



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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y
DESEMPEÑO LABORAL DE LAS MYPE RUBRO
RESTAURANTES EN EL CASERÍO MIRAFLORES
MEDIO PIURA, AÑO 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULÓ PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

AUTORA:

VANESA MILAGROS ATOCHE HERNÁNDEZ

ASESORA:

DRA. MERCEDES PALACIOS DE BRICEÑO

PIURA– PERÚ

2017



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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y
DESEMPEÑO LABORAL DE LAS MYPE RUBRO
RESTAURANTES EN EL CASERÍO MIRAFLORES MEDIO
PIURA, AÑO 2017**

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

AUTORA:

VANESA MILAGROS ATOCHE HERNÁNDEZ

ASESORA:

DRA. MERCEDES PALACIOS DE BRICEÑO

PIURA– PERÚ

2017

HOJA DE FIRMA DE JURADO EVALUADOR Y ASESORA

Mgtr. VÍCTOR HUGO VILELA VARGAS
PRESIDENTE

Mgtr. VÍCTOR HELIO PATIÑO NIÑO
SECRETARIO

Lic. Adm. .MARITZA ZELIDETH CHUMACERO ANCAJIMA
MIEMBRO

Dra. MERCEDES RENEE PALACIOS DE BRICEÑO
ASESORA DE TESIS

AGRADECIMIENTO

A los emprendedores y empresarios, colaboradores y consumidores de las MYPE, por brindarme su apoyo al facilitarme información.

DEDICATORIA

Con todo cariño para mi hijo Iker
Alessandro y mi esposo Jerson, personas
importantes en mi vida, la razón de
esforzarme día a día por salir adelante
juntos, por motivarme en este camino
difícil a lograr mí objetivo trazado.

A Dios por darme la vida,
salud y fortaleza en cada paso que
doy. A mis padres Nicolás y Socorro,
por todo su apoyo que me han
brindado de forma incondicional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general determinar las características que tiene la capacitación y el desempeño laboral en las MYPE rubro – Restaurantes del caserío Miraflores Medio Piura, año 2017; las variables seleccionadas son la capacitación y desempeño laboral, en la metodología de la investigación fue descriptivo, cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Las 16 MYPE – unidades económicas, La población está conformada por los 118 trabajadores para la variable capacitación y 43 clientes para la variable desempeño laboral, habiendo aplicado la encuesta piloto para determinar la proporción positiva y negativa de clientes; se utilizó la encuesta como técnica para la recolección de datos, mediante el instrumento cuestionario. Concluyendo: la importancia de la capacitación esta en el desempeño del puesto de trabajo del colaborador así lo afirmaron el 70% de los encuestados, el 71% de los encuestados afirmaron que el nivel de capacitación es significativo dado que responde a la necesidad de capacitación del trabajador; el factor de desempeño en la aceptación de las diferentes ofertas de los platos a consumir lo dicen el 93% de los encuestados y la satisfacción del servicio en general del desempeño laboral se ubica en el 70% de los resultados.

Palabras clave: Capacitación, Desempeño Laboral, MYPE,

SUMMARY

The main objective of this research was to determine the characteristics of training and job performance in the MYPE Rubro - Restaurants in Miraflores Medio Piura, 2017; the variables selected are training and job performance, in the methodology of the research was descriptive, quantitative, non-experimental, cross-sectional design. The 16 MSEs - economic units, The population consists of 118 workers for the training variable and 43 clients for the variable labor performance, having applied the pilot survey to determine the positive and negative proportion of clients; The survey was used as a technique for data collection, using the questionnaire instrument. Concluding: the importance of training is in the performance of the employee's job, 70% of the respondents said, 71% of the respondents said that the level of training is significant since it responds to the need for training employee; The performance factor in the acceptance of the different offers of the dishes to be consumed are said by 93% of the respondents and the satisfaction of the service in general of the labor performance is located in 70% of the results.

Key words: Training, Job Performance, MSE,

TABLA DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	iv
CONTRA CARÁTULA.....	ii
JURADO EVALUADOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	ivi
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vi
SUMMARY.....	vii
TABLA DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE CUADROS	13
I.- INTRODUCCIÓN	14
II.- REVISIÓN DE LA LITERATURA	40
2.1.- ANTECEDENTES	40
2.1.1- Variable: Capacitación	40
2.1.2- Variable: Desempeño Laboral	48
2.2.- BASES TEÓRICAS	58
2.2.1.-CAPACITACIÓN.....	58
5.2.1.1. Definiciones	58

5.2.1.2. Características de la Capacitación	60
5.2.1.3. Importancia de la Capacitación	61
5.2.1.4. Niveles de Capacitación	63
5.2.1.5. Diagnóstico de Necesidades.....	65
2.2.1.-Desempeño Laboral	67
2.2.2. Definiciones del Desempeño Laboral	67
5.2.2.2. Características del Desempeño Laboral	70
5.2.2.4. Factores del Desempeño Laboral	71
5.2.2.5. Factores que Influyen en Desempeño Laboral.....	72
5.2.2.6. Desempeño de los Trabajadores.....	72
5.2.2.7. Evaluación del Desempeño Laboral.....	75
5.2.2.8. Técnicas de Evaluación de Desempeño	78
5.2.2.9. Para que Evaluar	79
III - HIPÓTESIS	82
IV - METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	83
4.1. Tipo de Investigación.....	83
4.2. Nivel de Investigación.....	83

4.3. Diseño de la Investigación	83
4.4. Población y Muestra.....	84
4.5. Definición y Operacionalización de las Variables	88
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	90
4.7. Plan de Análisis	90
6.8. Matriz de Consistencia.....	91
6.9. Principios Éticos	92
V.- RESULTADOS Y ANÁLISIS	93
5.1.- Resultados.....	93
5.2.- Análisis de Resultados.....	105
VI.- CONCLUSIONES	115
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	118
ANEXOS	1222

TABLAS

De la variable Capacitación

TABLA 1.- Formación de las personas.

TABLA 2.- Desempeño del puesto.

TABLA 3.- Ser capacitado para alcanzar objetivos.

TABLA 4.- Personal calificado y productivo.

TABLA 5.- Trabajador en aprendizaje continuo.

TABLA 6.- Siempre contar con personal capacitado.

TABLA 7.- Diagnostico de necesidades de capacitación.

TABLA 8.- La capacitación responde a las necesidades

TABLA 9.- Línea de carrera.

TABLA 10.- Desarrollo personal.

De la variable Desempeño Laboral

TABLA 11.- Satisfacción con el servicio recibido.

TABLA 12.- Nivel de aceptación de los platos

TABLA 13.- Preparación de los platos.

TABLA 14.- Capacidad para trabajar en equipo.

TABLA 15.- El éxito se debe al trabajo en equipo.

TABLA 16.- Habilidad para tomar el pedido.

TABLA 17.- Fortalecimiento de desarrollo de habilidades.

TABLA 18.- Comportamiento laboral.

TABLA 19.- Desarrollo motivacional del trabajador.

TABLA 20.- Nivel de conocimiento del trabajador.

TABLA 21.- Satisfacción por el servicio recibido.

TABLA 22.- Interrelación entre los trabajadores y los clientes.

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1.- Características de las MYPE de acuerdo al nivel de ventas

CUADRO 2.- Base legal de las MYPE

CUADRO 3.- Relación de las MYPE Estudiadas

I.- INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene en cuenta las variables capacitación y desempeño laboral de las empresas rubro restaurantes del caserío Miraflores - Piura – Castilla; dado que en una ciudad la gastronomía ha crecido significativamente gracias al incremento de la economía y el turismo.

La Región Piura se encuentra ubicada en la costa y sierra norte del Perú tiene una superficie de 36 mil kilómetros cuadrados, y es la segunda región más poblada del país. Piura ocupa un lugar importante en la economía nacional gracias a la gran diversidad de sus recursos naturales, y dos corrientes marinas de temperaturas contrapuestas aguas frías de Humboldt y calientes, sus ríos y represas permiten el cultivo y riego planificado y organizado de una gran diversidad de productos y a la vez enriquecen a esta región como una de las principales zonas pesqueras del país. (Banco Central de Reserva del Perú s.f.)

La Región de Piura llamada también la “Ciudad del eterno calor” se caracteriza por su variedad en gastronomía norteña y debido a su incremento en la población nace una necesidad de restaurantes donde acoger a las familias piuranas y turistas que visitan la ciudad. Es ahí donde un grupo de pequeños empresarios en el caserío Miraflores Medio Piura empiezan a formar sus insignificantes negocios debajo de un algarrobo llamados los agachaditos, luego en el tiempo van de una u otras manera cambiando y convirtiéndose en pequeñas picanterías y con el transcurrir de los años, se deciden en conocer mejor su mercado, debido al incremento demográfico de Castilla y Piura y llamando la atención cada vez más de la población

piurana empezaron con la formalización y denominándose restaurantes, Poco a poco la demanda se incrementó sin embargo la competencia también aumentaba. La idea de capacitación al personal se da para así poder aumentar su desempeño laboral y ser más competitivos y brinden un mejor servicio.

Hace poco más de 100 años una 10 familias invadieron terrenos en la zona del Medio Piura, Santos Isidro Silva Ríos, autoridad del caserío, afirma que a pesar de tener agua, luz, no tiene el servicio prioritario que es el de saneamiento de alcantarillado la población con más de 800 familias que actualmente viven en el caserío, siguen sufriendo por esta ausencia. El caserío por su alta pobreza no contribuye en el crecimiento económico del mismo y por ende menos puede contribuir en el desarrollo económico y social de los pobladores. La construcción de carretera. Otra de las carencias del caserío es la construcción de la carretera del Medio Piura ubicada en el interior de la Universidad Nacional, pues a pesar que existe un proyecto hasta el momento no se concluye la ejecución de la obra, que no sólo beneficiará a Miraflores, sino a los caseríos aledaños como Río Seco, Chapairá, Terela, San Vicente, San Rafael, La Obrilla, El Papayo, Punta Arena y Santa Ana.

El caserío Miraflores cuenta con el Pronoei Miraflores y Santa Rosa, que alberga a niños de 3 y 5 años, asimismo está la escuela primaria 15180, pero a la vez falta la construcción de un colegio secundario, pues los escolares para seguir estudiando tienen que viajar hasta la ciudad padeciendo a diario por la movilidad. El caserío Miraflores cuenta con el Pronoei Miraflores y Santa Rosa, que alberga a niños de 3 y 5 años, asimismo está la escuela primaria 15180, pero a la vez falta la

construcción de un colegio secundario, pues los escolares para seguir estudiando tienen que viajar hasta la ciudad padeciendo a diario por la movilidad.

Hoy en día en el mundo que se habita avanza a una velocidad hacia la globalización económica la cultura y todas las esferas del quehacer de la humanidad lo que implica grandes retos a las micro y pequeñas empresas (MYPES) en cuanto a diversos temas tales como: generación de empleo, fortalecimiento de capacidades de los colaboradores, habilidades y desempeño laboral y sobre todo el crecimiento de los pequeños empresarios cuando un pequeño empresario contribuye en el crecimiento económico, crece el empleo ya que demanda de mano de obra y logra con esto mayores beneficios lo cual contribuyen mayor medida la formación del producto bruto interno. (Medina, 2013)

Las micro y pequeñas empresas surgen por la falta de puestos de trabajo ya que estas personas que generalmente han perdido su trabajo o no pueden encontrarlo guiadas por esa necesidad tratan de ver la manera de poder generar su propia fuente de ingresos ya que esta necesidad no ha podido ser satisfecha por el Estado por las grandes empresas nacionales tampoco por las inversiones de las grandes empresas internacionales. (Mendivil, 2006)

Los pequeños micro empresarios deberían comprometerse a tener una producción limpia protección al medio ambiente respeto a los derechos de las personas mediante asociatividad e impulso a cadenas productivas capacitación y transferencias tecnológicas y fortalecer los gremios y asociaciones. (Merino, 2015)

Con el fin de promover a las MYPES se encuentra la Ley de Promoción de la Competitividad Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del

Acceso al Empleo Decente Ley MYPES. Por ello el Gobierno Central dentro de sus medidas de la

A través de la Ley N° 30056, Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial publicada el 2 de julio de 2013, se han introducido importantes modificaciones en el régimen laboral especial de las micro y pequeñas empresas. Se ha eliminado el número máximo de trabajadores como elemento para categorizar a las empresas quedando solo el volumen de ventas como criterio de categorización; además se ha creado un nuevo nivel de empresas, Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT y Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT. El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para las MYPE será determinado por Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de Producción cada dos años. (Ley N° 30056- 2013)

Cuadro N° 1 Características de los micros, pequeñas y medianas empresas de acuerdo a los niveles de ventas

Características.	Ley N° 28015		Decreto Legislativo N° 1086		Ley N° 30056	
	Trabajador	Ventas Anuales	Trabajador	ventas anuales	Trabajador	ventas anuales
La Micro empresa	de 1 a 10	hasta 150 UIT	de 1 a 10	hasta 150 UIT	de 1 a 10	Monto máximo de 150 UIT
La Pequeña empresa	de 1 a 50	de 150 UIT hasta 850 UIT	de 1 a 100	de 150 UIT hasta 1700 UIT	de 1 a 100	de 150 UIT hasta 1700 UIT
Mediana Empresa						de 1700 UIT a 2300 UIT

Fuente: Diario El Peruano- Normas Legales

Elaboración: Propia

Las ventas anuales señaladas como máximo, para cada categoría de MYPE, será determinado por Decreto Supremo refrendado por el Ministerio de Economía y Finanzas y el Ministerio de la Producción cada dos años. (Ley 30056)

La Ley MYPE fue aprobada por el Decreto Legislativo 1086 del 28 de junio de 2008. Según algunos analistas económicos la Ley MYPE ha sido la más importante que ha promulgado el gobierno en el marco de las facultades legislativas delegadas por el Congreso. Ello porque es una ley integral que no solo regula el aspecto laboral sino también los problemas administrativos tributarios y de seguridad social que por más de treinta años se habían convertido en barreras burocráticas que impedían la formalización de este importante segmento de la economía nacional. La Ley MYPE recoge la realidad de cada modalidad empresarial desde las empresas familiares y las microempresas hasta las pequeñas empresas las que otorga un régimen especial de aplicación permanente en tanto cumplan con los requisitos establecidos. Este régimen especial no tendrá la fecha de caducidad que contemplaba la ley anterior, limitación que constituía una barrera para la formalización empresarial y laboral de los microempresarios. (Ley N° 30056, 2013)

Se aspira a un país de emprendedores que se desarrolla sosteniblemente en base a un tejido empresarial articulado competitivo y descentralizado donde las MYPE generan oportunidades económicas y empleo digno en el marco de un sistema de promoción, con políticas concertadas a nivel local regional y nacional (Consejo Nacional para el Desarrollo de la MYPE, CODEMYPE). El Estado promueve el acceso de las MYPE al mercado financiero y al mercado de capitales fomentando la expansión solidez y descentralización de dichos mercados. El Estado promueve el

fortalecimiento de las instituciones de micro finanzas supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros. Así mismo facilita el acercamiento entre las entidades que no se encuentran reguladas y que puedan proveer servicios financieros a las MYPE y la entidad reguladora fin de propender a su incorporación al sistema financiero. (CODEMYPE, 2015)

Cuadro N° 2 Alguna Base Legal de la MYPE Perú

Cuadro 02	
Alguna Base Legal de las MYPE Perú	
Ley N° 28015	Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa
Ley N° 28245	Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental
Ley N° 28611	Ley General del Ambiente,
Ley N° 30056	Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, en el Título II, sobre medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial
Decreto Legislativo N° 1086	Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente.
Decreto Supremo N° 009-2003-TR	Aprueban Reglamento de la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa.
Decreto Supremo N° 007-2008-TR	Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE
Decreto Supremo N° 008-2008-TR	Reglamento del Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente – Reglamento de la Ley MYPE.

Fuente: Marco normativo del Diario El Peruano.

Elaboraciónj Propia.

En la región Piura existen 64 mil 548 MYPES, según la base de datos de la dirección de MYPES y Cooperativas de la Dirección Regional de la Producción dedicadas a los rubros de agricultura, ganadería, servicios, pesquería, energía y minas, industria manufacturera, construcción, turismo, gastronómicas, entre otras actividades. Sin embargo se tiene que decir que las MYPES son una potencia de fuentes de trabajo y apoyo en el crecimiento económico, es poca su participación en

el desarrollo económico. Estas generan el 42.1% del Producto Bruto Interno (PBI), en el país según cifras estadísticas de PRODUCE, El crecimiento de las MYPES se debe a las mejores perspectivas sobre el desempeño de las exportaciones y la fortaleza de la demanda interna. El mayor optimismo sobre la recuperación de la demanda internacional se basa en las proyecciones de nuevos nichos de mercados que se abrirán y que bien pueden ser aprovechados por los pequeños empresarios piuranos; Lo más importante es que estas unidades productivas logren un adecuado manejo de sus recursos humanos y económicos para obtener los resultados esperados. (Ministerio de la Producción, 2012)

Al 2010 la Región de Piura ocupa el puesto número cuatro en cuanto a la participación empresarial a nivel nacional; y respecto a la participación de las MYPE formales es del 38%. En la región Piura, según el tamaño de empresa las MYPE absorbieron el 31.9% de la Población Económicamente Activa (PEA) ocupada, esto es 283 mil 701 trabajadores independientes o propietarios de empresas. (Silupú, 2012)

El Ing. Juan Quezada director de Micro Pequeña Empresa y Cooperativas (DIMYPE-C) de la Dirección Regional de Producción (DIREPRO) informó que si bien las empresas impulsan el desarrollo económico de la región su crecimiento es muchas veces impedido por la informalidad, dificultad de acceso al financiamiento, uso inadecuado de la tecnología entre otros; lo cual llevan a una baja producción y productividad así como a una menor rentabilidad y competitividad evitando muchas veces que salgan al mercado. El Consejo Regional de la Micro y Pequeña Empresa (COREMYPE), se deben dar iniciativas e ideas de políticas que promuevan el

desarrollo de las MYPE a nivel regional acompañadas de programas crediticios con intereses blandos a los que puedan tener acceso” expresó. (Gobierno Regional de Piura, 2015)

Por su parte el Ing. Juan Herrán gerente regional de Desarrollo Económico, manifestó que el sector de las MYPE, es de suma trascendencia para los objetivos nacionales en materia de políticas de empleo, inclusión social, competitividad, generación de riqueza y lucha contra la pobreza; por ello debemos impulsar su desarrollo de manera articulada con el Gobierno Regional, Local, Central y entes privados involucrados en el desarrollo de las mismas. (Gobierno Regional de Piura, 2015)

El panorama de la MYPES en Piura es de gran potencial del crecimiento económico, siendo factible que el nivel central del gobierno distribuya recursos, de forma tal que se genere a la par el desarrollo económico de los Piuranos, solo así se puede fortalecer más el sector turístico. Su gestión empresarial para que puedan crecer de manera sostenida. Además deben estar innovando siempre y deben utilizar nuevas estrategias de mercado para hacer frente a competidores más grandes. (Silupú, 2012)

En el contexto de competitividad en el que se desarrollan las MYPES, en la actualidad el recurso que contribuye fundamentalmente a determinar su correcto funcionamiento es el recurso humano ya que siempre existirá la amenaza de nuevos competidores potenciales la opinión que se forman los clientes sobre el producto o servicio que reciben se basa principalmente en la calidad de atención que reciban derivada del desempeño laboral de los trabajadores; las empresas de servicios son las

que por regla general enfatizan y enfocan sus esfuerzos en brindar un servicio que cumpla y en lo posible exceda las expectativas de los clientes, la principal arma para hacer frente a la competencia es brindando un producto o servicio de calidad que el cliente este contento con lo que se le ofrece, no se busca ofrecer cantidad sino calidad. (Gonzales, 2014)

Los Empresarios de la MYPE requieren tener una visión integral de cómo gestionar una empresa y una actitud emprendedora, que es básica para la rentabilidad de su negocio. Para garantizar el desarrollo sostenible de las MYPES corresponde una acción concertada entre los gobiernos regionales, locales, empresas, gremios, universidades y población en general así como vincular y articular las iniciativas productivas socialmente responsables que se desarrollan en el ámbito local o regional con una estrategia nacional. (Alberca, 2016)

González, (2017) expreso que de lo exportado el año pasado llego a 12 países pero con un solo mercado al 75% de lo exportado. En el rubro de la gastronomía el Perú no tienen la oportunidad de exportar productos, pero sin embargo existe la gran posibilidad de la transferencia y/o traslado de conocimiento a través de los especialistas en gastronomía, no se pude dejar de lado que en el Perú se ha desarrollado un gran despliegue en el campo de la educación para el dominio del conocimiento de la gastronomía.

Los créditos directos otorgados por el sistema financiero a las micro y pequeñas empresas (MYPE), en la Macro Región Norte ascendieron a S/ 5939.7 millones al 31 de agosto de 2016. Esto representa un incremento de 13% con relación al mismo mes del 2015; Es necesario recalcar que los servicios financieros

son elementos importantes que contribuyen al desarrollo, a la competitividad y sobre todo a la rentabilidad de las MYPE. Dichos negocios para el desarrollo de sus actividades cuenta con el financiamiento de entidades bancarias, ya sea para la compra de activos fijos o como capital del trabajo. (Gestión, 2016)

Los factores externos que están inmersos dentro de las MYPE aluden a la corrupción, informalidad y tecnología. Los menos mencionados y de menor incidencia se refieren a temas relacionados con la competencia y el Estado. En relación con el tema de la corrupción/informalidad muchos de estos empresarios operan en el mercado sin pagar impuestos generando una competencia desleal con los empresarios que sí son formales y muchos de ellos se ven obligados a aceptar esta forma de trabajo. Esto genera a su vez que no puedan demostrar ante las entidades financieras su movimiento real y no puedan acceder a mejores condiciones crediticias en tasas y mayores montos. (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2012)

La movilización en lo que corresponde a la política laboral, los Cambios en los reglamentos municipales por los altos costos de las diferentes y exigentes tasas, sobre seguridad en los restaurantes o sobre instalaciones adecuadas para personas con discapacidades físicas dan como resultado la limitación del número de locales disponibles en el mercado y el encarecimiento de las inversiones para la puesta en marcha de un restaurante. (Ley N° 30056)

El artículo 3° del cuerpo normativo – Decreto Legislativo N° 1086, establece el régimen laboral de la MYPE, centrándose en los derechos laborales

fundamentales, precisando que toda empresa, cualquiera sea su dimensión, ubicación geográfica o actividad, se deben respetar los derechos laborales fundamentales. Por tanto, deben cumplir: (1) No utilizar, ni apoyar el uso del trabajo infantil, entendiendo como aquel trabajo brindado por personas cuya edad es inferior a las mínimas autorizadas por el Código de Niños y Adolescentes. (2) Garantizar que los salarios y beneficios percibidos por los trabajadores cumplan, como mínimo, con la normatividad legal. (3) No utilizar ni auspiciar el uso del trabajo forzado, ni apoyar o encubrir el uso de castigos corporales (4) Garantizar que los trabajadores no podrán ser discriminados en base a raza, credo, género, origen y, en general, en base a cualquier otra característica personal, creencias o afiliación. Igualmente, no podrá efectuar o auspiciar ningún tipo de discriminación al remunerar, capacitar, entrenar, promocionar, despedir o jubilar a su personal. (5) Respetar el derecho de los trabajadores a formar sindicatos y no interferir con el derecho de los trabajadores a elegir, o no elegir, y afiliarse o no a organizaciones legalmente establecida. (6) Proporcionar un ambiente seguro y saludable de trabajo. De la misma manera el artículo 4° precisa que se aplica a todos los trabajadores del régimen laboral de la actividad privada, que presten servicios en los micros y pequeñas empresas, así como a sus conductores y empleadores.

A nivel de la protección del medio ambiente, con el objeto de aportar información relevante sobre el tema en el marco de la Ley N° 28611 – Ley General del Ambiente, su Ley N° 28245 – Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental, su reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 008-2005-PCM – Reglamento de la Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental. En su

contexto general precisa que toda persona tienen el derecho irrenunciable a vivir en un ambiente saludable, equilibrado y adecuado para el pleno desarrollo de la vida, y el deber de contribuir a una efectiva gestión ambiental y de proteger el ambiente. Desde los restaurantes ubicados en el caserío Miraflores Medio Piura, los gerentes están sensibilizados con las políticas de Responsabilidad Social Empresarial, incorporados en los aspectos sociales y ambientales y habituales de forma equilibrada, protegiendo y garantizando la vida de los clientes. Uno de los aspectos más resaltantes es el ahorro de energía eléctrica, usan grandes ventanales para minimizar el uso de iluminación alcanzando calidad ambiental en diseños interiores., así mismo promueve en sus colaboradores el uso eficiente del agua. (Ley N° 28611)

Respecto a la Estabilidad de Gobierno, el Perú destacó como una de las economías de más rápido crecimiento en la región, con una tasa de crecimiento anual promedio de 5,9 por ciento en un entorno de baja inflación (2,9 por ciento en promedio). Un contexto externo favorable, políticas macroeconómicas prudentes y reformas estructurales en diversos ámbitos convergieron para dar lugar a este escenario de alto crecimiento con baja inflación. Como resultado, el fuerte crecimiento del empleo y de los ingresos conllevó a una notable reducción de los índices de pobreza. La pobreza moderada (4 dólares diarios en paridad del poder adquisitivo – PPA – de 2005) cayó, del 43 por ciento de la población en 2004 al 20 por ciento en 2014. La pobreza extrema (2,5 dólares diarios en PPA de 2005) bajó, del 27 por ciento al 9 por ciento en el mismo período. (Banco Mundial, 2016)

El Producto Bruto Interno- PBI tuvo una leve recuperación, llegando a 3,3 por ciento en 2015, después de haber registrado el índice más bajo en seis años, 2,4 por ciento, en 2014. El crecimiento se debió al fuerte aumento de los inventarios y a una recuperación de las exportaciones. En cambio, las inversiones siguieron contrayéndose debido a una situación económica externa menos favorable y a la lentitud en la ejecución de proyectos de infraestructura a nivel local. El consumo privado se desaceleró debido a un deterioro de las condiciones del mercado laboral. La inflación general, después de llegar a un punto máximo de 4,6 por ciento a principios de año, disminuyó nuevamente y se encontraba en 2,9 por ciento en agosto de 2016, justo por debajo del límite superior del rango meta. La reducción de la inflación se debió a una menor presión por depreciación de la moneda nacional y a la normalización de las condiciones del clima, que ejercieron presión sobre los precios de los alimentos en los meses anteriores. (Banco Mundial, 2016)

Los restaurantes no pueden permanecer estáticos; hacerlo sería comprometer su existencia. La acérrima competencia de negocios de comida debe provocar que los restaurantes brinden un mejor servicio a sus clientes y ello se puede lograr, no sólo vendiendo un plato sabroso es necesaria también una alta cuota de amabilidad, cordialidad y excelencia en el trato hacia los clientes. Para ello todas las áreas y el personal deben hacer sinergia con el fin de ofrecer un mejor servicio y; en consecuencia lograr una satisfacción más alta que su competencia. (Moreno, 2011)

Ante la inminente entrada del internet las redes sociales y el comercio electrónico, las MYPE están llevando a la práctica diferentes estrategias para dar

frente a este proceso de integración del internet con los negocios. En los últimos años Internet se ha convertido en una ventaja competitiva para aquellas empresas que han dado el salto hacia los negocios en línea. Las posibilidades para brindar nuevos servicios en redes sociales para los clientes son inagotables y un sitio Web puede incorporar una gran cantidad de herramientas encaminadas a mejorar la atención de los clientes. (Grijalva, 2012).

Las Redes Sociales no son una moda, no hay que estar en ellas por que todos los demás lo están son un canal de comunicación e interacción directa con su mercado son parte del proceso de decisión del mismo; los pequeños empresarios utilizan las redes sociales como una herramienta de marketing mejorando día a día, su conocimiento; así mismo constituyen un medio efectivo para conseguir clientes, (Romero, 2016).

Siguiendo con el aspecto económico En los últimos años, la economía peruana ha crecido. El presidente del Banco Central de Reserva del Perú – BCR, Velarde (2013), refirió que la demanda interna creció 7.1% en el primer semestre, tasa incluso superior a la del primer semestre de 2012. Esa expansión fue explicada principalmente por la inversión pública, que pasó de una caída de 18,0% a un incremento de 20,8%, en que destacaron el dinamismo de los gastos de inversión de los gobiernos regionales y locales. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2013).

Según el informe técnico, 2016 Producción Nacional. En abril de 2016 el sector alojamiento y restaurantes se incrementó en 2,21% por el resultado positivo de la actividad de restaurantes que creció en 2,23% y alojamiento en 2,04%. El grupo

Restaurantes creció 2,00%, Otras actividades de servicio de comidas registró aumento de 3,91%, impulsado por concesionarios de alimentos debido a la mejor gestión en comedores. El servicio de bebidas creció 0,60%, por cafeterías, bar restaurantes y bares, apoyados en nuevas combinaciones, estrategias de marketing y variedad de ofertas. Suministro de comidas por encargo o catering ascendió 10,20%, explicado por el aumento en los servicios de preparación y distribución de alimentos para atender contratos sobre eventos sociales, seminarios, convenciones, lanzamiento de productos y ferias comerciales. (INEI, 2016)

Velarde, (2016) en su reporte de inflación: manifestó que la situación actual, en el marco de las proyecciones macroeconómicas 2016 al 2018, del Banco Central de Reserva del Perú, esta entidad gubernamental prevé que la inflación continuará siendo una de las más bajas en la región, en el año 2016 alcanzo 3.3% y la estimación para el año 2017 se considera que alcance el 2.3%. (Banco Central de Reserva, s/f)

Sin embargo pese a las dificultades las MYPE del sector turismo, donde actúan como facilitador el rubro restaurantes, resalta en sus negociaciones financieras las tasas de interés que estas pagan por sus operaciones de la tasa activa-TEA el sistema financiero del Perú. Fuera de los costos adicionales que representan TCEA, Entre ellas la tasa de interés activa, la tasa de interés pasiva, la tasa de interés legal, la tasa de interés interbancaria, generalmente recurren a operaciones de endeudamiento con tasas de interés activa a corto plazo, en algunos casos a tasas de interés activa de 30 o 90 días a fin de bajar, los intereses a pagar y poder darle valor a

sus costos en beneficio de los compradores. (Tasa Activa Promedio en Moneda Nacional – TAMN) esta tasa resulta de agregar operaciones pactadas con los clientes de distinto riesgo crediticio, desembolsadas de acuerdo al prestatario. (Guía Metodológica - BCRP, 2010)

En lo relacionado a la Tasa de Desempleo, Piura cuenta con una población de 1'824, habitantes, representado el 5,9% del total nacional, siendo la segunda región más poblada del país. El Banco Central de Reserva del Perú en su informe al 2015 da a conocer la tasa de desempleo urbano, considerando los valores más altos se tiene que en el grupo de edad de 14 a 24 años la tasa de desempleo era del 11.2%, a nivel de región natural, en la costa urbana la tasa de desempleo era del 4.6%, en la sierra urbanas del 4.1%, en la selva urbana del 3.0%, a nivel de sexo la tasa de desempleo al 2015 en hombres era del 4.2% y de mujeres el 4.5%. (Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta Nacional de Hogares).

En cuanto a los grados de reguladores de la competencia en el caso de los restaurantes ubicados en el caserío de Miraflores en ellos no existe regulador dado la ley de la libre competencia, su práctica que se convierte en licita, para ello el mejor regulador de competencia entre ellos, los restaurantes es el mejor precio, la buena atención, el mejor servicio, la mejor calidad de los productos, todos y cada uno de estos elementos se llaman defensores de la neutralidad de la competencia. (Calderón, 2015)

En cuanto a la Integración, cooperación y alianzas entre empresas, el estado peruano, ha establecido marco normativo para el desarrollo productivo empresarial,

apoyando la gestión y al desarrollo empresarial, para ello existen sistemas de procesos de calidad para las micro, pequeñas y medianas empresas a través de programas para la adopción de sistemas de calidad, implementación y certificación en normas asociadas a la gestión de calidad de un producto o servicio, para el cumplimiento de estándares nacionales e internacionales. En el caso específico de las MYPE de servicio del rubro restaurante del Caserío de Miraflores de Castilla el segmento de mercado es nacional y regularmente es acompañado de la presencia de turistas internos y externos. (El Peruano – Ley 30056)

Hablando del factor tecnológico, significa la búsqueda de forma seria hacia el contacto a nuevas y diferentes tecnologías, empujando el desarrollo de las Mype, poder alcanzar los niveles de ser poder serlo en el campo de la competitividad empresarial en el marco de estos nuevos emprendedores, cuyos objetivos son: la calidad de servicio y las ventas logrando buena rentabilidad para poder realizar dichas actividades con eficiencia. La tecnología es uno de los factores, que en los restaurantes de la zona del caserío de Miraflores no se ve mucho, porque a la fecha se encuentra arraigadas costumbres de cocinar con leña. Por otro lado la variedad de productos acorde a su creatividad y la necesidad del consumidor, así como los condimentos ya preparados para la cocina se ha convertido en un avance tecnológico que ha propiciado variaciones en los procesos y en la organización de las cocinas; (Ortiz, 2009)

Siguiendo la investigación Además con respecto a la transferencia de tecnología, se reconoce como el proceso en que se transfieren habilidades,

conocimiento, métodos de fabricación, siendo estos accesibles a un número adecuado de colaboradores que puedan desarrollar y explotar las diferentes tecnologías en nuevos productos, aplicaciones insumos o servicios. (González, 2011).

En relación a la tasas de obsolescencia que pudiera existir en las MYPE de servicio del rubro restaurantes del caserío Miraflores se mide en el contexto de los pocos equipos, utensilios, enseres y platos de comida con muy poca salida, por lo mismo que son emprendedores abnegados, que viven su negocio con pasión se preocupan por lo poco que tienen sea de la mejor calidad, ello les brinda presencia, imagen, ¿Qué hacen con los residuos de los alimentos?. Debemos considerar que además estos dañan el medio ambiente por lo que es imperativo que tengan un plan de manejo de estos residuos. (Escobedo, 2013)

En cuanto a la inversión, en algunos casos, parte del financiamiento es direccionado a la inversión en el restaurante, ya sea en equipos de cocina, en enseres, en la poca infraestructura, en la mejora y comodidad de ambientes, brindando seguridad y comodidad a los clientes. El único propósito es dar el mejor servicio al cliente interno y externo (Huanachin, 2015)

La débil investigación, el casi nada de desarrollo y la muy pobre innovación, debe ser preocupación permanente. El nuevo turista demanda “un servicio humano con actitud y formación de clase mundial”, calidad, seguridad y alimentación nutritiva. Una de las innovaciones los restaurantes del caserío de Miraflores son nuevos modelos de Servicio de atención al cliente desarrollando la Pedagogía. La creciente valorización de la Gastronomía a nivel mundial y la necesidad de

segmentación y especialización en el sector turístico para una mayor competitividad y rentabilidad generan distintos esfuerzos. (CEGAHO, 2013)

Desde los factores sociales, tenemos que considerar a las diferentes clases sociales que frecuentan los restaurantes en las unidades económicas en investigación, estas en la zona no tienen una representatividad económica por lo mismo que sus ingresos, son bajos, se tiene que señalar que los restaurantes a los cuáles se orienta la investigación no son de gran envergadura, es decir, las poblaciones o clientes en su mayoría son de la zona, una pequeña parte de clientes son de otros lugares; El nivel cultural de la población del caserío Miraflores, tienen estudios superiores y técnicos, su nivel de ocupación es de emprendedores, trabajadores dependientes.

Minuchin y Fishman (1985) genera la descripción de la familia un grupo que define un conjunto de normas y reglas y pautas de interacción en el tiempo y que tiende a la conservación y la evolución. No es una entidad estática sino que está en un cambio continuo igual que sus contextos sociales. Para la OMS “la familia es la unidad básica de la organización social y también la más accesible para efectuar intervenciones preventivas y terapéuticas.

Para analizar los campos de estrategia actual y de capacidades se tendrá el panorama general sobre las estrategias actuales de los rivales así como de sus fortalezas y debilidades analizar a la competencia y aprovechar sus debilidades; La rivalidad entre competidores adopta la conocida forma de manipular para alcanzar

una posición recurriendo a tácticas como la competencia de precios, las guerras de publicidad, la introducción de nuevos platos típicos y un mejor servicio a los clientes, la implementación de peñas, ofrecer calidad en el servicio, valor agregado. La rivalidad se debe a que uno o más competidores se sienten presionados o ven la oportunidad de mejorar su posición. (Guerrero, 2012)

El caserío de Miraflores se formó hace aproximadamente 100 años, cuando diez familias invadieron los terrenos ubicados en el Medio Piura, a la margen izquierda del río Piura para formar lo que ahora es el caserío Miraflores; con el pasar de los años la población se fue incrementado, para poder mantener a sus familias y aprovechando la cercanía del río los pobladores se dedicaron a la agricultura, las necesidades eran muchas, ya que no contaban con los servicios básicos, transitaban por una trocha para poder llegar a la ciudad, el acceso era muy difícil, fueron muchos años en el olvido ya que casi nadie conocía la existencia del caserío, con el tiempo fueron logrando varias cosas buenas, cuando dicho caserío llegó a estar más poblado y la gente lo conocía más, una familia decide poner en su vivienda la venta de ceviche, chica de jora, clarito, sus primeros clientes fueron los agricultores del mismo lugar, creciendo poco a poco sus ventas, algunos vecinos al ver lo bien que le iba a esta familia deciden hacer lo mismo y acondicionar su vivienda como pequeñas picanterías, hace aproximadamente diez años la Sra. María Ipanaque Navarro quien tenía su tienda de abarrotes, decide cambiar de giro y dedicarse al rubro de restaurantes, llamándolo en honor a su nombre Restaurant Cevichería “La Mary”, ella es la que inicia con la formalización solicitando licencia de funcionamiento, ya con la carretera construida para esa vía y observando que varios jóvenes

universitarios de la Universidad Nacional de Piura acudían con mucha frecuencia al lugar, varios fueron copiando su idea siendo hoy en día 09 restaurantes inscritos en la Municipalidad Distrital de Castilla. Los principales restaurantes más conocidos son: Restaurante Peña “El Ollero”, Restaurante “Los Pajaritos”, Restaurante “D’ Joda”, Restaurante Picantería “La Mary”, entre otros; (Municipalidad Distrital de Castilla,2017), siendo estos los mas principales y concurridos por la población piurana, el restaurante “El Ollero”, es el que cuenta con mayor área de terreno actualmente ha mejorado su infraestructura, se caracteriza por ser un lugar amplio y shows de orquestas en vivo por lo que sus precios son un poco más altos que los demás, lo que hace que el público decida por otros, no obstante si hay los que deciden pagar un poco más por la amplitud del lugar y tienen más comodidad. El restaurante Picantería “La Mary”, actualmente cuenta con dos ambientes también es uno de los que cuentan con mayor área geográfica e infraestructura, cuenta con los precios más accesibles y se caracteriza por la venta de clarito, por la compra de un balde de clarito ofrece gratuitamente un piqueo el que el cliente decida, lo que criollamente se la llama cariño de casa. El Restaurante “D’ Joda”, cuenta con dos locales y también se caracteriza por los precios más bajos lo que logra la captación de más clientes. El Restaurante “Los Pajaritos”, se caracteriza por que la propietaria dándole honor al nombre “Los Pajaritos” tiene dentro del local varias jaulas con las aves más conocidas de la región, loros, negros finos, etc.

Tanto los proveedores como los compradores intentan ejercer su poder para conseguir mejores precios calidad y servicio. Existen empresas que negocian mejor sus precios pero el poder de negociación del subsector es determinado por diferentes

factores: Tamaño y concentración, el principal proveedor de los restaurantes del Caserío de Miraflores es el mercado Modelo de Piura, donde encuentran gran variedad de productos que necesitan para la preparación de los platos. En el caso del pescado y mariscos los propietarios acuden a tempranas horas de la mañana al sector de pescados del mercado modelo, para obtener los más frescos del mercado, el poder de negociación se da a través de la diferenciación de precios el empresario puede llegar a negociar con el proveedor a través del precio y la cantidades, el mercado de insumos es muy competitivo. En el caso de las verduras y hortalizas, considerando que la gran mayoría soy agricultores en la zona, lo hacen directamente con los productores del lugar. En el caso de las bebidas, lo que son cervezas y gaseosas, lo hacen directamente con la fábrica Backus, ya que entre todos los propietarios de restaurantes del caserío la cantidad es considerable, un camión lleva la mercadería directamente a cada lugar.

Todas las compañías de una industria compiten con las industrias que generan productos sustitutos (Porter, 2001). La capacidad de otros sectores para ofrecer productos que satisfagan las mismas necesidades es un factor importante al momento de analizar a los sustitutos. Se puede observar sustituto para los restaurantes; el esparcimiento es uno de los principales motivos por los cuales se acude a un restaurante. Al mismo tiempo la asistencia a restaurantes es sustituto de actividades relacionadas al ocio o descanso familiar; La oferta gastronómica siendo esta una de las necesidades más difíciles de sustituir porque lo que se busca al ir a comer a un restaurante es encontrar un plato que no se puede preparar en casa o que sea de mejor sazón y sabor.

Cuando un sector obtiene rentabilidades atractivo para que otros empresarios estén interesados de competir en él, es decir, la entrada de otros establecimientos cerca de la zona; es por eso que los nuevos participantes en el sector restaurantes aportan más capacidad, el deseo de conquistar participación de mercado o grandes recursos, las consecuencias inmediatas son la reducción de precios o el aumento de los costos, las barreras de entrada, permiten el mantenimiento de los beneficios de la empresa ya instaladas en él y para este caso surgen gracias a las economías de escala. Se puede ver que un mayor volumen de compras reduce el costo unitario de los productos los restaurante del caserío actualmente gozan de gran acogida y relativa lealtad de los consumidores la que se ha logrado a través del precio y del sabor de los platos típico a la carta, la cordialidad en el trato a sus clientes, por las tardes de peñas en vivo que algunos de los dueños tienen en cuenta, más que todo porque son lugares que están fuera de la ciudad pero no tan alejados.

un proceso productivo, son el conjunto de personas, elementos y acciones necesarias para transformar la materia prima, o los servicios que se ofrecen con la intención de recibir un pago a cambio, es por ello que es muy importante dominar y conocer todos los procesos de transformación y la materia prima para tener un resultado satisfactorio. (Jordan, 2017)

En cuanto a la materia prima esta debe ser específica para cada proceso, que se requiera transformar, reuniendo las características necesarias de calidad, y el estado en que se encuentra, así como la cantidad necesaria que se va a requerir y de esta misma los costos, el ingreso que se desea obtener. Se pudo observar que si se cuenta con la materia prima necesaria para la preparación, en algunos

establecimientos ofrecen el producto fresco, la preparación se encuentra en el punto exacto para la degustación del cliente. (Jordan, 2017)

En lo que respecta a la maquinaria y equipo básico a utilizar en el entorno de los restaurantes están; el equipo de cocina como estufa, horno de microondas, lava loza, refrigeradores, congeladores, en algunos restaurantes cuenta con televisores y equipos de sonidos para el entretenimiento de los clientes.

En cuanto al medio ambiente de los restaurantes del caserío Miraflores debido a la concurrencia de público y a la cercanía de los locales se ve mucho desorden y sobre todo en cuanto a vehículos ya que el cómo se mencionó antes los locales están demasiado juntos y no hay un lugar de estacionamiento; en cuanto a limpieza de los locales, mesas y utensilios se mantiene la limpieza y orden.

Con respecto a las mediciones que se hacen en los procesos de producción, las cantidades que se van a requerir, el tiempo que se necesita para realizar cada actividad, es decir, las piezas que se realizaron bien y las que están mal hechas, por otro lado la cantidad de piezas que se deben volver a hacer. Esto con la intención de corregir errores a tiempo y tomar decisiones adecuadas (Benites, 2016).

La presente investigación proviene de las líneas de investigación denominadas: caracterización del financiamiento, la capacitación, competitividad y rentabilidad de las MYPE línea que ha sido asignada por la Escuela de Administración y comprende el campo disciplinar: promoción de las MYPE.

El enunciado que se ha identificado es formulado mediante pregunta: ¿Qué características tiene la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro

restaurantes del caserío Miraflores medio Piura año 2017? Así este problema permite señalar como objetivo general: Determinar las características que tiene la capacitación y el desempeño laboral en las MYPE rubro restaurantes del caserío Miraflores medio Piura año 2017. Además los objetivos específicos son:

a) Determinar la importancia de la capacitación de personal en los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes del caserío Miraflores medio Piura año 2017;

b) Identificar los niveles de capacitación de personal en de las MYPE rubro restaurantes del caserío Miraflores medio Piura año 2017;

c) Determinar los factores del desempeño de los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes del caserío Miraflores medio Piura año 2017;

d) Identificar el desempeño laboral en de las MYPE rubro restaurantes del caserío Miraflores medio Piura año 2017.

En el desarrollo de la investigación se justifica de manera práctica según Galván, (2011) por la aplicación de diversas herramientas y técnicas para la obtención de información relevante para la investigación. Además se justifica teóricamente según Monje, (2011). Por de manera acertada, clara y ordenada contribuye en ampliar el conocimiento con el desarrollo del marco teórico y otros aspectos propios de la investigación. De otro lado de forma metodológica se justifica ya que para cumplir los objetivos se acudirá al empleo de técnicas de investigación así como de instrumentos los cuales serán medidos cuantitativamente por medio de

herramientas estadísticas y programas de Excel, para consolidar las fuentes de información empleadas al logro de los objetivos específicos, para la obtención de los datos, además se ha determinado el tamaño de la población y de la muestra y se ha diseñado un cuestionario validado por un experto para el recojo de información. (Fernández, 2013). Ciertamente se justifica profesionalmente, porque es la guía para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración.

Delimitando la investigación desde (a) la temática de dos variables: Capacitación y Competitividad (b).- Psicográfica MYPE rubro Restaurantes, (c).- Geográfico, Urb. Los Titanes, (d).- Temporal se aplica en el año 2017.

II.- REVISIÓN DE LITERATURA

2.1.- ANTECEDENTES

2.1.1-Variable Capacitación:

Ramírez (2014), realizó una investigación titulada “Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista de la Unión Mexicana de Chiapas” en la Universidad de Montemorelos de México.

Teniendo como objetivos buscar la predicción de las siguientes variables: capacitación, edad y antigüedad sobre el desempeño laboral. Evaluar descriptivamente las variables capacitación y desempeño laboral. Hacer un aporte de información sobre las variables a las autoridades educativas de la Universidad Linda Vista. Empleo la metodología descriptiva explicativa cuantitativa de campo y transversal, la población estuvo compuesta por 137 trabajadores de la Universidad Linda Vista de la Unión Mexicana de Chiapas de los cuales participaron 106llego a la siguiente conclusión con los resultados obtenidos del análisis estadístico a los datos de la muestra se pudo concluir que la edad del empleado y la antigüedad en el puesto no tuvieron una influencia significativa en el desempeño laboral. La capacitación laboral si resulto predictora del desempeño laboral; su influencia fue lineal positiva y significativa. Esto significa que a mayor nivel de capacitación mayor puede ser el nivel desempeño laboral.

Acosta y Bedoya (2013), realizaron una investigación titulada “Propuesta de un plan de capacitación dirigido de ventas de proveeduría de servicios y suministros”

en la Universidad de Oriente Núcleo Monagas del estado de Monagas Venezuela. La cual se logró a través de los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales necesidades de la capacitación en la organización. Identificar las técnicas de capacitación al personal de ventas de Provesica Oriente C.A. Establecer las áreas de capacitación necesarias en la empresa y elaborar un plan que permita satisfacer las necesidades de capacitación al personal de ventas de Provesica Oriente C.A. emplearon la metodología de acuerdo a los lineamientos establecidos en una investigación de campo orientada hacia el nivel descriptivo constituido por una población de 08 personas, llegando a la siguiente conclusión: que la ejecución de la capacitación admite un sistema donde los aprendices son personas capaces de aprender o mejorar los conocimientos que tiene sobre alguna actividad o trabajo.

Sosa (2014), realizó la investigación titulada "Propuesta de un Programa de Capacitación y Desarrollo para el personal docente del Instituto Tecnológico del Nororiente (Itecnor) ubicado en los llanos de la Fragua Zacapa." de la República de Guatemala en la Universidad Rafael Landívar

Se realizó con el objetivo principal identificar las necesidades que poseen en habilidades docentes los maestros del ITECNOR tomando en cuenta dentro de este aspecto los conocimientos y actitudes docentes, utilizó la metodología descriptiva cuantitativo-cualitativa. Llegando a la conclusión que según las necesidades se hace evidente reforzar la actitud hacia el servicio en docentes y los conocimientos.

Mayuri (2008), realizó la investigación titulada “Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de la Nación – FEBAN Lima 2006” en la Universidad Mayor de San Marcos de Lima.

La cual tuvo como objetivo determinar y evaluar de qué manera un programa de capacitación empresarial se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del fondo de empleados del Banco de la Nación durante el 2006. La investigación parte de una investigación básica porque proporciona una primera aproximación al problema limitándose netamente a la descripción del problema. En un segundo lugar la investigación es de tipo aplicado pues se realiza un diseño experimental que requiere para su interpretación ser explicativo- correlacional; llego a las siguientes conclusiones: como el valor $p = 0.000 < 0.05$ podemos afirmar con un 95% que un programa de capacitación empresarial se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del fondo de empleados del Banco de la Nación durante el 2006. Como el valor $p = 0.000 < 0.05$ podemos afirmar con un 95% que un programa de capacitación empresarial dirigido al grupo “A” se relaciona con el desempeño laboral del Grupo Control de los trabajadores del fondo de empleados del Banco de la Nación durante el 2006. Como el valor $p = 0.000 < 0.05$ podemos afirmar con un 95% un programa de capacitación empresarial dirigido al grupo “B” se relaciona con el desempeño laboral del Grupo Control de los trabajadores del fondo de empleados del Banco de la Nación durante el 2006. Como el valor $p = 0.000 < 0.05$ podemos afirmar con un 95% que un programa de capacitación empresarial dirigido al grupo “C” se relaciona con el desempeño laboral del grupo control de los trabajadores del fondo de empleados del Banco de la Nación

durante el 2006. Como resultado del trabajo de investigación se ha demostrado con el diseño de 4 grupos que los cursos de capacitación mejoran el desempeño laboral de los participantes de manera significativa. Los participantes del curso de capacitación consideran que una mejor medición de los resultados de esta capacitación es el promedio de notas final que releja el conocimiento y practica de los conocimientos alcanzados.

Rengifo (2011), realizo la investigación titulada “Caracterización del financiamiento la capacitación y la rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio-rubro artesanía shipibo - Conibo del distrito de Callería - provincia de Coronel Portillo, periodo 2009 - 2010” en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Pucallpa.

Utilizo la metodología descriptiva para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 14 microempresas, quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas utilizando la técnica de la encuesta y llegando a las siguientes conclusiones: del 100% de los representantes legales de las MYPE encuestados: el 100% son adultos el 57% es de sexo masculino y el 50% tiene secundaria completa el 43% secundaria incompleta. Las principales características de las MYPE del ámbito de estudio son: el 100% se dedica al negocio por más de 03 años respectivamente el 86% no tiene ningún trabajador permanente el 71% tiene 01 trabajador eventual y el 93% se formaron por subsistencia. Los empresarios encuestados manifestaron que respecto al financiamiento sus MYPE tienen las siguientes características: el 58% obtuvo su crédito de las entidades no bancarias en el año 2009, el 92% fue a corto plazo en el año 2010, el 75% fue de corto plazo y el

33% invirtió en mejoramiento y/o ampliación de local. Los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la capacitación de sus MYPE son: el 86% no recibió capacitación para el otorgamiento del préstamo, el 71% tuvieron un curso de capacitación con respecto al personal que recibió algún tipo de capacitación, el 43% ha recibido alguna capacitación, el 57% considera que la capacitación como empresario es una inversión y el 50% considera que la capacitación como empresario es relevante para su empresa, el 93% cree que el financiamiento otorgado mejoro la rentabilidad de su empresa, el 57% cree que la capacitación mejoro la rentabilidad de su empresa y el 86% afirma que la rentabilidad de su empresa mejoro en los 02 últimos años.

Cutimbo (2008), realizo la investigación titulada “Influencia del nivel de capacitación docente en el rendimiento académico de los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico Público de Puno” en la Universidad Mayor de San Marcos de Lima.

El objetivo general fue determinar, analizar y explicar de qué manera influye el nivel de capacitación docente en el rendimiento académico de los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico Público de Puno- caso de especialidad de educación primaria IX semestre- 2008. Objetivos específicos: determinar de qué manera influye el desarrollo personal docente en el rendimiento académico de los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico Público de Puno- caso de especialidad de educación primaria IX semestre- 2008. Determinar de qué manera influye el desarrollo social docente en el rendimiento académico de los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico Público de Puno- caso de especialidad de educación primaria IX

semestre- 2008. Determinar de qué manera influye el desarrollo profesional en el rendimiento académico de los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico Público de Puno- caso de especialidad de educación primaria IX semestre- 2008. Utilizo la metodología científica descriptiva no experimental transversal utilizo una muestra de 38 alumnos y 20 docentes llego a las siguientes conclusiones que existe una correlación real y directa de influencia del nivel de capacitación docente (VD) en el rendimiento académico (VD) de los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico Publico de Puno- caso de especialidad de educación primaria IX semestre- 2008 siendo esta de 74.1%. Así mismo se comprueba que el desarrollo personal docente influye en el rendimiento académico de los estudiantes en un 85.1%. Además el desarrollo social docente influye en un 74.6% sobre el rendimiento académico de los estudiantes. Entonces e l desarrollo profesional docente tiene una influencia de 55.6% en el rendimiento académico de los estudiantes.

Soto (2016), realizo la investigación titulada “determinación de las necesidades de capacitación y desarrollo del personal de la empresa Scotiabank Perú S.A.A -sucursal Piura - 2015” en la Universidad Nacional de Piura.

Planteo como objetivo general determinar el nivel de necesidades de capacitación y desarrollo del personal de la empresa Scotiabank Perú S.A.A -sucursal Piura realizo un estudio descriptivo tipo de estudio no experimental y transversal la población estuvo constituida por 29 trabajadores la investigación llega a la conclusión que el nivel de necesidad de capacitación y desarrollo es bajo sin embargo la diferencia entre lo bajo y regular es el 14% lo que demuestra que si existe

necesidad de capacitación y desarrollo de las actitudes, habilidades, creatividad y personal de los trabajadores.

Litano (2015), realizo una investigación titulada “capacitación y desempeño laboral de las MYPE rubro pesqueras de Parachique año 2014” en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Piura.

Tuvo como principal objetivo determinar las características que tiene la capacitación y desempeño laboral de las MYPE rubro pesqueras de Parachique año 2014 y objetivos específicos: Determinar la aplicación de los principales factores de la capacitación de las MYPE pesqueras de Parachique año 2014. Conocer los beneficios que brinda la capacitación de las MYPE pesqueras de Parachique año 2014. Identificar los factores que se evalúan en el desempeño laboral de los trabajadores de las MYPE pesqueras de Parachique año 2014. Conocer los factores que influyen en el desempeño laboral de las MYPE pesqueras de Parachique año 2014. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental. Se empleará como técnica de recojo de datos a la encuesta siendo su instrumento el cuestionario estructurado la cual fue aplicada a 30 trabajadores de 3 MYPE pesqueras de Parachique. Llegando a las siguientes conclusiones: Con respecto del conocimiento para qué sirve la capacitación el 87% de los trabajadores no tienen conocimiento del tema con respecto a “beneficios que brinda la capacitación” se encontró que el 33.3% de los encuestados consideran que de aplicarse este beneficio ellos mejoran sus habilidades. Con respecto a la “evaluación del desempeño” se encontró que el 50% de los encuestados consideran que la evaluación del desempeño es el conocimiento del trabajo. Con respecto a los factores

que influyen en el desempeño laboral se encontró que el 55% de los encuestados consideran el trabajo en equipo.

Medina (2014), investigo la “caracterización del financiamiento y capacitación en las MYPES servicios – rubro restaurantes de la provincia de Piura 2012” en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en Piura.

Su objetivo general es analizar si el financiamiento logra influenciar sobre la capacitación del personal en las MYPE del sector comercio – rubro restaurantes en la ciudad de Piura. Utilizo la metodología de tipo descriptivo Nivel cuantitativo diseño no experimental descriptivo. Llego a las siguientes conclusiones: determinó la caracterización del financiamiento y la capacitación en las MYPE del sector servicio – rubro restaurante comprobándose la correlación entre la variable independiente y dependiente. Comprobando que toda MYPE necesita un financiamiento para el crecimiento – desarrollo de su empresa y una manera de lograrla es capacitando a los colaboradores ya que estos son la base de toda organización. Se determinó que las características del financiamiento de las MYPE servicio – rubro restaurantes de la provincia de Piura que es un mecanismo por medio del cual una persona una empresa o MYPE obtienen recursos para un proyecto específico que puede ser adquirir bienes y servicios, pagar proveedores, etc. Por medio del financiamiento las empresas pueden mantener una economía estable planear a futuro y expandirse. El tipo de capacitación que realiza a los colaboradores de las MYPE servicio – rubro restaurante de la provincia de Piura es la capacitación pre ingreso lo cual implica que una persona aprenda una responsabilidad mediante su desempeño real. En muchas MYPE este tipo de capacitación es la única clase de 44 capacitación disponible y

generalmente incluye la asignación de los nuevos empleados a los trabajadores o los supervisores experimentados que se encargan de la capacitación real. Uno de los factores que influyen en la capacitación.

2.1.2- Variable: Desempeño Laboral

Sum (2015), realizo la investigación titulada "motivación y desempeño laboral al personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango", en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala.

Su objetivo general fue: Establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango y los objetivos específicos determinar el nivel de motivación de los empleados establecer el grado del desempeño laboral que posee los colaboradores administrativos de la empresa de la zona 1 de Quetzaltenango elaborar propuesta sobre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores utilizo la metodología utilizada es de tipo descriptivo llego a las siguientes conclusiones: Según los resultados obtenidos de la presente investigación determina que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango la prueba estandarizada escala de motivaciones psicosociales aplicada a los colaboradores para medir el nivel de motivación evalúa diferentes factores como lo son aceptación e integración social reconocimiento social, autoestima/ auto concepto, autodesarrollo, poder, seguridad, tuvieron diferentes puntuaciones en su mayoría altas las cuales se tomaron dos aspectos a calificar y fueron incentivo y satisfacción.

Toro, (2015), en su tesis “La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales” presentada en la Facultad de Ciencias Económicas de la Especialización de Alta Gerencia, de la Universidad Militar de Nueva Granada, de la Ciudad de Bogotá. Para optar el título de Especialista en Alta Gerencia, concluye que el trabajo en equipo establece espacios de creatividad e innovación, permite a la persona participación dinámica, siendo generadores de un ambiente laboral de escucha mutua.

Olvera (2013), realizo una investigacion titulada“estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora Furoiani Obras y Proyectos” en la Universidad de Guayaquil en Ecuador.

La investigación tiene como objetivo principal establecer los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani Obras y Proyecto utilizo la metodología no experimental diseño transversal correlacional-causal; llego a las conclusiones, los principales factores que influyen en el desempeño son aquellos que hacen referencia al entorno laboral y estos son trabajo en equipo y seguridad e higiene ambos son considerados factores operativos y que dentro de la motivación son parte de los extrínsecos; los factores motivacionales de mayor influencia en el personal son el salario que es un factor extrínseco y el reconocimiento que es un motivador intrínseco el medio preferido para obtener retribución es la expectativa estos inciden en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani; los resultados de las evaluaciones de desempeño

revelan que el 50% obtuvo una puntuación aceptable dentro de este grupo se encuentran 15 empleados del proyecto Panoli y 4 de ciudad Santiago mientras que el otro 50% del grupo evaluado obtuvo una puntuación regular en el cual se encuentran 19 empleados de ciudad Santiago; los empleados del área comercial reciben los mismos beneficios económicos (bonos, premios, comisión, movilización, entre otros) pero en los no económicos existen algunos beneficios que los empleados del proyecto Panoli reciben y que los de ciudad Santiago no por lo que existe inconformidad. La empresa Furoiani obras y proyectos llevan a cabo un sistema de reconocimiento monetario atractivo pero ellos no solo desean ser reconocidos de ésta forma sino a través de un reconocimiento no económico que le otorgue prestigio personal y profesional. Haciendo un análisis de los factores considerados de importancia por el personal encuestado y su relación con las calificaciones obtenidas en las evaluaciones de desempeño demostraron que existe una influencia negativa entre los factores motivacionales de los empleados y su desempeño laboral.

Escalante y Gonzales (2009), realizaron la investigación titulada “la motivación como factor significativo en el desempeño laboral de los empleados del área comercial y ventas de las fundaciones que otorgan microcrédito en la ciudad de Cartagena” en la Universidad de Cartagena de Colombia.

La cual tuvo por objetivo generar determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los asesores comerciales de las fundaciones que otorgan microcréditos en la ciudad de Cartagena; utilizo la metodología descriptivo, se tomó en cuenta una muestra de 56 colaboradores en el área de ventas de acuerdo a la evaluación de desempeño realizada por los coordinadores de ventas quienes son los

jefes inmediatos de los asesores, se pudo llegar a la conclusión de que el desempeño de los asesores es insuficiente puesto que obtuvieron un puntaje de 56 correspondiente según la clasificación a este rango; de igual manera la mayoría de la población con una participación de 84% afirman que reciben algún tipo de apoyo por parte de la fundación esta es una variable muy importante para algunas personas puesto que el solo el hecho de sentirse apoyado les satisface enormemente a ciertas personas y si no es así esta situación se convertiría en un hecho poco satisfactorio para desenvolverse en su oficio la investigación sobre los aspectos laborales muestra que la mayoría de los asesores están siempre dispuestos a dar lo mejor de sí para que la fundación alcance las metas a pesar de que algunos no se sientan apoyados por esta.

Pérez y Verastegui (2013), realizaron una investigación titulada “propuesta motivacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – caso avícola vera E.I.R.L. – 2012” en la Universidad Autónoma del Perú de Lima.

Su objetivo general fue elaborar una propuesta motivacional en función a sus necesidades que ayude a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – 2012 y sus objetivos específicos diagnosticar el nivel de motivación y desempeño laboral de los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – 2012 diseñar una propuesta motivacional que ayude a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – 2012 evaluar el desempeño laboral y la motivación de los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – 2012 utilizo la metodología de tipo descriptivo-propositiva diseño no experimental

transversal y llego a las siguientes conclusiones se cumplió con un 95% de confiabilidad en elaborar una propuesta motivacional en función de las necesidades que ayude a mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – 2012; se pudo diagnosticar el nivel de desempeño laboral y la motivación en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – 2012 de acuerdo con los resultados obtenidos en cada dimensión analizada; en ese sentido se halló con respecto a la variable motivación que el 28% se encuentra en el nivel malo el 50% en el nivel regular y el 21.4% en el nivel bueno. Con respecto a la variable desempeño laboral que el 21.4% se encuentra en el nivel malo el 57.1% en el nivel regular y el 21.4% en el nivel bueno; así también dentro del desarrollo de la investigación se pudo diseñar la propuesta motivacional que ayude a mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – 2012; además con los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario dirigido a los colaboradores de la MYPE Avícola Vera E.I.R.L. fue de suma importancia para evaluar el desempeño laboral y la motivación de los colaboradores con un nivel de confianza del 95%.

Chirito y Raymundo (2015), realizaron la investigación titulada "la motivación y su incidencia en el desempeño laboral del banco Interbank tiendas en Huacho periodo 2014" en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho.

Teniendo como objetivo general determinar de qué manera la motivación incide en el desempeño laboral del Banco Interbank tiendas en Huacho periodo 2014 utilizo la metodología que utilizo fue de tipo descriptivo correlaciona y llego a las siguientes conclusiones: la motivación incide significativamente de manera positiva

en el desempeño laboral del Banco Interbank tiendas en huacho periodo 2014; es decir en esta institución financiera se comprobó que el ambiente laboral políticas de la organización, salario, seguridad en el puesto y comunicación conllevan a que los trabajadores se desempeñen de manera eficiente y eficaz brindando el mejor servicio a los clientes; los factores motivacionales inciden significativamente de manera positiva en el desempeño laboral del Banco Interbank tiendas en Huacho periodo 2014; es importante que los trabajadores se sientan realizados crezcan profesionalmente y tengan reconocimientos por parte de la institución y que siempre encuentren la satisfacción que logre que la institución cumplas sus metas y objetivos los factores higiénicos inciden significativamente de manera positiva en el desempeño laboral del Banco Interbank tiendas en Huacho período 2014; por lo tanto nos referimos al entorno laboral de un trabajador y que se toma en cuenta el empleo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipos de supervisión, clima de las relaciones entre dirección y empleados, reglamentos internos y oportunidades logrando que el trabajador tenga una capacidad de satisfacción para cumplir sus tareas encomendadas.

Panta (2015), realizo una investigación titulada “análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo “Talentos “de la ciudad de Chiclayo en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Su objetivo general fue: Saber si existía relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo “Talentos” utilizó la metodología de tipo cuantitativo diseño descriptivo y llego a las siguientes

conclusiones: se evidencia que no existe influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo Talentos de la ciudad de Chiclayo; como lo muestra la teoría científica seleccionada en nuestro marco teórico un adecuado clima organizacional lleva de la mano el desempeño laboral de los docentes. Se tiene en claro los objetivos de la institución educativa el trato al docente y aprendizajes necesarios para los estudiantes así como el desarrollo de un estilo de liderazgo del director para el logro de objetivos el nivel de clima organizacional respecto al desempeño laboral del Consorcio Educativo Talentos es bajo ($r= 0.117$); El tipo de clima organizacional existente entre la Plana docente del Consorcio Educativo Talentos es el autoritario el cual está basado en un sistema de autoritarismo explotador; cabe resaltar que este tipo de clima es muy malo porque no se tiene confianza en sus empleados siendo ésta imprescindible en una organización donde el educando es el perjudicado; es importante que la parte directiva del Consorcio Educativo Talentos trabaje con la plana docente con la finalidad de carácter destacado aquí el desempeño del docente sobresale a lo esperado por el indicador suele manifestarse por un amplio repertorio de conductas respecto a lo que se está evaluando o bien por la riqueza pedagógica.

Mendoza (2013), realizó la investigación titulada “análisis del clima organizacional de la empresa supercable televisión-oficina Sullana y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores - año 2013” en la Universidad Cesar Vallejo de Piura.

Empleo la metodología de tipo descriptivo diseño no experimental correlacional causal; llego a las siguientes conclusiones: el clima organizacional de la

empresa Supercable Televisión – oficina Sullana es un clima promedio es decir hay indicadores que aún deben mejorarse para alcanzar un clima alto para los trabajadores esto se puede observar en la página 60 donde se presentan los resultados totales de la encuesta de la cual se logra obtener un promedio de 42.16 suma que se encuentra entre los rangos del clima promedio. Se logra explicar el tipo de liderazgo que se presenta en la oficina Sullana existe un tipo de liderazgo participativo el líder tiene en cuenta las participaciones de sus subordinados para la toma de decisiones valora las aportaciones que los miembros de su equipo le brindan y las pone en práctica cuando son útiles y necesarias este tipo de líder tiene en mente que siempre se puede aprender algo de cada persona sin importar el área y cargo que tenga. El 88.9% de los trabajadores de la oficina Sullana de la empresa Supercable Televisión se sienten cómodos al desarrollar sus actividades laborales con el tipo de jefe con el que cuentan en estos momentos porque muestra interés en su equipo de trabajo y siempre está en busca de la mejora continua logrando de esta manera cumplir con los objetivos que se les traza como oficina. Se logra identificar que en la empresa Supercable Televisión – oficina Sullana se aplica un tipo de comunicación horizontal por el intercambio de información que se brinda entre los subordinados y jefe de la oficina este tipo de comunicación da paso a la búsqueda de soluciones de problemas o inconvenientes que puedan presentarse en el interior de la oficina teniendo en cuenta la participación de todos los colaboradores o las personas involucradas.

Gonzales y García (2012), realizaron la investigación titulada “perfil del puesto perfil del empleado y su relación con el desempeño laboral de los empleados

de la oficina regional de administración del gobierno regional de Piura” en la Universidad Nacional de Piura.

Teniendo como objetivo general analizar la relación entre perfil del puesto y perfil real del empleado con el desempeño laboral de los empleados de la gerencia regional de administración del gobierno regional de Piura y objetivos específicos: determinar el grado de coincidencia entre el perfil del puesto y perfil del empleado de los trabajadores de la gerencia regional de administración del gobierno regional de Piura determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de oficina regional de administración del gobierno regional de Piura utilizo la metodología de tipo descriptiva – explicativa – correlacional diseño no experimental transversal; llego a las siguientes conclusiones en la oficina regional de administración y sus áreas la coincidencia entre perfil de puesto y perfil del empleado es alta, esto significa que los trabajadores cumplen en su mayoría con los requisitos que exige el puesto en el que se desempeñan en la oficina regional de administración y sus áreas en la mayoría los empleados tienen un desempeño laboral muy bueno lo que muestra que conocen y realizan correctamente sus labores asignadas, la correlación entre la coincidencia y el desempeño laboral de los trabajadores es prácticamente inexistente ($r=0.038$) y poco significativa $Sig= 0.808 > 0.05$ esto significa que no existe relación entre las variables analizadas el desempeño laboral obedece a otras causas diferentes al perfil del trabajador según la investigación realizada.

Manticorena (2013), realizo la siguiente investigación titulada “análisis de relación motivación -desempeño laboral en los asesores de ventas del banco de

Crédito del Perú de la ciudad de Piura -2013”, en la Universidad Cesar Vallejo de Piura.

El presente trabajo tuvo como objetivo establecer el tipo de motivación determinante en el desempeño laboral en los asesores de ventas de las agencias del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Piura utilizo la metodología los diseños transaccionales correlacionales/causales el diseño es no experimental transversal y llego a las siguientes conclusiones: los tres tipos de motivación intrínseca extrínseca y trascendente tienen una influencia directa en el desempeño de los asesores de ventas siendo la motivación extrínseca la más significativa en el desempeño; la motivación intrínseca se encuentra en un nivel muy alto siendo el sub-indicador con menor calificación la autorrealización; la agencia del Open Plaza es la agencia que en las dos campañas del año 2013ha obtenido un desempeño sobresaliente. En tanto que las agencias que no han llegado la meta en ninguna de las dos campañas del año 2013 son las agencias de Real Plaza, Santa Isabel y la Libertad; la percepción del nivel de motivación de acuerdo a la percepción de los asesores de ventas se encuentra en un nivel de muy alta motivación; el nivel de desempeño de los asesores de ventas podemos considerar en el presente año se encuentra en un nivel de cumple la expectativa; en lo concerniente en el nivel de desempeño para la campaña 1ra del 2013se encuentra en un nivel que supera la expectativa. Y para la campaña 2da del mismo año se encuentra en un nivel de cumple expectativa; se ha elaborado la propuesta la cual tiene como objetivo de optimizar los niveles de motivación y desempeño en los asesores de ventas de las agencias del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Piura.

2.2.- BASES TEÓRICAS

2.2.1.-CAPACITACIÓN

2.2.1.1.- DEFINICIONES

(Bohlander, G. y otros; 1999) el término capacitación se utiliza con frecuencia de manera casual para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros. Se orienta hacia la cuestiones de desempeño de corto plazo."

Según Rodríguez & Morales (2008) la capacitación debe ser entendida como una de las mejores formas que da educación y conocimiento mediante la cual se logra una cultura e identidad, teniendo como fundamento y pilar el soporte a la calidad y la productiva, siendo el soporte el capital humano.

El autor Chiavenato (2007) define a la capacitación como un proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y bien organizada, herramienta por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de los objetivos bien definidos.

De acuerdo con Ahumada (2010), capacitar es "formar preparar, implica hacer a alguien apto, habilitarlo para algo". Entrenar involucra la preparación a la práctica o adiestramiento a personas".

Rodríguez & Morales (2008), señala que la capacitación debe entenderse como una forma de educación a través de la cual se logra una cultura de identidad

teniendo como fundamento el soporte a la calidad y la productividad; la capacitación cumple cinco funciones principales:

- *Transmisión de informaciones:* el autor antes mencionado señala que el elemento esencial en muchos programas de capacitación es el contenido distribuyendo información entre los entrenados como un cuerpo de conocimientos; a menudo las informaciones son genéricas referentes al trabajo: informaciones acerca de la empresa, sus productos, sus servicios, su organización, su política, sus reglamentos, etc. puede cobijar también la transmisión de nuevos conocimientos.

- *Desarrollo de habilidades:* Rodríguez & Morales (2008) señala que sobre todo aquellas destrezas y conocimientos directamente relacionados con el desempeño del cargo actual o de posibles ocupaciones futuras se trata de una capacitación a menudo orientada de manera directa a las tareas y operaciones que van a ejecutarse.

- *Desarrollo o modificación de actitudes:* este autor señala que por lo general se refiere al cambio de actitudes negativas por actitudes más favorables entre los trabajadores aumento de la motivación desarrollo de la sensibilidad del personal de gerencia y de supervisión en cuanto a los sentimientos y relaciones de las demás personas. También puede involucrar e implicar la adquisición de nuevos hábitos y actitudes ante todo relacionados con los clientes o usuarios (como es el caso del entrenamiento de los vendedores y de los promotores) o técnicas de ventas.

- *Desarrollo de conceptos:* de acuerdo al autor antes mencionado la capacitación puede estar conducida a elevar el nivel de abstracción y conceptualización de ideas y de filosofías ya sea para facilitar la aplicación de conceptos en la práctica

administrativa o para elevar el nivel de generalización capacitando gerentes que puedan pensar en términos globales y amplios.

- *Resolver problemas*: La alta dirección enfrenta cada día más la necesidad de lograr metas trascendentes con altos niveles de excelencia en medio de diversas dificultades financieras, administrativas, tecnológicas y humanas. Si bien los problemas organizacionales son dirigidos en diferentes sentidos la capacitación constituye un eficaz proceso de apoyo para dar solución a muchos de ellos. Rodríguez & Morales (2008).

2.2.1.2.- Características de la Capacitación

La capacitación es fundamental dentro de una organización y se basa en las siguientes características: proceso educativo de corto plazo desarrolla habilidades y competencias en función de objetos definidos ayuda a los empleados a cumplir los objetivos de la empresa formas de cambio de conducta transmisión de información desarrollo de conceptos desarrollo de actitudes (Chiavenato 2011)

Gomez (2013), considera cuatro características para la capacitación del personal:

- ***Inducción.***- es la información que se brinda a los empleados recién ingresados generalmente es realizada por supervisores el departamento de recursos humanos establece por escrito las pautas de modo que la acción sea uniforme.

- ***Entrenamiento.***- se aplica al personal operativo por lo general se da en el mismo puesto de trabajo la capacitación se hace necesaria cuando hay novedades que afectan tareas o funciones o cuando se hace necesario elevar el nivel de conocimiento de los trabajadores.

- **Formación Básica.**- se brinda conocimiento general de toda la organización.
- **Desarrollo de jefes.**-se trata de desarrollar más actitudes que conocimiento y habilidades concretas primordial el compromiso de la gerencia general.

2.2.1.3.- Importancia de la Capacitación

De acuerdo con Gonzales (2007), quien dice que la importancia de la capacitación tiene incidencia en varios aspectos tales como importancia de la capacitación de personal, la cual se basa en lo que aporta un personal mejor preparado, adiestrado a las empresas para que se desarrolle en sus actividades relacionadas al puesto de trabajo que desempeña. Con la finalidad que cada personal se encuentre en un puesto acorde a su perfil profesional. Para las necesidades actuales y futuras sean satisfechas respecto del aprendizaje y habilidades que desarrollarán los empleados.

Encina (2006), determinar que es necesario evaluar la competencia de cada trabajador para que pueda desempeñarse en forma independiente. El personal debe tener la oportunidad de demostrar sus conocimientos prácticos sin humillaciones ni riesgos personales.

Las empresas han comprendido la importancia de la capacitación de que no se trata de un gasto innecesario sino de una inversión mucho más productiva teniendo resultados positivos y con mayores beneficios en lo económico, calidad en la organización y en lo propio con el trabajador. (Formacion Ejecutiva Diario Financiero 2016)

Según Luce (2014), en toda organización el recurso humano es un elemento fundamental para llevar a cabo sus objetivos y metas que le permitan alcanzar la misión propuesta para ello es necesario que este recurso esté capacitado desde el

punto de vista profesional técnico moral y cultural por eso surge la necesidad en toda la empresa de implementar programas de capacitación al personal que permita actualizar los conocimientos habilidades y destrezas adecuadas para desempeñarse eficazmente en el cargo.

Trujillo (2016), considera que en la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo; la obsolescencia también es una de las razones por la cual las instituciones se preocupan por capacitar a sus recursos humanos, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia; para las empresas u organizaciones la capacitación de recursos humanos debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundará en beneficios para la empresa.

Cubillos (2016), considera que para que una empresa o institución triunfe necesita obligatoriamente de su talento humano altamente capacitado y en aprendizaje continuo. Se debe capacitar al personal constantemente y tener en cuenta la valoración que el trabajador le da a la capacitación para desempeñar mejor su trabajo, se debe seleccionar al personal por áreas para la capacitación e identificar el tipo de capacitación que se necesita por último tener en claro porque se necesita de la capacitación dentro de la organización. La globalización en la era de la información hace que las personas reconozcan la importancia de la capacitación y del entrenamiento

2.2.1.4.- Niveles de Capacitación

Según Chiavenato (2011), existen tres niveles de necesidades de capacitación:

- *Necesidades de análisis organizacional.*- se refiere al estudio del ambiente socioeconómico y tecnológico en el cual se encuentra la empresa identifica las necesidades de capacitación para definir los objetivos de la empresa.

- *Análisis de las operaciones y tareas.*- se refiere a las habilidades del trabajador análisis del puesto y tareas preparar la capacitación de cada puesto de forma separada.

-*Análisis del talento humano.*- verifica si los recursos humanos son suficientes para cubrir todas las actividades necesarias en la organización.

Según el autor Gonzales (2007), también clasifica las necesidades de capacitación en tres niveles:

Necesidades de Nivel Organizacional.- Son las limitaciones o problemas generales que presenta la empresa como organización.

Necesidades de Nivel Ocupacional / Operacional.- Son las restricciones en conocimientos habilidades y actitudes de un grupo de personas en determinado puesto.

Necesidades de Nivel Individual / Humano.- Son las diferencias particulares que presenta un trabajador con respecto a la descripción de su puesto.

Según Silíceo (2006), determinar necesidades de capacitación es uno de los temas de mayor complejidad. Realmente es difícil poder descubrir con acierto las necesidades que en materia de capacitación hay que satisfacer. Se ha señalado que

una empresa debe satisfacer necesidades presentes y prever y adelantarse a necesidades futuras. Esto señala que se deben precisar:

- Necesidades presentes y a corto plazo
- Necesidades a mediano y a largo plazo.

De acuerdo a lo que dice este mismo autor y desde un punto de vista lógico la primera fase del proceso al que debe ajustarse el fenómeno de la educación dentro de la empresa y resulta obvio pues se trata de las funciones de previsión y planeación del proceso administrativo. Sin la investigación previa de las necesidades no se podrá pensar si quiera en la programación de un curso. En este orden de ideas la capacitación tiene básicamente dos razones de ser; por un lado satisfacer necesidades presentes de las empresas con base en conocimientos y actitudes y por otro prever situaciones que se deban resolver con anticipación de esta manera la organización garantizara el desarrollo del capital humano.

Así mismo el autor señala que las necesidades de capacitación se pueden clasificar así:

- Las que tiene un individuo
- Las que tiene un grupo
- Las que requieren solución inmediata
- Las que demandan solución futura
- Las que piden actividades informales de entrenamiento
- Las que requieren actividades formales de entrenamiento
- Las que exigen instrucción “sobre la marcha”
- Las que precisan instrucción fuera del trabajo

- Las que la compañía puede resolver por sí misma
- Aquellas en las que la compañía necesita recurrir a fuentes de entrenamiento externo
- Las que un individuo puede resolver en grupo
- Las que un individuo necesita resolver por sí solo.

2.2.1.5.- Diagnóstico de necesidades de capacitación

Según Werther & Davis (2008), considera que el diagnóstico de necesidades de capacitación es el que permite establecer un diagnóstico de los problemas actuales y de los desafíos ambientales que es necesario enfrentar mediante el desarrollo a largo plazo. Al identificarlas necesidades será más práctico darles solución mediante un programa que satisfaga a cada una de ellas.

Según Desller & Varela (2011), señalan que el diagnóstico de necesidades de capacitación es el primer paso de la capacitación es determinar qué capacitación necesitan los empleados si acaso se requiere. Algunos llaman a esto el proceso de “determinar la carencia de habilidades”.

Por otra parte Silíceo (2006), considera que la detección de necesidades se puede entender como un análisis comparativo entre las tareas realizadas en la realidad contra la demanda de tareas que presenta la organización.

De acuerdo a lo que dice Bohlander & Snell (2008), los gerentes y el personal de recursos humanos deben estar alerta a los tipos de capacitación requeridos dónde y quiénes los necesita y qué métodos ofrecerán mejorar los conocimientos habilidades y actitudes necesarios a los empleados. El que los trabajadores no logren los objetivos de productividad de manera repetida podría ser una señal de que se necesita

capacitación. De igual manera el que las organizaciones reciban demasiadas quejas de los clientes podría estar sugiriendo que la capacitación fue inadecuada.

Como lo señala Mendoza (2005), existen varios alcances que se pueden obtener al aplicar una capacitación como resultado de determinar las necesidades en los colaboradores los cuales se enlistan a continuación:

Mondy & Noe (2005), señalan que para ejecutar un programa de capacitación efectivo es necesario realizar como primer paso un diagnóstico eficiente de necesidades de capacitación éstas se determinan mediante tres niveles el análisis organizacional en la cual la información básica son los objetivos de la organización y filosofía de la capacitación también el análisis de tareas incluyendo un análisis de habilidades, experiencias, actitudes, conductas y características personales exigidos por los puestos análisis organizacional: desde una perspectiva organizacional general se estudia la misión los objetivos y los planes corporativos estratégicos de la empresa junto con los resultados de la planeación de recursos humanos análisis de tareas: el siguiente nivel de análisis se centra en las tareas requeridas por el puesto para lograr los propósitos de la empresa. Las descripciones de puesto son fuentes de datos importantes en este nivel de análisis. Análisis de personas: la determinación y las necesidades de capacitación individual es el último nivel las preguntas relevantes “¿quién necesita ser capacitado? y “¿qué tipo de conocimientos habilidades y capacidades necesitan los empleados?” en este nivel son útiles las evaluaciones del desempeño y las entrevistas o las encuestas a supervisores y titulares de empleos. Análisis de puestos. Por último un análisis de personas en donde se examina la fuerza de trabajo.

Según Mondy & Noe (2005), indican que el primer paso en el proceso de capacitación y desarrollo consiste en determinar las necesidades específicas de capacitación y desarrollo las cuales se determinan mediante un análisis de tres niveles que se describirán a continuación en la figura N° 02.

Helberth (2006), dice que la necesidad de capacitación se puede manifestar en: datos de selección de personal evaluaciones de desempeño capacidad y experiencia de los trabajadores introducción de nuevos métodos de trabajo planificación para vacantes o ascensos leyes y reglamentos que requieran entrenamiento.

2.2.2.- DESEMPEÑO LABORAL

HellriegelSlocum& Woodman (2008), señalan que el desempeño laboral es el nivel de logro laboral que alcanza un individuo únicamente después de realizar cierto grado de esfuerzo. Depende de no sólo el momento de esfuerzo invertido, sino también de las aptitudes y percepciones de los roles del individuo. Un individuo que realiza gran esfuerzo en su trabajo pero posee una aptitud limitada o ha evaluado

figura N° 02; Fuente: Mondy & Noe (2005) la organización bien podría alcanzar un desempeño deficiente. Para conseguir un alto desempeño un individuo no sólo debe esforzarse (o demostrarse dispuesto a cumplir con su trabajo) sino también saber qué debe hacer y ser capaz de hacerlo.

Chiavenato (2011), considera que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones la cual es necesaria para la organización funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus

resultados por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laborales decir la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo con menor esfuerzo y mejor calidad estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Drucker (2007), concidera que al analizar las concepciones sobre el desempeño laboral se deben fijar nuevas definiciones de éste término formulando innovadoras mediciones y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Robbins (2007), plantea la importancia de la fijación de metas activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difícil escaso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos. También define al desempeño laboral como aquellas acciones o comportamientos observados en los colaboradores que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Según Chiavenato (2010), el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.

De acuerdo a Geroge & Boudreau (2009), el desempeño laboral tiene una serie de características individuales entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades entre otros que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados. Sin embargo las organizaciones consideran otros factores de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo ya que si sólo se tomara en cuenta el desempeño del empleado sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo.

Según Palaci (2008), plantea que el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez contribuirán a la eficiencia organizacional.

El desempeño laboral según Robbins (2007), complementa al determinar como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles que cuando las metas son fáciles.

2.2.2.1.- Características del Desempeño Laboral

Según Camarena (2013), las características del desempeño laboral corresponden al conocimiento, habilidades, capacidades y cualidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo, considera que las características destacadas del desempeño laboral son:

Adaptabilidad.- Camarena (2013), se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones responsabilidades y personas.

Comunicación.- el mencionado autor se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente la capacidad de acuerdo el lenguaje o terminología a las necesidades del receptor.

Iniciativa.- de acuerdo a lo que dice Camarena (2013), la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar los objetivos la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente a las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.

Conocimientos.- se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas a su trabajo capacidad que tiene para meterse al tanto de los avances y tendencias actuales.

Trabajo en equipo.- la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipo o grupos de trabajos para alcanzar las metas de la organización.

Desarrollo de talentos.- se refiere a la capacidad de desarrollar sus habilidades y competencias de los miembros de su equipo planificando actividades de desarrollo.

Relaciones Interpersonales. Según Contreras Díaz & Hernández (2011), una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas.” Se trata de relaciones sociales que como tales se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

2.2.2.2.- Factores del Desempeño laboral

Purizaca (2015), en su investigación considera que la evaluación de desempeño debe generar un ambiente en el que el empleado experimente ayuda para mejorar su desempeño al ejecutar un proceso y obtener un mejor resultado. No debe convertirse en una herramienta para calificarlo si el resultado es malo. Factores que generalmente se evalúan:

Conocimiento del trabajo.

Calidad del trabajo

Relaciones con las personas

Estabilidad emotiva

Capacidad de síntesis

Capacidad analítica

Lograr que la evaluación deje de ser un evento difícil y tedioso no es fácil pero tampoco imposible. La clave para lograrlo es planear adecuadamente e involucrar con la información y formación adecuada a todos los participantes.

2.2.2.3.- Factores que influyen en el desempeño laboral.

Matos (2013) considera que las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera de manera directa en el desempeño de los trabajadores los factores más importantes son los siguientes:

- La satisfacción del trabajador.
- Autoestima.
- Trabajo en equipo.
- Capacitación para el trabajador.

2.2.2.4.- Desempeño de los Trabajadores.

Arias & Heredia (2010), considera que el desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo.

De acuerdo a Mondy & Noe (2005) el sistema de evaluación del desempeño contempla los procesos a los cuales se someten los recursos humanos considerando diferentes métodos y criterios para la medición del rendimiento de los trabajadores: -

- *Planeación de Recursos Humanos*. Al evaluar los recursos humanos de una compañía debe disponerse de datos que describan el potencial general y de promoción de todos los empleados especialmente de los ejecutivos clave.

- *Reclutamiento y Selección.* Las clasificaciones en la evaluación del desempeño pueden ser útiles para predecir el desempeño de los solicitantes de empleo.

- *Desarrollo de Recursos Humanos.* Una evaluación de desempeño debe señalar las necesidades específicas de capacitación y desarrollo de un empleado permitiendo a los individuos aprovechar sus puntos fuertes y minimizar sus diferencias.

A pesar de lo dicho por Mondy & Noe (2005) un sistema de evaluación no garantiza que los empleados sean capacitados y desarrollados correctamente. Sin embargo los datos de la evaluación ayudan a determinar las necesidades de capacitarlo y desarrollarlo. El principal interesado en evaluación del desempeño es el empleado. Pero por lo general quien evalúa es el gerente en la mayoría de las organizaciones corresponde al gerente la responsabilidad de línea por el desempeño de los subordinados y por la evaluación y comunicación constantes de los resultados. Las organizaciones utilizan diferentes alternativas para evaluar el desempeño del empleado. Las más democrática y participativas dan al empleado la responsabilidad de auto-evaluación con libertad su desempeño; muchas encargan esta responsabilidad al gerente inmediato para reforzar la jerarquía; otras buscan integrar al gerente y al subordinado en la evaluación para reducir la diferencia jerárquica; algunas dejan la evaluación de desempeño a los equipos en especial cuando son autosuficientes y auto gestionadas y otras incluso adoptan un proceso circulara de 360° en la evaluación.

En algunas organizaciones el proceso de evaluación está centralizado en una comisión; en otras el órgano de administración de recursos humanos centraliza y monopoliza el proceso de evaluación. Para medir el desempeño se necesita evaluarlo

a través de indicadores. Estos indicadores deben ayudar a la gerencia para determinar cuan efectiva y eficiente es la labor de los empleados en el logro de los objetivos y por ende el cumplimiento de la misión organizacional. Asimismo deben estar incorporados en un sistema integral de medición del desempeño que haga posible el seguimiento simultáneo y consistente en todos los niveles de la operación de la empresa desde el logro de los objetivos estratégicos de la empresa al más alto nivel hasta el desempeño individual de cada ejecutivo y empleado. Diferentes estudios sobre indicadores de productividad y financieros han demostrado en las compañías que se implementan sistemas de administración del desempeño los empleados han obtenidos mejores resultados y donde no fueron implementados los administradores deben ser conscientes de cualquier falla de las organizaciones en adoptar una efectiva administración del desempeño. La no implementación de dichos sistemas es costoso por la pérdida de oportunidades, actividades no enfocadas y pérdida de motivación y moral. La empresa puede dirigir el desempeño con un sistema integrado de administración o enfocarse en un área específica. Una vez identificado hacia donde se quiere dirigirse debe detallar el desempeño de manera comprensible exhaustiva y lo más específicamente posible. Posteriormente se debe explicar a los empleados como el desempeño de cada área se integra para mejorar la empresa. Teniendo esto delineado la empresa puede identificar los indicadores de desempeño que servirán para medir cada área y permitirán monitorear a los empleados. (Mondy & Noe, 2005)

Según Palaci (2008), existen ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral entre estos tenemos:

- a. Retribuciones monetarias y no monetarias.
- b. Satisfacción en relación con las tareas asignadas.
- c. Habilidades aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas.
- d. Capacitación y desarrollo constante de los empleados.
- e. Factores motivacionales y conductuales del individuo
- f. Clima organizacional.
- g. Cultura organizacional.
- h. Expectativas del empleado.

2.2.2.5.- Evaluación del Desempeño Laboral

Aamodt (2010), explica el primer punto en el proceso de la evaluación del desempeño e indica que es determinar las razones por las cuales las organizaciones desean hacerlo. En otras palabras la organización desea utilizar los resultados para así poder mejorar el desempeño. Esta determinación es de suma importancia ya que las distintas técnicas de valorar el desempeño son apropiadas para algunos propósitos pero no para otros. Un método de evaluación del desempeño la escala de elección forzada es excelente para determinar la compensación pero terrible para propósitos de capacitación. De forma similar el uso de la evaluación de 360 grados es una excelente fuente para mejorar el desempeño de los empleados pero no es apropiada para determinar los incrementos salariales.

Matos (2013), considera a la evaluación del desempeño como un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son hacen y logran). Es útil para determinar la existencia de problemas en cuanto se refiere a la integración de un empleado/a en la organización. Identifica los tipos de insuficiencias y problemas del personal evaluado sus fortalezas, posibilidades, capacidades y los caracteriza; la valoración del desempeño es una herramienta al servicio de los sistemas de gestión de recursos humanos. Los resultados de la evaluación se pueden utilizar para desarrollar o mejorar otros programas. Según Matos (2013), *Factores que generalmente se evalúan*

- Conocimiento del trabajo
- Calidad del trabajo
- Relaciones con las personas
- Estabilidad emotiva
- Capacidad de síntesis
- Capacidad analítica

Matos 2013, ¿Qué se evalúa?

- Las cualidades del sujeto (personalidad y comportamiento).
- Contribución del sujeto al objetivo o trabajo encomendado.
- Potencial de desarrollo.

La evaluación de desempeño debe generar un ambiente en el que el empleado experimente ayuda para mejorar su desempeño al ejecutar un proceso y obtener un

mejor resultado. No debe convertirse en una herramienta para calificarlo si el resultado es malo. Es importante hacer uso de medidores (costo calidad y oportunidad) puesto que si no los hay no será fácil cuantificar el desempeño. Si no los tiene tendrá entonces que corregir y no prevenir obteniendo resultados ineficientes. Lograr que la evaluación deje de ser un evento difícil y tedioso no es fácil pero tampoco imposible. La clave para lograrlo es planear adecuadamente e involucrar con la información y formación adecuada a todos los participantes. (Matos, 2013)

2.2.2.6.- Técnicas de Evaluación de Desempeño.

Desller & Varela (2011), exponen que en la evaluación de desempeño se utilizan distintos métodos en muchas de las empresas los que están a cargos de sus colaboradores se preguntan cómo se realiza una evaluación de desempeño de un trabajador y cuáles son las técnicas específicas de evaluación y dentro de ellas se encuentran:

- *Ensayos críticos*: Consiste en escribir una descripción de las fortalezas las debilidades el desempeño anterior y el potencial del colaborador así como hacer sugerencias para que este mejore para transcribir un documento de este tipo ya que no se necesita de formatos complejos ni de una amplia capacitación. Sin embargo es posible que con estos métodos la evaluación sea conveniente y este dominada tanto por las habilidades de escritura del evaluador como por el nivel de desempeño real del empleado. También es dificultoso ocupar los documentos

redactados para diferentes empleados ya que no existe una clave de calificación estandarizada.

- *Incidentes críticos:* Los incidentes críticos concentran la atención la evaluación es la diferencia que existe entre realizar un trabajo con eficacia y un trabajo sin ella por lo tanto el evaluador se encargará de describir las acciones del trabajador y especialmente si fueron eficiente o ineficiente en determinada situación por lo que deberá mencionar únicamente las conductas específicas por medio de una lista de incidentes críticos de este tipo y propone un conjunto amplio de ejemplos que sirven para mostrar a los empleados los comportamientos deseables y al mismo tiempo para identificar a quienes necesita mejorar sus fortalezas.

- *Escala gráfica de calificación:* Este es uno de los métodos más antiguos y difundidos de evaluación. El evaluador contempla un conjunto de factores de desempeño los cuales son la cantidad y calidad de trabajo la profundidad de los conocimientos la cooperación la asistencia y la iniciativa los cuales calificara por medio de escalas graduadas.

- *Escala de calificación:* basada en el comportamiento Esta combina elementos fundamentales de los métodos de calificación por incidentes críticos y de escalas gráficas. El evaluador califica al personal con base en reactivos ubicados que se encuentran a lo largo de un continuo proceso; los reactivos son ejemplos de conductas reales en el trabajo y no listas de rasgo o descripciones generales.

- *Comparación forzada:* Las comparaciones forzadas evalúan al empleado en la empresa con respecto al desempeño de otro u otros compañeros. Ya que

importante conocer una herramienta de medición relativa más que absoluta. Las dos comparaciones más utilizadas son la clasificación grupal y la clasificación individual.

2.2.2.7.- ¿Para qué Evaluar el Desempeño?

De acuerdo a Villacís (2016) un sistema de evaluación del desempeño tiene como propósito lograr un rendimiento superior en sus trabajadores que se vea reflejado en los resultados de su empresa y en la propia satisfacción profesional de cada colaborador. Permite visualizar el rendimiento progresivo y la relación de los objetivos de su empresa con los objetivos personales de sus colaboradores

- Determina las responsabilidades y prioridades de cada colaborador.
- Mejora el rendimiento individual de sus trabajadores y la productividad de su empresa.
- Proporciona una opinión constructiva sobre lo que se hace bien (reconocimiento) y lo que es mejorable (para aprender).
- Fomenta la comunicación cara a cara entre sus colaboradores y sus jefes directos.

Según Palaci (2008), define los pasos para diseñar e implementar un programa de evaluación del desempeño. Se recomienda que se realicen al menos una vez al año lo cual no limita la posibilidad de tener reuniones de seguimiento trimestrales o semestrales con la finalidad de realizar ajustes y/o correcciones de manera oportuna.

a. Definir objetivos medibles: debe llevarse a cabo una reunión personal entre el jefe y cada colaborador directamente bajo su cargo para establecer claramente los objetivos individuales que debe cumplir el trabajador en su puesto de trabajo para el periodo iniciado en el que se realizará la evaluación del desempeño. En este primer paso deben establecerse los indicadores o ratios a utilizar así como la forma de calcularlos. Estos objetivos deben estar alineados con la estrategia de su empresa y deben ser específicos medibles y alcanzables por el trabajador durante el proceso de evaluación del desempeño.

b. Identificación de conductas y comportamientos esperados: Debido a la naturaleza algo subjetiva de la observación y calificación de conductas debe establecerse y describirse con cada competencia y/o comportamiento. Como ejemplo mostramos la definición de una competencia: orientación al cliente interno y un detalle de las conductas asociadas a esta competencia:

- Competencia: orientación al cliente interno demostrar sensibilidad por las necesidades de las diferentes áreas y de la propia área de trabajo que pueden requerir en el presente o en el futuro. Se trata de una actitud permanente de tomar en cuenta las necesidades de los demás. Estar comprometidos con la calidad esforzándose por una mejora continua.

-Indicadores conductuales.Se muestra proactivo para atender con rapidez las dudas de sus compañeros de trabajo y su trato es muy cortés.

c. Seguimiento: los responsables de equipo (supervisores, jefes, etc.) deben realizar un seguimiento permanente al trabajo del colaborador con la finalidad de

generar retroalimentación constructiva y constante sobre su desempeño. Es importante que se establezca un calendario tentativo (mensual, trimestral, etc.) para revisar formalmente el desempeño del trabajador. Lo esencial de esta fase es el acompañamiento es decir el respaldo y seguimiento que los jefes dan a sus colaboradores durante el año para asegurar que los objetivos sean alcanzados.

d. Evaluación: el objetivo de esta fase no es simplemente juzgar el propio desempeño sino revisar lo que hemos hecho bien así como aquello que podemos mejorar para construir una base de datos del éxito y las oportunidades de mejora de manera tal que sus colaboradores puedan ser mucho más efectivos el próximo año.

e. Reconocimiento: esta fase es la que deben tomar en cuenta los jefes para engranar los resultados de desempeño a los incrementos salariales o bonos o a las premiaciones públicas entre otros mecanismos de reconocimiento. Es necesario el reconocimiento de manera tangible o intangible para que se refuerce de manera positiva el buen desempeño de sus colaboradores.

Según Palaci (2008), es conveniente establecer un puntaje o calificación mínima que debe alcanzar el trabajador para lograr el reconocimiento que ha establecido para aquellos que cumplen sus objetivos. Esta calificación mínima así como la forma de calcularla debe ser claramente conocida por todos sus colaboradores. La forma de calificar el desempeño del trabajador debe ser claramente conocida por él debe conocer cómo y sobre qué será evaluado

III - HIPÓTESIS

Definido el tipo de investigación es indudable determinar si necesita o no hipótesis. Se formula hipótesis cuándo en la investigación se requiere probar una suposición y no sólo mostrar los rasgos características de una determinada situación.

La presente investigación denominada: Caracterización de la capacitación y desempeño laboral de las MYPE rubro restaurantes en el caserío Miraflores medio Piura, año 2017. No se ejerce control sobre las variables, los grupos a que corresponden son naturales, no existe manipulación de las variables y menos de forma común, se recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único. Por ello, conforme lo afirma (Liu, 2008 y Tucker, 2004) No se requiere de Hipótesis.

IV - METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.- Tipo de Investigación

La investigación es de tipo descriptivo por que enumera y expone de manera detallada y características de las variables capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro restaurantes del Caserío Miraflores Medio Piura.

Según Hernández Sampieri (2006), la investigación descriptiva busca especificar las propiedades características y los perfiles de personas grupos comunidades o fenómenos empresariales.

4.2.- Nivel de la Investigación

La investigación presenta un nivel cuantitativo, ya que se van a medir el comportamiento de las variables con frecuencias de forma numérica y utilizando la estadística los datos serán examinados de manera científica analiza y estudia datos sobre las variables y según lo que menciona Hernández Sampieri (2006),

4.3.- Diseño de la Investigación

El diseño la investigación es no experimental de corte transversal, ya que las variables son estudiadas tal y como se manifiestan los fenómenos no son manipulados de acuerdo con lo que dice Hernández Sampieri (2006), se define a los diseños no experimentales como “Estudios que se realizan sin manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan y obtienen los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” y los diseños transversales realizan la recolección de datos en un solo momento y tiempo único donde su propósito es describir las variables.

4.4.- Población y Muestra.

La población para la variable capacitación está dada por 118 trabajadores de las MYPE investigadas del rubro restaurantes en el caserío Miraflores medio Piura, población finita conocida 118 trabajadores.

Para la variable desempeño laboral la población está constituida por los clientes porque son ellos los que utilizan el servicio en las MYPE antes mencionadas y las personas calificadas para evaluar el desempeño de los colaboradores, además también, está constituida por los propietarios ya que también son los indicados para evaluar a su personal.

Cuadro N° 03 Relación MYPES estudiadas y sus Trabajadores

N°	NOMBRE DE LA MYPE	RUC	DIRECCIÓN	N° TRABAJADORES
01	El Algarrobo	10465576672	Mz. J Lote 08 Caserío Miraflores – Castilla	06
02	Restaurant Galo's	10424481578	Caserío Miraflores Mz. 30 - Lote 02 – Castilla	07
03	D´Joda 2	10418433031	Mz. “26” Lote N° 04– Caserío Miraflores-Castilla	10
04	Mi Esperancita	10028972615	Mz. “B” Lote N° 07 – Caserío Miraflores -Castilla	05
05	Mi Andreita	10026916891	Mz. “18” Lote N° 11 – Caserío Miraflores -Castilla	06
06	La Cabaña de Juanka	10028912485	Mz. “21” Lote N° 02 – Caserío Miraflores -Castilla	05
07	Triple B	10028972470	Medio Piura – Mz. “25” Lote N° 13 – Caserío Miraflores-Castilla	05
08	Restaurante Cevichería El Encuentro	10027926148	Pasaje Grau Mz. “L” Lote N° 04 - Caserío Miraflores– Castilla	09
09	Restaurante Cevichería Yulay	10028483631	Caserío Miraflores S/N- Castilla	7
10	D´Marcelo	10705454600	Pasaje “A” Lote N° 03 – Caserío Miraflores - Castilla	04
11	Restaurante D´joda	10464017246	Caserío Miraflores Mz. 26 Lote 02	10
12	Restaurant Cevicheria “EL OLLERO”	10471006900	Mz. GLote 27 – Centro Poblado Miraflores	12
13	Restaurant Cevichería Hermanos Silupú	10028513718	Mz. H Caserío Miraflores S/N	08
14	Restaurant "Los Pajaritos"	10027789671	Mz. E Lote 06 - Caserío Miraflores	06

15	Restaurant "Mary"	10026650823	Mz. K Lote 01 - Caserío Miraflores	10
16	Restaurant Turístico "El Roche"	10026548085	Mz. A Lote 10 Caserío Miraflores	08
Total de Trabajadores				118

Fuente: Municipalidad Distrital de Castilla, (2017)
Elaboración propia

MUESTRA.

Para la variable capacitación, se tiene que cada MYPE restaurantes constituyen una población finita conocida, constituido por 16 MYPE, el dato fue obtenido de la Municipalidad Distrital de Castilla y el número de trabajadores constituido por todas las MYPES es de 118 trabajadores, por lo tanto se empleara la fórmula para población finita, investigación cuantitativa.

Certeza	95%	94%	93%	92%	91%	90%
Z	1.96	1.88	1.81	1.75	1.69	1.65
Z^2	3.84	3.53	3.28	3.06	2.86	2.72
e	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09	0.10
e^2	0.0025	0.0036	0.0049	0.0064	0.0081	0.01

Dónde:

Z= Grado de confiabilidad (95%)

e = Margen de error (5%)

p = Probabilidad de que ocurra (30%)

q = Probabilidad de que no ocurra (70%)

N= 118

Formula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N-1) + Z^2 * p * q} \text{ (Sampiri, 2006)}$$

$$n = \frac{95.194848}{1.099236} =$$

$$n = 86$$

Para aplicar la encuesta se tomó las siguientes características de:

Inclusión:

- Trabajadores con mas antigüedad laboral

Exclusión

- Trabajadores con mayores faltas en el mes

Para la variable desempeño laboral, dada la demografía de la zona del caserío de Miraflores, se aplicó una encuesta piloto, como una forma de eliminar efectos negativos, perdidas económicas, recursos, tiempo y otros que afecten la investigación .(Arbeláez & Correa, 2010) se pretende identificar la población, con la finalidad de determinar la probabilidad de p , e identificar la probabilidad de q , respecto al empeño y la atención al cliente, por ello luego de aplicar un cuestionario de 10 preguntas se tuvo como resultado de 10 encuestados el 80% de ellos expresaron que si existe una buena atención por parte de los restaurantes

Formula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2} \text{ (Sampieri, 2006)}$$

$$n = \frac{2.7525 * 0.8 * 0.2}{0.01} =$$

$$n = 43$$

Z^2 = Grado de confiabilidad (90%)

e = Margen de error (10%)

p = Probabilidad de que ocurra (80%)

q = Probabilidad de que no ocurra (20%)

Para aplicar la encuesta se tomó las siguientes características de inclusión:

- Sexo Femenino y Masculino
- Clientes de edad entre 20 y 40 años

4.5.- Definición y Operacionalización de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala	Fuente
Capacitación	Es un proceso educativo a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada mediante el cual las personas aprenden conocimientos actitudes y habilidades en función de objetivos definidos. (Chiavenato, 2011)	Características	La dimensión característica se medirá a través de sus indicadores: inducción entrenamiento y desarrollo de jefes. Con la técnica de la encuesta y su instrumento cuestionario en aplicación directa y personalizada.	Inducción Entrenamiento Desarrollo de capacidades	Nominal	Trabajadores
		Importancia	La dimensión Importancia se medirá a través de sus indicadores: valorización personal calificado y aprendizaje continuo. Con la técnica de la encuesta y su instrumento cuestionario en aplicación directa y Personalizada	Valoración del trabajador Personal calificado Aprendizaje continuo	Nominal /Ordinal	Trabajadores
		Niveles	La dimensión Niveles se medirá a través de sus indicadores: de análisis organizacional y de nivel individual. Con la técnica de la encuesta y su instrumento cuestionario en aplicación directa y Personalizada	Necesidades de Análisis organizacional. Necesidades de nivel individual	Nominal	Trabajadores

Variable		Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala	
Desempeño laboral	<p>“es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.</p> <p>(Chiavenato, 2010)</p>	Características	La dimensión característica se medirá a través de sus indicadores: Iniciativa, comunicación. Con la técnica de la encuesta y su instrumento cuestionario en aplicación directa y personalizada	Iniciativa Comunicación	ordinal	Clientes
		Factores del desempeño	La dimensión factores del desempeño se medirá a través de sus indicadores: satisfacción, trabajo en equipo, habilidades aptitudes y clima organizacional. Con la técnica de la encuesta y su instrumento cuestionario en aplicación directa y personalizada	Satisfacción Trabajo en equipo Habilidades, aptitudes Clima organizacional	ordinal	Clientes
		Desempeño laboral	La dimensión desempeño laboral se medirá a través de sus indicadores: conocimiento del trabajo, calidad del trabajo y relaciones de las personas. Con la técnica de la encuesta y su instrumento cuestionario en aplicación directa y personalizada	Conocimiento del trabajo Calidad de trabajo Relaciones de las personas	Ordinal	Clientes

4.6.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la siguiente investigación se empleara la técnica de la encuesta mediante la cual se recaudaran datos por medio de un cuestionario. Los datos se obtendrán de un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa con el fin de conocer estados de opinión características o hechos específicos. El cuestionario se obtendrá a partir de la Operacionalización de las variables se utilizara un listado de preguntas escritas que se entregarán a los encuestados a fin de que las contesten igualmente por escrito. (Tamayo & Silva, s/f)

4.7.- Plan de Análisis

Compilada la información recaudada a través de las encuestas, estos datos serán tabulados de manera ordenada en relación con cada uno de los objetivos específicos, ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleará estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes y se aplicó el programa Excel 2010 y el programa estadístico SPSSV.21. Posteriormente se realiza el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento (cuestionario) que será validado con el método juicio del experto. (Suarez & Alonzo, 2011)

4.8.- Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variable	Metodología
<p>“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LAS MYPES RUBRO RESTAURANTES EN EL CASERÍO MIRAFLORES MEDIO PIURAAÑO 2017”</p>	<p>¿Qué características tiene la capacitación y el desempeño laboral de las MYPE rubro restaurantes del caserío Miraflores medio Piura año 2017?</p>	<p>Objetivo General : Determinar las características que tiene la capacitación y el desempeño laboral en las MYPE rubro restaurantes del caserío Miraflores medio Piura año 2017.</p> <p>Objetivos Específicos: Determinar la importancia de la capacitación de los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes del caserío Miraflores medio Piura año 2017</p> <p>Identificar los niveles de capacitación al personal en de las MYPE rubro restaurantes del caserío Miraflores medio Piura año 2017</p> <p>Determinar los factores del desempeño de los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes del caserío Miraflores medio Piura año 2017.</p> <p>Determinar el desempeño laboral en de las MYPE rubro restaurantes del caserío Miraflores medio Piura año 2017.</p>	<p>Capacitación</p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p>Tipo: Descriptivo</p> <p>Nivel: Cuantitativo.</p> <p>Diseño: No Experimental de Corte Transversal</p> <p>Población. Capacitación finita Desempeño laboral infinita</p> <p>Muestra: Capacitación 86 Desempeño Laboral 43</p> <p>Técnica. Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

4.9. Principios Éticos

En la presente investigación se respeta la autoría, la propiedad intelectual y la privacidad de los individuos que participan en el estudio. Se considera la veracidad ética de resultados, se acudió y acudirá al mayor número posible de fuentes para un mejor conocimiento de los hechos. Se respeta la investigación, se realiza con independencia de criterio honestidad intelectual, imparcialidad, pluralismo y responsabilidad social. Kant, (2001)

V.- RESULTADOS Y ANÁLISIS

5.1.- RESULTADOS

5.1.1.- CAPACITACIÓN.

1.- Objetivo específico 01: Determinar la importancia de la capacitación de los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes del caserío Miraflores medio Piura año 2017.

TABLA 1
Formación de las personas

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	59	69%
NO	27	31%
TOTALES	86	100%

Fuente: Encuesta

Elaborada: Por investigadora

TABLA 2
Desempeño del puesto

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejorar en el desempeño del puesto	60	70%
Mejora personal	0	00%
Mejorar las relaciones con los demás	26	30%
TOTALES	86	100%

Fuente: Encuesta

Elaborada: Por investigadora

TABLA 3
Ser capacitado para alcanzar objetivos

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	53	62%
NO	33	38%
TOTALES	86	100%

Fuente: Encuesta

Elaborada: Por investigadora

TABLA 4
Personal capacitado y productivo

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) 25%	00	00%
b) 50%	27	31%
c) 75%	49	57%
d) 100%	10	12%
TOTALES	86	100%

Fuente: Encuesta

Elaborada: Por investigadora

TABLA 5
Trabajador en aprendizaje continuo

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	57	66%
NO	29	34%
TOTALES	86	100%

Fuente: Encuesta

Elaborada: Por investigadora

TABLA 6
Siempre contar con personal capacitado

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	47	55%
NO	39	45%
TOTALES	86	100%

Fuente: Encuesta

Elaborada: Por investigadora

2.- Objetivo específico 02: Identificar los niveles de capacitación al personal de las MYPE rubro restaurantes del caserío Miraflores medio Piura año 2017

TABLA 7
Diagnóstico de necesidades de capacitación

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	30%
NO	60	70%
TOTALES	86	100%

Fuente: Encuesta

Elaborada: Por investigadora

TABLA 8
La capacitación responde a las necesidades

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	61	71%
NO	25	29%
TOTALES	86	100%

Fuente: Encuesta

Elaborada: Por investigadora

TABLA 9
Línea de carrera

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	49	57%
NO	37	43%
TOTALES	86	100%

Fuente: Encuesta

Elaborada: Por investigadora

TABLA 10
Desarrollo personal

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	69	69%
NO	31	31%
TOTALES	86	100%

Fuente: Encuesta

Elaborada: Por investigadora

3.- Objetivo específico 03: Determinar los factores del desempeño de los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes del caserío Miraflores medio Piura año 2017.

TABLA 11
Satisfacción con el servicio recibido

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1-Muy Malo	00	00%
2- Malo	00	00%
3- Regular	13	30%
4- Bueno	30	70%
Excelente	00	00%
TOTALES	43	100%

Fuente: Encuesta

Elaborada: Por investigadora

TABLA 12
Nivel de aceptación de los platos

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1-Muy Malo	00	00%
2- Malo	00	00%
3- Regular	3	7%
4- Bueno	40	93%
Excelente	00	00%
TOTALES	43	100%

Fuente: Encuesta

Elaborada: Por investigadora

TABLA 13
Satisfacción de la preparación de los platos

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1-Muy Malo	00	00%
2- Malo	00	00%
3- Regular	8	19%
4- Bueno	35	81%
Excelente	00	00%
TOTALES	43	100%

Fuente: Encuesta

Elaborada: Por investigadora

TABLA 14
Capacidad para trabajar en equipo

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1-Muy Malo	00	00%
2- Malo	00	00%
3- Regular	7	16%
4- Bueno	29	68%
Excelente	7	16%
TOTALES	43	100%

Fuente: Encuesta

Elaborada: Por investigadora

TABLA 15
El éxito se debe al trabajo en equipo

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1-Muy Malo	00	00%
2- Malo	00	00%
3- Regular	10	23%
4- Bueno	25	58%
Excelente	8	19%
TOTALES	43	100%

Fuente: Encuesta

Elaborada: Por investigadora

TABLA 16
Habilidad para tomar el pedido

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1-Muy Malo	00	00%
2- Malo	00	00%
3- Regular	2	5%
4- Bueno	36	84%
Excelente	5	11%
TOTALES	43	100%

Fuente: Encuesta

Elaborada: Por investigadora

TABLA 17
Fortalecer el desarrollo de habilidades

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1-Muy Malo	00	00%
2- Malo	00	00%
3- Regular	5	11%
4- Bueno	38	89%
Excelente	00	00%
TOTALES	43	100%

Fuente: Encuesta

Elaborada: Por investigadora

TABLA 18
Comportamiento laboral de la persona que atiende

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1-Muy Malo	00	00%
2- Malo	00	00%
3- Regular	7	16%
4- Bueno	36	84%
Excelente	00	00%
TOTALES	43	100%

Fuente: Encuesta

Elaborada: Por investigadora

TABLA 19
Desarrollo motivacional del trabajador

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1-Muy Malo	00	00%
2- Malo	10	23%
3- Regular	25	58%
4- Bueno	8	19%
Excelente	00	00%
TOTALES	43	100%

Fuente: Encuesta

Elaborada: Por investigadora

4.- Objetivo específico 04: Determinar el desempeño laboral en los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes del caserío Miraflores medio Piura año 2017

TABLA 20
Conocimiento logrado

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1-Muy Malo	00	00%
2- Malo	2	5%
3- Regular	15	35%
4- Bueno	21	49%
Excelente	5	11%
TOTALES	43	100%

Fuente: Encuesta

Elaborada: Por investigadora

TABLA 21
Satisfacción del servicio recibido

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1-Muy Malo	00	00%
2- Malo	00	00%
3- Regular	7	16%
4- Bueno	30	70%
Excelente	6	14%
TOTALES	43	100%

Fuente: Encuesta

Elaborada: Por investigadora

TABLA 22
Capacidad para relacionarse con los clientes

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1-Muy Malo	00	00%
2- Malo	00	00%
3- Regular	05	11%
4- Bueno	26	61%
Excelente	12	28%
TOTALES	43	100%

Fuente: Encuesta

5.2.- ANÁLISIS DE RESULTADOS

Objetivo específico 01: Determinar la importancia de la capacitación de los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes del caserío Miraflores medio Piura año 2017.

En la **Tabla 1** denominada "*Formación de las personas*" el 69% respondieron que si consideran a la capacitación como la base para la formación de la persona en las MYPE, resultado cercano con Acosta & Bedoya (2013) en su estudio determinó que la capacitación admite que las personas son capaces de aprender o mejorar los conocimientos sobre algunas de sus actividades del trabajo. Por otro lado Gonzales (2007) afirma que la capacitación es una de las mejores formas que tiene la persona para su educación y conocimiento mediante la cual se logra una cultura e identidad.

En la **Tabla 2** denominada "*Desempeño del puesto*" el 70% respondieron que la capacitación sirve para mejorar en el desempeño del puesto. Resultado cercano a Acosta & Bedoya (2013) en su estudio determinó que la capacitación admite que las personas son capaces de aprender o mejorar los conocimientos sobre algunas de sus actividades del trabajo. De otro lado Gonzales (2007) afirma que la capacitación es una de las mejores formas que tiene la persona para su educación y conocimiento mediante la cual se logra una cultura e identidad.

En la **Tabla 3** denominada "*Ser capacitado para alcanzar objetivos*" el 62% respondieron que sí necesitan ser capacitados para alcanzar los objetivos del negocio de MYPE, Resultado cercano con Mayurí (2008) quien en su estudio

concluye que la participación en los cursos de capacitación es la mejor medición de los resultados refleja el conocimiento alcanzado. De otro lado Trujillo (2008) contempla información de la capacitación como base fundamental del desarrollo de la persona en su crecimiento personal.

En la Tabla 4 denominada “*Personal capacitado y productivo*” el 57% respondió que los trabajadores de las MYPE están calificados y son productivos. Resultado cercano con Acosta & Bedoya (2013) en su estudio determinó que la capacitación admite que las personas son capaces de aprender o mejorar los conocimientos sobre algunas de sus actividades del trabajo. De otro lado Trujillo (2008) contempla información de la capacitación como base fundamental del desarrollo de la persona en su crecimiento personal.

En la Tabla 5 denominada “*Trabajadores en aprendizaje continuo*” el 66% manifestaron que el personal de los restaurantes del caserío de Miraflores está en aprendizaje continuo. Resultado cercano a Mayurí (2008) quien en su estudio determinó que la participación en los cursos de capacitación es la mejor medición de los resultados refleja el conocimiento alcanzado. De otro lado Cubillas (2006) dice que la capacitación desarrolla habilidades.

En la Tabla 6 denominada “*Siempre contar con personal capacitado*” el 55% respondieron que los restaurantes siempre deben tener personal capacitado. Resultado cercano con Mayurí (2008) quien en su estudio concluye que la participación en los cursos de capacitación es la mejor medición de los resultados

refleja el conocimiento alcanzado. De otro lado Cubillas (2006) dice que la capacitación desarrolla habilidades.

Así la importancia de la capacitación de los trabajadores de las MYPE estudiadas, es orientada al desempeño del puesto así lo ha indicado el 70% de los encuestados; el 69% han indicado que se valora la formación de las personas, el 66% consideran el aprendizaje continuo; el 62% buscan ser capacitados para lograr sus objetivos; un 57% resaltan la tenencia de personal capacitado y productivo; el 55% se refieren a que las empresas siempre deben contar con personal capacitado.

Objetivo específico 02: Identificar los niveles de capacitación al personal de las MYPE rubro restaurantes del caserío Miraflores medio Piura año 2017.

En la Tabla 7 denominada “Diagnostico de necesidades de capacitación” el 70% expresaron que no se realiza un diagnóstico para determinar las necesidades reales de capacitación de las MYPE estudiadas. Resultado cercano con Sosa (2014) en su estudio concluye que toda organización según las necesidades se hace evidente reforzar la actitud hacia el servicio. De otro lado Gonzales (2007) afirma que la capacitación es una de las mejores formas que tiene la persona para su educación y conocimiento mediante la cual se logra una cultura e identidad.

En la Tabla 8 denominada “La capacitación responde a las necesidades” el 71% respondieron que la capacitación responde a la necesidad del trabajador

del negocio de MYPE estudiadas. Resultado cercano con Sosa (2014) en su estudio determina que toda organización según las necesidades se hace evidente reforzar la actitud hacia el servicio. De otro lado Gonzales (2007) afirma que la capacitación es una de las mejores formas que tiene la persona para su educación y conocimiento mediante la cual se logra una cultura e identidad.

En la Tabla 9 denominada “Línea de carrera” el 57% de los encuestados respondieron que tienen oportunidad de hacer carrera. Resultado cercano con Medina (2014) en su estudio concluyó que según las organizaciones, cuando ingresa un personal nuevo este comienza de abajo, lo que genera la oportunidad de nuevos cargos a los trabajadores activos. Gonzales (2007) afirma que la capacitación es una de las mejores formas que tiene la persona para su educación y conocimiento mediante la cual se logra una cultura e identidad.

En la Tabla 10 denominada “*Desarrollo personal*” el 69% respondieron que la capacitación si les ayuda en su desarrollo. Resultado cercano con Cutimbo (2008) quien concluyo que el desarrollo personal influye en el nivel de capacitación y en el rendimiento. De otro lado Cubillas (2006) dice que la capacitación desarrolla habilidades.

Así los niveles de capacitación del personal de las MYPE estudiadas en la aplicación de la capacitación responden a la necesidad del trabajador así lo dicen el 71% de los encuestados; un 69% responden en relación al desarrollo personal del trabajador; el 57% respondió que tienen la opción de hacer línea de carrera, y

el 70% de los encuestados respondieron que en las MYPE de restaurantes no se aplica diagnóstico para identificar la real necesidad de capacitación.

Objetivo específico 03: Determinar los factores del desempeño de los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes del caserío Miraflores medio Piura año 2017

En la **Tabla 11** denominada “Satisfacción con el servicio recibido” el 70% dicen tiene buena satisfacción con el servicio recibido en los restaurantes. Resultado cercano con Olvera (2013) quien en su estudio concluyo que el sistema de reconocimiento no económico que se le otorgue al personal, conoedores del valor que tienen, la investigación demostró que la motivación de los empleados y su desempeño laboral existe una influencia negativa. De otro lado (Camarena, 2013) dice que el desempeño laboral corresponden al conocimiento, habilidades, capacidades y cualidades que se espera de una persona.

En la **Tabla 12** denominada “Nivel de aceptación de los platos” el 93% de los encuestados respondieron que existe un nivel bueno de aceptación de los platos ofrecidos por parte de los restaurantes. Resultado cercano con Olvera (2013) quien en su estudio concluyo que el sistema de reconocimiento no económico que se le otorgue al personal, conoedores del valor que tienen, la investigación demostró que la motivación de los empleados y su desempeño laboral existe una influencia negativa. De otro lado Camarena (2013) dice que el desempeño laboral corresponde al conocimiento, habilidades, capacidades y cualidades que se espera de una persona.

En la Tabla 13 denominada “Satisfacción de la preparación de platos” el 81% consideran que el nivel de preparación de los platos ofrecidos en los restaurantes es bueno. Resultado cercano con Olvera (2013) quien en su estudio concluyo que el sistema de reconocimiento no económico que se le otorgue al personal, conedores del valor que tienen, la investigación demostró que la motivación de los empleados y su desempeño laboral existe una influencia negativa. De otro lado Camarena (2013) dice que el desempeño laboral corresponde al conocimiento, habilidades, capacidades y cualidades que se espera de una persona.

En la Tabla 14 denominada “Capacidad para el trabajo en equipo” el 68% consideran que la capacidad de los trabajadores para trabajar en equipo es de nivel bueno. Resultado cercano con Panta (2015) en su investigación concluye que se tienen claros los objetivos de la organización, liderando con un liderazgo que fortalece el nivel del clima organizacional respecto al desempeño laboral. De otro lado Purizaca (2014) dice que la evaluación del desempeño debe generar un buen ambiente.

En la Tabla 15 denominada “El éxito se debe al trabajo en equipo” el 58% contestaron que el buen éxito se debe a la capacidad de los trabajadores para trabajar en equipo. Resultado cercano con Panta (2015) en su investigación concluye que se tienen claros los objetivos de la organización, liderando con un liderazgo que fortalece el nivel del clima organizacional respecto al desempeño laboral. De otro lado Purizaca (2014) dice que la evaluación del desempeño debe

generar un buen ambiente.

En la Tabla 16 denominada “Habilidad para tomar el pedido” el 84% respondieron que la habilidad de los trabajadores para tomar el pedido es buena. Resultado cercano con Manticorena (2013) quien determino que las ventas en el Banco de Crédito del Perú se encuentran en nivel que cumple con las expectativas proyectadas. De otro lado Matos (2013) dice que el nivel o grado de preparación de cada individuo integrante de la empresa, debe garantizar buena atención.

En la Tabla 17 denominada “*Fortalecer el desarrollo de habilidades*” el 89% respondieron que el nivel de desarrollo de habilidades por parte del trabajador es bueno. Resultado cercano con Manticorena (2013) quien determino que las ventas en el Banco de Crédito del Perú se encuentran en nivel que cumple con las expectativas proyectadas. De otro lado Matos (2013) dice que el nivel o grado de preparación de cada individuo integrante de la empresa, debe garantizar buena atención.

En la Tabla 18 denominada “*Comportamiento laboral de la persona que atiende*” el 84% respondieron que el comportamiento laboral de la persona que lo atendió es bueno. Resultado cercano con Sum (2015) dice que la escala de motivación mide el nivel de aceptación e integración social, reconocimiento social, la Auto estima, el auto concepto, auto desarrollo, poder, seguridad de la persona. De otro lado Arias & Heredia, (2010) consideran que el desempeño de los empleados es la piedra angular para el desarrollo de la efectividad.

En la Tabla 19 denominada “*Desarrollo motivacional del trabajador*” el 58% respondieron que consideran que el desarrollo motivacional por parte de los trabajadores para tomar decisiones dentro del restaurante es regular. Resultado cercano con Sum (2015) dice que la escala de motivación mide el nivel de aceptación e integración social, reconocimiento social, la Auto estima, el auto concepto, auto desarrollo, poder, seguridad de la persona. De otro lado Arias & Heredia (2010) consideran que el desempeño de los empleados es la piedra angular para el desarrollo de la efectividad.

Se determina que dentro de los factores de desempeño de los trabajadores: el 93% es del nivel de aceptación de los platos; el 89% del fortalecimiento de desarrollo de habilidades; el 84% de habilidad del personal en tomar el pedido; el 84% sobre el comportamiento laboral del personal que atiende; el 81% con satisfacción de la preparación de los platos; el 70% de satisfacción del servicio recibido; el 68% con capacidad para trabajar en equipo; el 58% en el éxito por la capacidad de los trabajadores para trabajar en equipo, y el mismo porcentaje último referido al desarrollo motivacional del trabajador

Objetivo específico 04: Determinar el desempeño laboral en los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes del caserío Miraflores medio Piura año 2017.

En la Tabla 20 denominada “*Conocimiento logrado*” el 49% respondió que el conocimiento logrado por parte de los trabajadores es bueno. Resultado cercano con

Toro (2015) determina que la capacitación establece espacios de creatividad e innovación, permite a la persona una participación dinámica, generadora de un ambiente laboral de escucha mutua. De otro lado Purizaca (2014) dice que la evaluación del desempeño debe generar un buen ambiente.

En la Tabla 21 denominada “*Satisfacción del servicio recibido en general*” el 70% consideran que el servicio ofrecido por parte de los restaurantes es bueno. Resultado cercano con Toro (2015) determina que la capacitación establece espacios de creatividad e innovación, permite a la persona una participación dinámica, generadora de un ambiente laboral de escucha mutua. De otro lado Matos (2013) dice que el nivel o grado de preparación de cada individuo integrante de la empresa, debe garantizar buena atención.

En la Tabla 22 denominada “*Capacidad para relacionarse con los clientes*” el 61% respondieron que la capacidad de los trabajadores para relacionarse con los clientes es buena. Resultado cercano con Toro (2015) determina que la capacitación establece espacios de creatividad e innovación, permite a la persona una participación dinámica, generadora de un ambiente

laboral de escucha mutua. De otro lado Arias & Heredia (2010) consideran que el desempeño de los empleados es la piedra angular para el desarrollo de la efectividad.

Se determina que el desempeño laboral de los trabajadores se da mediante la satisfacción del servicio recibido en general, así lo dice el 70% de los encuestados; la capacidad para relacionarse con los clientes, lo afirma el 61% y mediante el conocimiento logrado en los trabajadores así respondieron el 49% de los encuestados.

VI. CONCLUSIONES

Se determinó que la importancia de la capacitación de los trabajadores de las MYPE estudiadas, se centra en el desempeño del puesto, el valor de la formación de cada trabajador, el deseo de un aprendizaje continuo y ser capacitados para lograr los objetivos del restaurante para así motivar e incentivar a personal a ser más capaz y productivo; se recomienda a los representantes dar más énfasis a la capacitación para que así aumente la productividad de cada trabajador y se sientan motivados en ofrecer un servicio de calidad.

Los niveles de capacitación identificados en el personal de las MYPE estudiadas son: Nivel de necesidades de análisis organizacional, ya que la capacitación responden a la necesidad del trabajador, se necesita de un diagnóstico para identificar la real necesidad de capacitación de cada trabajador. Y el nivel de necesidades individuales, en relación al desarrollo personal del trabajador y la opción de hacer línea de carrera. Se recomienda a los representantes de los restaurantes en realizar un diagnóstico de necesidades reales de capacitación de acuerdo a las funciones que cumple cada trabajador.

Los factores del desempeño de los trabajadores de las MYPE estudiadas, se han determinado por la buena aceptación por parte de los clientes encuestados en la aceptación de los platos ofertados; el fortalecimiento de desarrollo de habilidades de cada trabajador; la habilidad que tiene el personal al momento que el cliente toma el pedido; el comportamiento laboral del personal que atiende; la satisfacción de la preparación de los platos; la capacidad que tiene el personal para

trabajar en equipo estos factores se ven reflejados en la satisfacción del servicio recibido en general. Para que estos factores sigan satisfaciendo a los clientes en su totalidad se recomienda a los representantes de los restaurantes enfocarse en la infraestructura y comodidad de los locales.

Los clientes determinaron en su totalidad que el desempeño de los trabajadores de las MYPE estudiadas esta dado por la satisfacción del servicio recibido en general, la capacidad para relacionarse con los clientes y por el conocimiento logrado. Por lo que será importante que las empresas en general se preocupen por conseguir optimo desempeño de su personal para conseguir la satisfacción total de los clientes.

Se determinaron como características de la capacitación a la Inducción que se le debe dar al trabajador al momento de ingresar a laborar, Entrenamiento constante sobre las actividades que desarrollara y Formación Básica que se le brinde a cada trabajador. Las características determinadas para el desempeño laboral son: la capacidad de comunicación del trabajador, la habilidad e iniciativa, el conocimiento alcanzado y la capacidad de los trabajar para trabajar en equipo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional un enfoque aplicado*. Mexico D.F: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Alberca, L. A. (2016). *CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE DE SERVICIOS*. Tesis, piura. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/42/AGUILAR_ALBERCA_LILIANA_CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_%20RUBRO_FOTOCOPIADO.pdf?sequence=7&isAllowed=y
- Arias, F., & Heredia, V. (2004). *Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño* (3° edición ed.). Mexico: Editorial Triallas.
- Banco Central de Reserva de Peru. (2016). *Caracterización del Departameto de Piura*. piura. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Piura/piura-caracterizacion.pdf>
- Banco Central de Reserva del Peru. (s.f.). Recuperado el 12 de enero de 2017, de <https://www.google.com.pe/#q=compendio+estadistico+de+piura+2015>
- Benites, G. (2016). *caracterizacion de la calidad de servicio en las MYPE rubro cevicherias del mercado de Talara año 2016*. Tesis, Universidad Catolica los Angeles de Chimbote, piura.
- Bohiander, G., & Snell, S. (2008). *Administración de recursos humanos* (14° Edición ed.). mexico: Cengage Learning Editores S.A.
- Camarena, M. (2013). *Liderazgo del Profesional de Enfermería y su influencia en el desempeño laboral en los servicios de emergencia de hospitales publicos de Lima*. Proyecto de investigacion, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima. Obtenido de http://www.academia.edu/7326192/UNIVERSIDAD_PERUANA_CAYETANO_HEREDIA
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración del Recurso Humano*. Mexico: Mc Graw - Hill.
- CODEMYPE. (2015). *Estadísticas de las MYPE. Dirección General de MYPE Cooperativas*. Obtenido de <http://www2.produce.gob.pe/remype/data/mype2010.pdf>
- Contreras, C., Díaz, B., & Hernández, E. (2011). *eumed.net Enciclopedia virtual*. Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/bases_teoricas_relaciones_interpersonales.html

- Cubillos, M. (2016). *Revista Diferentes, Capacitacion y Recurso Humano*. Obtenido de <http://www.diferentes.com/revista/20062/central.html>
- Desller, G., & Varela, R. (2011). *Administracion de Recursos Humanos* (Editorial Pearson ed.). Quinta Edición.
- Drucker, P. (2002). *“Los Desafíos de la Gerencia para el Siglo XXI”*. Bogotá: Editorial Norma.
- Encina. (2006). *Administración Laboral*. California: The Regents of the University of California.
- Formacion Ejecutiva Diario Financiero. (2016). *Formacion Ejecutiva Diario Financiero*. Obtenido de <http://www.formacionejecutivadf.cl/la-importancia-de-la-capacitacion-y-motivacion-dentro-de-la-empresa/dffe/2016-06-08/105803.html>
- George, M., & Boudreau, J. (2002). *Direccion y Administración de Recursos Humanos* (Sexta Edición ed.). Buenos Aires: Addison Westlet.
- Gestión. (28 de noviembre de 2016). *iura y La Libertad concentran más del 50% de créditos otorgados a Mypes en Macro Región Norte*. Obtenido de <http://gestion.pe/economia/piura-y-libertad-concentran-mas-50-creditos-otorgados-mypes-macro-region-norte-2175844>
- Gobierno Regional de Piura. (2015). *Portal Piura Region*. (I. J. Quezada, Editor) Obtenido de <http://www.regionpiura.gob.pe/index.php?pag=17&id=943&per=2015>
- Gomez, H. (17 de diciembre de 2013). Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=hnckEFK6ccQ>
- Gonzales, A. (2001). En A. Gonzales cornejo, *Como diagnosticar necesidades de capacitacion*. Mexico: Pacifico S.A. de C.V.
- Gonzales, J. (2014). *GESTIÓN EMPRESARIAL Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPES DEL SECTOR TEXTIL EN EL MARCO DE LA LEY N° 28015 EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA - AÑO 2013*. Tesis, Universidad San Martin de Porres, Lima.
- Grijalva, M. (18 de setiembre de 2012). *SlideShare*. Obtenido de <es.slideshare.net/mobile/limainnova/internet-y-las-nuevas-tecnologas-para-mypes>
- Guerrero, H. (01 de diciembre de 2012). *Las Fuerzas Competitivas en el Sector de los Restaurantes*. Obtenido de <http://lasentradasdehgb.blogspot.pe/2012/12/las-fuerzas-competitivas-en-el-sector.html>
- Helberth. (2006). *Capacitacion y desarrollo de personal*. Lima.
- Hellriegel, Slocum, J., & Woodman, R. (2005). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Editorial S.A. Ediciones Parinfo.

- Henández, S. (2006). *Metodología de la Investigación* (cuarta edición ed.). Mc Graw Hill Editores.
- Jordan, C. (2017). *SCRIBD*. Obtenido de [HTTPS://es.escribd.com/doc/72097361/Las-7-M-Del-Proceso-Productivo](https://es.escribd.com/doc/72097361/Las-7-M-Del-Proceso-Productivo)
- Ley N° 30056. (2013). Obtenido de http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVERSION_LEY_30056/Ley%20N%2030056.pdf
- Lilia Ahumada Carmona. (2010). *Propuesta de evaluación de la capacitación y su impacto en la calidad del servicio*. (R. A. Española, Editor) Recuperado el 26 de enero de 2017
- Luce, D. (2014). *SlideShare*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/davidluce/recursos-humanos-diapositivas-36045170>
- Matos, F. (2013). *Blog del Programa Executive Master en Administración y Dirección de Empresas*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>
- MEDINA, R. Z. (2013). "LAS MYPES Y LA GESTION DE CALIDAD EN EL SECTOR CONSTRUCCIÓN DEL DISTRITO DE CHIMBOTE, AÑO 2012". Prototipo de Proyecto de Investigación. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2012/01/11/162855/16285520140630061229.pdf>
- Mendivil, J. (2006). *Análisis y Propuesta para la Formalización de las Micro y Pequeñas Empresas*. Recuperado el MARZO de 2017, de www.monografias.com/trabajos11/empre/empre.shtml
- Mendoza, A. (2005). *Manual para detectar necesidades de capacitación y desarrollo*. Nueva Jersey EE.UU: Editorial Triallas.
- Merino, D. (2015). *CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPE RUBRO PIZZERÍA DEL DISTRITO DE PIURA, PERÍODO 2012*. Tesis, Universidad los Angeles de Chimbote, Piura.
- Ministeri de la Produccion,. (2012). *RPP Noticias*. Obtenido de <http://rpp.pe/peru/actualidad/mas-de-64-mil-mypes-se-registran-en-la-region-piura-noticia-480494>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2012). Obtenido de <https://www.google.com.pe/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=Los+factores+externos+que+est%C3%A1n+inmersos+dentro+de+las+MYPE+S%2C+aluden+a+la+corrupci%C3%B3n%2C+informalidad+y+tecnolog%C3%ADa.+Los+menos+mencionados+y+de+menor+incidencia>

- Mondy, W., & Noe, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos* (9na Edición ed.). Mexico: Pearson Educación S.A. de C.V.
- Monografias.com. (2014). *Monografias.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos46/microfinanzas-peru/microfinanzas-peru2.shtml#consider>
- Moreno. (06 de SETIEMBRE de 2011). *HELISA*. Obtenido de <http://www.gerencie.com/analisis-de-rentabilidad-en-excel.html>
- Municipalidad Distrital de Castilla. (2017). *Oficina de Comercialización*.
- Palaci. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Peter, D. (2002). *“Los Desafíos de la Gerencia para el Siglo XXI”*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Porter, M. (2001). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. Buenos Aires: McGraw Hill.
- Purizaca, p. L. (2015). *CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LAS MYPE, RUBRO PESQUERAS DE PARACHIQUÉ, AÑO 2014*. Tesis, ULADECH, Piura.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Decima Edición ed.). Mexico: Prentice Hall.
- Rodríguez, J., & Morales, S. (2008). Obtenido de http://www.uach.mx/extension_y_difusion/synthesis/2009/04/27/La_capacitacion_en_las_organizaciones_modernas.pdf
- Romero, V. (28 de abril de 2016). *La Importancia de las Redes Sociales para Emprendedores*. Obtenido de <http://www.ruizhealytimes.com/economia-y-negocios/la-importancia-del-uso-de-las-redes-sociales-para-emprendedores>
- Silíceo, A. (2006). *Capacitación y Desarrollo de Personal* (4° Edición ed.). Mexico: limusa Noriega editores.
- Silupú, B. (05 de diciembre de 2012). Las Mypes están haciendo crecer a Piura. (E. Belletich, Entrevistador) Piura: UDEP. Obtenido de <http://udep.edu.pe/hoy/2012/las-mypes-estan-haciendo-crecer-a-piura/>
- Trujillo, A. D. (2016). *Capacitación y Desarrollo de Empleados*. Obtenido de <http://slideplayer.es/slide/5478740/>
- Valladolid, M. F. (2011). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA*. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/N16_2005/a03.pdf

Villacís, P. (2016). *Coach Peronal Capacitacion Empresarial*. Obtenido de <http://www.coachpepevillacis.com>

Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administracion de Recursos Humanos* (sexta edición ed.). Mc Graw – Hill.

ANEXOS



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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

▪ Estimado Sr. (a), Srta.; solicitamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. La prueba es anónima. Lea cuidadosamente y conteste a las preguntas marcando con x en una sola alternativa.

1. ¿Considera usted, que la capacitación es la base para la formación de las personas?
 - a). Si
 - b). No

2. ¿Considera usted, que la capacitación debe servir para?
 - a). Mejorar en el desempeño del puesto
 - b). Mejora personal
 - c). Mejora con las relaciones con los demás

3. ¿cree usted que necesita ser capacitado para alcanzar sus objetivos y metas?
 - a). Si
 - b). No

4. ¿Qué proporción de los trabajadores considera usted que es calificado y productivo?
 - a). 25%
 - b). 50%
 - c). 75%
 - d). 100%

5. ¿En el restaurante que usted labora el personal calificado esta en aprendizaje continuo?
 - a). Si
 - b). No

6. ¿Considera que en una organización, siempre debe contar con personal debidamente capacitado?
 - a). Si
 - b). No

7. ¿En el restaurante donde usted labora, se realiza diagnóstico de las necesidades de capacitación del personal?
 - a). Si
 - b). No

8. ¿La capacitación que se realiza donde labora, responde a las necesidades reales de los trabajadores para realizar sus actividades?
 - a). Si
 - b). No

9. ¿Usted percibe que en el restaurante donde labora, existe línea de carrera?
- a). Si
 - b). No
10. ¿Considera que la capacitación le ha ayudado en su desarrollo personal?
- a). Si
 - b). No

CUESTIONARIO

▪ Estimado Sr. (a), Srta.; solicitamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. La prueba es anónima. Lea cuidadosamente y conteste a las preguntas marcando con x en una sola alternativa.

Sexo: Femenino Masculino

Edad:

ÍTEMS	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
	1	2	3	4	5
1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción, con el servicio recibido de la persona que lo atendió?					
2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción de los platos que le ofertan en el restaurante?					
3. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la preparación de los platos?					
4. ¿Cómo califica usted, la capacidad de los trabajadores del restaurante, para trabajar en equipo?					
5. ¿Considera que el probable éxito, se debe a la capacidad de los trabajadores para trabajar en equipo?					
6. ¿Cómo califica usted, la habilidad del trabajador, para apresurarse al momento de tomar su pedido?					
7. ¿Cuál es el nivel de participación del conocimiento para fortalecer el desarrollo de habilidades?					

8. ¿Cómo califica el comportamiento laboral de la persona que lo atendió?					
9. ¿Cómo califica usted, el desarrollo motivacional del trabajador para tomar decisiones en el restaurante?					
10. ¿Qué nivel de conocimiento ha logrado identificar, en los trabajadores del restaurante?					
11. ¿En general, cual es su satisfacción por el servicio total recibido en el restaurante					
12. Califique usted, como ha percibido la interrelación de los trabajadores del restaurante, para relacionarse entre ellos y con los clientes					





CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo... Jorge Nelson Rodriguez Rivera Id
entificado con DNI. 17922712 MAGISTER
en... Recursos Humanos

.....: Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el(los) instrumento (s) de recolección de datos:..... Cuestionario elaborado por: la Br. VANESA MILAGROS ATOCHE HERNÁNDEZ, A los efectos de su aplicación a los elementos de la muestra seleccionada para la muestra de investigación: **“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES DEL CACERIO MIRAFLORES – MEDIO PIURA, AÑO 2017”**, que se encuentra realizando.

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

Piura, ... 13 Junio 2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
OFICINA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN
DE RECURSOS HUMANOS
.....
Dr. Jorge Nelson Rodriguez Rivera
JEFF

JUICIO DE EXPERTO N°

orden	VARIABLES	Nombre del profesional							
		Es pertinente con el concepto		Necesita mejorar la redacción		Es tendencioso aqueicente		Se necesita más ítems para medir el concepto	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CAPACITACIÓN									
1	¿Considera usted, que la capacitación es la base para la formación de las personas?	X			X		X		X
2	¿Considera usted, que la capacitación debe servir para?	X			X		X		X
3	¿Cree que usted necesita ser capacitado para alcanzar sus objetivos y metas?	X			X		X		X
4	¿Qué proporción de los trabajadores considera usted que es calificado y productivo?	X			X		X		X
5	¿En el restaurante que usted labora el personal calificado está en aprendizaje continuo?	X			X		X		X
6	¿Considera que una organización, siempre debe contar con personal debidamente capacitado?	X			X		X		X
7	¿En el restaurante donde usted labora, se realiza diagnóstico de las necesidades de capacitación, definiendo los objetivos empresariales?		X	X			X		X
8	¿La capacitación que se realiza donde labora, responde a las necesidades de los trabajadores, para desarrollar sus actividades?			X					
9	¿Usted percibe que en el restaurante donde labora, existe línea de carrera?	X			X		X		X
10	¿Considera que la capacitación le ha ayudado en su desarrollo personal?	X			X		X		X
DESEMPEÑO LABORAL									
1	¿Cuál es su nivel de satisfacción, con el servicio recibido de la persona que lo atendió?	X			X		X		X
2	¿Cuál es su nivel de aceptación de los platos que le ofertan en el restaurante?	X			X		X		X
3	¿Cuál es su nivel de satisfacción de la preparación de los platos?	X			X		X		X
4	¿Cómo califica la capacidad de los trabajadores del restaurante, para trabajar en equipo?	X			X		X		X
5	¿Considera que el probable éxito, se debe a la capacidad de los trabajadores para trabajar en equipo?	X			X		X		X

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
OFICINA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN
DE RECURSOS HUMANOS

Dr. Jorge Nelson Rodríguez Rivera
JEFF

6	¿Cómo califica usted, la habilidad del trabajador, para apresurarse al momento de tomar su pedido?	X			X		X		X
7	¿Cuál es el nivel de participación del conocimiento para fortalecer el desarrollo de habilidades?	X			X		X		X
8	¿Cómo califica el comportamiento laboral de la persona que lo atendió?	X			X		X		X
9	¿Cómo califica usted, el desarrollo motivacional del trabajador para tomar decisiones, en el restaurante?	X			X		X		X
10	¿Qué nivel de conocimiento ha logrado identificar, en los trabajadores del restaurante:	X			X		X		X
11	¿En general, cuál es su satisfacción por el servicio recibido en el restaurante	X			X		X		X
12	Califique usted, como ha percibido la interrelación de los trabajadores del restaurante, par a relacionarse entre ellos y con los clientes	X			X		X		X

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
 OFICINA CENTRAL DE ADMINISTRACION
 DE RECURSOS HUMANOS
 Dr. Jorge Nelson Rodriguez Rivera
 J E P P

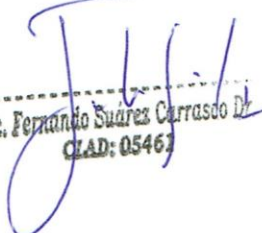
CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo..... Fernando Suárez CarrascoId
 entificado con DNI..... 02616283MAGISTER
 en..... Administración

.....: Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el(los) instrumento (s) de recolección de datos:..... Cuestionario elaborado por: la Br. VANESA MILAGROS ATOCHE HERNÁNDEZ, A los efectos de su aplicación a los elementos de la muestra seleccionada para la muestra de investigación: **“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES DEL CACERIO MIRAFLORES – MEDIO PIURA, AÑO 2017”**, que se encuentra realizando.

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

Piura,..... 13 de Junio 2017

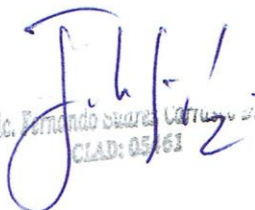

 Lic. Fernando Suárez Carrasco D.
 CLAD: 05467

JUICIO DE EXPERTO N°

orden	VARIABLES	Nombre del profesional							
		Es pertinente con el concepto		Necesita mejorar la redacción		Es tendencioso aqueicente		Se necesita más itens para medir el concepto	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CAPACITACIÓN									
1	¿Considera usted, que la capacitación es la base para la formación de las personas?	X			X		X		X
2	¿Considera usted, que la capacitación debe servir para?	X			X		X		X
3	¿Cree que usted necesita ser capacitado para alcanzar sus objetivos y metas?	X			X		X		X
4	¿Qué proporción de los trabajadores considera usted que es calificado y productivo?	X			X		X		X
5	¿En el restaurante que usted labora el personal calificado está en aprendizaje continuo?	X			X		X		X
6	¿Considera que una organización, siempre debe contar con personal debidamente capacitado?	X			X		X		X
7	¿En el restaurante donde usted labora, se realiza diagnóstico de las necesidades de capacitación, definiendo los objetivos empresariales?	X			X		X		X
8	¿La capacitación que se realiza donde labora, responde a las necesidades de los trabajadores, para desarrollar sus actividades?	X			X		X		X
9	¿Usted percibe que en el restaurante donde labora, existe línea de carrera?	X			X		X		X
10	¿Considera que la capacitación le ha ayudado en su desarrollo personal?	X			X		X		X
DESEMPEÑO LABORAL									
1	¿Cuál es su nivel de satisfacción, con el servicio recibido de la persona que lo atendió?	X			X		X		X
2	¿Cuál es su nivel de aceptación de los platos que le ofertan en el restaurante?	X			X		X		X
3	¿Cuál es su nivel de satisfacción de la preparación de los platos?	X			X		X		X
4	¿Cómo califica la capacidad de los trabajadores del restaurante, para trabajar en equipo?	X			X		X		X
5	¿Considera que el probable éxito, se debe a la capacidad de los trabajadores para trabajar en equipo?	X			X		X		X


 Lic. Fernando...
 CIAD: 05461

6	¿Cómo califica usted, la habilidad del trabajador, para apresurarse al momento de tomar su pedido?	X			X		X		X
7	¿Cuál es el nivel de participación del conocimiento para fortalecer el desarrollo de habilidades?	X			X		X		X
8	¿Cómo califica el comportamiento laboral de la persona que lo atendió?	X			X		X		X
9	¿Cómo califica usted, el desarrollo motivacional del trabajador para tomar decisiones, en el restaurante?	X			X		X		X
10	¿Qué nivel de conocimiento ha logrado identificar, en los trabajadores del restaurante:	X			X		X		X
11	¿En general, cuál es su satisfacción por el servicio recibido en el restaurante	X			X		X		X
12	Califique usted, como ha percibido la interrelación de los trabajadores del restaurante, par a relacionarse entre ellos y con los clientes	X			X		X		X


 Lic. Fernando Suarez Carrasco S.
 CLAD: 05/61

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo... *Carlos Manuel Sinocchio Vega* Id
 entificado con DNI... *02867439* MAGISTER
 en... *ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS*

.....: Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el(los) instrumento (s) de recolección de datos:..... *CUESTIONARIO* elaborado por: la Br. VANESA MILAGROS ATOCHE HERNÁNDEZ, A los efectos de su aplicación a los elementos de la muestra seleccionada para la muestra de investigación: **“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES DEL CACERIO MIRAFLORES – MEDIO PIURA, AÑO 2017”**, que se encuentra realizando.

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

Piura, *14 de Junio* 2017


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

JUICIO DE EXPERTO N°

orden	VARIABLES	Nombre del profesional							
		Es pertinente con el concepto		Necesita mejorar la redacción		Es tendencioso aqueicente		Se necesita más itens para medir el concepto	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CAPACITACIÓN									
1	¿Considera usted, que la capacitación es la base para la formación de las personas?	✓			✓		✓		✓
2	¿Considera usted, que la capacitación debe servir para?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cree que usted necesita ser capacitado para alcanzar sus objetivos y metas?	✓			✓		✓		✓
4	¿Qué proporción de los trabajadores considera usted que es calificado y productivo?	✓			✓		✓		✓
5	¿En el restaurante que usted labora el personal calificado está en aprendizaje continuo?	✓			✓		✓		✓
6	¿Considera que una organización, siempre debe contar con personal debidamente capacitado?	✓			✓		✓		✓
7	¿En el restaurante donde usted labora, se realiza diagnóstico de las necesidades de capacitación, definiendo los objetivos empresariales?	✓			✓		✓		✓
8	¿La capacitación que se realiza donde labora, responde a las necesidades de los trabajadores, para desarrollar sus actividades?	✓			✓		✓		✓
9	¿Usted percibe que en el restaurante donde labora, existe línea de carrera?	✓			✓		✓		✓
10	¿Considera que la capacitación le ha ayudado en su desarrollo personal?	✓			✓		✓		✓
DESEMPEÑO LABORAL									
1	¿Cuál es su nivel de satisfacción, con el servicio recibido de la persona que lo atendió?	✓			✓		✓		✓
2	¿Cuál es su nivel de aceptación de los platos que le ofertan en el restaurante?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cuál es su nivel de satisfacción de la preparación de los platos?	✓			✓		✓		✓
4	¿Cómo califica la capacidad de los trabajadores del restaurante, para trabajar en equipo?	✓			✓		✓		✓
5	¿Considera que el probable éxito, se debe a la capacidad de los trabajadores para trabajar en equipo?	✓			✓		✓		✓

6	¿Cómo califica usted, la habilidad del trabajador, para apresurarse al momento de tomar su pedido?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	¿Cuál es el nivel de participación del conocimiento para fortalecer el desarrollo de habilidades?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	¿Cómo califica el comportamiento laboral de la persona que lo atendió?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	¿Cómo califica usted, el desarrollo motivacional del trabajador para tomar decisiones, en el restaurante?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10	¿Qué nivel de conocimiento ha logrado identificar, en los trabajadores del restaurante:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11	¿En general, cuál es su satisfacción por el servicio recibido en el restaurante	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12	Califique usted, como ha percibido la interrelación de los trabajadores del restaurante, par a relacionarse entre ellos y con los clientes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>


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

JUICIO DE EXPERTO N°										
orden	VARIABLES	Nombre del profesional								VARIACIÓN DEL CUESTIONARIO
		Es pertinente con el concepto		Necesita mejorar la redacción		Es tendencioso aqueciente		Se necesita más ítems para medir el concepto		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CAPACITACIÓN										
1	¿Considera usted, que la capacitación es la base para la formación de las personas?		3		3		3		3	
2	¿Considera usted, que la capacitación debe servir para?		3		3		3		3	
3	¿Cree que usted necesita ser capacitado para alcanzar sus objetivos y metas?		3		3		3		3	
4	¿Qué proporción de los trabajadores considera usted que es calificado y productivo?		3		3		3		3	
5	¿En el restaurante que usted labora el personal calificado está en aprendizaje continuo?		3		3		3		3	
6	¿Considera que una organización, siempre debe contar con personal debidamente capacitado?		3		3		3		3	
7	¿En el restaurante donde usted labora, se realiza diagnóstico de las necesidades de capacitación, definiendo los objetivos empresariales?		3	1	2		3		3	¿En el restaurante donde usted labora, se realiza diagnóstico de las necesidades de capacitación?
8	¿La capacitación que se realiza donde labora, responde a las necesidades de los trabajadores, para desarrollar sus actividades?		3	1	2		3		3	¿La capacitación responde a las necesidades reales de los trabajadores, para desarrollar sus actividades?
9	¿Usted percibe que en el restaurante donde labora, existe línea de carrera?		3		3		3		3	
10	¿Considera que la capacitación le ha ayudado en su desarrollo personal?		3		3		3		3	
DESEMPEÑO LABORAL										
1	¿Cuál es su nivel de satisfacción, con el servicio recibido de la persona que lo atendió?		3		3		3		3	
2	¿Cuál es su nivel de aceptación de los platos que le ofertan en el restaurante?		3		3		3		3	
3	¿Cuál es su nivel de satisfacción de la preparación de los platos?		3		3		3		3	
4	¿Cómo califica la capacidad de los trabajadores del restaurante, para trabajar en equipo?		3		3		3		3	
5	¿Considera que el probable éxito, se debe a la capacidad de los trabajadores para trabajar en equipo?		3		3		3		3	
6	¿Cómo califica usted, la habilidad del trabajador, para apresurarse al momento de tomar su pedido?		3		3		3		3	
7	¿Cuál es el nivel de participación del conocimiento para fortalecer el desarrollo de habilidades?		3		3		3		3	
8	¿Cómo califica el comportamiento laboral de la persona que lo atendió?		3		3		3		3	
9	¿Cómo califica usted, el desarrollo motivacional del trabajador para tomar decisiones, en el restaurante?		3		3		3		3	
10	¿Qué nivel de conocimiento ha logrado identificar, en los trabajadores del restaurante?		3		3		3		3	
11	¿En general, cuál es su satisfacción por el servicio recibido en el restaurante?		3		3		3		3	

JUICIO DE EXPERTO N°										
orden	VARIABLES	Nombre del profesional						VARIACIÓN DEL CUESTIONARIO		
		Es pertinente con el concepto		Necesita mejorar la redacción		Es tendencias o aqueciente			Se necesita más ítems para medir el concepto	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
CAPACITACIÓN										
1	¿Considera usted, que la capacitación es la base para la formación de las personas?		3		3		3		3	
2	¿Considera usted, que la capacitación debe servir para?		3		3		3		3	
3	¿Cree que usted necesita ser capacitado para alcanzar sus objetivos y metas?		3		3		3		3	
4	¿Qué proporción de los trabajadores considera usted que es calificado y productivo?		3		3		3		3	
5	¿En el restaurante que usted labora el personal calificado está en aprendizaje continuo?		3		3		3		3	
6	¿Considera que una organización, siempre debe contar con personal debidamente capacitado?		3		3		3		3	
7	¿En el restaurante donde usted labora, se realiza diagnóstico de las necesidades de capacitación, definiendo los objetivos empresariales?		3	1	2		3		3	¿En el restaurante donde usted labora, se realiza diagnóstico de las necesidades de capacitación?
8	¿La capacitación que se realiza donde labora, responde a las necesidades de los trabajadores, para desarrollar sus actividades?		3	1	2		3		3	¿La capacitación responde a las necesidades reales de los trabajadores, para desarrollar sus actividades?
9	¿Usted percibe que en el restaurante donde labora, existe línea de carrera?		3		3		3		3	
10	¿Considera que la capacitación le ha ayudado en su desarrollo personal?		3		3		3		3	
DESEMPEÑO LABORAL										
1	¿Cuál es su nivel de satisfacción, con el servicio recibido de la persona que lo atendió?		3		3		3		3	
2	¿Cuál es su nivel de aceptación de los platos que le ofertan en el restaurante?		3		3		3		3	
3	¿Cuál es su nivel de satisfacción de la preparación de los platos?		3		3		3		3	
4	¿Cómo califica la capacidad de los trabajadores del restaurante, para trabajar en equipo?		3		3		3		3	
5	¿Considera que el probable éxito, se debe a la capacidad de los trabajadores para trabajar en equipo?		3		3		3		3	
6	¿Cómo califica usted, la habilidad del trabajador, para apresurarse al momento de tomar su pedido?		3		3		3		3	
7	¿Cuál es el nivel de participación del conocimiento para fortalecer el desarrollo de habilidades?		3		3		3		3	
8	¿Cómo califica el comportamiento laboral de la persona que lo atendió?		3		3		3		3	
9	¿Cómo califica usted, el desarrollo motivacional del trabajador para tomar decisiones, en el restaurante?		3		3		3		3	
10	¿Qué nivel de conocimiento ha logrado identificar, en los trabajadores del restaurante?		3		3		3		3	
11	¿En general, cuál es su satisfacción por el servicio recibido en el restaurante?		3		3		3		3	
12	Califique usted, como ha percibido la interrelación de los trabajadores del restaurante, par a relacionarse entre ellos y con los clientes		3		3		3		3	

CAPACITACIÓN			MATRIZ DE INDICADORES DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN	
Importancia	Valoración del trabajador	¿Considera usted, que la capacitación es la base para la formación de las personas?		
		¿Considera usted, que la capacitación debe servir para?		
		¿Cree que usted necesita ser capacitado para alcanzar sus objetivos y metas?		
	Personal calificado	¿Qué proporción de los trabajadores considera usted que es calificado y productivo?		
	Aprendizaje continuo	¿En el restaurante que usted labora el personal calificado está en aprendizaje continuo?		
		¿Considera que una organización, siempre debe contar con personal debidamente capacitado?		
Niveles	Necesidades de Análisis organizacional.	¿En el restaurante donde usted labora, se realiza diagnóstico de las necesidades de capacitación?		
		¿La capacitación responde a las necesidades reales de los trabajadores, para desarrollar sus actividades?		
	Necesidades de nivel individual	¿Usted percibe que en el restaurante donde labora, existe línea de carrera?		
		¿Considera que la capacitación le ha ayudado en su desarrollo personal?		

MATRIZ DE INDICADORES DEL DESEMPEÑO LABORAL			
DESEMPEÑO LABORAL	Factores	Satisfacción	¿Cuál es su nivel de satisfacción, con el servicio recibido de la persona que lo atendió?
			¿Cuál es su nivel de aceptación de los platos que le ofertan en el restaurante?
			¿Cuál es su nivel de satisfacción de la preparación de los platos?
		Trabajo en equipo	¿Cómo califica la capacidad de los trabajadores del restaurante, para trabajar en equipo?
			¿Considera que el probable éxito, se debe a la capacidad de los trabajadores para trabajar en equipo?
		Habilidades, aptitudes	¿Cómo califica usted, la habilidad del trabajador, para apresurarse al momento de tomar su pedido?
			¿Cuál es el nivel de participación del conocimiento para fortalecer el desarrollo de habilidades?
		Clima organizacional	¿Cómo califica el comportamiento laboral de la persona que lo atendió?
			¿Cómo califica usted, el desarrollo motivacional del trabajador para tomar decisiones, en el restaurante?
	Desempeño laboral	Conocimiento del trabajo	¿Qué nivel de conocimiento ha logrado identificar, en los trabajadores del restaurante:
		Calidad del trabajo	¿En general, cuál es su satisfacción por el servicio recibido en el restaurante
		Relaciones de las personas	Califique usted, como ha percibido la interrelación de los trabajadores del restaurante, par a relacionarse entre ellos y con los clientes

Erp University X Turnitin X +

https://turnitin.com/t_inbox.asp?r=45.0860622305875&svr=313&lang=es&aid=60177730

TURNITIN

1corrección TT2017 01

BANDEJA DE ENTRADA | ESTÁS VIENDO: TRABAJOS NUEVOS ▾

Entregar archivo Informe de Grademark | Editar la configuración del ejercicio | Correo electrónico sin remitentes

<input type="checkbox"/>	AUTOR	TÍTULO	SIMILITUD	NOTA	RESPUESTA	ARCHIVO	N° DEL TRABAJO	FECHA
<input type="checkbox"/>	Vanessa Atoche Hema...	VANESSA ATOCHE HERNANDEZ	4% ■	✎	•	📁	827893137	27-jun-2017
<input type="checkbox"/>	Jose Nazario Zeta Al...	JOSE ZETA ALACHE	4% ■	✎	•	📁	827890610	27-jun-2017
<input type="checkbox"/>	Wendy Carreño Nima	WENDY CARREÑO NIMA	8% ■	✎	•	📁	827701018	26-jun-2017
<input type="checkbox"/>	Luis Pacherez Anton	LUIS PACHERREZ ANTON	8% ■	✎	•	📁	827699814	26-jun-2017
<input type="checkbox"/>	Jean Carlo Miranda E...	! JEAN CARLO MIRANDA ELESURU	9% ■	--	--	📁	827701703	26-jun-2017
<input type="checkbox"/>	Juan Puertas Cruz	JUAN PUERTAS CRUZ	12% ■	✎	•	📁	827702761	26-jun-2017
<input type="checkbox"/>	Nerith Vasquez Alva	NERITH VASQUEZ ALVA	12% ■	✎	•	📁	827891767	27-jun-2017
<input type="checkbox"/>	Jonas Murieta	JONAS MURIETA SANANCIMA	13% ■	✎	•	📁	827890821	27-jun-2017
<input type="checkbox"/>	Abraham Dominguez Pa...	ABRAHAM DOMINGUEZ PALACIOS	16% ■	✎	•	📁	827700037	26-jun-2017
<input type="checkbox"/>	Madeley Tangoa Villa...	MADELY TANGOA VILLACORTA	16% ■	✎	•	📁	827890404	27-jun-2017
<input type="checkbox"/>	Armandina Pongo	ARMANDINA PONGO	19% ■	✎	•	📁	827891437	27-jun-2017
<input type="checkbox"/>	Eva Ipanaque Periche	EVA IPANAQUE PERICHE	20% ■	✎	•	📁	827700774	26-jun-2017