, M. (2015). *Evaluación de las Competencias Básicas en TIC en Docenes de Educación Superior en México*. Obtenido de [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Mburrola/BURROLA\\_VASQUEZ\\_Maribel\\_Tesis.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Mburrola/BURROLA_VASQUEZ_Maribel_Tesis.pdf)
- Cabanillas, M. (2020). *Gestión de calidad y la mejora continua en las MYPE rubro restaurantes del centro de Chepén - La Libertad, año 2020*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19114/GESTION\\_CALIDAD\\_CABANILLAS\\_CASTRO\\_MARILYN\\_VANESSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19114/GESTION_CALIDAD_CABANILLAS_CASTRO_MARILYN_VANESSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cabral, J. (2013).
- Cabral, J. (2013). *R.R.H.H: Formación de personal*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/04/rr-hh-formacion-de-personal/>
- Cabrera, M. B. (2009). *Talento humano*. Obtenido de <http://google.over-blog.es/article-28516117.html>
- Cano, E. D. (2014). *Desarrollo personal y bienestar*. Obtenido de [http://www.bemocion.mscbs.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia\\_desarrollo\\_personal\\_y\\_bienestar.pdf](http://www.bemocion.mscbs.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia_desarrollo_personal_y_bienestar.pdf)
- Carpio, D. (2016). *Caracterización de la Competencia Laboral y Competitividad en las MYPE, del Sector Servicio Rubro Courier de la Provincia de San Román Año 2015*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/576/CARPIO\\_VALDEZ\\_DELIA\\_COMPETENCIA\\_LABORAL\\_COMPETITIVIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/576/CARPIO_VALDEZ_DELIA_COMPETENCIA_LABORAL_COMPETITIVIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carranza, X. (2018). *Características de la competitividad y atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del Casco urbano del distrito de Sullana, 2018*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4514/ATENCION%20AL%20CLIENTE%20COMPETITIVIDAD\\_CARRANZA\\_GARCIA\\_XIOMARA\\_STIFANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4514/ATENCION%20AL%20CLIENTE%20COMPETITIVIDAD_CARRANZA_GARCIA_XIOMARA_STIFANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrasco, R. (2019). *Capacitación de Personal y Gestión de Calidad en las MYPE rubro Restaurantes Sector Zona Industrial, año 2015*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16008/CAPACITACION\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_CARRASCO\\_ROMAN\\_RICSA\\_ELENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16008/CAPACITACION_GESTION_DE_CALIDAD_CARRASCO_ROMAN_RICSA_ELENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Casas, Y. (2017). *decisiones financieras de endeudamiento, inversión y capacitación para la eficiente administración de las pequeñas y medias empresas del sector construcción en el distrito de Ayacucho, 2019*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5560/DECISIONES\\_EN\\_DEUDAMIENTO\\_CASAS\\_ZUNIGA\\_YONI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5560/DECISIONES_EN_DEUDAMIENTO_CASAS_ZUNIGA_YONI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato. (2002).
- Chiavenato, I. (2007).
- Chiavenato, I. (2015). *Administración de Recursos Humanos*. Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
- Cordova, E. (2017). Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5342/CAPACITACION\\_EMPRESAS\\_CORDOVA\\_TRIGOSO\\_EFRAIN\\_DEL\\_CALY%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5342/CAPACITACION_EMPRESAS_CORDOVA_TRIGOSO_EFRAIN_DEL_CALY%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cordova, E. (2017). Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5342/CAPACITACION\\_EMPRESAS\\_CORDOVA\\_TRIGOSO\\_EFRAIN\\_DEL\\_CALY%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5342/CAPACITACION_EMPRESAS_CORDOVA_TRIGOSO_EFRAIN_DEL_CALY%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Córdova, K. (2015). *Plan de Desarrollo de la Gestión de Conocimiento de una Empresa de Consultoría en Tecnología*. Obtenido de [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1134/Kelly\\_Tesis\\_maestria\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1134/Kelly_Tesis_maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Córdova, K. (2018). *Caractrización de la Capacitación y desempeño laboral en las MYPE del servicio rubro restaurantes, distrito Chulucanas, año 2018*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3003/CAPACITACION\\_DESEMPEÑO\\_LABORAL\\_CORDOVA\\_GALLARDO\\_KATHERINE\\_ABIGAIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3003/CAPACITACION_DESEMPEÑO_LABORAL_CORDOVA_GALLARDO_KATHERINE_ABIGAIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Correo. (2020). *En Ayacucho se registra más cinco mil Mypes en quiebra*. Obtenido de <https://diariocorreio.pe/edicion/ayacucho/en-ayacucho-se-registra-mas-cinco-mil-mypes-en-quiebra-943171/?ref=dcr>
- Cruz, I. (s.f.). *Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente*. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Cubas, N. (2016). *La Motivación y su Influencia en el Rendimiento Laboral del Personal en la I.E. ADEU DEPOTIVO SAC-CHICLAYO*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4366/Cubas%20Medina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cuevas, J. (2016).
- Díaz, N. (s.f.). *Población y muestra*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>

- Díez, J. (2015). *Conducta Negligentes y Estrategias Individuales en la Utilización del Conocimiento en la Empresa*. Obtenido de file:///C:/Users/SISTEMAS/Downloads/D%C3%ADez\_P%C3%A9rez.pdf
- Dolan, S. (2013). Obtenido de <https://arecursoshumanos.wordpress.com/2013/11/05/capacitacion/>
- Droval, C. (2014). *Gestión de personas*. Obtenido de file:///C:/Users/Asus/Downloads/Dialnet-InnovacionEnGestionDePersonas-5771002.pdf
- Dzul, M. (s.f.). *Diseño no-experimental*. Obtenido de [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES38.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)
- Elizabeth, R. (2015). Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2498/CAPACITACION\\_COMPETITIVIDAD\\_ROSSANA\\_ELIZABETH\\_TALLEDO\\_MOGOLLON.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2498/CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_ROSSANA_ELIZABETH_TALLEDO_MOGOLLON.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Elizabeth, R. (2015). Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2498/CAPACITACION\\_COMPETITIVIDAD\\_ROSSANA\\_ELIZABETH\\_TALLEDO\\_MOGOLLON.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2498/CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_ROSSANA_ELIZABETH_TALLEDO_MOGOLLON.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Espinoza, D. (2016). *Eficiencia en la Gestión Empresarial de las Asociaciones de Mujeres Productoras de Cuy, Provincia de Jauja, periodo 2014 - 2015*. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3313/Espinoza%20Ureta-Salinas%20Mayor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3313/Espinoza%20Ureta-Salinas%20Mayor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández, I. (2016). *Las Habilidades Humanas en el Desempeño Organizacional: Un Estudio Correlacional en un Bufete de Abogados Ubicado en la Ciudad de Lima*. Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621723/DelAguila\\_aa.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621723/DelAguila_aa.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Fernández, P. (2016). *Manual de Desarrollo de Competencias*. Obtenido de <https://www.eusa.es/wp-content/uploads/2016/11/eusa-manual-de-competencias-2016-interactivo.pdf>
- Ferraro, C., & Rojo, S. (2018). *Las MIPYMES en América Latina y el Caribe: Una agenda integrada para promover la productividad y la formalización*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms\\_654249.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_654249.pdf)
- Fiszbein, A., Cumsille, B., & Cueva, S. (2016). *La Capacitación Laboral en América Latina*. Obtenido de <https://laureate-comunicacion.com/prensa/wp-content/uploads/2017/01/La-Capacitaci%C3%B3n-Laboral-en-Am%C3%A9rica-Latina-FINAL-1.pdf>

- Fresno, C. (2017). *La Formación de Valores: Reto del Siglo XXI*. Obtenido de file:///C:/Users/SISTEMAS/Downloads/La%20Formacion%20de%20Valores\_%20reto%20d%20-%20Fresno%20Chavez,%20Caridad.pdf
- García, F. (2013). *CONCETOS SOBRE INNOVACIÓN*. Obtenido de [https://www.acofi.edu.co/wp-content/uploads/2013/08/DOC\\_PE\\_Conceptos\\_Innovacion.pdf](https://www.acofi.edu.co/wp-content/uploads/2013/08/DOC_PE_Conceptos_Innovacion.pdf)
- García, J. (2011). Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.pdf>
- García, R. (2017). *La Capacitación Y Su Relación Con El Desempeño Laboral Del Personal Administrativo En La Calidad Del Servicio Al Usuario, En El Hospital Belén De Trujillo Año 2017*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5548/Garc%C3%ADa%20Seminario%2C%20Rosa%20Alejandrina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gestión. (2018). *Management y Empleo*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/48-trabajadores-peruanos-recibio-capacitacion-actual-242979-noticia/>
- Gonzales, J. (2010). *Gestión de talento humano*. Obtenido de <http://gestiontalentohumano-unesr.blogspot.com/2010/02/desarrollo-personal-segun-brito-challa.html>
- Guevara, E. (2015). *caracterizacion de la capacitacion en las micro y pequeñas empresas, del sector de servicio - rubro restaurantes de carnes a la parrilla, zona centrica de chimbote, 2013*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/991/REPRESENTANTE\\_CAPACITACION\\_GUEVARA\\_VELASQUEZ\\_ELIZA\\_PAMELA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/991/REPRESENTANTE_CAPACITACION_GUEVARA_VELASQUEZ_ELIZA_PAMELA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Herrera, V. (2010). *Importancia de las habilidades directivas*. Obtenido de <https://www.monografias.com/docs/Ensayo-de-habilidades-FKYR6GSZBZ>
- Hurtado, A. (2016). *La capacitación como un proceso de aprendizaje*. Obtenido de <https://adrianahurtadotelloblog.wordpress.com/2016/01/29/la-capacitacion-como-un-proceso-de-aprendizaje/>
- Jamaica, F. (2015). Obtenido de [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20\(1\).pdf;jsessionid=B3A3408448C009E49223363DFAE9F91F?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20(1).pdf;jsessionid=B3A3408448C009E49223363DFAE9F91F?sequence=1)
- Jiménes, R. (1998). *metodologia de la investigación*. Obtenido de [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bioestadistica/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_1998.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bioestadistica/metodologia_de_la_investigacion_1998.pdf)
- Jímenez, A. (2015). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/capacitacion-del-personal-y-desempeno-de-los-trabajadores/>

- Jiménez, R. (1998). *metodología de la investigación*. Obtenido de [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bioestadistica/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_1998.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bioestadistica/metodologia_de_la_investigacion_1998.pdf)
- Lavilla, L. (2011). *LA EVALUACIÓN*. Obtenido de <file:///C:/Users/SISTEMAS/Downloads/Dialnet-LaEvaluacion-3629230.pdf>
- Ledesma, H. (2017). *QUE ES UNA POTENCIALIDAD*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/340931646/QUE-ES-UNA-POTENCIALIDAD-docx>
- Loaysa, C. (2014).
- Loaysa, C. (2014). *La Incidencia De La capacitación· En Los Factores Motivacionales Intrínsecos Y Extrínsecos De Los Trabajadores Del Programa Regional De Irrigación De Desarrollo Rural Integrado Del Gobierno Regional De Ayacucho*. Obtenido de [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/809/Tesis%20Ad152\\_Loa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/809/Tesis%20Ad152_Loa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, C. (2016). *Caracterización de la capacitación y evaluación del desempeño en la MYPE rubro pollerías en urbanización Ignacio Merino Piura, año 2016*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1045/CAPACITACION\\_EVALUACION\\_DEL\\_DESEMPEÑO\\_%20LOPEZ\\_SUAREZ\\_CECILIA\\_VANESA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1045/CAPACITACION_EVALUACION_DEL_DESEMPEÑO_%20LOPEZ_SUAREZ_CECILIA_VANESA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, E. (2016). *En Torno al Concepto de Competencia: Un Análisis de Fuentes*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56745576016.pdf>
- M. Rodríguez, V. D. (2013). *Diseño No Experimentales Transaccionales*. Obtenido de [https://issuu.com/divargase/docs/dise\\_o\\_no\\_experimental\\_transeccion](https://issuu.com/divargase/docs/dise_o_no_experimental_transeccion)
- Marina, K. (2018). *Competencias Laborales y Evaluación del Desempeño*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisortiz/2018/05/43/Pum-Kinberly.pdf>
- Marroquín, R. (2012). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de [http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Martínez, G. (2018). *Caracterización de capacitación y liderazgo e las mype rubro bodegas de la urbanización miraflores - piura, año 2018*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3354/CAPACITACION\\_LIDERAZGO\\_MARTINEZ\\_MORE\\_GLADYS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3354/CAPACITACION_LIDERAZGO_MARTINEZ_MORE_GLADYS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Matta, L. A. (2011). *impacto de la capacitación en los niveles de satisfacción laboral, aprendizaje, desempeño y desarrollo de carrera individual en el personal nacional (NRS) de las áreas de investigación del centro internacional de agricultura tropical CIAT- año 2010*. Obtenido de [http://ciat-library.ciat.cgiar.org/articulos\\_ciat/2011-Tesis\\_impacto\\_de\\_la\\_capacitacion.pdf](http://ciat-library.ciat.cgiar.org/articulos_ciat/2011-Tesis_impacto_de_la_capacitacion.pdf)
- Mirian, S. (2020). *Caracterización de la capacitación y evaluación del desempeño en las MYPE rubro restaurant pollerías del distrito la Unión - Piura, año 2018*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19060/CAPACITACION>

%c2%ac\_EVALUACION\_SERNAQUE\_SILVA\_MIRIAN\_JOVANY.pdf?sequence=1  
&isAllowed=y

- Monje, C. (2011). *metodologia de la investigacion cuantitativa y cualitativa*. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Montoya, J. (2013). *Desarrollo personal*. Obtenido de <https://www.clubensayos.com/Negocios/DESARROLLO-PERSONAL/662100.html>
- Morgan, J. (2015). *La Evaluación del Desempeño en las Empresas y la Resiliencia: Una Revisión de Literatura*. Obtenido de <https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus.pdf>
- Navarro, R. (2016). *CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL RESTAURANTE EN EL ÁREA RECREATIVA DE LA ISLA SANTAY, DEL CANTÓN DURÁN PROVINCIA DEL GUAYAS*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10203/1/TESIS%20correcciones%20finales.pdf>
- Olivo, S. (2018). *Habilidades gerenciales y desempeño laboral del personal docente de un I.S.T. en Lima Norte, 2016*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14619/Olivo\\_VSR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14619/Olivo_VSR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Oyarzún, H. L. (2018). *Gestión de Recursos Humanos: Desarrollo y Capacitación de Personal en empresas valdivianas, chile 2007*. Obtenido de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2008/fel318g/doc/fel318g.pdf>
- Parra, C. (2015). *La Capacitación y su Efecto en la Calidad Dentro de las Organizaciones*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/228850857.pdf>
- Pedrerros, E. (2014). *habilidades personales*. Obtenido de <http://articulos.corentt.com/habilidades-personales/>
- Peirane, R. (2014). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-capacitacion-y-motivacion-dentro-de-la-empresa/>
- Pena, R. (2007). *Rediseño del Programa de Capacitación y Desarrollo del Personal de la Empresa FERSAN, CXA, en la Ciudad de Santo Domingo, año 2007*. Obtenido de <https://docplayer.es/204457313-Universidad-apec-escuela-de-graduados-monografia-para-optar-por-el-titulo-en-especializacion-en-recursos-humanos.html>
- Peruano, E. (2020). *Apuntalando a las Mypes*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/95072-apuntalando-a-las-mypes>
- Pintado, D. (2018). *Caracterización de la calidad del servicio al cliente y rentabilidad en las MYPES en el sector de servicio, rubro restaurantes del distrito de Pampas de hospital - Tumbes, 2017*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3942/CALIDAD\\_DEL\\_S](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3942/CALIDAD_DEL_S)

ERVICIO\_AL\_CLIENTE\_RENTABILIDAD\_PINTADO\_ALBERCA\_DORIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Poma, I. (2017).

Quispe, L. (2016). *La capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de la Av. Libertadores, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2015*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/481/CAPACITACION\\_%20MYPE\\_QUISPE\\_CRUZ\\_LISBED\\_CHARITO.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/481/CAPACITACION_%20MYPE_QUISPE_CRUZ_LISBED_CHARITO.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Quispe, Z. (2019). Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13287/CAPACITACION\\_GESTION\\_QUISPE\\_CANDIA\\_ZAYDA\\_FIORELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13287/CAPACITACION_GESTION_QUISPE_CANDIA_ZAYDA_FIORELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quispe, Z. (2019). Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13287/CAPACITACION\\_GESTION\\_QUISPE\\_CANDIA\\_ZAYDA\\_FIORELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13287/CAPACITACION_GESTION_QUISPE_CANDIA_ZAYDA_FIORELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramírez, A. (2017). *CONSTRUCCIÓN DE OBJETIVOS*. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/1906/1/Construccion%20de%20objetivos.pdf>

Rengifo, R. (2018).

Renzo, V. (2020). *Caracterización de la Competividad del personal en las MYPE rubro cevicherías aa,hh. Buenos Aires Piura año 2017*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17748/COMPETITIVIDAD\\_CAPACITACION\\_DEL\\_PERSONAL%20\\_MYPE\\_VALDEZ\\_PALOMINO\\_RENZO\\_%20EDUARDO%20%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17748/COMPETITIVIDAD_CAPACITACION_DEL_PERSONAL%20_MYPE_VALDEZ_PALOMINO_RENZO_%20EDUARDO%20%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Reynolds, J. (2013). *La capacitación un elemento integrador en una negociación colectiva*. Obtenido de <http://www.faceauv.cl/revistainternacional/images/2013/educacion/capacitacion.pdf>

Rivera, J. (2017). Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>

Rojas, F. (2018). *CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL (Estudio Realizado con los Colaboradores del Área Operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango)*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>

Rosales, R. (2019). *La capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, distrito de Huaraz, 2019*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14665/CAPACITACION\\_AL\\_PERSONAL\\_ROSALES\\_CUEVA\\_ROCIO\\_CARMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14665/CAPACITACION_AL_PERSONAL_ROSALES_CUEVA_ROCIO_CARMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Rueda, J. (2014). *EL DESARROLLO DE CAPACIDADES*. Obtenido de [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/66912/1/Memoria\\_Julian\\_Rueda\\_Bouillon.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/66912/1/Memoria_Julian_Rueda_Bouillon.pdf)
- Sales, G. (2016). *Caracterización de la capacitación en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro de hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz, 2016*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/841/MYPE\\_CAPACITACION\\_SALES\\_MARCHENES\\_GABY\\_OLINDA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/841/MYPE_CAPACITACION_SALES_MARCHENES_GABY_OLINDA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Sandoval, J. (2017). *Desarrollo de habilidades directivas y desempeño laboral del “proyecto especial del valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro en Ayacucho, 2017*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20342/vasquez\\_cg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20342/vasquez_cg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Santos, D. (2012). *Fundamentos de la Comunicación*. Obtenido de [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/comunicacion/Fundamentos\\_de\\_comunicacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/comunicacion/Fundamentos_de_comunicacion.pdf)
- Sanz, R. (2017). *que es el método cuantitativo*. Obtenido de <https://cursos.com/metodo-cuantitativo/>
- Segarra, M. (s.f.). *Concepto, Tipo y Dimensiones del Conocimiento: Configuración del Conocimiento Estratégico*. Obtenido de [file:///C:/Users/SISTEMAS/Downloads/Dialnet-ConceptoTiposYDimensionesDelConocimiento-2274043%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/SISTEMAS/Downloads/Dialnet-ConceptoTiposYDimensionesDelConocimiento-2274043%20(3).pdf)
- Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Surco, R. (2017). *La Capacitación de Personal y el Desempeño Laboral en la Clínica Puno Sociedad de Responsabilidad Limitada Periodo 2017*. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7052/Surco\\_Cruz\\_Rina\\_Claret.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7052/Surco_Cruz_Rina_Claret.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Talledo, R. (2015). *Caracterización de la capacitación y competitividad de las MYPE de servicio rubro Heladería - cafetería open plaza - Piura, 2013*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2498/CAPACITACION\\_COMPETITIVIDAD\\_ROSSANA\\_ELIZABETH\\_TALLEDO\\_MOGOLLON.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2498/CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_ROSSANA_ELIZABETH_TALLEDO_MOGOLLON.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Torres, J. (2020). *Caracterización de la capacitación y motivación del personal en las MYPES, del sector producción rubro panadería del distrito de Zarumilla, 2018*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22024/MOTIVACION\\_LABORAL\\_TORRES\\_%20ZENA\\_%20JULY\\_%20XIOMARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22024/MOTIVACION_LABORAL_TORRES_%20ZENA_%20JULY_%20XIOMARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tovar, A. B. (2008). *Prpuesta de mejoramiento al proceso de capacitación implementando por el area de gestión humana de almacenar S.A. para todos sus colaboradores, bogota 2007*. Obtenido de

<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4110/T11.08%20B635p.pdf?sequence=1>

- Trujillo, J. (2014). *El Efoque en Competencias y la Mejora de la Eduuacion*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/461/46132134026.pdf>
- Valdez, R. (2020). *Caracterización de la Competividad y Capacitación del Personal en las MYPE rubro Cevicherias aa,hh. Buenos Aieres Piura año 2017*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17748/COMPETITIVIDAD\\_CAPACITACION\\_DEL\\_PERSONAL%20\\_MYPE\\_VALDEZ\\_PALOMINO\\_RENZO\\_%20EDUARDO%20%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17748/COMPETITIVIDAD_CAPACITACION_DEL_PERSONAL%20_MYPE_VALDEZ_PALOMINO_RENZO_%20EDUARDO%20%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vilarino, L. (2015). *Gestión de Conocimiento en el Diseño e Implementación de Modelos de Capacidades en Ciencias de la Empresa en Escenario E.E.E.S*. Obtenido de <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1475/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villafuerte, E. (2017). *Las Competencias Laborales y la Calidad de Servicio de la Direccion Regional de Transportes y Comunicación de Huancavelica Año 2015 - 2016*. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1403/TP-UNH%20.POST.ADM.002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

# ANEXO

## ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2021								Año 2021							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	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 o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					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	X						
10	Conclusiones y recomendaciones											X					
11	Redacción del pre informe de Investigación.												X				
12	Reacción del informe final													X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	
15	Redacción de artículo científico																X

(\*) Sólo en los casos que aplique

## ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO

#### Cuestionario de proyecto de investigación

Capacitación de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes chifas:  
Caso empresa La Terraza en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2020

#### CUESTIONARIO DIRIGIDO AL ADMINISTRADOR/DUEÑO

#### INTRUCCIONES

En el siguiente cuestionario que contiene 12 preguntas, lee y marque (X) según su criterio.

ESCALA DE VALORACIÓN				
Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
	<b>VARIABLE: CAPACITACIÓN DE PERSONAL</b> <b>(Conocimiento, habilidad de personal y competencia)</b>					
1	¿Usted cree que la capacitación de personal permite adquirir nuevos conocimientos?	1	2	3	4	5
2	¿Usted ha desarrollado sus habilidades personales después de una capacitación?	1	2	3	4	5
3	¿Usted considera que la capacitación los motiva a ser más competitivo?	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: (valores, evaluación e innovación)</b>					
4	¿Usted conoce los valores institucionales de la empresa?	1	2	3	4	5
5	¿Usted considera que la evaluación le permite mejorar en su trabajo?	1	2	3	4	5
6	¿Usted es un trabajador innovador?	1	2	3	4	5

	- <b>Dimensión 2: (eficiencia, calidad de servicio y comunicación)</b>					
7	¿Usted mejora de manera continuo en el trabajo que realiza?	1	2	3	4	5
8	¿Usted es sociable al momento de atender al cliente?	1	2	3	4	5
9	¿La comunicación entre sus compañeros es bueno?	1	2	3	4	5
	- <b>Dimensión 3: (desempeño laboral, objetivos y actitud)</b>					
10	¿Se siente satisfecho con la labor que desempeña en el cargo ocupado?	1	2	3	4	5
11	¿Usted conoce los objetivos de la empresa?	1	2	3	4	5
12	¿Usted cree que necesita capacitación para mejorar su actitud en su trabajo?	1	2	3	4	5

**GRACIAS...**

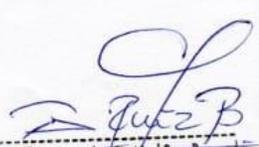
### ANEXO 3 CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Paol Joel Ruiz Berrocal ..... Identificado  
con el número de DNI N° 41902942 ..... licenciado  
en Administración ..... con  
CARNET DEL COLEGIO N° 05191 ..... ha revisado el proyecto de taller de  
investigación denominado "CAPACITACIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS, RUBRO RESTAURANTES CHIFAS: CASO EMPRESA LA TERRAZA EN EL  
DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2020" que desarrolla el estudiante en  
administración SILVA RODAS, David Rey, con DNI N° 71935029, para obtener el título de  
bachiller.

Tras evaluar los instrumentos de recolección de datos (encuestas) con la finalidad de optimizar los  
resultados, valido el instrumento presentado por el estudiante puesto que reúnen las condiciones  
para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.

Ayacucho 09 de noviembre del 2020


Firma y/o sello



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TÍTULO:  
 CAPACITACIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO RESTAURANTES CHIFAS: CASO  
 EMPRESA LA TERRAZA EN EL DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2020.

AUTOR:  
 SILVA RODAS, David Rey

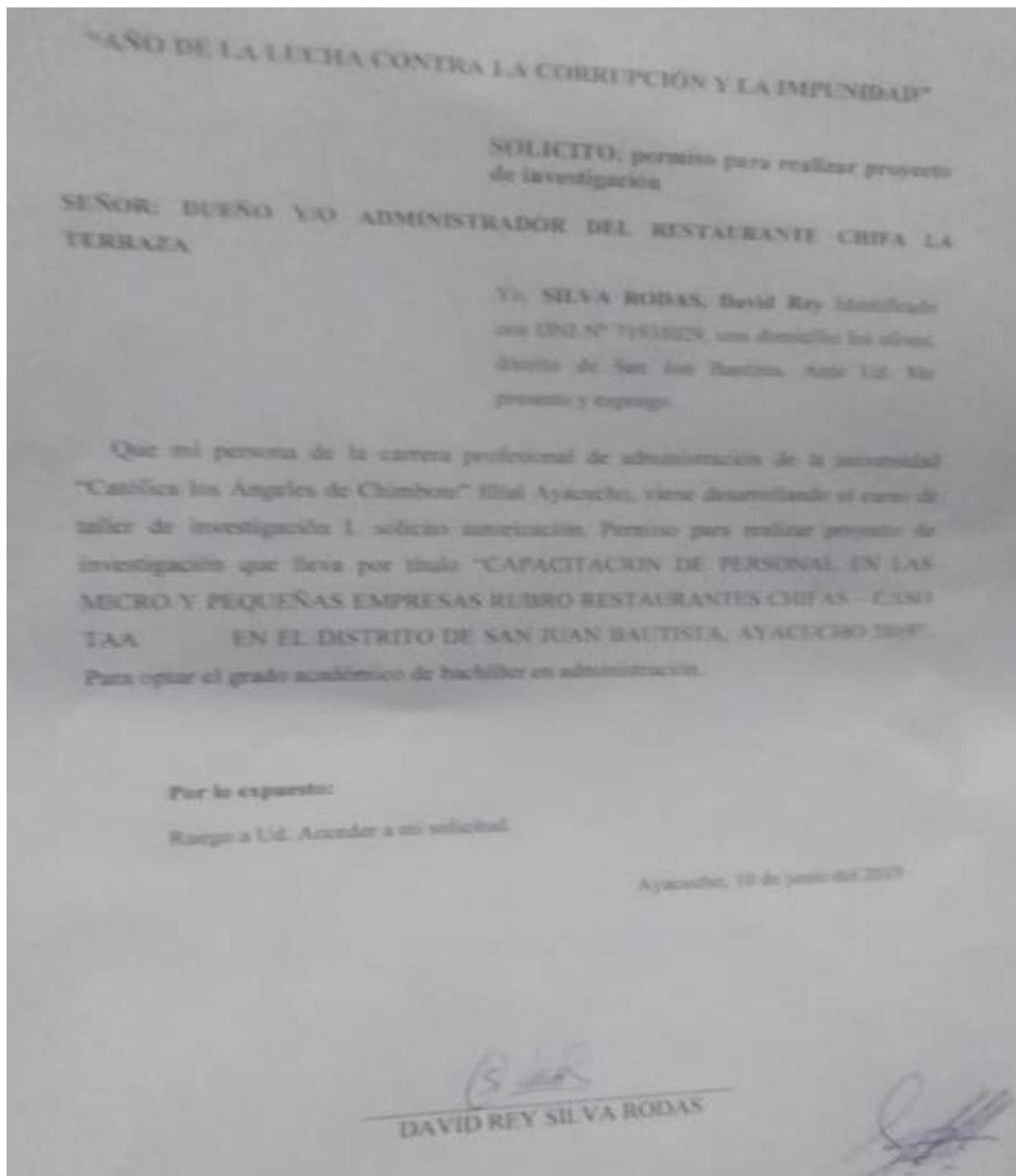
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

ORDE N	PREGUNTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿es pertinente con el concepto?		¿necesita mejor la redacción?		¿es tendencioso o aquiescente?		¿se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1DIM	CAPACITACIÓN DE PERSONAL								
1	¿Usted adquiere nuevos conocimientos para resolver problemas en la empresa?	X		X	X				X
2	¿Usted se hace una autoevaluación para mejorar sus habilidades?	X		X	X				X
3	¿Usted como trabajador se considera competente?	X		X	X				X
2OE	CONOCIMIENTO								
4	¿Usted se preocupa por orientar los buenos valores a los nuevos trabajadores?	X		X	X				X
5	¿Usted hace una evaluación en los problemas que tiene la empresa?	X		X	X				X
6	¿Usted da nuevas ideas a la empresa para el incremento de la productividad?	X		X	X				X
3DIM	HABILIDA DE PERSONAL								
7	¿Cree usted que es muy importante mantener una buena comunicación dentro de la empresa?	X		X	X				X
8	¿A usted siempre la empresa lo evalúa por su desempeño?	X		X	X				X
9	¿Alguna vez usted se preocupó por desarrollar toda su potencial?	X		X	X				X
4DM	COMPETENCIA								
10	¿Usted apoya a sus compañeros para que existe un buen desempeño laboral dentro de la empresa?	X		X	X				X
11	¿Usted junto con sus compañeros se preocupan en lograr los objetivos de la empresa de manera eficaz?	X		X	X				X
12	¿Usted normalmente está pendiente a las necesidades del cliente?	X		X	X				X

Lic. Adm. David Rey Silva Rodas  
 CIAD 05191

Firma y/o sello

**ANEXO 4: SOLICITUD PRESENTADA AL RESTAURANTE CHIFA LA TERRAZA**



## ANEXO 5: PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LAS ENCUESTAS

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**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 DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO RESTAURANTES CHIFAS: CASO EMPRESA LA TERRAZA EN EL DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2019. Y es dirigido por SILVA RODAS, David Rey, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir la capacitación de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes chifas: Caso empresa la Terraza en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019.

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.

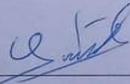
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios de comunicación de la ULADECH si desea, también podrá escribir al correo [silva10rodas@gmail.com](mailto:silva10rodas@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

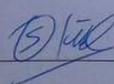
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Yadhira García Vasquez

Fecha: 19/10/2020

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información):  




UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## 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 DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO RESTAURANTES CHIFAS: CASO EMPRESA LA TERRAZA EN EL DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2019. Y es dirigido por SILVA RODAS, David Rey, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir la capacitación de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes chifas: Caso empresa la Terraza en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2019.

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.

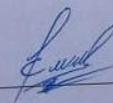
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios de comunicación de la ULADECH si desea, también podrá escribir al correo [silva10rodas@gmail.com](mailto:silva10rodas@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede 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:

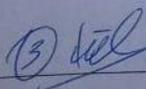
Nombre: Borgirio Córdova Potosino

Fecha: 19/10/2020

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



## ANEXO 6: Empresa registrada en SUNAT – LA TERRAZA

Número de RUC 
Ingrese el código que se muestra en la imagen: 

Tipo y Número de Documento de Identidad [Refrescar código](#)

Documento Nacional de Identidad ▼

Nombre ó Razón Social

Número de RUC:	10282038124 - TALAVERA CHONOCCA TEODOSIA		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 28203812 - TALAVERA CHONOCCA, TEODOSIA		
Nombre Comercial:	-	Afecto al Nuevo RUS:	SI
Fecha de Inscripción:	22/02/2016	Fecha de Inicio de Actividades:	22/02/2016
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	-		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	5610 - ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS ▼		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	BOLETA DE VENTA ▼		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Emisor electrónico desde:	-		
Comprobantes Electrónicos:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO ▼		

[Información Histórica](#)

[Deuda Coactiva](#)

[Omisiones Tributarias](#)

[Cantidad de Trabajadores y/o Prestadores de Servicio](#)

[Actas Probatórias](#)

[Facturas Físicas](#)

# capacitación de personal

---

## 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