



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA
CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE DE LAS MYPES DEL
SECTOR SERVICIO, RUBRO RESTAURANTES DEL
CERCADO DE TUMBES, 2018.**

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

AUTOR

YARLEQUE SAAVEDRA, TOMMY ALESSANDRO

ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSE FERNANDO

TUMBES-PERÚ

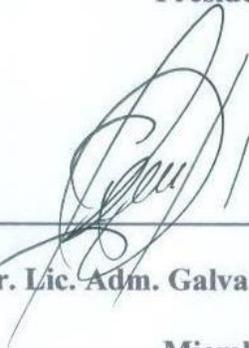
2018

HOJA DE FIRMA DE JURADO



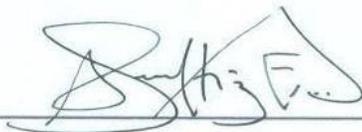
Mgr. Lic. Adm. Edita Jerid Periche Castro

Presidente



Mgr. Lic. Adm. Galvani Guerrero García

Miembro



Lic. Adm. Pablo Santiago Becerra Ortiz

Miembro



Mgr. Lic. Adm. José Fernando Escobedo Gálvez

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien me dio la vida y es mi guía en la constante lucha por seguir trabajando y estudiando, dándole sentido a mi vida.

A la Universidad ULADECH por formarnos como buenos profesionales y al docente tutor investigador, muchas gracias por su apoyo y enseñanza.

DEDICATORIA

A Dios por regalarnos la vida y conceder la fortaleza para culminar esta investigación.

A mis padres, en reconocimiento a su apoyo desinteresado y paciencia para cumplir mis metas y a todos los maestros, que con su apoyo, esfuerzo, dedicación, enseñanza y constante cooperación hace de nosotros los profesionales de éxito en nuestro País.

RESUMEN

El presente Informe de investigación denominado: “**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO RESTAURANTES DEL CERCADO DE TUMBES, 2018**”. Teniendo como Problema General: ¿Cuáles son las características de la capacitación y la calidad de servicio al Cliente de las Mypes del sector servicio, rubro Restaurantes del cercado de Tumbes, 2018? , tiene como objetivo general: Describir las características de la capacitación y la calidad de servicio al Cliente de las Mypes del sector servicio, rubro Restaurantes del cercado de Tumbes, 2018. El informe de investigación es de tipo descriptivo, nivel de investigación es cuantitativo y el diseño de investigación es no experimental, de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 10 mypes abarcando 35 trabajadores para la variable Capacitación y 68 clientes para la variable Calidad de Servicio; a quienes en el transcurso de la investigación se les aplicó un cuestionario estructurado directamente sobre el tema de investigación a través de la técnica de la encuesta, el cual está estructurado de 16 ítems para la variable Capacitación y 16 ítems para la variable Calidad de Servicio. Teniendo como siguiente conclusión de esta investigación, La mayoría de las mypes rubro Restaurantes en el Cercado de Tumbes no realizan capacitaciones a sus trabajadores, los empleados consideran que necesitan capacitarse ya que presentan inconvenientes al momento de tomar decisiones, y de esta manera mejorar su desempeño en el trabajo en equipo, en el desarrollo de sus funciones, en las buenas Practicas y en el manejo de atención al Cliente. **PALABRAS CLAVES: Capacitación, Calidad de Servicio y las MyPes.**

ABSTRACT

This research report entitled: "**CHARACTERIZATION OF THE TRAINING AND QUALITY OF SERVICE TO THE CUSTOMER OF THE MYPES OF THE SERVICE SECTOR, RUBRO RESTAURANTES DEL CERCADO DE TUMBES, 2018**". Having as a General Problem: What are the characteristics of the training and the quality of service to the Client of the Mypes of the service sector, item Restaurants of the Tumbes fence, 2018? , has as a general objective: Describe the characteristics of the training and the quality of service to the Client of the Mypes of the service sector, heading Restaurants of the Tumbes fence, 2018. The research report is of a descriptive type, level of research is quantitative and the research design is non-experimental, cross-sectional. The population and sample consisted of 10 mypes covering 35 workers for the variable Training and 68 clients for the variable Quality of Service; to those who in the course of the investigation were applied a questionnaire structured directly on the subject of research through the technique of the survey, which is structured of 16 items for the variable Training and 16 items for the variable Quality of Service. With the following conclusion of the research project, most of the mypes restaurants in the Cercado de Tumbes do not train their workers, as they believe that in their businesses it is not very necessary to carry out training because they know very well the Work area functions in good practices and attention.

KEY WORDS: Training, Quality of Service and the MyPes.

INDICE

CARATULA	i
HOJA DE FIRMA DE JURADO	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE	vii
I. INTRODUCCIÓN	11
II. REVISIÓN LITERARIA	21
2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACION	21
2.2. BASES TEORICAS Y CONCEPTUALES	33
2.2.1. CAPACITACION	33
2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO	38
2.2.3. MYPES	47
III. HIPÓTESIS	49
IV. METODOLOGÍA	50
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	50
4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	50
4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	50
4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	51
4.5. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	54
4.6. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	58
4.7. PLAN DE ANALISIS	58
4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	59
4.9. PRINCIPIOS ÉTICOS	60
V. RESULTADOS	61
5.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	61
5.1.1 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECIFICO 01	61
5.1.2 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECIFICO 02	63

5.1.3 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECIFICO 03	65
5.1.4 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECIFICO 04	67
5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS	69
5.2.1 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECIFICO 01	69
5.2.2 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECIFICO 02	70
5.2.3 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECIFICO 03	71
5.2.4 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECIFICO 04	72
VI. CONCLUSIONES	74
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
VIII. ANEXOS	82
ANEXO N°01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	83
ANEXO N°02: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO	84
ANEXO 03: VALIDACION Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	85
ANEXO 04: LIBRO DE CODIGOS	95
ANEXO 05: ENCUESTA	99
ANEXO 06: FOTOGRAFIAS	101
ANEXO 07: EVIDENCIA DE TURNITIN.....	102
INDICE DE CUADROS	
Cuadro 01: Relación de Mypes en estudio	
ii Cuadro 02: Operacionalizacion de Variables	
54	
Cuadro 03: Matriz de Consistencia	59
INDICE DE TABLAS	
Tabla 01: ¿En qué nivel considera su desempeño como empleado?	61

Tabla 02: ¿Consideras que estas apto para desempeñar muy bien tu trabajo?	61
Tabla 03: ¿Conoce muy bien las funciones del área de trabajo?	61
Tabla 04: ¿Cumple sus funciones de acuerdo al cargo?	62
Tabla 05: ¿Se siente Comprometido con el lugar donde trabaja?.....	62
Tabla 06: ¿Existe buena comunicación entre empleados y jefe?	
62 Tabla 07: ¿Ud. tiene una buena coordinación con las otras áreas de la empresa?.....	62
Tabla 08: ¿El personal de atención orienta respecto a todos los servicios que brinda el restaurante?	
63 Tabla 09: ¿Usted recibe capacitaciones por parte de la empresa?	
63 Tabla 10: ¿Recibiste capacitación al momento de ingresar a la empresa?	
63 Tabla 11: ¿Ud. cree que necesita capacitarse?	
63 Tabla 12: ¿Ud. Es capaz de tomar sus propias decisiones?	
64 Tabla 13: ¿Ud. Busca alternativas para dar solución a algún problema?	
64 Tabla 14: ¿Tus conocimientos te dan seguridad para hacer tu trabajo?	
64 Tabla 15: ¿Puedes identificar un problema y tomar la decisión de resolverlo?	
64	
Tabla 16: ¿Puedes llegar a tomar una decisión mutua?	65
Tabla 17: ¿La atención del servicio es rápida?	65
Tabla 18: ¿El personal de atención muestra empatía al momento de la atención?	
65	
Tabla 19: ¿El ambiente es el adecuado para brindar un buen servicio?	
65	
Tabla 20: ¿Está satisfecho con el tiempo de entrega del servicio?.....	
66	
Tabla 21: ¿La calidad del servicio entregado es buena?	66
Tabla 22: ¿Considera que los precios están acorde con la calidad?	
66	
Tabla 23: ¿Considera que la empresa brinda un servicio de calidad?	66
Tabla 24: ¿El servicio brindado por el restaurante cubre con todas sus necesidades y expectativas?	66
Tabla 25: ¿El personal es amable al momento de la atención?	67
Tabla 26: ¿Los empleados le transmiten seguridad en el momento de la atención?	
67	
Tabla 27: ¿Los empleados le transmiten confianza en el momento de la atención?	
67 Tabla 28: ¿El trabajador le brinda una adecuada información al momento de adquirir el servicio?	67
Tabla 29: ¿El personal que lo atiende posee un aspecto limpio?	68

Tabla 30: ¿El personal tiene la capacidad de respuesta al momento que lo solicita?	68
Tabla 31: ¿Se siente satisfecho con el servicio brindado?	68
Tabla 32: ¿Recomendaría este lugar?¿Consideras que estas apto para desempeñar muy bien tu trabajo?	68

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe de tesis denominado **“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE DE LAS MYPES, SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTES EN EL CERCADO DE TUMBES, 2018”** proviene de las líneas que han sido asignadas por la Escuela Profesional de Administración y comprenden el campo disciplinar: promoción de las MYPE.

En la actualidad las MYPES se consideran la fuentes principales generadoras de empleo, el crecimiento del país depende de las constantes inversiones que se puedan dar, así como de la mejoría en los niveles de productividad de las MYPE, se considera que el factor más importante en el incremento de la productividad está en la calidad del capital humano que las MYPE puedan disponer. La mayoría de los microempresarios están apostando en la ampliación, renovación y creación de establecimientos dedicados a la venta de bienes y servicios, entre ellos los restaurantes que se han convertido en gran oportunidad de negocio, para los emprendedores, estas MYPE empiezan como emprendimiento familiar y su funcionamiento en forma empírica, es decir sin los conocimientos básicos de gestión como es planificar, organizar, dirigir y controlar, las diversas actividades que se deben realizar en toda organización.

Los restaurantes en su totalidad son MyPes, que tienen por objetivo satisfacer una de las necesidades básicas del ser humano, la alimentación. Un problema es que el personal no tiene una buena atención al cliente, su trato es poco amable o

cortés, no sabe manipular la vajilla, no sabe colocar ni doblar adecuadamente la servilletas, no saben manejar todos la caja registradora, no sabe procesar los pagos con tarjeta ya sean de débito o crédito, no existe una capacitación permanente y los dueños consideran que es un gasto, más no una inversión y no se dan cuenta que de esta manera el talento de las MYPE puede crecer, contribuyendo así con su éxito.

Para determinar la caracterización del problema aplicaremos el método PESTEL, el cual se tiene la caracterización desde lo político, económico, social, tecnología, ecológico, y legal; a continuación hablaremos de cada uno:

En el ámbito **Político**; el Ejecutivo publicó el decreto legislativo N° 1269 que crea el Régimen Mype Tributario (RMT) del Impuesto a la Renta, que comprende a los contribuyentes de la micro y pequeña empresa domiciliados en el país, siempre que sus ingresos netos no superen las 1,700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) en el ejercicio gravable, es decir que no superen los S/ 6'715,000. La norma tiene como objetivo que las micro y pequeñas empresas tributen de acuerdo a su capacidad. Con la norma las Mype tendrán un régimen tributario especial para pagar el Impuesto a la Renta desde 10% de sus ganancias netas anuales. (Portal RPP, 2017).

El Régimen Mype Tributario está orientado a las micro y pequeñas empresas (Mypes) que están domiciliadas en el país y que registran ingresos menores a las 1,700 unidades impositivas tributarias (UIT) por año. La recaudación del Impuesto a la Renta (IR) en el Régimen Mype Tributario aumentó 134.2% en el primer cuatrimestre del año, en

relación a similar período del 2017, lo que denota que los ingresos fiscales están en vías de recuperación, según una reciente Nota de Estudios del Banco Central de Reserva (BCR).

Entre los meses de enero y abril de este año la recaudación en el Régimen Mype Tributario alcanzó los 437 millones de soles, cuando en igual período del 2017 llegó a 187 millones. Asimismo, según el reporte del BCR, la recaudación por el Régimen Mype Tributario alcanzó los 93 millones de soles solo en abril de este año, aumentando en 47.9% respecto a igual mes del 2017, cuando sumó 63 millones. (Andina, 2018).

A nivel **Económico** las Mypes tienen una participación de 24% en el PBI nacional. Durante el lanzamiento de la campaña “Guerreros Mype” el titular del Ministerio de la Producción (Produce) manifestó que este sector aporta el 85% del empleo en el país. “De cada 100 puestos de trabajo, 85 se generan gracias a la actividad de las micro y pequeñas empresas. Es un sector muy intensivo en mano de obra que genera la principal fuente de empleo en el Perú”, informó Pérez-Reyes a la **Agencia Andina**. Añadió que esa es la razón por la cual **Produce** está muy interesado en impulsar el desarrollo y asociatividad de las Mype para que puedan seguir creciendo y posteriormente se conviertan en medianas y grandes empresas. (Andina, 2018)

El gobierno aprobó el reglamento del Fondo Crecer, mediante el Decreto Legislativo N° 1399 para impulsar el desarrollo productivo y empresarial de la micro, pequeña y mediana empresa (mipymes) y de las empresas exportadoras por su alto impacto en la economía peruana. Dicho objetivo se espera materializar

a través de la creación del Fondo Crecer para el financiamiento, otorgamiento de garantías y similares, y otros productos financieros en favor de las empresas. (Diario Gestion, 2017).

En el ámbito **social** , Según la ENE (Encuesta Nacional de Empresas), el 67,3% de los conductores de las empresas son calificados, o tienen educación superior ya sea técnica o universitaria, siendo este porcentaje mayor en la mediana y gran empresa (91,2%) que en la Mype (66,3%). Asimismo, señaló que el 35,1% de quienes conducen a las empresas son mujeres y que la mayoría de ellos tienen entre 25 y 49 años de edad (59%), siendo este porcentaje mayor en la Mypes (59,3%). “La participación de la mujer en la conducción de una empresa ha aumentado año a año y esta destaca sobre todo en los sectores de comercio y servicios que en su conjunto representa el 89% de las conductoras en el país”, destacó el ministro Pérez-Reyes. De otro lado, la ENE 2017 reveló que entre el 2014 y 2016 el porcentaje de empresas que accedieron al crédito se incrementó de 33,5% a 40,7%. Este avance se debió al incremento del acceso al crédito de las Mypes, las que demandaron principalmente créditos para capital de trabajo (28,5%).

Los datos de la ENE también permitieron conocer que el 6,4% de empresas pertenecen a alguna agrupación con fines empresariales y que el 53% de las empresas que pertenecen a alguna organización empresarial perciben como principal beneficio de la asociatividad el acceso a mercados, seguido del acceso a información y asistencia técnica (44,1%).

(Diario el Comercio, 2018)

En el ámbito **Tecnológico** las empresas ya no interactúan solamente a través del espacio físico. Ahora buscan explotar entornos virtuales donde comparten procesos y se relacionan con multitud de agentes externos a través de las tecnologías de información y comunicación (TIC). Las bondades de las TIC así como la cuota de innovación, se vienen constituyendo como ejes importantes a tomar en cuenta, en los planes de negocios y en la conformación de nuevas empresas. A nivel regional el mercado empresarial de Argentina, Brasil y Chile encabezan la lista de mayor uso de herramientas tecnológicas que emplean sus pequeñas, medianas y grandes empresas para aumentar sus niveles de ventas y su conectividad local, regional y global. En el Perú, particularmente, el uso de estas herramientas es aún muy limitado. Depende ello, las características particulares de nuestra economía, la elevada informalidad, la nula capacitación que se le brinda a las mypes, la injusticia tributaria y los pocos recursos estatales que se destinan a la investigación, a la ciencia y a la tecnología. El 93% de nuestras mypes percibe que el uso de la tecnología es un gasto y opta por prescindir de su uso. Limitándose a una amplia gama de herramientas que les ayudaría en: elevar sus ventas, reducir costos, conectarse con otras pymes, aumentar su mercado de venta, nuevas oportunidades comerciales, mejora el acceso a la información, mejora la gestión administrativa interna de la mype, aumenta la transparencia con el sector público y privado, facilita acuerdos comerciales y más

Sin embargo hoy por hoy, la implementación de las TIC (correo electrónico, comercio electrónico, aplicaciones móviles, webs, banca online, cursos, celulares, computadoras, y una ilimitada gama de software y hardware) ya no es

un lujo, o una cara inversión; sino una necesidad fundamental que permite a las pequeñas empresas-en particular- estar a la vanguardia de los procesos competitivos tanto en el mercado nacional como internacional. (Diario UNO, 2017)

El número de micro y pequeñas empresas (Mypes) que utilizaron celular con Internet aumentó de 49,6% a 63,7% entre el 2014 y 2016, reveló la Encuesta Nacional de Empresas (ENE 2017) del Ministerio de la Producción (Produce). El instrumento, que mide las distintas características de las unidades productivas y proporciona datos sobre su organización, comercialización, entre otros, confirmó que el porcentaje de empresas que utiliza otras herramientas TIC se ha incrementado en los últimos años. “Las Mypes también han aumentado el uso de otras herramientas como páginas web, redes sociales y terminales de pagos (POS) debido a que las ayuda a reducir sus costos administrativos y promover sus productos o servicios”, explicó el ministro de la Producción, Raúl Pérez-Reyes, tras presentar los resultados de la muestra que abarcó a más de 19 mil empresas a nivel nacional. (Diario el Comercio, 2018).

Además, el factor **ecológico** influye en la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) que se ampliará y se profundizará en los años venideros a medida que las expectativas (y las presiones) de la sociedad civil junto con el propio sentido de propósito moral de las empresas las conduzca en esta dirección, por tanto, cada vez más, las corporaciones se han dedicado a involucrarse en el desarrollo social como parte de sus prácticas empresariales, tanto como lo hacen con la filantropía.

Además de donaciones caritativas a escuelas, orfanatos, clínicas de la salud, y programas de deportes para los jóvenes, las empresas están trabajando con un enfoque que les permite “hacer bien haciendo el bien”. Las MYPE están comprometidas con actividades de RSC, tanto dentro como fuera de la firma, que benefician a la sociedad y a sus resultados finales (Haar, 2016).

En el ámbito **legal**, la informalidad es un problema que afecta a las Mypes, según el Ministerio de Trabajo, en el 2017 se registraron 3 millones 562 mil trabajadores asalariados en situación de informalidad laboral. “Se considera informalidad laboral a aquel trabajador asalariado que no se encuentra registrado en planilla y que por tanto no accede a derechos como la CTS, vacaciones, gratificaciones, entre otros”, destacó el viceministro. (La Republica, 2018). En el sector público, existen 158 mil trabajadores que, al 2017, se encontraron en informalidad. Asimismo, existen 365 mil trabajadoras del hogar que en el 2017 estuvieron en condición de informalidad. La tasa de desempleo afecta principalmente a los jóvenes, el empleo juvenil y los jóvenes son los sectores más vulnerables a la informalidad y a la falta de beneficios, es por ello que el Ministerio de Trabajo prepara una norma para que jóvenes hagan prácticas en el Estado con los mismos beneficios que en el sector privado. No necesariamente formalizar el empleo juvenil implica recortar derechos. Incrementar el empleo formal es incrementar el acceso al empleo con los derechos del sector privado en el ámbito público. La meta del MTPE es, al 2021, ingresar a medio millón de trabajadores a la formalidad laboral. (America tv, 2018).

Es por ello que nos planteamos la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las características de la Capacitación y la Calidad de Servicio al cliente de las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes del cercado de Tumbes, 2018?

Para dar resultados al problema se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar la caracterización de la Capacitación y la Calidad de Servicio al cliente de las MyPes del sector servicio, rubro restaurantes del cercado de Tumbes, 2018.

Para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos: Describir el desempeño Laboral del personal de las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes del cercado de Tumbes, 2018. Determinar las necesidades de capacitación del personal de las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes del cercado de Tumbes, 2018. Determinar la calidad de servicio al cliente que brindan las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes del cercado de Tumbes, 2018. Determinar el Grado de Percepción de la Calidad del servicio de los clientes de las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes del cercado de Tumbes, 2018.

El presente trabajo se justifica por las siguientes razones:

TEORICO: Porque permite conocer e identificar definiciones, teorías respecto a las variables de investigación; además describir las características importantes de la capacitación y la calidad de servicio al cliente que podrían afectar, ayudar o mejorar a estas empresas, y así aportar al conocimiento existente sobre las

buenas prácticas en uso de atención al cliente de las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes del cercado de tumbes, 2018.

PRACTICO: porque aplicaremos una encuesta para recolectar información sobre las variables en estudio y analizar los resultados y obtener una conclusión.

PROFESIONAL: porque este proyecto servirá para el crecimiento profesional, además adquirir el Título Profesional de Licenciado en Administración, ya que es un requisito de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Tumbes.

INSTITUCIONAL: Institucionalmente este estudio beneficiara a la Universidad debido a que servirá de aporte para las bibliotecas permitiendo tener una base de consultas para futuras investigaciones por parte de los estudiantes y empresarios interesados en el rubro en estudio.

METODOLOGICO: porque utilizaremos una metodología establecida en las líneas de investigación, considerando el tipo, nivel y diseño de investigación, instrumentos de recolección de datos y los procesos de análisis de resultados, y aplicaciones matemáticas y estadísticas que permite conocer cómo medir y cuantificar resultados de la investigación .

La metodología empleada en este estudio fue de tipo descriptivo su propósito es describir realidades, hechos fenómenos, buscando especificar sus características, así mismo es de de nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte

Transversal.

Por tanto, el presente trabajo de investigación está estructurado de la siguiente manera. En el capítulo I se presenta la introducción de la investigación, se plantea

el problema de la investigación en donde se analiza la fundamentación del por qué hacer una investigación de la caracterización de la capacitación y la calidad de servicio de Restaurantes de nuestra ciudad, asimismo se plantea un objetivo general y 4 objetivos específicos que guiarán la investigación y nos llevarán a hacer tener conclusiones clara de lo que queremos investigar, en éste capítulo también se justifica la investigación.. En el capítulo II se presenta La Revisión de la Literatura, los Antecedentes, las bases teóricas de la investigación. En el capítulo dos III se menciona la Hipótesis. En el Capítulo IV se presenta la metodología en el cual se desarrolla el diseño, tipo, nivel, población, técnicas, instrumentos, procedimientos, criterios éticos, cuadro de operacionalización de las variables y matriz de consistencia de la investigación. En el capítulo V esta los resultados, análisis de resultados. En el capítulo VI las conclusiones. Y por último las referencias y anexos de la investigación.

II. REVISIÓN LITERARIA

2.1.ANTECEDENTES DE INVESTIGACION

Según Ramirez (2018). En su investigación: *“Caracterización de la Capacitación y la Competitividad de las MYPE sector servicio gastronómico rubro restaurante - Felipe Cossio del Pomar Castilla-Piura, Año 2018”*, tuvo como objetivo general: Determinar las características de la Capacitación y Competitividad en las MYPEs de servicios rubro Restaurante – Felipe Cossio del Pomar Castilla – Piura 2018. La metodología fue de tipo de descriptiva, aplicada fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, la

población fue finita para la variable capacitación, e infinita para la variable competitividad, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Concluyendo en lo que a capacitación se refiere que el 68% de los encuestados testifican que el estudio y aplicación de los tipos de capacitación del desarrollo y para el trabajo les admite el cambio de actitudes y desarrollar mejor sus labores en su áreas de trabajo, las características son la comunicación, la calidad y la atención oportuna del cliente. Con respecto a la competitividad entre los factores esenciales se tiene: los procesos productivos, el constante aprendizaje, y las estrategias de diferenciación se aplican los costos del producto, la respuesta rapida al cliente y la responsabilidad social ambiental.

Herrera (2018). En su investigación: *“Caracterización de liderazgo y capacitación de las Mypes del sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en cercado de Tumbes, 2018.”*, tuvo como objetivo general Determinar la caracterización de liderazgo y capacitación de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el cercado de Tumbes, 2018, Con una metodología de investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; con un población de 39 trabajadores, valiéndose con la encuesta y cuestionario como instrumentos y técnicas de recolección de datos; se concluyó que los empleados de Con una metodología de investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; con un población de 39 trabajadores, utilizando la encuesta y cuestionario como instrumentos y técnicas de recolección de datos; se concluyó que los empleados de alto desempeño escuchan a sus colegas, jefes y colaboradores con atención y respeto, además

concluyo que los empleados buscan identificar el lado bueno de cada situación aun cuando muy negativa, por último los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos a asumir nuevos desafíos.

Granda (2018). En su investigación: ***“Caracterización de la competitividad y la capacitación de las mype del sector hotelero categoría dos estrellas en el distrito de pariñas, provincia de Talara, año 2018”***, se planteó el siguiente Objetivo General: Determinar las características principales de la competitividad y capacitación en Mypes del sector hotelero categoría dos estrellas en el distrito de Pariñas, año 2018. La Metodología de investigación, es de tipo descriptiva de nivel cuantitativo, Diseño no experimental transversal, la población para el estudio en la variable de competitividad la población es 05 MYPE, considerando a los clientes. Y para capacitación está conformada por 46 trabajadores, utilizando la técnica de la encuesta obteniendo como resultado sobre competitividad. El 100% ofrece precios bajos. El 80% brinda un servicio diferente al de la competencia. El 80% usa estrategias para mantenerse en el mercado. Solo el 20% considera que sus trabajadores cuentan con la capacidad de trabajar en equipo. El 100% de los trabajadores muestra sus cualidades en cuanto a la atención al cliente. Factores y estrategias de competitividad de las mype considera de suma importancia ya que esta influye en relación de calidad al servicio que brinda a clientes tomando en cuenta expectativas de los clientes y competidores.

Mendoza (2018). En su tesis denominada: ***“Competitividad y calidad del servicio en las Mype rubro restaurantes de la ciudad de Paita, año 2018”***. Tuvo por Objetivo General: identificar las características de la competitividad y calidad del

servicio en las MYPE rubro restaurantes de la ciudad de Paita, año 2018, se empleó la metodología de tipo descriptiva de nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, aplicando la encuesta como instrumento de medición de datos, se encontró que el 90% afirman que los trabajadores del restaurante desempeñan sus funciones con éxito, el 87.5 % afirman que las actividades que se realizan en el restaurante reflejan orden y organización, el 91.54% de las MYPE manejan un adecuado tiempo para atender a sus clientes, el 81.20% de las MYPE muestran interés oportuno de ayudar a resolver las dudas de los clientes, 100% de los clientes manifiestan que en sus aperitivos se refleja la pulcritud, el 94% afirma perciben que el trato y la atención que les dieron lo harían regresar al restaurante. Lo que determina que las MYPE rubro restaurantes de la ciudad de Paita están inmersas en el mundo competitivo del mercado en el que se han posicionado, contando con una buena calidad del servicio que deben seguir desarrollándose para brindar un mejor servicio a los cliente.

Balladares (2017). En su investigación: *“Caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las Mypes, en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2017”* tuvo como objetivo general: “Determinar la caracterización de la gestión de calidad y capacitación en las MyPes el sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017. El tipo de investigación del trabajo es Descriptivo, su nivel es cuantitativo y el diseño es no experimental de corte transversal; para este trabajo se usó una población de 15 Hospedajes, a quienes se les aplico el cuestionario usando la encuesta como técnica. En donde se concluye que las ventajas de la capacitación en las MYPES del rubro, se ha encontrado que la mayoría

de trabajadores no se identifica con la empresa; sin embargo, la mayoría de ellos han señalado que la empresa cumple con capacitarlos y muchos señalan que pueden tomar sus propias decisiones en el trabajo, aunque también consideran que no pueden desarrollar el máximo de sus habilidades.”

Por tanto Yacila, (2017). En su investigación titulada: ***“Caracterización de la capacitación de los docentes y gestión de la calidad en las mypes del sector: servicio del rubro educación superior, distrito de Tumbes, 2017.”*** Tuvo como objetivo General: Describir las características de la calidad en las mypes del sector: servicio del rubro Educación Superior, distrito de Tumbes, 2017 de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal. La población de las variables Capacitación de los Docentes y Gestión de la Calidad es infinita, la muestra quedo constituida por 41 profesores, se aplicó la técnica de la encuesta, instrumento del cuestionario formulado con 32 preguntas, llegándose a las siguientes conclusiones, sobre las técnicas de capacitación la programación, el 90% los planes de capacitación responden al fortalecimiento de capacidades de los profesores, el 85% dicen que responde a las necesidades de capacitación; en relación a la evaluación del programa el 100% cumplen sus objetivos y metas, y tienen impacto positivo en la calidad de las capacitaciones; el 90% experimentan impacto positivo en su persona, y el 85% valora las capacitaciones. En lo referente a la gestión de la calidad el 85% priorizan los principios de personal, liderazgo, enfoque al cliente, mejora continua tienen establecida una cultura de evaluación al alumno, el 76% la dirección está preocupada por identificar sus necesidades, buscan incluirse en el cambio, el 71%

trabaja por mantener un buen clima organizacional; con vista a los criterios de calidad el 100% trabajan por los mejores resultados de los alumnos, tienen contacto con la comunidad, tienen posicionamiento en el mercado de Tumbes en los Institutos Superiores Tecnológicos.

Abanto (2017). En su tesis titulada: ***“Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017”***. La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. La investigación fue, de diseño no experimental – transversal, y se escogió en forma dirigida, una población muestral de 8 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas. Obteniéndose los siguientes resultados. El 75,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene una edad entre 18 a 30 años. El 85,7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género femenino. El 62,5% son los dueños. El 75,0% tienen entre 1 a 5 colaboradores. El 75,0% fueron creadas para generar ganancias. El 62,5% de los representantes aplican en su gestión el Liderazgo empresarial. El 62,5% aseguran que el personal tiene poca iniciativa en la aplicación de la gestión de calidad. El 62,5% aseguran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa. El 75,0% si se capacitan. El 62,5% de los trabajadores si han recibido 1 curso de capacitación este último año. El 50,0% de los trabajadores han recibido la capacitación en el tema de Dirección empresarial. El 100,0% consideran que la capacitación es una inversión. Finalmente las

conclusiones son: La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, si aplican gestión de calidad, ya que utilizan el liderazgo como herramienta, así también capacitan a su personal en el tema de dirección, puesto que los microempresarios consideran que la capacitación es una inversión.

De igual manera, Bedoya, (2017). En su investigación titulada: ***“Gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.”***; tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017. El diseño de la investigación fue no experimental y descriptiva. Se utilizó una muestra dirigida de 10 micros y pequeñas empresas de una población de 20, se les aplicó un cuestionario con 17 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 50% tiene de 51 a más años, el 80% son de sexo femenino, el 50% tiene el grado de instrucción secundaria, el 80% son dueños de su negocio, el 60% tiene de 7 a más años en el cargo, el 60% de las mypes tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro, el 70% cuentan con 1 a 5 trabajadores, el 60% no son familiares, el 80% de las mypes se crearon para generar ganancias, el 50% conoce la técnica lluvia de ideas, el 50% tiene dificultades para la implementación de gestión de calidad, el 60% utiliza la observación para medir el rendimiento del personal, el 50% se capacita en manejo empresarial. Se concluye que los representantes de las mypes a pesar de no tener un buen grado académico optaron por crear su propio negocio y no depender de un

empleador y también no cuentan con capacitaciones constantemente y pesar de ello comparten con sus colaboradores a través de lluvia de ideas para el buen manejo de manera eficiente para poder generar las ganancias.

López (2017). En su investigación: “*Caracterización de la gestión de calidad del servicio y la satisfacción del cliente del banco de crédito del Perú – agencia Tambogrande – Piura – 2017*”, tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad del servicio y satisfacción del cliente del Banco de Crédito del Perú – Agencia Tambo Grande – Piura – 2017, la misma que es de tipo descriptiva, de nivel cuantitativa y diseño no experimental-transversal, se desarrolló teniendo como muestra aleatoria simple a 96 clientes y se utilizó como instrumento de investigación el cuestionario. Se obtuvo como resultados que las dimensiones de calidad están totalmente identificadas, además se observó que la percepción del cliente es totalmente satisfactoria con respecto al servicio brindado por los colaboradores y su nivel de satisfacción es medio, concluyendo que un alto porcentaje de los clientes se encuentran contentos con la atención brindada en la agencia BCP Tambo Grande y percibe una óptima y adecuada gestión de calidad del servicio, sin embargo si pretenden optar por la excelencia deben mejorar algunos procesos ya que el nivel de satisfacción final se encuentra en un rango medio.

Herrera (2017). En su investigación: “*caracterización de la capacitación y rentabilidad de las mypes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de contralmirante villar zorritos, 2017*”. Tiene como problema general ¿Cuál es la caracterización de la capacitación y rentabilidad de las

MyPes, sector servicio rubro educación privada del nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017? En la cual mi objetivo general de la investigación es: Describir la caracterización de la capacitación y rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada del nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017. La investigación fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental, lo cual se utilizó una población de tres instituciones privadas del nivel primaria y secundaria; que se les aplicara un cuestionario estructurado a través de la técnica de la encuesta. Obteniéndose como siguiente conclusión de los resultados en donde se ha quedado reflejado que las MyPes afrontan algunos problemas con respecto a la Capacitación y Rentabilidad. Sin embargo han desarrollado diferentes talleres de capacitación para los docentes; por ello se aplican varias estrategias que les permite obtener mayor rentabilidad contando con personal docente capacitado y brindando una excelente educación. Tiene como resultado tomar en cuenta el presente estudio para un mejor manejo de los recursos de las MyPes en el rubro de las Instituciones Educativas; a través de su Capacitación y Rentabilidad para no presentar problemas en el mercado.

Pintado (2017). En su tesis: “Caracterización *de la calidad del servicio al cliente y rentabilidad en las Mypes en el sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Pampas de Hospital – Tumbes, 2017*”. Se planteó el siguiente Objetivo General: Determinar y describir la caracterización de la calidad del Servicio al Cliente y rentabilidad de las MyPes en el Sector Servicio, Rubro Restaurantes del Distrito de Pampas de Hospital – Tumbes, 2017, dando a conocer mediante la revisión literaria

las definiciones correspondientes a las variables de: Calidad del Servicio al Cliente y Rentabilidad. Asimismo, metodológicamente, la investigación realizada es considerada descriptiva, de nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal; ya que se describirán realidades, hechos y características de datos sin ser manipulados ni alterados y en un solo momento. Por lo tanto se concluye que se identificó que son buenos los servicios brindados por los Restaurantes del Distrito de Pampas de Hospital, ya que emplean adecuadamente los elementos tangibles como materiales de comunicación para ofertar sus productos a los clientes, mostrándose asimismo, accesibles a la absolución de dudas e inquietudes, contando con buena capacidad de respuesta en la atención y entrega de pedidos, mostrando por consiguiente, credibilidad en los tiempos y precios prometidos; además, cuenta con un buen sistema de seguridad, adecuada comunicación con los clientes, brinda atención individualizada, comprensión a sus necesidades, profesionalismo y cortesía durante la atención.

Marin (2017). En su investigación: ***“Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la veterinaria “San Roque” de la ciudad de Huánuco – 2017”***. Tuvo por objetivo general: Determinar la relación entre la Calidad de Servicio y la satisfacción del cliente en la veterinaria “San Roque” de la ciudad de Huánuco – 2017; de tipo descriptivo y correlacional, porque tiene como propósito medir el grado de relación entre las variables: Calidad de servicio y Satisfacción del cliente; aplicando la encuesta como instrumento de medición de datos, se obtuvo los resultados que el servicio al cliente no resuelven los problemas sociales y los clientes

se encuentran descontentos. Concluye que existe una relación entre las dos variables en estudio.

Sanchez (2017). En su tesis titulada: “***Características de la gestión de calidad y Atención al Cliente del Restaurante el Leñador y algo más del distrito de Sullana, año 2017***”. tuvo como objetivo general: Determinar las características de gestión de Calidad y Atención al cliente del restaurante el Leñador y algo más del distrito de Sullana, año 2017. El tipo de investigación fue descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental-transversal. La primera población para la variable gestión de calidad está conformada por 5 trabajadores, siendo la muestra 5. La segunda población para la variable atención al cliente se considera infinita, la cual está conformada por los clientes del restaurante, siendo la muestra 68; a quienes se les aplicò un cuestionario, utilizando la técnica de la encuesta. Los principales resultados de la gestión de calidad fueron: El 100% de los trabajadores manifestó que la empresa cuenta con políticas de calidad establecidas y el 100% de los trabajadores señalo que la empresa motiva a su personal. Respecto a la atención al cliente: El 57% de los clientes señalo que la mayoría de veces se le agradece por su visita, el 69% señalo que a veces la atención del servicio es rápida, el 49% señalo que la mayoría de veces la actitud del personal es amable, cortès y agradable. Llegando a las siguientes conclusiones que el restaurante “El Leñador y algo màs” cuenta con políticas de calidad establecidas y la percepción para la mayor parte de los clientes del restaurante es regular.

Puell (2016). en su investigación “***La capacitación y producción de la empresa langostinera Exapal SRL año 2016***” tuvo como Objetivo: determinar las

características de la Capacitación y Productividad de la empresa langostinera Exapal S.R.L Tumbes 2016; de tipo descriptivo, nivel cuantitativo con un diseño no experimental, una población del total de la empresa, aplicando la encuesta como instrumento de recolección de datos, concluye que hay una falta de conocimiento por parte de trabajadores en temas específicos en el área de producción , asimismo la empresa langostinera debe tener constantes capacitaciones a sus trabajadores en temas de higiene y saneamiento, seguridad en trabajo y manuales de buenas prácticas acuícolas.

Montalbán (2016). En su Tesis denominada: ***“caracterización de la capacitación y calidad del servicio en las mypes rubro transporte de pasajeros, ciudad de Tumbes 2016”***, estableció como objetivo general Determinar las

principales características de la capacitación y la calidad del servicio en las MYPES: rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tumbes, 2016. Se empleó ; la metodología de investigación con diseño no experimental de tipo descriptivo, Asimismo se planificó recabar información de naturaleza cualitativa y por último realizar un sondeo cuantitativo sólo como apoyo para el análisis del caso, lo que permitirá implantar la caracterización de la capacitación en la que determinan la calidad y el servicio lo cual es vital dentro de una organización; La muestra es no probabilística, compuesta por 12 MYPES del sector de transporte interdepartamental que ofrecen sus servicios de transporte de pasajeros en la ciudad de Tumbes, teniendo por tanto para el estudio una población finita. Se usó las técnica de entrevista y encuesta; para el procesamiento y análisis se usó los métodos del marco lógico, inductivo, deductivo, descriptivo, atención, Los resultados, la calidad es el hábito

desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y en consecuencia un servicio, adecuado ágil, accesible, adecuado, seguro y confiable, En conclusión, La percepción de los usuarios respecto a la capacitación y calidad del servicio es Regular.

2.2.BASES TEORICAS Y CONCEPTUALES

2.2.1. CAPACITACION

2.2.1.1.DEFINICIÓN

Según Chiavenato (2010) define la capacitación como el centro de un empeño constante proyectado hacia el incremento del talento de los trabajadores y por ende al cumplimiento de los objetivos de la organización; es decir es un proceso muy importante dentro de la administración; porque la capacitación se elabora con la finalidad de aportar a los intelectos los conocimientos y habilidades, siendo más competentes, productivos, creativos e innovadores que se requieren para las funciones que realizan actualmente; y de esta manera puedan adaptarse a los diferentes cambios y crecimiento de la entidad. El objetivo de la capacitación es contribuir en el comportamiento de las personas con la finalidad de elevar su rendimiento en el puesto de trabajo.

Para Luna Hernández (2012) define la capacitación como un proceso constante que se desarrolla a corto plazo; que todo el personal de una entidad debe recibir porque es muy importante entrenarlos y capacitarlos de acuerdo a las funciones en que desempeñan porque ayuda a elevar los niveles de productividad y se considera un elemento de competitividad en el mercado

actual; por lo que cambia la conducta de las personas, creando un clima laboral satisfactorio y de esta manera se sientan más motivados y puedan desempeñar sus funciones dentro del trabajo de manera eficiente y eficaz; porque la capacitación es un factor muy importante para todos los trabajadores y responsables de una entidad porque ayuda a mejorar la actitud y conocimientos del personal, ello también ayuda a que los empleados estén más actualizados y puedan enfrentarse al mundo cambiante.

Según Dessler G. (2009). La capacitación se refiere a los métodos que se utilizan para dar a los trabajadores nuevos o actuales las habilidades que necesitan para realizar sus labores. En la actualidad, el ámbito de la capacitación es mucho más amplio de lo que era hace varios años. La capacitación solía enfocarse en habilidades técnicas, como enseñar a los ensambladores a soldar alambres o capacitar a los profesores para desarrollar sus planes de clase. Actualmente, también puede significar capacitación remedial (de recuperación) en educación, ya que los programas de mejoramiento de la calidad requieren que los empleados elaboren diagramas y gráficas, y analicen datos. Asimismo, quizá los trabajadores actuales requieran capacitación en habilidades para trabajar en equipo, tomar decisiones y comunicarse. Y, conforme las organizaciones se vuelven más avanzadas tecnológicamente, los empleados requieren capacitación en habilidades tecnológicas y computacionales, como diseño y fabricación asistidos por computadora.⁷ Ahora los expertos en capacitación usan cada vez con mayor frecuencia la frase “aprendizaje y desempeño en el lugar de

trabajo” en vez de capacitación, para destacar las metas duales fundamentales de la capacitación del aprendizaje del empleado y del desempeño organizacional.

2.2.1.2. IMPORTANCIA DE LA CAPACITACION

La capacitación al personal es muy importante porque contribuye a tener más nivel de producción del equipo de trabajo, ya que al estar bien informados y al tener los conocimientos necesarios para poder ejercer sus funciones tendrán menos posibilidad de cometer errores costosos en el trabajo; al mismo tiempo la capacitación también ayuda a mejorar el nivel de producción, a que sientan confianza en sí mismos, exista una mayor motivación y tengan un autoestima muy elevado, a evitar accidentes de trabajo y al mismo tiempo que el personal se sienta comprometido e identificado con la empresa, porque la capacitación es de mucha importancia en las organizaciones ya que ayuda a ser competentes y al mismo tiempo más eficientes teniendo como resultado un cambio en la empresa.

2.2.1.3. VENTAJAS:

Algunas ventajas de la Capacitación:

- Eleva el nivel de rendimiento laboral de los trabajadores.
- Motivar a los trabajadores, haciéndolos sentir comprometidos con la entidad y así mismo a que en equipo de trabajo puedan cumplir los objetivos organizacionales.
- Los trabajadores tienen la facilidad de adaptarse a los cambios del

entorno y ser innovadores.

- Ayuda a mejorar el clima organizacional de la entidad.
- El personal es más eficiente mejorando la imagen de la empresa.

2.2.1.4. DESVENTAJAS

Se pueden mencionar:

- Para las empresas capacitar al personal es muy costoso
- El personal al no estar capacitado no puede adaptarse a los Cambios del entorno
- Los trabajadores no tienen bien definidos los objetivos de la Organización.

2.2.1.5. DESEMPEÑO LABORAL

Según Idalberto Chiavenato (2010) define el desempeño laboral como el rendimiento laboral de los trabajadores al realizar sus funciones que exigen en su cargo; en donde manifiestan sus competencias laborales así también como sus conocimientos, experiencias, habilidades, motivaciones y características laborales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

Por otro lado Fernando Romero (2011) dice que el desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas que desempeña en su cargo.

2.2.1.6. IMPORTANCIA:

Según María Laza (2013) es muy importante evaluar el desempeño de los trabajadores ya que es un componente fundamental para las empresas, y les ayuda a implementar estrategias así como también afinar la eficacia.

Por otro lado Yuli Sánchez (2017) nos dice que el desempeño laboral es muy importante porque a través de ello se miden y evalúan las habilidades y los resultados de los trabajadores con el único objetivo de establecer su productividad y de esta manera mejorar el rendimiento del trabajador.

2.2.1.7. VENTAJAS:

Según Matías Sales (2012)

- Mejora el desempeño de los trabajadores.
- El desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar.

2.2.1.8. TIPOS DE EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL:

Los siguientes tipos de evaluación de desempeño laboral:

- **Retroalimentación de 360°:** Esta técnica ayuda a que el evaluador pueda adquirir un perfil completo del empleado. Así mismo le ayuda a valorar el desempeño en el trabajo del empleado y establecer las habilidades técnicas, recibiendo una retroalimentación profunda sobre el comportamiento del trabajador.

- **Manejo por objetivos** Esta técnica requiere que un supervisor y un empleado estén de acuerdo sobre los objetivos específicos y obtenibles con una fecha límite establecido.
- **Escala de Calificación:** Esta metodología requiere que el empleado desarrolle u sistema de calificación a profundidad similar a la forma en que los estudiantes son evaluados en la escuela. Esta escala, se utiliza para evaluar el éxito del empleado dentro de una variedad de áreas, tales como establecimiento de habilidades técnicas, trabajo en equipo y habilidades de comunicación.

2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO

2.2.2.1.1. CALIDAD

Kotler (2005) “La calidad es una característica medible. Las diferencias de calidad significan en la cantidad de una característica que posee el producto”. Se entiende que el elevado o bajo contenido de un determinado atributo en un producto, sería fundamental para determinar el nivel de calidad del mismo, el cual es manifestado por los distintos gustos de los clientes.

Para García (2011) “la calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave.

Representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. Por su parte Pola (1988) señala que el significado histórico de la palabra calidades es el de aptitud o adecuación al uso. El hombre

primitivo determinaba la aptitud del alimento para comérselo o la adecuación de las armas para defenderse. Ya le preocupaba la calidad.

A partir de este concepto el autor antes mencionado concluye que un producto o servicio es de calidad cuando satisface las necesidades y expectativas del cliente o usuario, en función de parámetros como:

-Seguridad que el producto o servicio confieren al cliente.

-Fiabilidad o capacidad que tiene el producto o servicio para cumplir las funciones especificadas, sin fallo y por un período determinado de tiempo.

-Servicio o medida en que el fabricante y distribuidor responden en caso de fallo del producto o servicio.

2.2.2.2. TEORÍA DE LA CALIDAD TOTAL

W. Edward Deming hace referencia a catorce (14) principios que deben ser considerados para mejorar los procesos en las organizaciones: a) Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio con el objetivo de llegar a ser competitivos y permanecer en el negocio. b) Adoptar la nueva filosofía, estamos en una nueva era económica, en donde se debe estar consciente de los retos, se deben asumir responsabilidades y hacerse cargo del liderazgo para cambiar. c) Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad, es decir, eliminar la necesidad de la inspección en masa, incorporando la calidad dentro de los productos en primer lugar. d) Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio, en vez de ello,

minimizar los costos totales. e) Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio, para mejorar la calidad y la productividad. f) Implantar la formación en el trabajo. g) Implantar el liderazgo. h) Desechar el miedo, de manera que cada uno pueda trabajar con eficiencia para la compañía. i) Derribar las barreras entre los departamentos.

2.2.2.3. LAS OCHO DIMENSIONES DE LA CALIDAD

En 1987. David A. Garvín publicó en la Harvard Business Review su famoso artículo denominado “Compartiendo en las Ocho dimensiones de la calidad”, mediante el cual propone un nuevo modelo para la calidad: La Gestión Estratégica de la Calidad”, convirtiéndose en el más reciente Gurú (maestro) de la calidad. Cada dimensión es autosuficiente y diferente, encerrando ciertos atributos que debe poseer un producto; así tenemos: a) Desempeño Consiste en los atributos básicos que debe reunir un producto, su funcionamiento. b) Características Se encuentran los aspectos secundarios, adicionales a lo esencial. c) Conformidad Es el grado en que las características del producto responden a los estándares establecidos. d) Confiabilidad Se encuentra relacionada con el desempeño del producto, el cual debe ser acorde a sus especificaciones. e) Durabilidad Consiste en el tiempo de vida útil que posee el producto. f) Atención Incluye los factores que pueden afectar la percepción del cliente. g) Estética Es la apariencia de un producto, el sentimiento o sensación que provoca en los clientes. h)

Calidad Percibida Es la transferencia de la “reputación” por parte del proveedor.

2.2.2.4. CALIDAD DE SERVICIO

Según Editorial Vértice (2008), en el Libro denominado “La Calidad en el Servicio al Cliente”, define al Servicio como “El conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo”.

2.2.2.5. ATENCIÓN AL CLIENTE

La atención al cliente es una actividad desarrollada por las organizaciones con orientación a satisfacer las necesidades de sus clientes, logrando así incrementar su productividad y ser competitiva. El cliente es el protagonista principal y el factor más importante en el juego de los negocios. Si examinamos los enfoques modernos que se dan en las diferentes organizaciones, podemos apreciar que para tener éxito en la atención al cliente, existen varios elementos que la empresa debe tener muy en cuenta, como son el liderazgo, eficiencia en sus operaciones, capital humano, cultura organizacional y esta última debe estar bien definida para que sus integrantes este claros de la misión y visión de la empresa, de esta forma los trabajadores al sentirse identificados y parte de la misma, estarán motivados a realizar sus actividades, con calidad y esto influye positivamente en la atención a sus clientes, tanto los internos como externos.

Lo que todo negocio busca es que sus clientes queden satisfechos. Es importante que esa satisfacción con tu producto o servicio, sino que también sea con el servicio que ha recibido durante todo el proceso de compra. Hay una serie de características que todo servicio debe cumplir para ser un servicio de calidad, cuanto mejor sea tu servicio y el trato más contentos estarán tus clientes. No hay nada mejor que un cliente satisfecho para que se convierta en el mejor prescriptor de tu negocio (Boston, 2015) confirma que las características más importantes de atención al cliente son:

- a) Cortesía. - Desde que somos pequeños nos han enseñado a ser educados, decir buenos días, buenas tardes o que aproveche cuando alguien come. Solo tienes que aplicar un poco la lógica y te darás cuenta de que la educación y la cortesía tiene que ser aplicada a todos los aspectos de tu vida, y el trabajo es una de ella y como norma general se debe tratar a los clientes de usted al menos que él solicite lo contrario, no olvides nunca el saludo y la despedida del cliente. Cuida tu actitud, evita mascar chicle, vestuario descuidado.
- b) Seguridad. - Cuida todos los detalles para que tu cliente no sufra ningún tipo de percance durante su estancia en la tienda. Y no solo tener la seguridad pertinente en tu negocio si no transmitir sensación de seguridad en tus actos, con tus palabras, gestos y acciones.
- c) Credibilidad y fiabilidad. - Sé honesto, ante todo, la credibilidad y la fiabilidad de tu negocio llegará sola a tu negocio. Cuanta más sensación

de credibilidad y fiabilidad tengan tus clientes en tu negocio más cómodos y seguros se sentirán.

d) Empatía. - La empatía es una de las cualidades que nosotros consideramos que deben ser innatas en el ser humano. Ponerse en la piel de los demás e intentar comprenderlos para así saber el porqué de sus decisiones o actuaciones. Ser empático con las personas te facilitará mucho las cosas y tus clientes te lo agradecerán. Como somos así de salados os dejamos una canción sobre la empatía que seguro que hasta los más pequeños de la casa lo entienden.

e) Comunicación y capacidad de respuesta. - Todo buen vendedor debería ser un buen comunicador, saber expresar con claridad y concisión lo que queremos transmitir. Tener la capacidad de respuesta a las preguntas de tus clientes con rapidez y dar la respuesta más adecuada para situación hará que tus clientes queden encantados.

f) Comprensión del cliente. - Suponemos que no te contamos nada nuevo. Pero tener la capacidad de saber detectar las necesidades del cliente y satisfacerlas es muy importante para un buen servicio. No tengas miedo a decirle a un cliente que se equivoca con su elección y recomendarle otro producto de tu negocio, siempre que lo hagas desde el respeto y con educación, claro.

g) Responsabilidad. - Tener predisposición para ayudarlos rápidamente tanto con las dudas como con sus necesidades de una forma responsable y eficaz hará que consigamos un servicio de calidad.

2.2.2.6. ESTÁNDARES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

“Los estándares de calidad de servicio es una de las ocupaciones principales de quienes desean asegurar la calidad del servicio. Muchas veces se asigna una persona a esta tarea. Es el “responsable de Calidad”, o alguien que cumple su función, por tanto, esta persona se encarga de definir métodos de trabajo, establecer cómo deben hacerse las cosas en cada puesto de trabajo. Por ejemplo, qué pasos debe seguir el mozo para tomar el pedido: adónde registrarlo, a quién debe entregarlo, etc. Pero seguramente, si cumples este rol o tienes responsabilidad sobre la calidad del servicio, habrás lidiado con el personal porque a pesar de tener bien definidas estas tareas, no sabes por qué razón, siempre se las ingenian para hacerlas de otra manera. Cada uno hace la suya, tiene su propio método implícito y no hay forma de alinearlos a uno en común, y esto te genera más problemas” (Pizzo, 2011) manifiesta que está probado que los estándares vienen de afuera, es decir otro lo hizo para él sucede lo siguiente:

- Muchas de las personas se resisten al cambio y no quieren hacer lo que otros les piden, y entonces empiezan hacer a su manera o gusto, y hacen su propia versión en la práctica.
- El procedimiento no comprende los aspectos de ser, ya que explica lo que se tiene que hacer, pero no por lo que se debe hacer. Es necesario entender las razones, y los valores establecidos por la empresa.

- El procedimiento puede estar escrito en un lenguaje diferente a lo que entiende la persona que lo va aplicar y no permite una correcta interpretación.
- Los estándares son diferentes a la realidad, porque la persona que elabora no conoce de la realidad o el trabajo que se efectúa en esa área, y entonces se hace confuso y se adapta diferente a lo establecido.

Según Calderón (2012) afirma que los estándares del servicio al cliente son utilizados para superar las expectativas de los clientes y dentro de los estándares del servicio encontramos:

- **CORTESÍA.** - La cortesía es un comportamiento humano de buena costumbre; en la mejor expresión es el uso práctico.
- **CONOCIMIENTO.** - Son hechos, o datos de información adquiridos por una persona a través de la experiencia o la educación la comprensión teórica o práctica de un asunto u objeto de la realidad.
- **SEGUIMIENTO.** - Observación minuciosa de la evolución y el desarrollo de un proceso.
- **SORPRENDER.** - Usted ya sabe que para mantener su negocio en la mente de sus clientes debe ofrecer un buen servicio. Pero un buen servicio no alcanza.

2.2.2.7. IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE

Según Neyra (2012) afirma que un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal. Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por lo que las compañías han optado por poner por escrito la actuación de la empresa. Se han observado que los clientes son sensibles al servicio que reciben de sus suministradores, ya que significa que el cliente obtendrá a las finales menores costos de inventario. El servicio al cliente se ha convertido en una tendencia diferenciadora de las empresas de todos los sectores y podría decirse que un buen número se dedica a la prestación de servicios por esto su importancia, ya que este incide directamente en el posicionamiento de una empresa, en la capacidad de captar y fidelizar clientes y ser reconocida por ese valor agregado del servicio ofrecido, por consiguiente (Pérez, 2014) manifiesta que “cuando pienso en aquellas empresas en donde he tenido buenas experiencias de servicio encuentro como factor común que en todas el cliente es reconocido como la razón de ser de la empresa y por lo mismo conocen sus expectativas y se esfuerzan por satisfacerlas y superarlas, el cual para tener un servicio excepcional encuentro siete aspectos clave en los cuales se puede trabajar”:

2.2.3. MYPES

2.2.3.1.DEFINICIÓN

Según el “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, ley MYPE”, La MYPE es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

2.2.3.2. Ley N° 30056 “Ley que modifica la actual Ley MYPE y otras normas para las micro y pequeñas empresas”

El Peruano, (2013) publica la Ley N° 30056, donde se establecen las características de la micro y pequeñas empresas, específicamente en el Art. 5, siendo los siguientes:

- Número de trabajadores: El número de trabajadores para las micro empresas es de 1 a 10 trabajadores, mientras que para las empresas pequeñas es de 1 a 100 trabajadores.
- Nivel de ventas anuales: El nivel de ventas anuales establecidas para las micro empresas esta dado hasta los 150 Unidades Impositivas Tributarias – UIT. Y para las pequeñas empresas a partir de 150 UIT hasta 1700 UIT.

Nathan (2009) indica que las MYPES representan un papel muy importante en cuanto a la generación de empleo, y la disminución de pobreza en nuestro país; de tal modo que el 80% de la Población Económicamente Activa –

PEA, se encuentra laborando, generando aproximadamente el 45% del Producto Bruto Interno – PBI.

2.2.3.3. RESTAURANTES

Se entiende por restaurantes los establecimientos con cocina equipada y zona de comedor, que sirven al público mediante precio, comidas y bebidas para ser consumidas en el propio local. Sirven básicamente almuerzos y cenas aunque podrán ofrecer cualquier otro servicio que de forma habitual se preste en bares y cafeterías, incluido la venta de comida y bebida para llevar.

2.2.3.4. CLASIFICACION DE LOS RESTAURANTES:

Atendiendo a una clasificación más profesional, se pueden clasificar los establecimientos de restauración en:

- Restaurante tradicional, aquel que tiene una cocina con platos típicos e internacionales. Una cocina elaborada. Su decoración es estilosa y con mesas independientes, su personal lleva uniforme acorde a la tipología del restaurante.
- Cafetería, aquel establecimiento que presta servicios de comida y bebida ligeras en el mostrador o con mesas repartidas por el local.
- Snack-Bar, es aquel con menús sencillos y platos combinados.

III. HIPÓTESIS

Por ser una investigación descriptiva no se formulará hipótesis de investigación. Según Tamayo (2012), no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN:

El estudio fue de tipo descriptiva, su propósito es describir realidades, hechos fenómenos, buscando especificar sus características (Rodríguez, 2010)

4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de nivel cuantitativo, por que confirma la obtención de datos sin manipularlos. Bernal (2010)

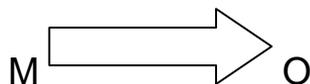
4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

La investigación es de diseño no experimental dado que los datos se obtienen en un solo momento, no se manipulan y presentan la realidad. Bernal (2010).

El diseño de la investigación será no experimental descriptivo, de corte Transversal. Dónde:

M = Muestra conformada por los clientes del servicio de Restaurantes.

O = Observación de las variables: Capacitación y Calidad de Servicio.



4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA:

Población:

P1: La población para la variable Capacitación se considera finita, la misma que está conformada por los 35 trabajadores del servicio de restaurantes, Diez (10) MYPEs dedicadas al servicio restaurantes, escogidas a criterio del investigador.

P2: La población para la variable, Calidad de Servicio al cliente se considera infinita y está conformada por los clientes del servicio de restaurantes, en la ciudad de Tumbes, siendo diez (10) MYPEs dedicadas al servicio del rubro ya mencionado, escogidas a criterio del investigador.

Muestra:

M1: Según Hernández, Fernandez, & Baptista (2010), “si la población es menor de 50 individuos, la población es igual a su muestra”. Asimismo la población para la variable Capacitación, se acudirá a los trabajadores de estas MYPE de estudio, considerando una población de 35 trabajadores.

M 2 :Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista, (2010) dicen que cuando las poblaciones de variables son infinitas, entonces no se conocen las características de la población, por tanto, para determinar la muestra de la variable Calidad de Servicio al Cliente, se aplicó la siguiente fórmula estadística infinita:

$$n = \frac{Z^2 p q}{e^2}$$

Donde:

n = a ser estudiada

Z = considerado (para 90% de confianza Z=

1.645) p = Probabilidad 0.5% q = No probabilidad

(donde Q= 1-P) q = 0.5%

e = Error permitido (10%)

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{1.645^2 (0.50) (0.50) (0.1)^2}{0.01} \\
 &= \frac{2.706025 (0.25)}{0.01} \\
 &= 67.650625 \\
 n &= 68 \text{ clientes}
 \end{aligned}$$

n = 68 clientes

Según Hernández considera que de acuerdo al instrumento la muestra asciende a 68 clientes quienes serán encuestados para la variable de investigación.

Cuadro 01: Relación de Mypes en estudio.

Ord.	Razón Social	N° de Trabajadores	RUC	Propietario (a)
1	Restaurant Tikis	3	10459095191	Juan Moran Guerra
2	Restaurante turístico "las terrazas"	4	10542167899	Maria Renteria Carrillo
3	Restaurant "Bahia"	3	20601620007	Victor Rivera Garcia
4	Restaurant "Chozo"	4	10176343247	Fortunato Chozo Bravo
5	Restaurant "Doña Goya"	3	10207288421	Esther Sandoval Lopez
6	Restaurant Eduardo "el brujo"	5	20409382909	Eduardo Rondon Carrasco
7	Restaurant "El Maná"	4	10396520796	Ana Maria Sanchez Izquierdo
8	Restaurant "Aroma y Sabor"	3	10532766834	Manuel Carrillo Negrini
9	Restaurant "Top ten"	3	10419410042	Johana Sembrera Carrillo
10	Restaurant "Mi Chinita"	3	10446228463	Luis Mendoza Celi

4.5 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

Cuadro 02: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
CAPACITACION	Según Chiavenato (2010) define la capacitación como el centro de un empeño constante proyectado hacia el incremento del talento de los trabajadores y por ende al cumplimiento de los objetivos de la organización	Se pretenderá determinar, describir las características de la capacitación de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.	Desempeño laboral	Nivel de desempeño	¿En qué nivel considera su desempeño como empleado?	ORDINAL
				Aptitud hacia el trabajo	¿Consideras que estas apto para desempeñar muy bien tu trabajo?	NOMINAL
				Conocimiento	¿Conoce muy bien las funciones del área de trabajo?	NOMINAL
				Desarrollo de Funciones	¿Cumple sus funciones de acuerdo al cargo?	NOMINAL
				Compromiso	¿Se siente Comprometido con el lugar donde trabaja?	NOMINAL
				Comunicación	¿Existe buena comunicación entre empleados y jefe?	NOMINAL
				Coordinación	¿Ud. tiene una buena coordinación con las otras áreas de la empresa?	NOMINAL
				Orientación	¿El personal de atención orienta respecto a todos los servicios que brinda el restaurante?	NOMINAL
				Nivel de capacitación	¿Usted recibe capacitaciones por parte de la empresa?	NOMINAL

			Necesidades de Capacitación	Capacitación	¿Recibiste capacitación al momento de ingresar a la empresa?	NOMINAL
				Necesidades de capacitación	¿Ud. cree que necesita capacitarse?	NOMINAL
				Toma de decisiones	¿Ud. Es capaz de tomar sus propias decisiones?	NOMINAL
				Resolución de conflictos	¿Ud. Busca alternativas para dar solución a algún problema?	NOMINAL
				Seguridad	¿Tus conocimientos te dan seguridad para hacer tu trabajo?	NOMINAL
				Identificar Problemas	¿Puedes identificar un problema y tomar la decisión de resolverlo?	NOMINAL
				Trabajo en equipo	¿Puedes llegar a tomar una decisión mutua?	NOMINAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
		Se pretenderá determinar, describir las		Rapidez	¿La atención del servicio es rápida?	NOMINAL
				Empatía	¿El personal de atención muestra empatía al momento de la atención?	NOMINAL

CALIDAD DE SERVICIO	<p>Para García (2011) “la calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave,</p>	<p>características de la calidad de Servicio al Cliente de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.</p>	Calidad de servicio	Acondicionamiento del lugar	¿El ambiente es el adecuado para brindar un buen servicio?	NOMINAL
				Tiempo de espera	¿Está satisfecho con el tiempo de entrega del servicio?	NOMINAL
				calidad	¿La calidad del servicio entregado es buena?	NOMINAL
				Precio	¿Considera que los precios están acorde con la calidad?	NOMINAL
				Calidad	¿Considera que la empresa brinda un servicio de calidad?	NOMINAL
				Expectativas	¿El servicio brindado por el restaurante cubre con todas sus necesidades y expectativas?	NOMINAL
				Cortesía	¿El personal es amable al momento de la atención?	NOMINAL

				Seguridad	¿Los empleados le transmiten seguridad en el momento de la atención?	NOMINAL
				Confianza	¿Los empleados le transmiten confianza en el momento de la atención?	NOMINAL

percepción de los clientes

Información	¿El trabajador le brinda una adecuada información al momento de adquirir el servicio?	NOMINAL
Limpieza del personal	¿El personal que lo atiende posee un aspecto limpio?	NOMINAL
Capacidad de Respuesta	¿El personal tiene la capacidad de respuesta al momento que lo solicita?	NOMINAL
Satisfacción	¿Se siente satisfecho con el servicio brindado?	NOMINAL
Recomendación	¿Recomendaría este lugar?	NOMINAL

4.6 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICAS:

Para Alelu, López, & Rodríguez, (s.f.) se empleó la técnica de la encuesta que fue aplicada a los trabajadores clientes de los diez Restaurantes del cercado de Tumbes, 2018.

INSTRUMENTOS:

Para García (2002) El cuestionario viene a ser preguntas formuladas de manera ordenada, de las dimensiones de cada una de las variables en investigación, que aborda la encuesta. Triangula mediante los objetivos específicos y el marco teórico de la investigación, con las respuestas que se obtienen de la muestra.

4.7 PLAN DE ANALISIS

Para Alarcón & Gutiérrez, el plan de análisis detalla Las medidas de resumen de las variables Capacitación y Calidad de Servicio, y como serán presentadas, indicando los modelos y técnicas estadísticas a usar. Se recogió los datos mediante el instrumento (encuesta), se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se usó del programa de hojas de cálculo Excel 2013. Luego se realizó el análisis del instrumento. Programa SPSS versión 21 y validado por expertos mediante la técnica de (método de juicio por experto) por especialistas.

4.8 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Cuadro 03: Matriz de Consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODO Y MUESTRA	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTO
<p>¿Cuál es la caracterización de la capacitación y la Calidad de servicio al cliente de las MYPES sector servicio, rubro Restaurantes en el mercado de Tumbes, 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL. Determinar la caracterización de la capacitación y la calidad de servicio al cliente de las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes del mercado de Tumbes, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir el desempeño Laboral del personal de las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes del mercado de Tumbes, 2018. • Determinar las Necesidades de Capacitación del personal de las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes del mercado de Tumbes, 2018. • Determinar la calidad de servicio al cliente que brindan las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes del mercado de Tumbes, 2018. • Determinar el grado de percepción de la calidad del servicio al cliente de las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes del mercado de Tumbes, 2018. 	<p>Por ser una investigación descriptiva no se formulará hipótesis de investigación. Según Tamayo (2012), no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis.</p>	<p>VARIABLE 01: Capacitación VARIABLE 02: Calidad de servicio</p>	<p>TIPO: Descriptiva.</p> <p>NIVEL: Cuantitativo.</p> <p>DISEÑO: No experiment al de corte transversal.</p>	<p>Se utilizó el Word para desarrollar el proyecto investigativo, Microsoft excel para elaborar las tablas, power point para mi ponencia, y por último el programa Turnitin que es para detectar el plagio de nuestra tesis.</p>

4.9 PRINCIPIOS ÉTICOS

Entendiendo a los principios éticos como las reglas que sirven como guía para orientar la conducta, Existen, sin embargo, numerosos principios éticos compartidos a nivel social. Pérez Porto & Merino (2013). En la presente investigación se tomarán en cuenta los siguientes principios éticos:

- Accesibilidad: acercamiento o trato a las personas entrevistadas.
- Búsqueda de la verdad: forman la mente, con lo que se dice o se siente.
- Coherencia: relación de una cosa con otras.
- Compromiso: palabra dada o fe.

- Perseverancia: Firmeza en la consecución de los propósitos.

V. RESULTADOS

5.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

5.1.1 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECIFICO 01

Tabla 01 ¿En qué nivel considera su desempeño como empleado?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
ALTO	15	43%
MEDIO	20	57%
BAJO	0	0
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores

Tabla 02 ¿Consideras que estas apto para desempeñar muy bien tu trabajo?

OPCIONES	Fi	Hi
SI	35	100%
NO	0	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores

Tabla 03 ¿Conoce muy bien las funciones del área de trabajo?

OPCIONES	Fi	Hi
SI	35	100%
NO	0	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores

Tabla 04 ¿Cumple sus funciones de acuerdo al cargo?

OPCIONES	Fi	Hi
SI	35	100%
NO	0	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores

Tabla 05 ¿Se Siente comprometido con el lugar donde trabaja?

OPCIONES	Fi	Hi
SI	35	100%
NO	0	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores

Tabla 06 ¿Existe buena comunicación entre empleados y jefe?

OPCIONES	Fi	Hi
SI	35	100%
NO	0	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores

Tabla 07 ¿ Ud. tiene una buena coordinación con las otras áreas de la empresa?

OPCIONES	Fi	Hi
SI	35	100%
NO	0	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores

OPCIONES	Fi	Hi
----------	----	----

Tabla 08 ¿El personal de todos los servicios que

SI	35	100%
NO	0	0%
TOTAL	35	100%

atención orienta respecto a brinda el restaurante?

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores

5.1.2 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECIFICO 02

Tabla 09 ¿ Usted recibe capacitaciones por parte de la empresa?

OPCIONES	Fi	Hi
SI	13	37%
NO	22	63%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores

Tabla 10 ¿ Recibiste capacitación al momento de ingresar a la empresa?

OPCIONES	Fi	Hi
SI	24	69%
NO	11	31%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores

Tabla 11 ¿ Ud. cree que necesita capacitarse?

OPCIONES	Fi	Hi
SI	28	80%
NO	7	20%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores

Tabla 12 ¿ Ud. Es capaz de tomar sus propias decisiones?

OPCIONES	Fi	Hi
SI	16	46%
NO	19	54%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores

Tabla 13 ¿ Ud. Busca alternativas para dar solución a algún problema?

OPCIONES	Fi	Hi
SI	16	46%
NO	19	54%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores

Tabla 14 ¿ Tus conocimientos te dan seguridad para hacer tu trabajo?

OPCIONES	Fi	Hi
SI	13	37%
NO	22	63%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores

Tabla 15 ¿ Puedes identificar un problema y tomar la decisión de resolverlo?

OPCIONES	Fi	Hi
SI	16	46%
NO	19	54%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores

Tabla 16 ¿ Puedes llegar a tomar una decisión mutua?

OPCIONES	Fi	Hi
----------	----	----

SI	21	60%
NO	14	40%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores

5.1.3 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECIFICO 03

Tabla 17 ¿ La atención del servicio es rápida?

OPCIONES	Fi	Hi
SI	43	63%
NO	25	37%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Clientes

Tabla 18 ¿ El personal de atención muestra empatía al momento de la atención?

OPCIONES	Fi	Hi
SI	58	85%
NO	10	15%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Clientes

Tabla 19 ¿ El ambiente es el adecuado para brindar un buen servicio?

OPCIONES	Fi	Hi
SI	62	91%
NO	6	9%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Clientes

Tabla 20 ¿ Está satisfecho con el tiempo de entrega del servicio?

OPCIONES	Fi	Hi
SI	42	62%

NO	26	38%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Clientes

Tabla 21 ¿ La calidad del servicio entregado es buena?

OPCIONES	Fi	Hi
SI	59	87%
NO	9	13%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Clientes

Tabla 22 ¿ Considera que los precios están acorde con la calidad?

OPCIONES	Fi	Hi
SI	55	81%
NO	13	19%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Clientes

Tabla 23 ¿Considera que la empresa brinda un servicio de calidad?

OPCIONES	Fi	Hi
SI	58	85%
NO	10	15%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Clientes

Tabla 24 ¿ El servicio brindado por el restaurante cubre con todas sus necesidades y expectativas?

OPCIONES	Fi	Hi
SI	55	81%
NO	13	19%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Clientes

5.1.4 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECIFICO 04

Tabla 25 ¿ El personal es amable al momento de la atención?

OPCIONES	Fi	Hi
SI	60	88%
NO	8	12%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Clientes

Tabla 26¿Los empleados le trasmiten seguridad en el momento de la atención?

OPCIONES	Fi	Hi
SI	40	59%
NO	28	41%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Clientes

Tabla 27¿ Los empleados le trasmiten confianza en el momento de la atención??

OPCIONES	Fi	Hi
SI	40	59%
NO	28	41%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Clientes

Tabla 28¿ El trabajador le brinda una adecuada información al momento de adquirir el servicio?

OPCIONES	Fi	Hi
SI	48	71%

NO	20	29%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Clientes

Tabla 29; El personal que lo atiende posee un aspecto limpio?

OPCIONES	Fi	Hi
SI	62	91%
NO	6	9%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Clientes

Tabla 30; El personal tiene la capacidad de respuesta al momento que lo solicita?

OPCIONES	Fi	Hi
SI	35	51%
NO	33	49%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Clientes

Tabla 31 ; Se siente satisfecho con el servicio brindado?

OPCIONES	Fi	Hi
SI	58	85%
NO	10	15%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Clientes

Tabla 32; Recomendaría este lugar?

OPCIONES	Fi	Hi
SI	58	85%
NO	10	15%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Clientes

5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS.

5.2.1 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECIFICO 01

En la tabla 01 según la variable Capacitación del total de encuestados(35) manifiestan que; el 43% (15) considera que tiene un alto desempeño y el 57% (20) considera que tiene un bajo desempeño laboral.

En la tabla 02 según la variable Capacitación del total de encuestados(35); el 100% (35) considera que esta apto para poder desempeñar muy bien su trabajo.

En la tabla 03 según la variable Capacitación del total de encuestados (35) el 100% (35) conoce muy bien las funciones del área de trabajo.

En la tabla 04 según la variable Capacitación del total de encuestados (35) el 100% (35) cumple sus funciones de acuerdo al cargo.

En la tabla 05 según la variable Capacitación del total de encuestados(35) el 100% (35) se siente comprometido con el lugar donde trabaja.

En la tabla 06 según la variable Capacitación del total de encuestados(35) el 100% (35) manifiesta que existe una buena comunicación.

En la tabla 07 según la variable Capacitación del total de encuestados(35) el 100% (35) manifiesta que hay una buena coordinación entre las áreas.

En la tabla 08 según la variable Capacitación del total de encuestados (35) el 100% (35) manifiesta que si orienta respecto a los servicios brindados por el restaurante.

5.2.2 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECIFICO 02

En la tabla 09 según la variable Capacitación del total de encuestados (35) manifiestan que; el 37% (13) recibe capacitaciones por parte de la empresa; mientras que el 63% (22) no recibe capacitaciones por parte de la empresa.

En la tabla 10 según la variable Capacitación del total de encuestados (35) manifiestan que; el 69% (24) recibe capacitaciones al momento de ingresar a la empresa; mientras que el 31% (11) no recibió capacitaciones al momento de ingresar a la empresa.

En la tabla 11 según la variable Capacitación del total de encuestados (35) manifiestan que; el 80% (28) necesita capacitarse; mientras que el 20% (7) no necesita capacitarse.

En la tabla 12 según la variable Capacitación del total de encuestados (35) manifiestan que; el 46% (16) es capaz de tomar sus propias decisiones; mientras que el 54% (19) no es capaz de tomar sus propias decisiones.

En la tabla 13 según la variable Capacitación del total de encuestados (35) manifiestan que; el 46% (16) busca alternativas para dar solución algún problema; mientras que el 54% (19) no busca alternativas para dar solución algún problema.

En la tabla 14 según la variable Capacitación del total de encuestados (35) manifiestan que; el 37% (13) se sienten seguros para realizar su trabajo; mientras que el 63% (22) no se sienten seguros para realizar su trabajo.

En la tabla 15 según la variable Capacitación del total de encuestados (35) manifiestan que; el 46% (16) es capaz de identificar un problema; mientras que el 54% (19) no es capaz de identificar un problema.

En la tabla 16 según la variable Capacitación del total de encuestados (35) manifiestan que; el 60% (21) es capaz de tomar decisiones mutuas; mientras que el 40% (14) no es capaz de tomar decisiones mutuas.

5.2.3 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECIFICO 03

En la tabla 17 según la variable Calidad de Servicio del total de encuestados (68) ; el 63% (43) manifiestan que la atención es rápida; mientras que el 37% (25) manifiesta que la atención no es rápida.

En la tabla 18 según la variable Calidad de Servicio del total de encuestados (68); el 85% (58) manifiestan que el personal muestra empatía al momento de la atención; mientras que el 15% (10) no lo manifiesta.

En la tabla 19 según la variable Calidad de Servicio del total de encuestados (68) manifiestan que; el 91% (62) consider que el ambiente es adecuado para brindar un buen servicio; mientras que el 9% (6) no considera como ambiente adecuado.

En la tabla 20 según la variable Calidad de Servicio del total de encuestados (68) manifiestan que; el 62% (42) está satisfecho con el tiempo de entrega del servicio; mientras que el 38% (26) no está satisfecho con el tiempo de entrega del servicio.

En la tabla 21 según la variable Calidad de Servicio del total de encuestados (68) manifiestan que; el 87% (59) considera que la calidad del servicio entregado es buena; mientras que el 13% (9) no considera muy buena la calidad del servicio entregado.

En la tabla 22 según la variable Calidad de Servicio del total de encuestados (68) manifiestan que; el 81% (55) considera que los precios están de acuerdo con la calidad; mientras que el 19% (13) no considera que los precios están de acuerdo con la calidad.

En la tabla 23 según la variable Calidad de Servicio del total de encuestados (68); el 85% (58) considera que la empresa si brinda un servicio de la calidad; mientras que el 15% (10) no lo considera.

En la tabla 24 según la variable Calidad de Servicio del total de encuestados (68); el 81% (55) manifiestan que el servicio cubre con todas sus necesidades y expectativas; mientras que el 19% (13) dice lo contrario.

5.2.4 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECIFICO 04

En la tabla 25 según la variable Calidad de Servicio del total de encuestados (68) manifiestan que; el 88% (60) los empleados son amables en la atención; mientras que el 12% (8) menciona que los empleados no son tan amables al momento de la atención.

En la tabla 26 según la variable Calidad de Servicio del total de encuestados (68) manifiestan que; el 59% (40) los empleados si transmiten seguridad; mientras que el 41% (28) dice que los empleados no transmiten seguridad.

En la tabla 27 según la variable Calidad de Servicio del total de encuestados (68) manifiestan que; el 59% (40) los empleados si transmiten confianza; mientras que el 41% (28) dice que los empleados no transmiten confianza.

En la tabla 28 según la variable Calidad de Servicio del total de encuestados (68); el 71% (48) menciona que los trabajadores si brindan una adecuada información al momento de adquirir un servicio; mientras que el 29% (20) no lo manifiesta.

En la tabla 29 según la variable Calidad de Servicio del total de encuestados (68); el 91% (62) manifiesta que el personal posee un aspecto limpio al momento de la atención ; mientras que el 9% (6) manifiesta que el personal no posee un aspecto limpio al momento de la atención.

En la tabla 30 según la variable Calidad de Servicio del total de encuestados (68) manifiestan que; el 51% (35) el personal tiene buena capacidad de respuesta; mientras que el 49% (33) manifiesta que el personal no tiene buena capacidad de respuesta al momento que lo solicita.

En la tabla 31 según la variable Calidad de Servicio del total de encuestados (68) manifiestan que; el 85% (55) se siente satisfecho; mientras que el 15% (13) no se siente satisfecho.

En la tabla 32 según la variable Calidad de Servicio del total de encuestados (68) manifiestan que; el 85% (55) recomendaría este lugar; mientras que el 15% (13) no recomendaría este lugar.

VI. CONCLUSIONES

- Según el objetivo específico 01 se concluyó que el desempeño laboral del personal es **REGULAR**, ya que la mayoría de los trabajadores conoce muy bien sus funciones y cumple con cada una de ellas existiendo una buena comunicación y coordinación entre las otras áreas de la empresa.
- Según el objetivo específico 02 se concluyó que la mayoría de mypes no ofrecen capacitaciones a sus trabajadores existiendo una necesidad de capacitación por parte de estos, para mejorar su capacidad de decisión y resolución de conflictos en el manejo de ciertas situaciones.
- Según el objetivo específico 03 se concluyó que la calidad de servicio que ofrecen las mypes es buena, el trato es afable, al indicar que el ambiente es adecuado y la mayoría de veces los platos están acorde con la calidad.

- Según el objetivo específico 04 se concluyó que la percepción de los clientes es adecuada, considerando que la calidad de servicio ofrecido es buena porque cubre sus necesidades y expectativas, aspectos que se ven reflejados al indicar que la mayoría se siente satisfecho con el servicio brindado, que siempre el local y los empleados poseen aspecto limpio y el trato es amable.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abanto, K. (2017). *Gestión de calidad en la Capacitación de los Recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017*. Tesis para optar el título de licenciada en administración, universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Recuperado del sitio de internet:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3330>

America Tv (2018). “MTPE: "La informalidad laboral en el Perú es de 54%"”. Recuperado del sitio web: <https://www.americatv.com.pe/noticias/actualidad/mtpe-informalidad-laboral-peru-54-n333391>

Andina (2018). “Produce: micro y pequeñas empresas aportan 24% al PBI nacional”. Recuperado del sitio web: <https://andina.pe/agencia/noticia-produce-micro-y-pequenas-empresas-aportan-24-al-pbi-nacional-711589.aspx>

Andina (2018). “Produce: micro y pequeñas empresas aportan 24% al PBI nacional”.

Recuperado del sitio web:

<https://andina.pe/agencia/noticia-recaudacion-regimen-mype-tributario-crecio-1342-primer-cuatrimestre-2018-711103.aspx>

Balladares, F. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las Mypes, en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2017*. Tesis para optar el título de Licenciada en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Tumbes. Recuperado del sitio de internet:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3849>

Bedoya, L. (2017). *Gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017*. Informe de Tesis para optar el título de Licenciada en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Tingo Maria. Recuperado del sitio de internet:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4212>

Chiavenato, I, (2009). *Gestión del Talento Humano*. Tercera edición. Editora McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.

Chiavenato (2010). *Definición de Desempeño Laboral*.

Deming, E. “Teoría de la Calidad Total”.

Diario Uno (2017). “El poco uso de la tecnología en Mypes peruanas”. Recuperado del sitio web:

<http://diariouno.pe/columna/el-poco-uso-de-la-tecnologia-en-mypes-peruanas/>

Diario El Comercio (2018). “Más del 60% de las Mypes usan celulares con acceso a Internet”. Recuperado del sitio web:

<https://elcomercio.pe/economia/60-mype-celulares-acceso-internet-noticia-537799>

Diario Gestión (2017). “Gobierno crea Fondo Crecer para dar apoyo financiero a medianas, pequeñas y micro empresas”. Recuperado del sitio web:

<https://gestion.pe/economia/gobierno-crea-fondo-crecer-dar-apoyo-financiero-medianas-pequenas-micro-empresas-243875>

Diario La República (2018). “MTPE trabaja en una ley laboral juvenil para empresas Mype”. Recuperado del sitio web:

<https://larepublica.pe/economia/1282530-mtpe-ley-laboral-juvenil-empresas-mype>

Diario Gestión. (s.f). Sólo 800 de 220 mil restaurantes de Lima tienen certificación de saludables. *Gestión*. Recuperado el 15 de junio de 2017, de

<http://gestion.pe/noticia/287810/solo-800-220-mil-restaurantes-lima-tienen-certificacion-saludables>

Dessler, G (2009). *Administración de Recursos Humanos. Mexico: Pearson Educacion*. (pag 185). Recuperado del sitio de internet:

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf>

Granda, Y. (2018). *Caracterización de la competitividad y la capacitación de las mype del sector hotelero categoría dos estrellas en el distrito de pariñas, provincia de Talara, año 2018*. Informe de Tesis para optar el título de Licenciada en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Talara. Recuperado del sitio de internet:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4516>

Germin, D (1987). “Ocho Dimensiones de la Calidad”

Herrera, J. (2017). *Caracterización de la capacitación y rentabilidad de las mypes, sector servicio Rubro Educación privada nivel primaria y secundaria de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 2017*. Informe de Tesis para optar el título de Licenciada en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Tumbes. Recuperado del sitio de internet:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4408>

Haar, J. (2016). ¿Cómo una empresa incorpora la responsabilidad social corporativa?.
Recuperado del sitio web:
<https://gestion.pe/opinion/empresa-incorpora-responsabilidad-social-corporativa-145636>

Herrera, H. (2018). *Caracterización de liderazgo y capacitación de las Mypes del sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en cercado de Tumbes, 2018*. Informe de tesis para optar el título de licenciada en administración, universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Tumbes. Recuperado del sitio de internet:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5959>

Hernandez, L (2012). “Concepto de capacitación, importancia y objetivos”. Recuperado del sitio web: <http://lunitahernandez.blogspot.pe/2012/04/concepto-decapacitacion-objetivos- e.html>

Laza, M (2013): Importancia de la evaluación del desempeño de los trabajadores ya que es un componente fundamental para las empresas, y les ayuda a implementar estrategias así como también afinar la eficacia.

López, S. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad del servicio y la satisfacción del cliente del banco de crédito del Perú – agencia Tambogrande – Piura – 2017*. Tesis para optar el título de licenciada en administración, universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura. Recuperado del sitio de internet: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5559>

Montalban, M (2016). *Caracterización de la capacitación y calidad del servicio en las MYPES rubro transporte de pasajeros ciudad de Tumbes, 2016*. Informe de Tesis para optar el título de licenciada en administración, universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Tumbes. Recuperado del sitio de internet: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2226>

Marin, D (2017). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la veterinaria “San Roque” de la ciudad de Huánuco - 2017*. Informe de Tesis para optar el título de licenciada en administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huánuco. Recuperado del sitio de internet:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2853>

Mendoza, D. (2018). *Competitividad y calidad del servicio en las Mype rubro restaurantes de la ciudad de Paita, año 2018*. Tesis para optar el título de licenciada en administración, universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura. Recuperado del sitio de internet:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5877>

Pintado, D (2017). *Caracterización de la Calidad de servicio al Cliente y Rentabilidad en las MYPES en el sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Pampas de Hospital – Tumbes, 2017*. Informe de Tesis para optar el título de licenciada en administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Tumbes. Recuperado del sitio de internet:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3942>

Puell, E (2016). *La Capacitación y Producción de la Empresa Langostinera EXAPAL SRL, Tumbes, 2016*. Informe de Tesis para obtener el Título de Licenciada en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – sede de Tumbes. Recuperado del sitio de internet:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1474>

Ramirez, I. (2018). *Caracterización de la capacitación y competitividad en las MYPE de servicio rubro restaurante - Felipe Cossio del Pomar Castilla – Piura, 2018.* Tesis para optar el título de licenciada en administración, universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura. Recuperado del sitio de internet:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3411>

RPP (2017). “Gobierno publicó nuevo Régimen Mype tributario”. Recuperado del sitio web:
<https://rpp.pe/economia/economia/gobierno-publico-nuevo-regimen-mype-tributario-noticia-1017819>

Romero, F (2011). Definición de Desempeño Laboral.

Sánchez; Y (2017). “El desempeño laboral es muy importante porque a través de ello se miden y evalúan las habilidades y los resultados de los trabajadores con el único objetivo de establecer su productividad y de esta manera mejorar el rendimiento del trabajador”

Sales, M (2012). Ventaja de la evaluación del Personal.

Sanchez, M (2017). *Características de la gestión de Calidad y Atención al cliente del restaurante el Leñador y algo más del distrito de sullana, año 2017* Informe de Tesis para obtener el Título de Licenciada en Administración, Universidad Católica

Los Ángeles de Chimbote – Sullana. Recuperado del sitio de internet:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/123456789/512>

Yacila, N. (2017). *Caracterización de la capacitación de los docentes y gestión de la calidad en las mypes del sector: servicio del rubro educación superior, distrito de Tumbes,*

2017. Tesis para optar el título de Licenciada en Administración, Universidad

Católica los Ángeles de Chimbote, Tumbes. Recuperado del sitio de internet:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3935>

Velarde, (2017). “Las MyPes que usan tecnología pueden llegar a duplicar sus ventas”.

Recuperado del sitio web: <http://larepublica.pe/economia/1101432-las-mypesque-usan-tecnologia-pueden-llegar-a-duplicar-sus-ventas>

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4408>

VIII. ANEXOS

ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDAD

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	2018					
	OCT	DIC				
	21	01	02-07	08	14	15
INICIO DE CLASES	X					
INICIO DE CLASE	X					
PREBANCA		X				
LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES			X			
SUSTENTACIÓN				X		
TERMINO DE CLASE					X	
TERMINO DE CLASE						X

ANEXO 02: CUADRO DE PRESUPUESTO

RUBRO	PRECIO S/
SERVICIO DE INTERNET	15 .00
COPIAS	6.00
IMPRESION DEL PROYECTO	25.00
EMPASTADO	25.00
USB	25.00
CURSO TALLER	2,000.00
TURNITIN	100.00
TOTAL	2,247.00

FINANCIAMIENTO: El financiamiento de lo presupuestado para el desarrollo de la investigación estará a cargo por los recursos propios del Investigador.

ANEXO 03: VALIDACION Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

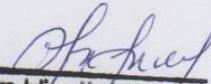
Yo... Milagros Julissa Machado Parita.....

Identificado con DNI... 72322772... Carnet de Colegio N°... 10021.....

Con el grado de: Licenciada en Administración.....

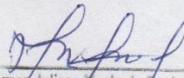
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por el **Br. Tommy Alessandro Yarleque Saavedra**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **Caracterización de la capacitación y la calidad de servicio al cliente de las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes del cercado de Tumbes, 2018**; 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 los resultados.

Tumbes, Noviembre del 2018

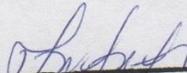

Milagros Julissa Machado Parita
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
CLAD - 10021

Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización de la Capacitación y la Calidad de Servicio al Cliente de las Mypes del sector Servicio, rubro Restaurantes del Cercado de Tumbes, 2018.									
AUTOR: Br. Tommy Alessandro Yarleque Saavedra									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más items para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CAPACITACION									
1OE	Describir el Desempeño Laboral del personal de las Mypes del sector Servicio, rubro Restaurantes del Cercado de Tumbes, 2018.								
1	¿En qué nivel considera su desempeño como empleado?	✓			✓		✓		✓
2	¿Consideras que estas apto para desempeñar muy bien tu trabajo?	✓			✓		✓		✓
3	¿Conoce muy bien las funciones del área de trabajo?	✓			✓		✓		✓
4	¿Cumple sus funciones de acuerdo al cargo?	✓			✓		✓		✓
5	¿Se siente Comprometido con el lugar donde trabaja?	✓			✓		✓		✓
6	¿Existe buena comunicación entre empleados y jefe?	✓			✓		✓		✓
7	¿Ud. tiene una buena coordinación con las otras áreas de la empresa?	✓			✓		✓		✓
8	¿El personal de atención orienta respecto a todos los servicios que brinda el restaurante?	✓			✓		✓		✓
2OE	Determinar las Necesidades de Capacitación del personal de las Mypes del sector Servicio, rubro Restaurantes del Cercado de Tumbes, 2018.								
9	¿Usted recibe capacitaciones por parte de la empresa?	✓			✓		✓		✓
10	¿Recibiste capacitación al momento de ingresar a la empresa?	✓			✓		✓		✓
11	¿Ud. cree que necesita capacitarse?	✓			✓		✓		✓
12	¿Ud. Es capaz de tomar sus propias decisiones?	✓			✓		✓		✓


 Milagros Julissa Machado Panta
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD - 10021

13	¿Ud. alternativas para dar solución a algún problema?	✓		✓	✓	✓
14	¿Tus conocimientos te dan seguridad para hacer tu trabajo?	✓		✓	✓	✓
15	¿Puedes identificar un problema y tomar la decisión de resolverlo?	✓		✓	✓	✓
16	¿Puedes llegar a tomar una decisión mutua?	✓		✓	✓	✓
	CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE	✓				
30E	Determinar la Calidad de servicio al Cliente que brindan las Mypes del sector Servicio, rubro Restaurantes del Cercado de Tumbes, 2018.					
17	¿La atención del servicio es rápida?	✓		✓	✓	✓
18	¿El personal de atención muestra empatía al momento de la atención?	✓		✓	✓	✓
19	¿El ambiente es el adecuado para brindar un buen servicio?	✓		✓	✓	✓
20	¿Está satisfecho con el tiempo de entrega del servicio?	✓		✓	✓	✓
21	¿Cuál es la calidad del servicio entregado?	✓		✓	✓	✓
22	¿Considera que los precios están acorde con la calidad?	✓		✓	✓	✓
23	¿Considera que la empresa brinda un servicio de calidad?	✓		✓	✓	✓
24	El servicio brindado por el restaurante cubre con todas sus necesidades y expectativas?	✓		✓	✓	✓
40E	Determinar el Grado de Percepción de la Calidad del servicio de los Clientes de las Mypes del sector Servicio, rubro Restaurantes del Cercado de Tumbes, 2018.					
25	¿El personal es amable al momento de la atención?	✓		✓	✓	✓
26	Los empleados le transmiten seguridad en el momento de la atención?	✓		✓	✓	✓
27	Los empleados le transmiten confianza en el momento de la atención?	✓		✓	✓	✓
28	¿El trabajador le brinda una adecuada información al momento de adquirir el servicio?	✓		✓	✓	✓
29	¿El personal que lo atiende posee un aspecto limpio?	✓		✓	✓	✓
30	¿El personal tiene la capacidad de respuesta al momento que lo solicita?	✓		✓	✓	✓
31	¿Se siente satisfecho con el servicio brindado?	✓		✓	✓	✓
32	¿Recomendaría este lugar?	✓		✓	✓	✓


Milagros Julissa Machado Panta
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
CLAD - 1821



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

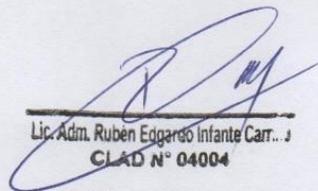
Yo... Rubén Edgardo Infante Carrillo.....

Identificado con DNI... 42734687..... Carnet de Colegio N°..... 04004.....

Con el grado de:..... Maestro en Gestión Pública.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por el **Br. Tommy Alessandro Yarleque Saavedra**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **Caracterización de la capacitación y la calidad de servicio al cliente de las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes del cercado de Tumbes, 2018**; 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 los resultados.

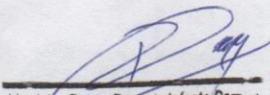
Tumbes, Noviembre del 2018



Lic. Adm. Rubén Edgardo Infante Carrillo
CLAD N° 04004

Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización de la Capacitación y la Calidad de Servicio al Cliente de las Mypes del sector Servicio, rubro Restaurantes del Cercado de Tumbes, 2018.									
AUTOR: Br. Tommy Alessandro Yarleque Saavedra									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CAPACITACION									
1OE	Describir el Desempeño Laboral del personal de las Mypes del sector Servicio, rubro Restaurantes del Cercado de Tumbes, 2018.								
1	¿En qué nivel considera su desempeño como empleado?	✓			✓		✓		✓
2	¿Consideras que estas apto para desempeñar muy bien tu trabajo?	✓			✓		✓		✓
3	¿Conoce muy bien las funciones del área de trabajo?	✓			✓		✓		✓
4	¿Cumple sus funciones de acuerdo al cargo?	✓			✓		✓		✓
5	¿Se siente Comprometido con el lugar donde trabaja?	✓			✓		✓		✓
6	¿Existe buena comunicación entre empleados y jefe?	✓			✓		✓		✓
7	¿Ud. tiene una buena coordinación con las otras áreas de la empresa?	✓			✓		✓		✓
8	¿El personal de atención orienta respecto a todos los servicios que brinda el restaurante?	✓			✓		✓		✓
2OE	Determinar las Necesidades de Capacitación del personal de las Mypes del sector Servicio, rubro Restaurantes del Cercado de Tumbes, 2018.								
9	¿Usted recibe capacitaciones por parte de la empresa?	✓			✓		✓		✓
10	¿Recibiste capacitación al momento de ingresar a la empresa?	✓			✓		✓		✓
11	¿Ud. cree que necesita capacitarse?	✓			✓		✓		✓
12	¿Ud. Es capaz de tomar sus propias decisiones?	✓			✓		✓		✓


 Lic. Agm. Ruben Edgardo Infante Carr. J
 CLAD N° 04004

13	¿Ud. alternativas para dar solución a algún problema?	✓		✓	✓	✓
14	¿Tus conocimientos te dan seguridad para hacer tu trabajo?	✓		✓	✓	✓
15	¿Puedes identificar un problema y tomar la decisión de resolverlo?	✓		✓	✓	✓
16	¿Puedes llegar a tomar una decisión mutua?	✓		✓	✓	✓
CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE						
3OE	Determinar la Calidad de servicio al Cliente que brindan las Mypes del sector Servicio, rubro Restaurantes del Cercado de Tumbes, 2018.					
17	¿La atención del servicio es rápida?	✓		✓	✓	✓
18	¿El personal de atención muestra empatía al momento de la atención?	✓		✓	✓	✓
19	¿El ambiente es el adecuado para brindar un buen servicio?	✓		✓	✓	✓
20	¿Está satisfecho con el tiempo de entrega del servicio?	✓		✓	✓	✓
21	¿Cuál es la calidad del servicio entregado?	✓		✓	✓	✓
22	¿Considera que los precios están acorde con la calidad?	✓		✓	✓	✓
23	¿Considera que la empresa brinda un servicio de calidad?	✓		✓	✓	✓
24	El servicio brindado por el restaurante cubre con todas sus necesidades y expectativas?	✓		✓	✓	✓
4OE	Determinar el Grado de Percepción de la Calidad del servicio de los Clientes de las Mypes del sector Servicio, rubro Restaurantes del Cercado de Tumbes, 2018.					
25	¿El personal es amable al momento de la atención?	✓		✓	✓	✓
26	Los empleados le transmiten seguridad en el momento de la atención?	✓		✓	✓	✓
27	Los empleados le transmiten confianza en el momento de la atención?	✓		✓	✓	✓
28	¿El trabajador le brinda una adecuada información al momento de adquirir el servicio?	✓		✓	✓	✓
29	¿El personal que lo atiende posee un aspecto limpio?	✓		✓	✓	✓
30	¿El personal tiene la capacidad de respuesta al momento que lo solicita?	✓		✓	✓	✓
31	¿Se siente satisfecho con el servicio brindado?	✓		✓	✓	✓
32	¿Recomendaría este lugar?	✓		✓	✓	✓


 Lic. Adm. Ruben Edgardo Infante Carr...
 CLAD N° 04004



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

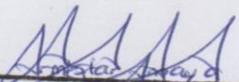
Yo..... ALEX AIFRETH ARMESTAR AMAYA

Identificado con DNI..... 41737972 Carnet de Colegio N°..... 8729

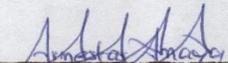
Con el grado de: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por el **Br. Tommy Alessandro Yarleque Saavedra**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **Caracterización de la capacitación y la calidad de servicio al cliente de las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes del cercado de Tumbes, 2018**; 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 los resultados.

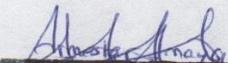
Tumbes, Noviembre del 2018


Lic. Adm. Alex Aifreth Armestar Amaya
Reg. Unic de Coleg. N° 8729
CLAD - TUMBES
Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización de la Capacitación y la Calidad de Servicio al Cliente de las Mypes del sector Servicio, rubro Restaurantes del Cercado de Tumbes, 2018.									
AUTOR: Br. Tommy Alessandro Yarleque Saavedra									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CAPACITACION									
1OE	Describir el Desempeño Laboral del personal de las Mypes del sector Servicio, rubro Restaurantes del Cercado de Tumbes, 2018.								
1	¿En qué nivel considera su desempeño como empleado?	✓			✓		✓		✓
2	¿Consideras que estas apto para desempeñar muy bien tu trabajo?	✓			✓		✓		✓
3	¿Conoce muy bien las funciones del área de trabajo?	✓			✓		✓		✓
4	¿Cumple sus funciones de acuerdo al cargo?	✓			✓		✓		✓
5	¿Se siente Comprometido con el lugar donde trabaja?	✓			✓		✓		✓
6	¿Existe buena comunicación entre empleados y jefe?	✓			✓		✓		✓
7	¿Ud. tiene una buena coordinación con las otras áreas de la empresa?	✓			✓		✓		✓
8	¿El personal de atención orienta respecto a todos los servicios que brinda el restaurante?	✓			✓		✓		✓
2OE	Determinar las Necesidades de Capacitación del personal de las Mypes del sector Servicio, rubro Restaurantes del Cercado de Tumbes, 2018.								
9	¿Usted recibe capacitaciones por parte de la empresa?	✓			✓		✓		✓
10	¿Recibiste capacitación al momento de ingresar a la empresa?	✓			✓		✓		✓
11	¿Ud. cree que necesita capacitarse?	✓			✓		✓		✓
12	¿Ud. Es capaz de tomar sus propias decisiones?	✓			✓		✓		✓


Lic. Adm. Alex Aitrein Arnestar Anaya
Reg. Unic de Coleg. N° 8729
CLAD - TUMBES

13	¿Ud. alternativas para dar solución a algún problema?	✓			✓		✓		✓
14	¿Tus conocimientos te dan seguridad para hacer tu trabajo?	✓			✓		✓		✓
15	¿Puedes identificar un problema y tomar la decisión de resolverlo?	✓			✓		✓		✓
16	¿Puedes llegar a tomar una decisión mutua?	✓			✓		✓		✓
CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE									
3OE	Determinar la Calidad de servicio al Cliente que brindan las Mypes del sector Servicio, rubro Restaurantes del Cercado de Tumbes, 2018.								
17	¿La atención del servicio es rápida?	✓			✓		✓		✓
18	¿El personal de atención muestra empatía al momento de la atención?	✓			✓		✓		✓
19	¿El ambiente es el adecuado para brindar un buen servicio?	✓			✓		✓		✓
20	¿Está satisfecho con el tiempo de entrega del servicio?	✓			✓		✓		✓
21	¿Cuál es la calidad del servicio entregado?	✓			✓		✓		✓
22	¿Considera que los precios están acorde con la calidad?	✓			✓		✓		✓
23	¿Considera que la empresa brinda un servicio de calidad?	✓			✓		✓		✓
24	El servicio brindado por el restaurante cubre con todas sus necesidades y expectativas?	✓			✓		✓		✓
4OE	Determinar el Grado de Percepción de la Calidad del servicio de los Clientes de las Mypes del sector Servicio, rubro Restaurantes del Cercado de Tumbes, 2018.								
25	¿El personal es amable al momento de la atención?	✓			✓		✓		✓
26	Los empleados le transmiten seguridad en el momento de la atención?	✓			✓		✓		✓
27	Los empleados le transmiten confianza en el momento de la atención?	✓			✓		✓		✓
28	¿El trabajador le brinda una adecuada información al momento de adquirir el servicio?	✓			✓		✓		✓
29	¿El personal que lo atiende posee un aspecto limpio?	✓			✓		✓		✓
30	¿El personal tiene la capacidad de respuesta al momento que lo solicita?	✓			✓		✓		✓
31	¿Se siente satisfecho con el servicio brindado?	✓			✓		✓		✓
32	¿Recomendaría este lugar?	✓			✓		✓		✓


Lic. Adm. Alex Airreth Armestar Amaya
 Reg. Unic de Coleg. N° 8729
 CLAD - TUMBES

ESCALA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS																			
TÍTULO I: Caracterización de la Capacitación y la Calidad de Servicio al Cliente de las Mypes del sector Servicio, rubro Restaurantes del Cercado de Tumbes, 2018.																			
AUTOR: VARLEQUE SAAVEDRA TOMMYALES SANDRO																			
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN																	
		¿Es pertinente con el concepto?				¿Necesita mejorar la redacción?				¿Es tendencioso sesgado?			¿Se necesita más ítems para medir el concepto?						
		Espe ri e 1	Espe ri e 2	Espe ri e 3	TOTU	Espe ri e 1	Espe ri e 2	Espe ri e 3	TOTU	Espe ri e 1	Espe ri e 2	Espe ri e 3	TOTU	Espe ri e 1	Espe ri e 2	Espe ri e 3	TOTU		
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CAPACITACIÓN																			
OE01	Describir el Desempeño Laboral del personal de las Mypes del sector Servicio, rubro Restaurantes del Cercado de Tumbes, 2018.																		
1	¿En qué nivel considera su desempeño como empleado?	1	1	1						1	1	1							12
2	¿Consideras que estas apto para desempeñar muy bien tu trabajo?	1	1	1						1	1	1							12
3	¿Conoce muy bien las funciones del área de trabajo?	1	1	1						1	1	1							12
4	¿Cumple sus funciones de acuerdo al cargo?	1	1	1						1	1	1							12
5	¿Se siente Comprometido con el lugar donde trabaja?	1	1	1						1	1	1							12
6	¿Existe buena comunicación entre empleados y jefe?	1	1	1						1	1	1							12
7	¿Ud. tiene una buena coordinación con las otras áreas de la empresa?	1	1	1						1	1	1							12
8	¿El personal de atención orienta respecto a todos los servicios que brinda el restaurante?	1	1	1						1	1	1							12
OE02	Determinar las Necesidades de Capacitación del personal de las Mypes del sector Servicio, rubro Restaurantes del Cercado de Tumbes, 2018.																		
9	¿Usted recibe capacitaciones por parte de la empresa?	1	1	1						1	1	1							12
10	¿Recibiste capacitación al momento de ingresar a la empresa?	1	1	1						1	1	1							12
11	¿Ud. cree que necesita capacitarse?	1	1	1						1	1	1							12
12	¿Ud. Es capaz de tomar sus propias decisiones?	1	1	1						1	1	1							12
13	¿Ud. alternativas para dar solución a algún problema?	1	1	1						1	1	1							12
14	¿Tus conocimientos te dan seguridad para hacer tu trabajo?	1	1	1						1	1	1							12
15	¿Puedes identificar un problema y tomar la decisión de resolverlo?	1	1	1						1	1	1							12
16	¿Puedes llegar a tomar una decisión mutua?	1	1	1						1	1	1							12
OE03	Determinar la Calidad de servicio al Cliente que brindan las Mypes del sector Servicio, rubro Restaurantes del Cercado de Tumbes, 2018.																		
17	¿La atención del servicio es rápida?	1	1	1						1	1	1							12
18	¿El personal de atención muestra empatía al momento de la atención?	1	1	1						1	1	1							12
19	¿El ambiente es el adecuado para brindar un buen servicio?	1	1	1						1	1	1							12
20	¿Está satisfecho con el tiempo de entrega del servicio?	1	1	1						1	1	1							12
21	¿Cuál es la calidad del servicio entregado?	1	1	1						1	1	1							12
22	¿Considera que los precios están acorde con la calidad?	1	1	1						1	1	1							12
23	¿Considera que la empresa brinda un servicio de calidad?	1	1	1						1	1	1							12
24	El servicio brindado por el restaurant cubre con todas sus necesidades y expectativas?	1	1	1						1	1	1							12
OE04	Determinar el Grado de Percepción de la Calidad del servicio de los Clientes de las Mypes del sector Servicio, rubro Restaurantes del Cercado de Tumbes, 2018.																		
25	¿El personal es amable al momento de la atención?	1	1	1						1	1	1							12
26	Los empleados le transmiten seguridad en el momento de la atención?	1	1	1						1	1	1							12
27	Los empleados le transmiten confianza en el momento de la atención?	1	1	1						1	1	1							12
28	¿El trabajador le brinda una adecuada información al momento de adquirir el servicio?	1	1	1						1	1	1							12
29	¿El personal que lo atiende posee un aspecto limpio?	1	1	1						1	1	1							12
30	¿El personal tiene la capacidad de respuesta al momento que le solicita?	1	1	1						1	1	1							12
31	¿Se siente satisfecho con el servicio brindado?	1	1	1						1	1	1							12
32	¿Recomendaría este lugar?	1	1	1						1	1	1							12
TOTAL		32	32	32						32	32	32							384
Escala evaluativa																			
Escala evaluativa EXCELENTE																			
Escala evaluativa BUENO																			
Escala evaluativa DEFICIENTE																			
Nivel																			
¿Es pertinente con el concepto?		3			Excelent			96/32 = 3											
¿Necesita mejorar la redacción?		0						96/32 = 3											
¿Es tendencioso sesgado?		3			e			96/32 = 3											
¿Se necesita más ítems para medir el concepto?		3			Excelent			96/32 = 3											

ANEXO 04: LIBRO DE CODIGOS

LIBRO DE CÓDIGOS																																							
AUTOR: YARLEQUE SAAVEDRA TOMMY ALESSANDRO																																							
VARIABLE CAPACITACION																																							
N°	ITEM'S	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	TOTAL		
1	¿En qué nivel considera su desempeño como empleado?	ALTO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1																						15	
		MEDIO																1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
		BAJO																																				1	1
2	¿Consideras que estas apto para desempeñar muy bien tu trabajo?	SI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35	
		NO																																					0
3	¿Conoce muy bien las funciones del área de trabajo?	SI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35	
		NO																																					0
4	¿Cumple sus funciones de acuerdo al cargo?	SI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35	
		NO																																					0
5	¿Se siente Comprometido con el lugar donde trabaja?	SI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35	
		NO																																					0
6	¿Existe buena comunicación entre empleados y jefe?	SI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35	
		NO																																					0
7	¿Ud. tiene una buena coordinación con las otras áreas de la empresa?	SI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35	
		NO																																					0
	¿El personal de atención orienta respecto a todos los servicios que brinda el restaurante?	SI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35	
		NO																																					0

RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS

AUTOR: YARLEQUE SSAVEDRA TOMMY ALESSANDRO

VARIABLE CAPACITACION

N°	ITEM'S		1-35	Total	TOTAL	%	TOTAL%
1	¿En qué nivel considera su desempeño como empleado?	ALTO	15	15	35	42.85714286	100
		MEDIO	20	20		57.14285714	
		BAJO	0	0		0	
2	¿Consideras que estas apto para desempeñar muy bien tu trabajo?	SI	35	35	35	100	100
		NO	0	0		0	
3	¿Conoce muy bien las funciones del área de trabajo?	SI	35	35	35	100	100
		NO	0	0		0	
4	¿Cumple sus funciones de acuerdo al cargo?	SI	35	35	35	100	100
		NO	0	0		0	
5	¿Se siente Comprometido con el lugar donde trabaja?	SI	35	35	35	100	100
		NO	0	0		0	
6	¿Existe buena comunicación entre empleados y jefe?	SI	35	35	35	100	100
		NO	0	0		0	
7	¿Ud. tiene una buena coordinación con las otras áreas de la empresa?	SI	35	35	35	100	100
		NO	0	0		0	
8	¿El personal de atención orienta respecto a todos los servicios que brinda el restaurante?	SI	35	35	35	100	100
		NO	0	0		0	
9	¿Usted recibe capacitaciones por parte de la empresa?	SI	13	13	35	37.14285714	100
		NO	22	22		62.85714286	
10	¿Recibiste capacitación al momento de ingresar a la empresa?	SI	24	24	35	68.57142857	100
		NO	11	11		31.42857143	
11	¿Ud. cree que necesita capacitarse?	SI	28	28	35	80	100
		NO	7	7		20	
12	¿Ud. Es capaz de tomar sus propias decisiones?	SI	16	16	35	45.71428571	100
		NO	19	19		54.28571429	
13	¿Ud. Busca alternativas para dar solución a algún problema?	SI	16	16	35	45.71428571	100
		NO	19	19		54.28571429	

14	¿Tus conocimientos te dan seguridad para hacer tu trabajo?	SI	13	13	35	37.14285714	100
		NO	22	22		62.85714286	
15	¿Puedes identificar un problema y tomar la decisión de resolverlo?	SI	16	16	35	45.71428571	100
		NO	19	19		54.28571429	
16	¿Puedes llegar a tomar una decisión mutua?	SI	21	21	35	60	100
		NO	14	14		40	

RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS							
AUTOR: YARLEQUE SSAVEDRA TOMMY ALESSANDRO							
VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO							
N°	ITEM'S		1-68	Total	TOTAL	%	TOTAL%
1	¿La atención del servicio es rápida?	SI	43	43	68	63.23529412	100
		NO	25	25		36.76470588	
2	¿El personal de atención muestra empatía al momento de la atención?	SI	58	58	68	85.29411765	100
		NO	10	10		14.70588235	
3	¿El ambiente es el adecuado para brindar un buen servicio?	SI	62	62	68	91.17647059	100
		NO	6	6		8.823529412	
4	¿Está satisfecho con el tiempo de entrega del servicio?	SI	42	42	68	61.76470588	100
		NO	26	26		38.23529412	
5	¿La calidad del servicio entregado es buena?	SI	59	59	68	86.76470588	100
		NO	9	9		13.23529412	
6	¿Considera que los precios están acorde con la calidad?	SI	55	55	68	80.88235294	100
		NO	13	13		19.11764706	
7	¿Considera que la empresa brinda un servicio de calidad?	SI	58	58	68	85.29411765	100
		NO	10	10		14.70588235	
8	¿El servicio brindado por el restaurante cubre con todas sus necesidades y expectativas?	SI	55	55	68	80.88235294	100
		NO	13	13		19.11764706	
9	¿El personal es amable al momento de la atención?	SI	60	60	68	88.23529412	100
		NO	8	8		11.76470588	
10	¿Los empleados le transmiten seguridad en el momento de la atención?	SI	40	40	68	58.82352941	100
		NO	28	28		41.17647059	
		SI	48	48		70.58823529	

11	¿Los empleados le transmiten confianza en el momento de la atención?	NO	20	20	68	29.41176471	100
12	¿El trabajador le brinda una adecuada información al momento de adquirir el servicio?	SI	48	48	68	70.58823529	100
		NO	20	20		29.41176471	
13	¿El personal que lo atiende posee un aspecto limpio?	SI	62	62	68	91.17647059	100
		NO	6	6		8.823529412	
14	¿El personal tiene la capacidad de respuesta al momento que lo solicita?	SI	35	35	68	51.47058824	100
		NO	33	33		48.52941176	
15	¿Se siente satisfecho con el servicio brindado?	SI	58	58	68	85.29411765	100
		NO	10	10		14.70588235	
16	¿Recomendaría este lugar?	SI	58	58	68	85.29411765	100
		NO	10	10		14.70588235	

ANEXO 05: ENCUESTA

Estimado Sr. y/o Sra. la presente encuesta, tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominada **“Caracterización de la capacitación y la calidad de servicio al cliente en las MYPE, rubro Restaurantes del cercado de Tumbes, año 2018”**

La información que usted proporcionará será utilizada con fines académicos y de investigación, se agradece su valioso tiempo y apoyo brindado.

CUESTIONARIO SOBRE CAPACITACIÓN

Item	Alto	Medio	Bajo
1. ¿En qué nivel considera su desempeño como empleado?			

Item	S I	NO
2. ¿Consideras que estas apto para desempeñar muy bien tu trabajo?		
3. ¿Conoce muy bien las funciones del área de trabajo?		
4. ¿Cumple sus funciones de acuerdo al cargo?		
5. ¿Se siente Comprometido con el lugar donde trabaja?		
6. ¿Existe buena comunicación entre empleados y jefe?		
7. ¿Ud. tiene una buena coordinación con las otras áreas de la empresa?		
8. ¿El personal de atención orienta respecto a todos los servicios que brinda el restaurante?		
9. ¿Usted recibe capacitaciones por parte de la empresa?		
10. ¿Recibiste capacitación al momento de ingresar a la empresa?		
11. ¿Ud. cree que necesita capacitarse?		
12. ¿Ud. Es capaz de tomar sus propias decisiones?		
13. ¿Ud. Busca alternativas para dar solución a algún problema?		
14. ¿Tus conocimientos te dan seguridad para hacer tu trabajo?		
15. ¿Puedes identificar un problema y tomar la decisión de resolverlo?		
16. ¿Puedes llegar a tomar una decisión mutua?		

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO.

Item	S I	NO
1. ¿La atención del servicio es rápida?		
2. ¿El personal de atención muestra empatía al momento de la atención?		
3. ¿El ambiente es el adecuado para brindar un buen servicio?		
4. ¿Está satisfecho con el tiempo de entrega del servicio?		
5. ¿La calidad del servicio entregado es buena?		
6. ¿Considera que los precios están acorde con la calidad?		
7. ¿Considera que la empresa brinda un servicio de calidad?		
8. ¿El servicio brindado por el restaurante cubre con todas sus necesidades y expectativas?		
9. ¿El personal es amable al momento de la atención?		
10. ¿Los empleados le transmiten seguridad en el momento de la atención?		
11. ¿Los empleados le transmiten confianza en el momento de la atención?		
12. ¿El trabajador le brinda una adecuada información al momento de adquirir el servicio?		
13. ¿El personal que lo atiende posee un aspecto limpio?		
14. ¿El personal tiene la capacidad de respuesta al momento que lo solicita?		
15. ¿Se siente satisfecho con el servicio brindado?		
16. ¿Recomendaría este lugar?		

ANEXO 06: FOTOGRAFIAS



ANEXO 07: EVIDENCIA DEL TURNITIN

INFORME DE TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

entiendase.com

Fuente de Internet

7%

2

www.produce.gob.pe

Fuente de Internet

5%

3

diariouno.pe

Fuente de Internet

4%

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 4%