

---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN AL  
PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL  
RUBRO DE RESTAURANTES CHIFA EN EL DISTRITO**

**CARMEN ALTO, AYACUCHO, 2019**

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

**AUTORA**

**BR. QUISPE CANDIA, ZAYDA FIORELA**

**ASESOR**

**MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER**

**AYACUCHO – PERÚ**

**2019**

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

-----  
**MGTR. JUDITH BERROCAL CHILLCCE**

**PRESIDENTE**

-----  
**MGTR. ALCIDES JAUREGUI PRADO**

**MIEMBRO**

-----  
**MGTR. CARLOS CELSO TIPE HERRERA**

**MIEMBRO**

-----  
**MGTR. WILBER QUISPE MEDINA**

**ASESOR**

## AGRADECIMIENTO

A la Universidad Catabólica  
Los Ángeles De Chimbote,  
por abrir este espacio de  
formación académica de  
tanta importancia para este  
grupo de profesionales.

Al Mgtr. Quispe Medina,  
Wilber por su  
tiempo compartido y por  
impulsar el desarrollo mi  
formación profesional, por su  
gran apoyo y motivación para la  
culminación de mis estudios  
profesionales y para la  
elaboración de esta tesis.

## DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de existir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Mis padres Pedro y Lucia por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y por qué siempre me apoyaron. Mamá gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto te lo debo a ti.

Mis hermanos: Enma, Richard, Charly, Ruth, Kritsam y Ricky por estar conmigo y apoyarme siempre, esto también se los debo a ustedes.

## RESUMEN

Las Mypes de rubro restaurantes desempeñan un papel muy importante en la economía y en la generación de empleo, por ello es fundamental proponer la gestión adecuado de capacitación al personal, ya que solo uno de cada diez trabajadores recibe algún tipo capacitación. La presente investigación plantea el siguiente problema: ¿Qué factores relevantes de la gestión de capacitación al personal son requeridas en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019? . Esta investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, es del nivel descriptivo propositivo de tipo no experimental en forma transversal y la población de estudio consta de 19 Mypes. Teniendo como resultado de que Los factores relevantes requeridas de la gestión de capacitación al personal en los restaurantes chifa del distrito Carmen Alto es la capacitación en temas de mejora continua, productividad, innovación, uso adecuado de utensilios de cocina; en cuanto a la participación, los trabajadores no participan de manera activa en la toma de decisiones y el dueño de los restaurantes no son líderes transformadores.

**Palabras clave: capacitación, gestión, micro y pequeña empresa.**

## ABSTRACT

The Mypes of the restaurants sector play a very important role in the economy and in the generation of employment, for this reason it is fundamental to propose the adequate management of personnel training, since only one in ten workers receive any type of training. The present investigation raises the following problem: What relevant factors of personnel training management are required in the micro and small enterprises of the chifa restaurants sector in Carmen Alto district, Ayacucho, 2019? . This research is of the applied type with a quantitative approach, it is of the descriptive descriptive level of non-experimental type in a transversal way and the study population consists of 19 Mypes. Having as a result that the relevant factors required in the training management of personnel in the Chifa restaurants of the Carmen Alto district is the training in topics of continuous improvement, productivity, innovation, adequate use of kitchen utensils; In terms of participation, workers do not participate actively in decision making and restaurant owners are not transforming leaders.

**Key words: training, management, micro and small business.**

## ÍNDICE

AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	vi
ÍNDICE .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	11
I. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	17
2.1 Antecedentes del problema de investigación .....	17
2.2 Bases teóricas de la investigación .....	22
2.2.1 Las micro y pequeñas empresas.....	22
1.1.2.1. La gestión de calidad .....	23
2.2.2 La capacitación del personal.....	26
II. HIPÓTESIS .....	43
III. METODOLOGÍA .....	43
3.1. Tipo de investigación .....	43
3.2. Nivel de investigación.....	43
3.3. Diseño de la investigación .....	43
3.4. La muestra .....	44

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
3.7. Plan de análisis.....	46
3.8. Matriz de consistencia.....	47
4.9. Principios éticos.....	48
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	76
5.1 Conclusiones.....	74
5.2. Recomendaciones.....	78
IV. BIBLIOGRAFÍA.....	79
V. ANEXOS.....	83
Anexo N° 01: Cuestionario.....	83
Anexo N° 2: Solicitud enviado a la Municipalidad Distrital de Carmen Alto y cartas enviados a los propietarios de los restaurantes.....	84
Anexo N° 3: Validación de expertos.....	88
Anexo N° 4: Evidencias fotográficas.....	92
Anexo N° 5: prueba de anti plagio.....	93



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Cumplimento de objetivos institucionales.....	49
Tabla N° 02: Cumplimento de objetivos institucionales.....	50
Tabla N° 03: Incremento de la productividad .....	51
Tabla N° 04: Incremento de la productividad .....	52
Tabla N° 05: Mejora continúa en la organización .....	53
Tabla N° 06: Mejora continua en la organización .....	54
Tabla N° 07: Atención de calidad .....	55
Tabla N° 08: Atención de calidad .....	56
Tabla N° 10: Creatividad .....	58
Tabla N° 11: Innovación .....	59
Tabla N° 12: Innovación .....	60
Tabla N° 13: Habilidades personales .....	61
Tabla N° 14: Destrezas.....	62
Tabla N° 15: Cambio de actitudes .....	63
Tabla N° 16: Participación activa .....	64
Tabla N° 17: Cambio en la cultura organizacional .....	65
Tabla N° 18: El liderazgo transformacional.....	66

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01: Cumplimiento de objetivos institucionales .....	49
Figura N° 02: Cumplimiento de objetivos institucionales .....	50
Figura N° 03: Incremento de la productividad.....	51
Figura N° 04: Incremento de la productividad.....	52
Figura N° 05: Mejora continua en la organización .....	53
Figura N° 06: Mejora continúa en la organización .....	54
Figura N° 07 Atención de calidad .....	55
Figura N° 08: Atención de calidad.....	56
Figura N° 09: Creatividad .....	57
Figura N° 10: Creatividad .....	58
Figura N° 11: creatividad .....	59
Figura N° 12: Innovación.....	60
Figura N° 13: Habilidades personales.....	61
Figura N° 14: Destrezas .....	62
Figura N° 15: Cambio de actitudes .....	63
Figura N° 16: Participación activa .....	64
Figura N° 17: Cambio en la cultura organizacional.....	65
Figura N° 18: El liderazgo transformacional .....	66

## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado: Propuesta de la gestión de capacitación al personal en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019, tiene su origen en las líneas de investigación asignadas a la escuela profesional de Administración comprendida en el campo disciplinar de promoción de las Mypes.

A nivel internacional: en América Latina las micro y pequeñas empresas, también conocidas como Mypes, representan el 90% de las unidades productivas, generan cerca del 60% de los empleos y suman una cuarta parte del producto bruto interno.

El principal problema tiene que ver con el tamaño mismo de las empresas y el escaso crecimiento y con la baja calidad del empleo que generan. Latinoamérica crea más empresas en comparación a Asia, por ejemplo, pero tiene muchas firmas muy pequeñas, en general informales laboral y productivamente hablando, y pocos emprendimientos medianos y grandes. Además, las que sobreviven crecen más lentamente, generalmente a causa de un déficit histórico en innovación que limita sus posibilidades expansivas. (Elorza, 2017)

El auge del rubro de restaurantes en América Latina tiene serios problemas porque cada vez hay más restaurantes y está creciendo a un ritmo dos veces mayor que la población, cuando menos en Estados Unidos donde las métricas son más precisas, y Latinoamérica no está exenta de esta situación. Sumado a la escasez de mano de obra capacitado, el aumento de los costos laborales, al alza en los insumos, el aumento en las rentas y los márgenes de ganancia es cada vez más reducidos que amerita el momento exacto para ser más competitivos con las grandes cadenas de comida y capacitarnos en nuestro restaurante para ofrecer un mejor servicio y productos de la mejor calidad. (Restaurantes exitosos, 2019)

El 36% de las empresas en América Latina afirman tener problemas para cubrir sus vacantes por la insuficiente capacitación laboral de los candidatos, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT). En Latinoamérica, solo uno de cada diez trabajadores recibe algún tipo de capacitación al año. (El economista, 2018)

La asignación del costo en capacitación para las Mypes en América Latina es un tema que requiere directrices claras. El aumento de recursos constituye una estrategia necesaria pero insuficiente. La escasez de recursos, su mala asignación y la ineficiencia con que se utilizan los actualmente destinados a este conjunto de empresas, son factores que obligan ante todo a tomar medidas para que se haga mejor uso de los recursos disponibles, en especial de los públicos. Vinculada a lo anterior está la necesidad de encontrar nuevas fuentes de financiamiento para la formación y capacitación de la fuerza de trabajo, haciendo uso de los incentivos adecuados. (Labarca, 1999).

A nivel nacional: el emprendimiento empresarial de la micro y pequeñas empresas tiene una participación de 24% en el PBI nacional. Este sector aporta el 85% del empleo en el país es decir que de cada 100 puestos de trabajo, 85 se generan gracias a la actividad de las micro y pequeñas empresas, siendo un sector muy intensivo en mano de obra que genera la principal fuente de empleo en el Perú. (Andina, 2018)

En diciembre de 2018, la actividad de restaurantes creció en 3.60% en comparación con similar mes del año 2017, como resultado de la evolución positiva de tres de sus cuatro componentes, y de acuerdo con los resultados de la encuesta mensual de restaurantes que comprendió una muestra de 1,082 empresas, en todo el 2018, la actividad de restaurantes registró una variación positiva de 3.50% por la mayor demanda registrada en establecimientos dedicados a la venta de pollo a la brasa, comidas rápidas, comida criolla, restaurantes, heladerías y cevicherías. (INEI, 2019)

A nivel regional: según información de la Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Ayacucho actualmente existe un 80% de mortalidad empresarial, es decir, de 100 empresas creadas anualmente sólo sobreviven en el mercado 20, mientras que los restantes están destinados al fracaso.

La mayor parte de micro y pequeñas empresas en Ayacucho funcionan de manera ilegal, sin contar con las licencias correspondientes. La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria reporta que actualmente solo están formalizados un 25%, mientras que el 75% funcionan ilegalmente.

Además, la informalidad en la gran parte de empresas se debe a la excesiva e ineficiente burocracia del sector público, escaso apoyo de las autoridades, así como la sobre regulación en el mercado laboral los cuales son factores que impiden el desarrollo empresarial.

La gestión de calidad se utiliza para describir un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad. Así pues, el contenido de los distintos enfoques de gestión de la calidad se distingue por tres dimensiones. (Camison, Cruz, & Gonzales, 2006, pág. 212)

- ✓ Los principios que asumen y que guían la acción organizativa.
- ✓ Las prácticas actividades que incorporan para llevar a la práctica estos principios.
- ✓ Las técnicas que intentan hacer efectivas estas prácticas.

A nivel local: con respecto a Mypes del rubro de restaurantes en el distrito de Carmen Alto no se ha encontrado ninguna investigación o datos relacionas a la capacitación, por lo tanto se formuló el siguiente problema de investigación: ¿Qué factores relevantes de la gestión de capacitación al personal son requeridas en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el

distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019?, para lo cual se formularon los siguientes objetivos de la investigación, teniendo como objetivo general: Describir los factores relevantes de la gestión de capacitación al personal requeridas en los micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019 y teniendo como objetivos específicos: describir las características el incremento del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019; describir las características del desarrollo de las cualidades del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019; describir las características de la influencia del cambio de comportamiento en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019; elaborar un plan de mejora en la gestión de capacitación en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019.

El presente trabajo de investigación se justifica, porque permitirá a las Mypes a comprobar los factores relevantes que se requiere en la gestión de capacitación al personal en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019 y propone un plan de capacitación basada en el ciclo de la capacitación, lo cual contribuirá como herramienta de gestión para el incremento del desempeño laboral, el desarrollo de las cualidades del personal y la influencia positiva en el cambio de comportamiento del personal dando como resultado el crecimiento y desarrollo de estas Mypes que hoy aún encuentran como incipientes y débiles, no aptos para la competencia en el mercado.

Esta investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, es del nivel descriptivo propositivo de tipo no experimental en forma transversal y la población de estudio consta de 19 restaurantes chifa que existen en el distrito de Carmen Alto. Teniendo como resultado general, se llegó a una

conclusión general de que: los factores relevantes requeridas de la gestión de capacitación al personal en los restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto es la capacitación en temas de mejora continua, productividad , innovación, uso adecuado de utensilios de cocina; en cuanto a la participación, los trabajadores no participan de manera activa en la toma de decisiones y el dueño de los restaurantes chifa no son líderes transformadores; en cuanto a las Conclusiones específicas según el objetivo específico N° 01, referido al incremento del desempeño laboral se concluye que el 15% conocen los objetivos de la empresa y el 85% manifiestan que no; el 62 % consideran que la falta de capacitación no permite el cumplimiento de los objetivos institucionales, el 17% respondieron a veces y el 21% manifiestan que no; el 2% afirmaron que han sido capacitados en tema de trabajo en equipo, 2% respondieron a veces y 96% manifiestan que no; el 81% afirman que trabajan en coordinación con sus compañeros y el 19% manifiestan que no; el 100% manifiestan que no han recibido alguna capacitación en temas de mejora continua; el 85% afirman que mejoran de manera continua en el trabajo que realiza y el 15% manifiestan que no; el 89% son sociables al momento de atender al cliente y el 11% manifiestan que no; el 94% les atienden de manera amable a sus clientes y el 6% manifiestan que no. Según el objetivo específico N° 02, referido al desarrollo de las cualidades del personal se concluye que el 100% no han sido capacitados en tema relacionado en creatividad; el 81% afirman que en el trabajo que realizan son creativos y el 19% manifiestan que no; el 100% afirman que no recibieron la capacitación en temas de innovación; el 62% afirman que son trabajadores innovadores y el 38% manifiestan que no; el 9% afirman han desarrollado sus habilidades personales después de una capacitación y el 91% manifiestan que no; el 23% han sido capacitados en el uso adecuado de utensilios de cocina, el 9% opinan a veces 68% manifiestan que no. Según el objetivo específico N° 03, referido a la influencia en el cambio del comportamiento se concluye que el 75% afirman que cambian de

actitud para mejorar la atención de cliente, el 16% opinan a veces y el 9% manifiestan que no; el 15% participan de manera activa en la empresa, el 11% opina a veces y el 74% manifiestan que no; el 60% conocen los valores institucionales de la empresa donde trabaja, el 17% responde a veces y el 23% manifiestan que no; el 19% consideran al representante de la empresa donde labora como un líder transformador y el 81% manifiestan que no.



## I. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes del problema de investigación

Se han efectuado consultas en diversas bibliotecas especializadas en administración, contabilidad, economía, y se logró encontrar los siguientes estudios similares o que han tratado el tema de manera genérica:

#### a) Antecedentes Internacionales

Gurumendi (2017) Realizó la investigación: *Plan De Capacitación En BPM Para Los Restaurantes De La Parroquia Yaguachi Nuevo, Cantón Yaguachi*, previo a la obtención del título de licenciada en turismo en la Universidad Estatal De Milagro.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- ✓ El diagnóstico del restaurante mediante las fichas de observación, dieron como resultado que los restaurantes no están capacitados, por lo tanto, nos permitió evaluar la situación real del servicio que brinda a los consumidores.
- ✓ Se concluyó que los empleados de los restaurantes de la Parroquia Yaguachi Nuevo consideran que un plan de capacitación ayudará a fortalecer su negocio. (Gurumendi, 2017).

La utilidad de la investigación está en el diseño de un plan de capacitación en los restaurantes de la Parroquia Yaguachi.

Medina, Saravia y Torres (2015), realizaron la investigación: *Diagnóstico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el sector de restaurantes de primera categoría en la ciudad de San Miguel; Año 2015*, tesis para optar al grado de Licenciado en Administración de Empresas en La Universidad De El Salvador.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- ✓ El sector de restaurantes de primera categoría no cuenta con procesos de capacitación planificados, solamente se realizan capacitaciones de manera eventuales para mejorar algunas

deficiencias que se presentan en el trato con los clientes, las cuales son impartidas por los mismos encargados, pero están se realizan de manera espontánea.

- ✓ El sector de restaurantes no cuenta con métodos de evaluación completos y no posee un proceso de capacitación planificado; por lo tanto, no existe una continuidad y seguimiento del desempeño de sus empleados. (Medina, Saravia y Torres, 2015).

La finalidad de esta investigación fue proponer a los gestores del sector de restaurantes de primera categoría un plan de capacitación que ayude a mejorar la calidad en el servicio al cliente y facilitar a los colaboradores del sector de restaurantes los instrumentos y métodos para poder mejorar la calidad en el servicio al cliente.

Nowell (2015), realizó la investigación: *capacitación y servicio al cliente, estudio realizado en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango*, previo a conferírsele, tesis para optar el título de Psicóloga Industrial / Organizacional en el Grado Académico de Licenciada en la Universidad Rafael Landívar.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- ✓ Se concluyó que las personas que llevan más de cinco años dentro de las empresas, no han recibido capacitaciones, mucho menos aquellas que traten sobre servicio al cliente.
- ✓ Se determinó que aquellos colaboradores que han recibido capacitación sobre servicio al cliente o en relación a su puesto de trabajo, probablemente haya sido en otra empresa y no específicamente en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo en años anteriores. (Nowell, 2015).

La finalidad de esta investigación radica en establecer cómo se relaciona la capacitación con el servicio al cliente en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo y al mismo tiempo la detección de las necesidades de capacitación en relación al servicio al cliente en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo.

## b) Antecedentes Nacionales

Ruiz (2017), realizó la investigación: *La capacitación de personal y el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante La Glorieta Tacneña. Periodo 2016*, tesis para optar el Título Profesional de: Ingeniero Comercial en la Universidad Privada de Tacna.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- ✓ Tras evaluar el nivel de capacitación de personal en el Restaurante la Glorieta Tacneña, los resultados muestran una media de calificación global de 3.84, lo cual se traduce en una percepción del proceso de capacitación de personal con altos niveles de aceptación por parte de los colaboradores del Restaurante La Glorieta Tacneña. Estos resultados se deben a la medición de los cuatro indicadores de la capacitación de personal, donde la reacción obtuvo una media de 3.86, traducido en niveles altos, el nivel de aprendizaje en niveles altos con una media de 3.93, la transferencia de conducta con 3.76, lo que significó niveles altos, y el impacto de la capacitación con 3.90 puntos de media, lo que traduce niveles altos. Los resultados muestran una percepción positiva respecto al proceso de capacitación de personal. (Ruiz, 2017).

La finalidad de esta investigación es determinar la influencia de la capacitación de personal en el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante la Glorieta Tacneña a la par evaluar el nivel de capacitación de personal en el Restaurante la Glorieta.

Sanchez (2014), realizó la investigación: *capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en “El Restaurant Mar Picante” de la ciudad de Trujillo*, Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- ✓ La capacitación en habilidades de atención al cliente mejoró de manera positiva la calidad del servicio brindado en el restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo.

- ✓ Las principales necesidades de capacitación del personal del restaurant Mar picante se manifestaban de la siguiente manera. En primer lugar, habilidades de atención al cliente, motivación y liderazgo, debilidades y fortalezas, trabajo en equipo y manejo personal.

Su finalidad de esta investigación es elaborar un plan de capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo e identificar las necesidades de capacitación del personal de la empresa. (Sanchez, 2014).

Noda (2017), realizó la investigación: *Capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de Mar Y Piedra de la ciudad de Huánuco 2017*, tesis para optar el título profesional de Licenciada En Turismo Hotelería y Gastronomía en la Universidad de Huánuco. La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- ✓ En el cuadro N° 27 mide la relación alta entre la capacitación y el desempeño laboral, teniendo como coeficiente de correlación de Pearson (0,965) y cuyo valor de significancia es de (0.00) que es menor a 0.05, por lo tanto, podemos decir que la capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017. Del mismo modo, según las encuestas realizadas, el resultado del cuadro N°04 y el gráfico N°04 muestra que el 100.0% de los 8 trabajadores encuestados respondieron que siempre la capacitación es clara y favorece al mejor desempeño de sus responsabilidades. En tal sentido se concluye que existe capacitación y se da de manera clara y favorece al desempeño del trabajador. Tal como se muestra en el cuadro N°15 y el gráfico N°15 Donde se observa que el 100.0% de los 8 encuestados respondieron siempre sus compañeros desempeñan sus funciones con responsabilidad. Pero detectando falencias en cuanto a organización dentro de la cocina como se observa en el cuadro N°17 y el gráfico N°17 Donde se observa que el 87.5% de los encuestados respondieron siempre el tiempo que espera el cliente por su pedido es el adecuado. (Noda, 2017).

Martinez y Milian (2018), Realizó la investigación: *Propuesta de capacitación de personal para mejorar la calidad de servicio del Restaurante Sumaq, Chiclayo, 2016*, tesis para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Señor de Sipan.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- ✓ El nivel de capacitación de personal en el restaurante Sumaq, presenta un nivel bajo, se evidencia que el restaurant no realiza actividades de capacitación con sus colaboradores.
- ✓ La capacitación laboral se ve afectada por las siguientes características, la dimensión competencias, el 100% de los colaboradores indica estar totalmente en desacuerdo en que las capacitaciones que efectúa la empresa brindan suficientes conocimientos para otorgar un servicio de calidad, y la dimensión desempeño laboral, el 100% de los colaboradores indica estar totalmente en desacuerdo en que las capacitaciones que efectúa la empresa permiten mejorar el desempeño laboral. (Martinez y Milian, 2018).

La importancia de esta investigación radica en proponer un plan de capacitación al personal para mejorar la calidad de servicio del restaurante, la identificación del nivel de calidad de servicio del restaurante, la identificación del nivel de capacitación de personal y la elaboración de la propuesta de capacitación de personal para mejorar la calidad de servicio en el restaurante del dicho restaurante.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1 Las micro y pequeñas empresas**

#### **2.2.1.1 Conceptos básicos de las micro y pequeñas empresas.**

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla Mypes, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante deben tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas. (Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, 2003, pág. 01)

Las Mypes pueden estar constituidas por personas naturales o jurídicas (empresas) bajo cualquier forma de organización empresarial, según la ley para acogerse a los beneficios de los que gozan las Mypes en el Perú, estas deben cumplir con ciertos requisitos concernientes a su número de trabajadores y sus volúmenes de ventas anuales. (Agencia de Promoción de la Inversión Privada - Perú, 2011, pág. 25).

#### **2.2.1.2. Características Mypes**

Según la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa (2003), “las Mypes deben reunir las siguientes características concurrentes:”

##### **a. El número total de trabajadores:**

- ✓ La microempresa abarca de uno 1 hasta 10 trabajadores inclusive.
- ✓ La pequeña empresa abarca de uno 1 hasta 50 trabajadores inclusive.

##### **b. Niveles de ventas anuales:**

- ✓ La microempresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias - UIT
- ✓ La pequeña empresa partir de monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.

	Número total de trabajadores	Niveles de ventas anuales
Microempresa	De uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive	Hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) <sup>3</sup> (hasta S/. 510 000)
Pequeña empresa	De uno (1) hasta cincuenta (50) trabajadores inclusive	Desde 150 UIT hasta 850 UIT <sup>3</sup> (desde S/. 510 000 hasta S/. 2 890 000)

CUADRO N° 01: Características de las micro y pequeñas empresas.

### 1.1.2.1. La gestión de calidad

La gestión de calidad es el mecanismo operativo de una empresa para la optimización de sus procesos con el objeto de orientar la información, la maquinaria, equipos y el trabajo con el fin de que los clientes estén satisfechos con el producto o servicio.

Para Pillou (2004), citado por Centurión (2015), la gestión de calidad se refiere a la implementación de un plan empresarial basado en un procedimiento de calidad que involucra a todos los empleados, es decir, una estrategia completa por la cual una empresa entera usa todos los recursos para satisfacer a sus beneficiarios en términos de calidad, costo y plazo. Se debe desarrollar un “espíritu de calidad” y todos deben compartirlo para que la gestión de calidad total tenga éxito en las Mypes que la aplican.

La gestión de calidad se utiliza para describir un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora

de la calidad. Así pues, el contenido de los distintos enfoques de Gestión de la Calidad se distingue por tres dimensiones. (Camison, Cruz y Gonzales, 2006, pág. 212)

- ✓ Los principios que asumen y que guían la acción organizativa.
- ✓ Las prácticas de actividades que incorporan para llevar a la práctica estos principios.
- ✓ Las técnicas que intentan hacer efectivas estas prácticas.

Por ejemplo, un principio como la orientación hacia el cliente, asumido en diversos enfoques, puede conducir a que la organización lleve a cabo prácticas como la recogida sistemática de información sobre las necesidades, expectativas y satisfacción del cliente, que se hacen efectivas a través de estudios de mercado, pruebas de gusto en mercados seleccionados antes del lanzamiento de un nuevo producto, etc. (Camison, Cruz y Gonzales, 2006, pág. 212)

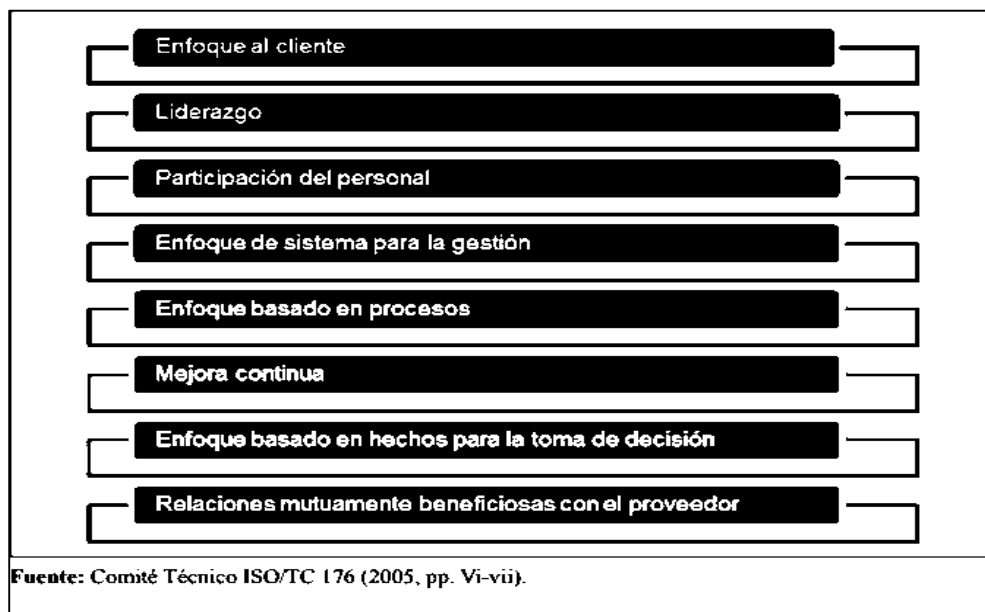
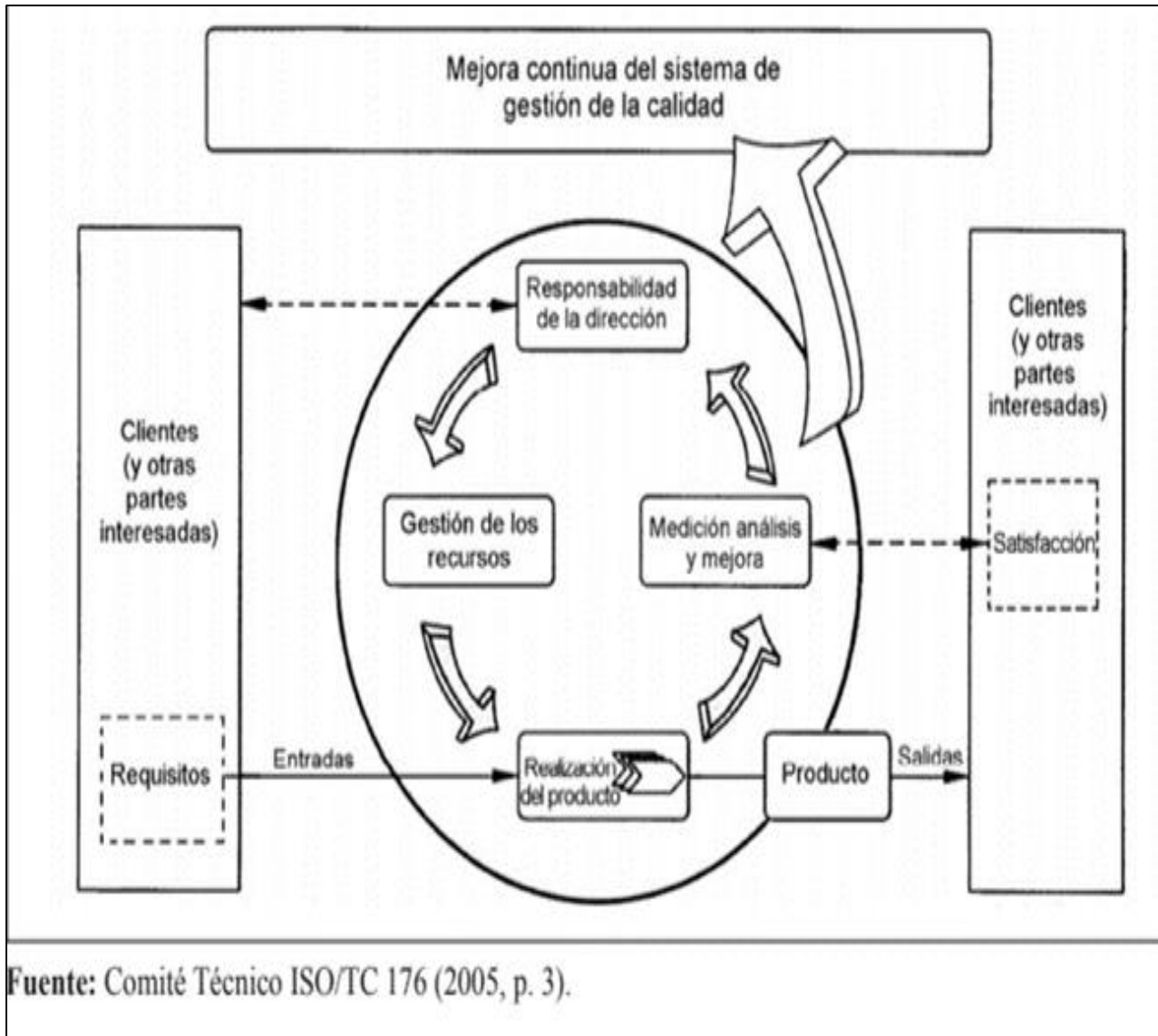


Figura N° 01: principios de gestión de calidad



### 1.1.2.2 Sistema de gestión de calidad

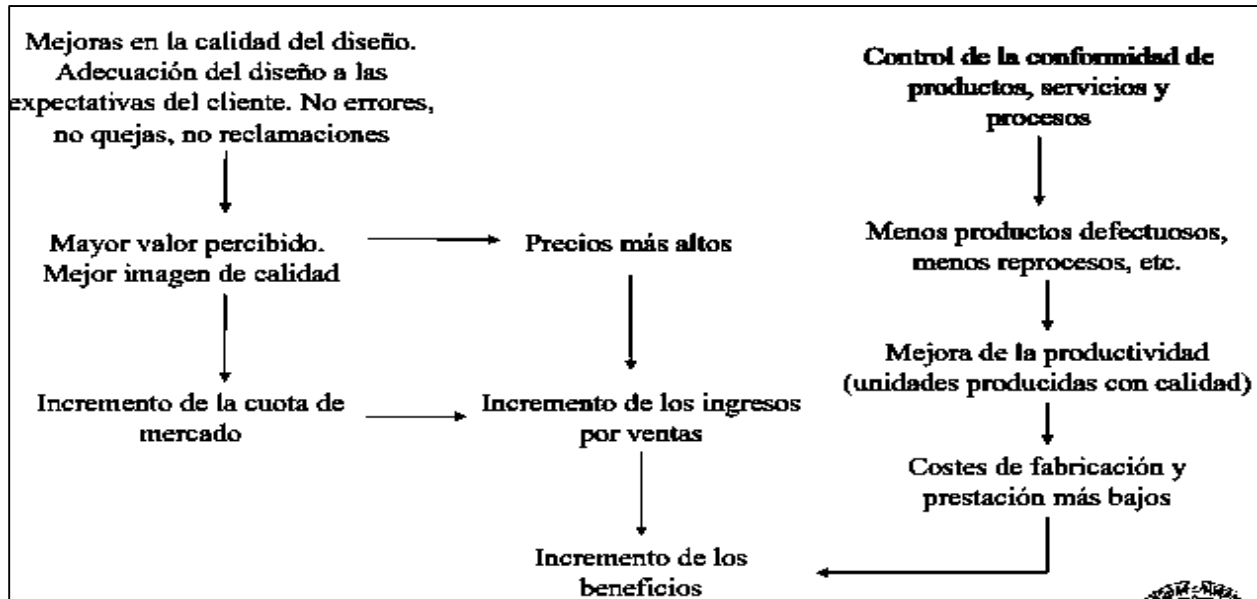


Fuente: Comité Técnico ISO/TC 176 (2005, p. 3).

Para Ruiz y Canela (2004) citado por Santiago (2018), la calidad va de la mano con la rentabilidad de la empresa, y se basa en la satisfacción del cliente, lo cual cobra un papel fundamental durante la negociación y en la excelencia permanente durante todas las acciones de la empresa. Ya que, con distintos factores involucrados en la gestión de calidad que exigen las empresas para cumplir las demandas del mercado, es fundamental que una empresa tenga un sistema bien estructurado que determine, planifique, coordine y mantenga todas las actividades necesarias para realizar sus operaciones.

Figura N° 02: sistema de gestión de calidad

En el siguiente grafico se detalla la importancia de la gestión de calidad:



## 2.2.2 La capacitación del personal

### 2.2.2.1 Definición de la capacitación

La capacitación es el proceso de desarrollar cualidades en las personas, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan al logro de los objetivos de la organización. El propósito de capacitar es influir en los comportamientos de los individuos para incrementar su desempeño y productividad. (Vallejo, 2016, pág. 91)

La capacitación es el proceso de educar a los nuevos empleados las destrezas primordiales que necesitan para desempeñar su labor y es el proceso de modificar sistemáticamente, la conducta de los colaboradores con el propósito de que consigan los objetivos de la organización. La capacitación se relaciona con las destrezas y las capacidades que exige actualmente el puesto.

Su orientación pretende ayudar a los colaboradores a utilizar sus principales destrezas y capacidades para poder conseguir el éxito. (chiavenato, 2009, pág. 371)

La capacitación es la experiencia aprendida que produce un cambio permanente en un individuo y que mejora su capacidad para desempeñar un trabajo. A si mismo implica un cambio de habilidades, de conocimientos, de actitudes o de comportamiento. Esto significa cambiar aquello que los empleados conocen, su forma de trabajar, sus actitudes ante su trabajo o sus interacciones con los colegas o el supervisor, y es el proceso educativo de corto plazo, que se aplica de manera sistemática y organizada, que permite a las personas aprender conocimientos, actitudes y competencias en función de objetivos definidos previamente. (chiavenato, 2009).

#### **2.2.2.2. Objetivos de la capacitación**

Según Ibañez (2010), “los objetivos de la capacitación es lo siguiente:”

- ✓ Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas del cargo.
- ✓ Proporcionar oportunidades para el desarrollo personal continuo, no sólo en su cargo actual, sino también en otras funciones en las cuales puede ser considerada la persona.
- ✓ Cambiar la actitud de las personas, bien sea para crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación o hacerlo más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

Son los objetivos de una capacitación propuestos por: (Ibañez M. , 2010, pág. 476).

#### **2.2.2.3. Importancia de la capacitación**

Según Ibañez (2010), la importancia de la capacitación es lo siguiente:

- a) **Productividad.** Los planes de capacitación de perfeccionamiento no sólo corresponden aplicar a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. La instrucción puede ayudarles a los empleados a incrementar su rendimiento y desempeño en sus asignaciones laborales actuales. (Ibañez, 2010, pág. 476)
- b) **Calidad.** Los planes de capacitación son diseñados e implantados, para elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo. Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos, cuando tienen los conocimientos y habilidades labores necesarios, son menos propensos a cometer errores costosos en el trabajo. (Ibañez , 2010, pág. 476)
- c) **Planeación de los recursos humanos.** Según (Ibañez, 2010, pág. 477) “la capacitación y desarrollo del empleado puede ayudar a la empresa en sus necesidades futuras del personal”.
- d) **Salud y seguridad.** Están relacionadas directamente con los esfuerzos de capacitación y desarrollo de una organización. La capacitación adecuada puede ayudar a prevenir accidentes industriales, en un ambiente laboral seguro puede conducir actividades más estables por parte del empleado. (Ibañez , 2010, pág. 477)
- e) **Dimensión psicológica.** Es un factor que genera un cambio de actitudes favorables, en sus relaciones personales como laborales además de Elevar o mejorar su grado de motivación, en sí mismo, el nivel de autoestima, etc. (Ibañez, 2010, pág. 477)
- f) **Desarrollo personal.** En el ámbito personal los empleados también se benefician de los programas de desarrollo administrativo, les dan a los participantes una gama más amplia de conocimientos con mayor sensación de competencia y un sentido de conciencia; un repertorio más grande de habilidades y otras consideraciones son indicativas del mayor desarrollo personal. (Ibañez, 2010, pág. 477).

g) **Prevención de la obsolescencia.** Los sacrificios continuos de capacitación del trabajador son necesarios para mantener actualizados a los trabajadores de los avances actuales en los campos laborales respectivos. La obsolescencia puede controlarse mediante una atención constante al pronóstico de las necesidades de recursos humanos, el control de cambios tecnológicos y la adaptación de los individuos a las oportunidades, así como los riesgos del cambio tecnológico. Por lo tanto, la capacitación, es un proceso de Educación continuo que se inicia con el ingreso y debe terminar con el cese del trabajador. (Ibañez, 2010, pág. 477).

#### **2.2.2.4. Tipos de capacitación**

Según Ibañez (2010), los tipos de capacitación son muy variados y se clasifican con criterios diversos:

##### **a) por su formalidad**

- ✓ **Capacitación Informal.** Está relacionado con el conjunto de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa, por ejemplo, un contador indica a un colaborador de esa área la utilización correcta de los archivos contables o enseña cómo llevar un registro de ventas o ingresos.
- ✓ **Capacitación Formal.** Son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc.

##### **b) por su naturaleza**

- ✓ **Capacitación de Orientación:** Para familiarizar a nuevos colaboradores de la organización, por ejemplo, en caso de los colaboradores ingresantes.
- ✓ **Capacitación Vestibular:** es una técnica en la que los empleados aprenden en el equipo real o simulado que utilizarán en su puesto, pero en realidad son instruidos fuera del

mismo. Por tanto, la capacitación vestibular busca obtener las ventajas de la capacitación en el trabajo sin colocar realmente en el puesto a la persona en capacitación.

✓ **Capacitación en el Trabajo:** En este método la persona aprende una tarea o una destreza mediante su desempeño real. Consiste en asignar a nuevos empleados a los trabajadores o a los supervisores experimentados que se encargan de la capacitación real. Existe varios tipos de capacitación en el puesto los más conocidos son:

✓ **Instrucción directa en el puesto:** En la que el trabajador recibe la capacitación en el puesto de parte de un trabajador experimentado o el supervisor mismo. Se busca que los nuevos trabajadores adquieran la experiencia para manejar la maquina o a ejecutar varias tareas observando al supervisor. Este método se aplica más para capacitar maquinistas y operarios.

✓ **Rotación de puesto:** En la que el empleado pasa de un puesto a otro en periodos programados para conocer las diferentes actividades que se desarrollan en el proceso general, ya sea productivo o administrativo. Este método es más aplicable para capacitar supervisores y administrativos.

**c) por su nivel ocupacional**

✓ Capacitación de Operarios

✓ Capacitación de Supervisores

✓ Capacitación de Jefes de Línea

✓ Capacitación de Gerentes

✓ **Capacitación para el trabajo:** Va dirigida al trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa.

Se divide a su vez en:

- ✓ **Capacitación de preingreso.** Se hace con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto.
- ✓ **Capacitación de inducción.** Es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general.
- ✓ **Capacitación promocional.** Busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.

#### **2.2.2.5. Aplicaciones a negocios pequeños**

- a) **Adaptación de la capacitación en valores.** Los diversos planes de capacitación en la actualidad están enfocados a educar empleados en torno a los valores más apreciados de la empresa, y se espera convencer a los empleados de que deben poseer sus propios valores también. (Ibañez, 2010, pág. 477)
- b) **La capacitación en la diversidad.** Según (Ibañez, 2010, pág. 479), “la fuerza laboral que se vuelve cada vez más diversa, muchas más empresas encuentran que tienen que instrumentar programas de capacitación en la diversidad funcional.”
- c) **La capacitación para el servicio al cliente.** La finalidad de capacitar a todos los trabajadores es para la buena atención a los clientes de la empresa una forma más amable y con hospitalidad. Sin embargo, situar al cliente primero, es de suma importancia la capacitación de los trabajadores con fin de adoptar una cultura de servicio de calidad. (Ibañez, 2010, pág. 479).

## **2.2.2.6. Técnicas de capacitación**

### **2.2.2.6.1. Orientadas al contenido**

#### **a) Instrucción programada**

Según la opinión de (Ibañez, 2010, pág. 480), “el capacitador de cada estructura en secuencia responde a las preguntas recibiendo una retroalimentación inmediata sobre lo concreto de su empresa. Si esta es correcta, el capacitado pasa a la siguiente estructura; si no lo está repetirá dicha estructura”.

#### **b) Instrucción asistida por computadora**

Según Ibañez (2010), “la presentación de la información a los empleados mediante técnicas audiovisuales, como películas, circuito cerrado de televisión, cintas de vídeo o de audio, puede resultar muy eficaz”.

#### **c) Las charlas dependientes**

Las charlas dependientes se dan a los trabajadores, a través de memorando, informes, por la necesidad de un orden explícito, debido a la existencia de acciones de carácter urgente hasta los más cotidianos. Se requiere que el trabajador tenga un orden de la información contenida en los documentos que son importantes para la toma de decisiones. (Ibañez, 2010, pág. 480).

### **2.2.2.6.2. Orientadas al proceso**

#### **a. Actuación de sociodrama**

Según Ibañez (2010), “esta técnica obliga al capacitado a desempeñar diversas identidades puede pedir que sea un chofer, por ejemplo, o que desempeña el papel de despachador de almacén y que el despachador asuma la función del chofer.”



### **b. Role playing**

Según Ibañez (2010), “esta técnica exige que los participantes respondan a problemas específicos que puedan encontrar realmente en sus puestos. En lugar de escuchar Cómo se maneja un problema o de discutirlo, aprenden haciéndolo.”

### **b) La aplicación de la capacitación para la mejora de la sensibilidad**

Según Ibañez (2010), “esta técnica se propone para compartir experiencias y analizar sentimientos, conductas, percepciones y reacciones que provocan estas experiencias. Para desarrollar las habilidades interpersonales y también para el desarrollo de conocimientos.”

#### **a. Modelado de las conductas**

Según Ibañez (2010), “se vale de demostraciones vivas o de videocintas para ilustrar las habilidades interpersonales como efectivas y la forma en que funcionan los gerentes En diversas situaciones”.

### **2.2.26.3. Los de entrenamiento en cuanto al tiempo**

#### **a. Adiestramiento para la integración del nuevo miembro a la empresa**

Según Ibañez (2010), “busca la adaptación y ambientación inicial del nuevo empleado a la empresa, y al ambiente social y físico donde va a trabajar.”

#### **b. Entrenamiento después del ingreso al trabajo**

- ✓ En el centro de labor
- ✓ Al exterior del centro de la labor

### **2.2.2.6.4. Métodos de adiestramiento en cuanto a la zona de diligencia**

#### **a. Adiestramiento en el centro de labor**

## **Capacitación a través de una instrucción en el puesto de trabajo**

Según Ibañez (2010), “consiste en hacer una lista de todos los pasos necesarios y puntos claves en el puesto, cada una en su secuencia apropiada. Los pasos muestran que se debe hacer, mientras que los puntos claves muestran Cómo se debe hacer y porqué”.

### **b. adiestramiento al exterior al centro de labor**

#### **Salas de capacitación**

Según el planteamiento de Ibañez (2010), “la persona que administra la ostentación puede transferir mucha información en un periodo de tiempo relativamente corto. Entrenamiento fuera del trabajo.”

### **2.2.2.6.5 Técnicas mixtas de entrenamiento**

#### **a. Conferencias**

Reunir individuos que comparten intereses comunes, ya que es una manera rápida y sencilla de proporcionar conocimientos a grupos grandes de personas en capacitación con el objeto de analizar y tratar de resolver problemas. (Ibañez, 2010, pág. 481).

#### **b. Estudio de casos**

Según Ibañez (2010), los participantes en un grupo de discusión se enfrentan con un caso de problema determinado de una situación específica, real o simulada.

#### **c. Simulación y juegos**

Las simulaciones tratan de duplicar factores seleccionados; en una situación específica a los participantes se les asigna papeles (presidente, vicepresidente u otro cargo), donde tomarán decisiones que afectarán diversos niveles de la empresa. Sus decisiones son manipuladas por

un programa de computadora en el que los resultados simulan los de una verdadera situación de negocios. (Ibañez, 2010, pág. 481).

#### **d. capacitación en el puesto**

Según Ibañez (2010), la capacitación en el puesto es una técnica informal de capacitación que permite que un empleado aprenda las tareas en su puesto al desarrollarlas realmente.

#### **2.2.2.7 El ciclo de la capacitación**

##### **2.2.2.7.1 Detección de las necesidades de capacitación**

Las carencias del colaborador en cuanto al perfil del puesto o a un puesto potencial, generan un desajuste en el resultado proyectado, con ello nace la necesidad de capacitar al colaborador, pero no solo en el puesto que ocupa en la actualidad, sino también en el puesto que va ocupar en un futuro, fundamentados en la proyección del colaborador, estos planes pueden contener acciones en fortalecimiento en las contribuciones de los planes en cuanto al desarrollo organizacional. (Armas, Llanos y Traverso, 2017, pág. 103).

Realizar una adecuada detección de necesidades de capacitación, se debe de contar con las herramientas necesarias para la recolectar la información, entre estas herramientas están consideradas lo siguiente: una entrevista de manera directa con el responsable del área, autoevaluaciones del propio trabajador, las evaluaciones del desempeño laboral, pruebas de aptitudes y conocimientos, encuestas al cliente en cuanto al a atención que reciben, etc. (Armas, Llanos y Traverso, 2017, pág. 103).

Después de la identificación de las necesidades de la capacitación a los trabajadores de la empresa, el no poner en acción es el peor error se podría cometer, es por ejemplo como cuando

uno tiene una enfermedad, solo el hecho que tiene, se da por vencido y no entra en acción, lo mismo sucede con una empresa que solo de identificar las fallas, dejan de ser productivos; por ello es de suma importancia diseñar un plan de acción para resolver los problemas que acontecen. (Armas, Llanos y Traverso, 2017, pág. 105).

Según Castillo (2012) “entre las principales causas para llevar a cabo una determinación de necesidades de capacitación están las siguientes:”

- ✓ La existencia de los cambios en la política, estructura y procediendo empresarial.
- ✓ La existencia de cambios de puestos o cargos
- ✓ La generación de los vacantes.
- ✓ La presencia de la desviación en la productividad.
- ✓ La compra de una nueva maquinaria y equipo.

Es importante la adecuada identificación de la necesidad de la capacitación para no confundirse con otros problemas de la organización, como, por ejemplo, supongamos que una determinada empresa, los trabajadores manifiestan sentirse desmotivados y por ende la productividad baja, se podría confundir con una necesidad de capacitación, en este caso una capacitación no es la única solución, podría ser el aumento del salario que percibe. Dada esta premisa se deduce que es muy fundamental la identificación pertinente. (Castillo, 2012, pág. 37).

Según (Armas, Llanos y Traverso, 2017, pág. 105), “establecer un plan de capacitación pretenden lograr los siguientes objetivos:”

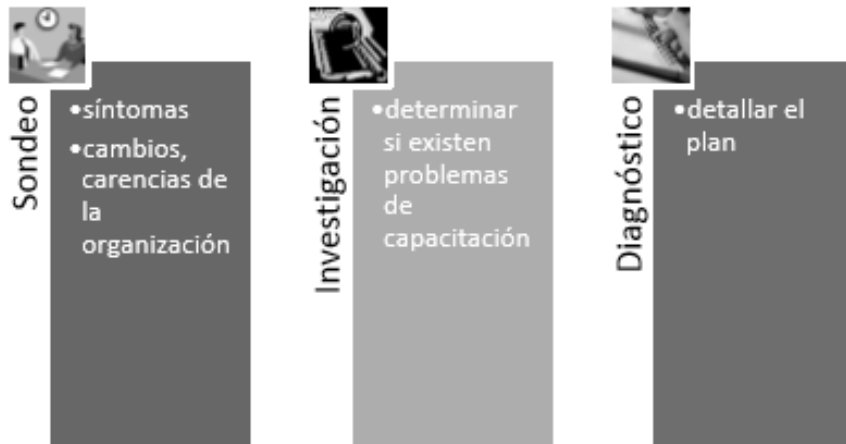
- ✓ Instruir al trabajador para el cumplimiento adecuada de la tarea asignada.
- ✓ El ofrecimiento de oportunidades del crecimiento como personal y profesional.
- ✓ Contribuir a la mejora del clima laboral.

- ✓ Suministrar a la organización el talento humano altamente capacitados en cuanto al conocimiento, habilidades y las actitudes.
- ✓ Ser el elemento fundamental en la motivación del colaborador.

Cualquier plan de capacitación involucra el trabajo en el conocimiento, con el fin del desarrollo adecuada en el que hacer de los trabajadores de la empresa y que estos sean competentes en la resolución de los problemas que se presente en la empresa, así mismo el plan de capacitación repercute de dos maneras diferentes, por un lado el nivel de la vida, ya que al ser más capacitado sube el nivel de su vida, por ende cuenta con más aspiraciones, con ello los ingresos se elevan y por otro lado está la productividad, con el cual se beneficia tanto el trabajador y como la empresa. (Armas, Llanos y Traverso, 2017, pág. 105).

Según Castillo (2012), “En general se pueden establecer tres fases en la detección de necesidades de capacitación independientemente de los modelos que se adopten para aplicarla, mismos que se analizarán en el siguiente subtema.”

Es así que Castillo (2012), opina “estas fases son: la de sondeo, es decir, investigar qué cambios se están dando en la organización, qué es aquello que resulta evidente atender sin mayor indagación, se derivan en programas tendientes a atender las llamadas necesidades manifiestas.”



#### 2.2.2.7.2. Tipos y modelos de detección de necesidad de capacitación

Según Castillo (2012), “existen dos tipos de necesidades de capacitación cualquiera que sea el giro de la organización.”

##### a) Necesidades manifestadas.

- ✓ personal de nuevo que ingresa
- ✓ Cambios en el área que trabaja
- ✓ Cambios en estemas, métodos o procedimientos
- ✓ Cambios de leyes y reglamentos
- ✓ Introducción de nuevo equipo
- ✓ Nuevos programas de trabajo
- ✓ Introducción de programas de calidad
- ✓ Cambio de estructura
- ✓ Cambio de promociones

##### b) Necesidades encubiertas

- ✓ Bajos ingresos o ventas
- ✓ No se cumplen metas institucionales

- ✓ Multas por parte de las autoridades
- ✓ Demasiadas quejas
- ✓ Muchos errores
- ✓ Burocratismo
- ✓ Quejas del personal
- ✓ Fallas administrativos
- ✓ Conflictos laborales

### **2.2.2.7.3. Diseño del plan de capacitación**

Luego de identificar las necesidades de fortalecimiento de los colaboradores de la organización, la inacción es el por error que se podría cometer. Pues, así como cuando se tiene una enfermedad, el solo hecho de saber que se la tiene, no hace que esa situación se resuelva; del mismo modo, el solo hecho de haber identificado las falencias, no hacen que la empresa se torne más productiva. Por tanto, será necesario diseñar un plan de acción al respecto para que luego de las aprobaciones pertinentes éste sea aplicado. (Armas, Llanos y Traverso, 2017, pág. 105).

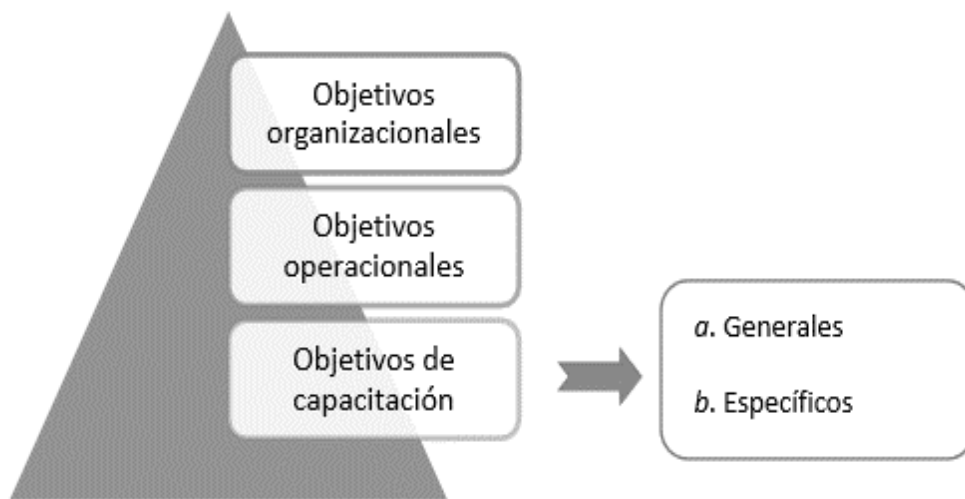
Todo proceso requiere de ser planificado para alcanzar, de la mejor manera, los objetivos que se propone, la capacitación no es la excepción. El plan de capacitación implica establecer desde el objetivo del programa, hasta la logística y el diseño académico. (Castillo, 2012, pág. 48)

Según (Armas, Llanos y Traverso (2017), “establecer un plan de capacitación pretenden lograr los siguientes objetivos:”

- ✓ Preparar al personal para la ejecución correcta de tareas.
- ✓ Brindar oportunidades de desarrollo personal y profesional.

- ✓ Mejorar la comprensión de los procesos y favorecer la comunicación y clima laboral, mejorando los resultados corporativos.
- ✓ Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes.

Según Castillo (2012) “Los objetivos pueden ser clasificados en función de lo que se pretende lograr en cada fase de la capacitación, de este modo se tiene que existen varios tipos:”



#### 2.2.2.7.4. Ejecución del plan de capacitación

Según Armas, Llanos y Traverso (2017), “tal como cuando se acude al médico para tratar una dolencia y este le brinda una receta. El próximo paso, en términos de capacitación empresarial es seguir el plan de capacitación detallado, con el fin de eliminar las novedades encontradas.”

Según Armas, Llanos y Traverso (2017), “en este punto se ejecutará el programa levantado en el punto anterior, para ello se debe tener en cuenta ciertos aspectos como:”

- ✓ Tener como los cronogramas de la capacitación.
- ✓ Garantizarlos términos formales para el cumplimiento de la capacitación



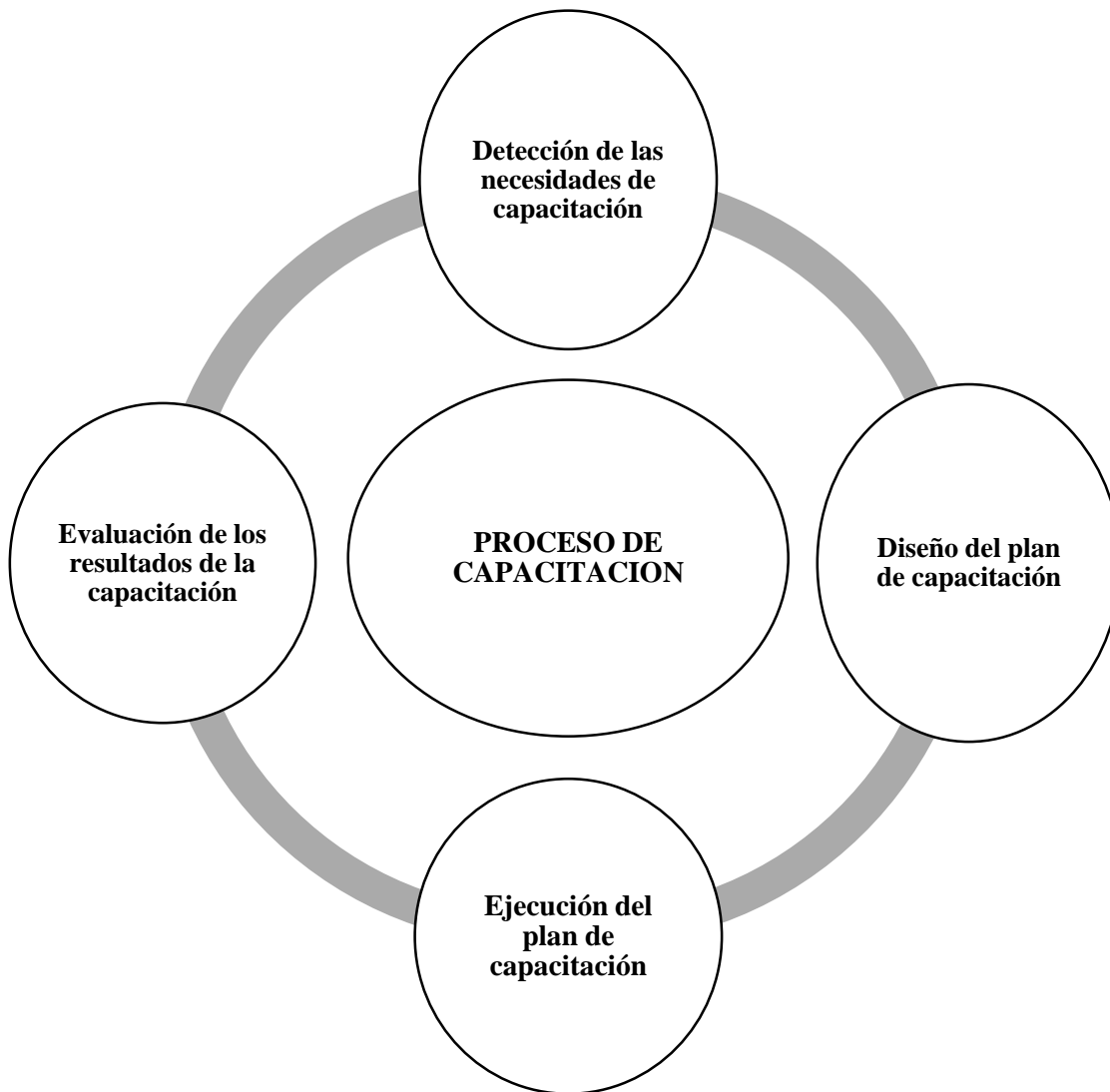
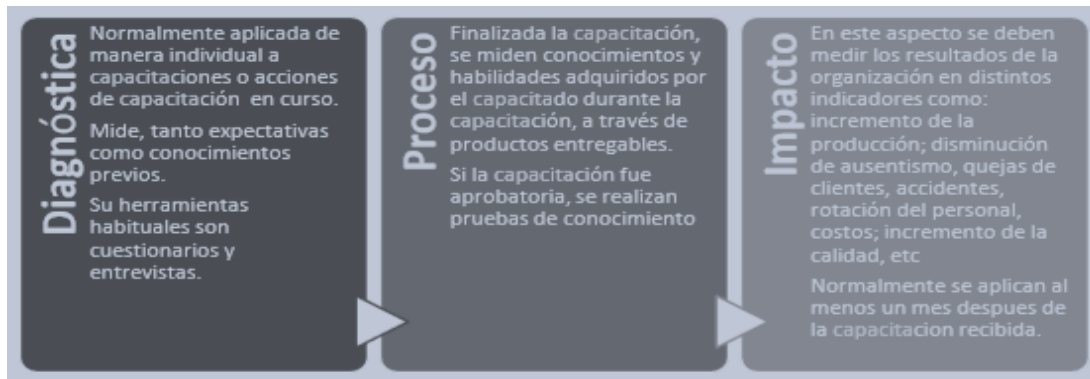
- ✓ Coordinar con anticipación con los capacitadores.
- ✓ Garantizar el uso de metodologías adecuadas y una capacitación de acuerdo a la necesidad de la empresa.
- ✓ Asegurar la asistencia de todo el personal.

#### **2.2.2.7.4. Evaluación de los resultados de la capacitación**

Esta la etapa de valoración, también llamada evaluación del proceso de capacitación, es la etapa a través de cual se hace el seguimiento y control de los resultados obtenidos con el proceso de capacitación, es la etapa final que no debe solo limitarse al conocimiento adquirido, si no se debe de verificar los cambios que se han producido en cada colaborador con lo cual debe de llegar al logro de los objetivos y metas de la empresa. (Armas, Llanos, y Traverso, 2017, pág. 108).

Esta valoración, por ningún motivo, debe ser realizada únicamente al final del proceso integral o ejecución del plan de capacitación en su conjunto; por lo contrario, tal como todo proceso valorativo debe existir un momento evaluativo diagnóstico, durante el proceso y de impacto; aplicado inclusive, a nivel de cada capacitación o acción de capacitación ejecutada. (Armas, Llanos, y Traverso, 2017, pág. 108).

Según Armas, Llanos y Traverso (2017), “las particularidades de estos procesos valorativos individuales se resumen en el cuadro siguiente:”



Elaboración propia: resumen del proceso de capacitación

## II. HIPÓTESIS

Por lo regular, los estudios cualitativos no formulan hipótesis antes de recolectar datos (aunque no siempre ocurre así). Su naturaleza es más bien inducir las hipótesis por medio de la recolección el análisis de los datos, (Hernández, 2014, pág. 104).

## III. METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo

Según las técnicas de obtención de datos y la finalidad de estudio, esta investigación es de tipo aplicada de enfoque cuantitativo debido a que se recolectarán datos sobre diferentes aspectos del personal de la organización a estudiar. (Oré, 2015)

### 3.2. Nivel de investigación

Es del nivel descriptivo propositivo

- ✓ **Descriptivo:** debido a que describe las características de la capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas rubro restaurante en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019
- ✓ **Propositivo:** debido a que propone el mejoramiento a la gestión de capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas rubro restaurante en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019

### 3.3. Diseño de la investigación

Esta investigación es de tipo no experimental en forma transversal.

- ✓ **No experimental:** porque no se puede manipular las variables, los datos a reunir se obtendrán del personal de las Mypes rubro restaurantes.

- ✓ **Transversal:** porque se recolectaron los datos en un solo momento, en tiempo único.

Siendo su propósito describir la variable en estudio.

### **3.4. La población y muestra**

#### **3.4.1. la población**

La población está constituida por 19 restaurantes chifas que existe en el distrito de Carmen Alto.

#### **3.4.2. La muestra**

La muestra consta de 19 restaurantes del distrito Carmen alto.

### 3.5. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Capacitación</b>	La capacitación es el proceso de desarrollar cualidades en las personas, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan al logro de los objetivos de la organización. El propósito de capacitar es influir en los comportamientos de los individuos para incrementar su desempeño y productividad. (Vallejo, 2016, pág. 91)	La capacitación es un conjunto de actividades que busca satisfacer las necesidades institucionales, que a través de un proceso mediante el cual se transmite la información necesaria para incrementar los conocimientos, desarrollar las destrezas, habilidades y la productividad del trabajador.	Incremento del desempeño laboral	Cumplimiento de objetivos institucionales	1. ¿Usted conoce los objetivos de la empresa? 2. ¿Considera usted que la falta de capacitación no permite el cumplimiento de los objetivos institucionales?
				Trabajo en Equipo	3. ¿Usted ha sido capacitado en temas de trabajo en equipo? 4. ¿Usted trabaja en coordinación con tus compañeros?
				Mejora continua en la organización	5. ¿Usted ha recibido alguna capacitación en temas de mejora continua? 6. ¿Usted, mejora de manera continua en el trabajo que realiza?
				Atención de calidad	7. ¿Usted es sociable al momento de atender al cliente? 8. ¿Usted le atiende de manera amable a sus clientes?
			El desarrollo de la cualidades del personal	Creatividad	9. ¿Usted ha sido capacitado en temas relacionado en creatividad? 10. ¿Usted en el trabajo que realiza es creativo?
				Innovación	11. ¿Usted recibió capacitación en temas de innovación? 12. ¿Usted es un trabajador innovador?
				Habilidades personales	13. ¿Usted ha desarrollado tus habilidades personales después de una capacitación?
				Destrezas	14. ¿Usted ha sido capacitado en el uso adecuado de utensilios de cocina?
			Influencia en el cambio del comportamiento	Cambio de actitudes	15. ¿Usted cambia de actitud para mejorar la atención de cliente?
				Participación activa	16. ¿Usted participa de manera activa en la toma de decisiones de la empresa?
				Cambio en la cultura organizacional	17. ¿Usted, conoce los valores institucionales de la empresa donde trabaja?
				El liderazgo transformacional	18. ¿Considera usted al representante de la empresa donde labora como un líder transformador?

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En esta investigación se aplicó una encuesta a los 47 trabajadores que existen los 19 restaurantes que existen en la zona de estudio, con 18 preguntas y con respuestas cerradas. De los cuales relacionadas con el variable “la capacitación”.

### **3.7. Plan de análisis**

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, acudiendo a las fuentes, fueron incorporados a los programas informáticos desarrollado y distribuido por Microsoft Corp, especiales de cómputo como MS Word y MS Excel para el procesamiento de datos para la posterior presentación en tablas, gráficas y el análisis estadístico.

### 3.8. Matriz de consistencia

#### propuesta de la gestión de capacitación al personal en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito Carmen

Alto, Ayacucho, 2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES	MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Qué factores relevantes de la gestión de capacitación al personal son requeridas en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Describir los factores relevantes de la gestión de capacitación al personal requeridas en los micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019.</p>	<p>VARIABLE: CAPACITACIÓN INDICADORES</p> <p>✓ Incremento del desempeño laboral</p>	<p><b>1. Tipo de investigación</b> Esta investigación es aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p><b>2. Nivel de investigación</b> Es del nivel descriptivo propositivo <b>Descriptivo:</b> debido a que describe las características de la capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas rubro restaurante chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019 <b>Propositivo:</b> debido a que propone el mejoramiento al Proceso de Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas rubro restaurante chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019</p> <p><b>3. Diseño de la investigación</b> Esta investigación es de tipo no experimental en forma transversal. <b>No experimental:</b> porque no se puede manipular las variables, los datos a reunir se obtendrán del personal de las mypes rubro restaurante chifa. <b>Transversal:</b> porque se recolectaron los datos en un solo momento, en tiempo único. Siendo su propósito describir la variable en estudio.</p>	<p>La población y muestra son los 19 restaurantes chifa que existe que existe en el distrito Carmen Alto.</p>
<p><b>PROBLEMA ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>a.</b> ¿Cuáles son las características el incremento del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019?</p> <p><b>b.</b> ¿Cuáles son las características del desarrollo de la cualidad del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019?</p> <p><b>c.</b> ¿Cuáles son las características de la influencia del cambio de comportamiento en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019?</p> <p><b>d.</b> ¿Cómo implementar una propuesta de mejora en la gestión de capacitación en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>a.</b> Describir las características el incremento del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019.</p> <p><b>d.</b> Describir las características del desarrollo de la cualidad del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019.</p> <p><b>c.</b> Describir las características de la influencia del cambio de comportamiento en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019.</p> <p><b>d.</b> Elaborar una propuesta de mejora en la gestión de capacitación en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019</p>	<p>✓ El desarrollo de la cualidad del personal</p> <p>✓ Influencia en el cambio de comportamiento</p>		

#### **4.9. Principios éticos**

En el presente trabajo se hizo solidez a los principios éticos de confidencialidad, respeto a la dignidad de la persona y respeto a la propiedad intelectual del autor, así mismo se reconoce que todo escudriñamiento utilizado en el presente trabajo ha sido utilizado únicamente para fines académicos, mas no fines de lucro.



## IV. RESULTADOS Y PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1. Presentación de resultados

#### a. Incremento del desempeño laboral

1. ¿Usted conoce los objetivos de la empresa?

Tabla N° 01: Cumplimiento de objetivos institucionales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	15%
No	40	85%
A veces	0	0%
Total	47	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito de Carmen Alto

ELABORACIÓN: propia

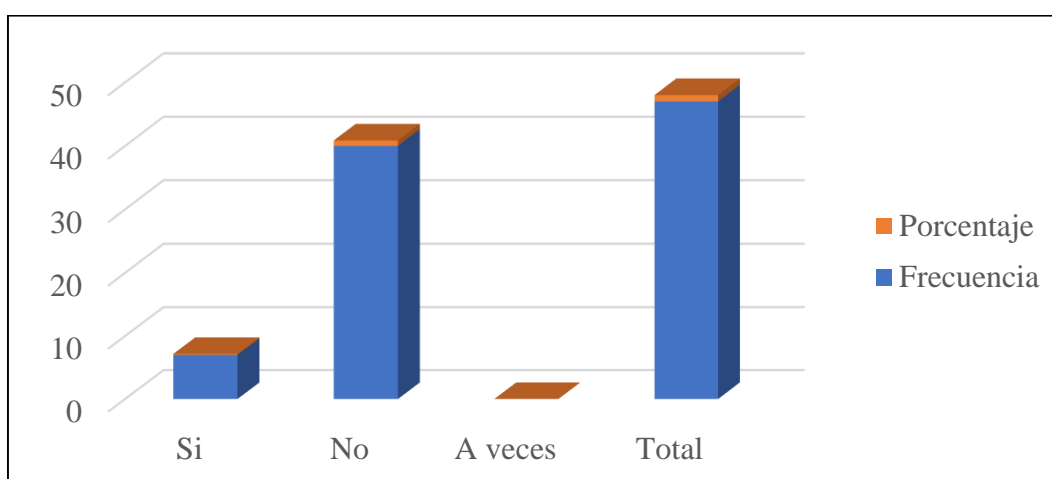


Figura N° 01: Cumplimiento de objetivos institucionales

ELABORACIÓN: propia

**Interpretación:** La tabla N° 01. Referente al cumplimiento de los objetivos institucionales permite observar que el 15% conocen los objetivos de la empresa y el 85% manifiestan que no.

2. ¿Considera usted que la falta de capacitación no permite el cumplimiento de los objetivos institucionales?

Tabla N° 02: Cumplimiento de objetivos institucionales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	29	62%
No	8	17%
A veces	10	21%
Total	47	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito de Carmen Alto

ELABORACIÓN: propia

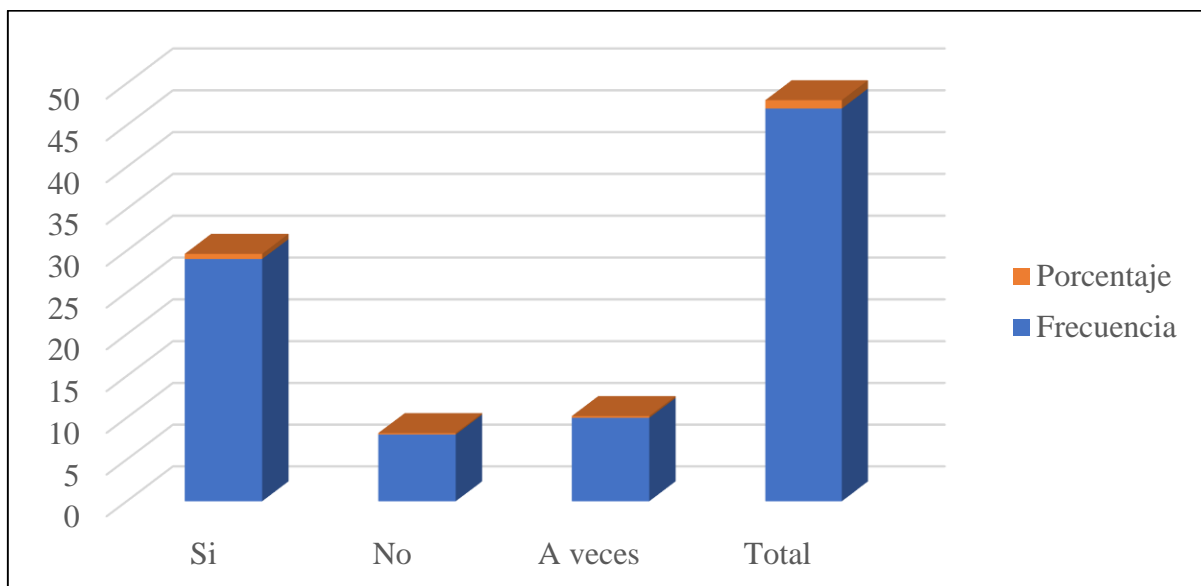


Figura N° 02: Cumplimiento de objetivos institucionales

ELABORACIÓN: propia

**Interpretación:** La tabla N° 02. Referente al cumplimiento de objetivos institucionales permite observar que el 62 % consideran que la falta de capacitación no permite el cumplimiento de los objetivos institucionales, el 17% respondieron a veces y el 21% manifiestan que no.

3. ¿Usted ha sido capacitado en temas de trabajo en equipo?

Tabla N° 03: Trabajo en equipo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	2%
No	45	96%
A veces	1	2%
Total	47	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito de Carmen Alto

ELABORACIÓN: propia

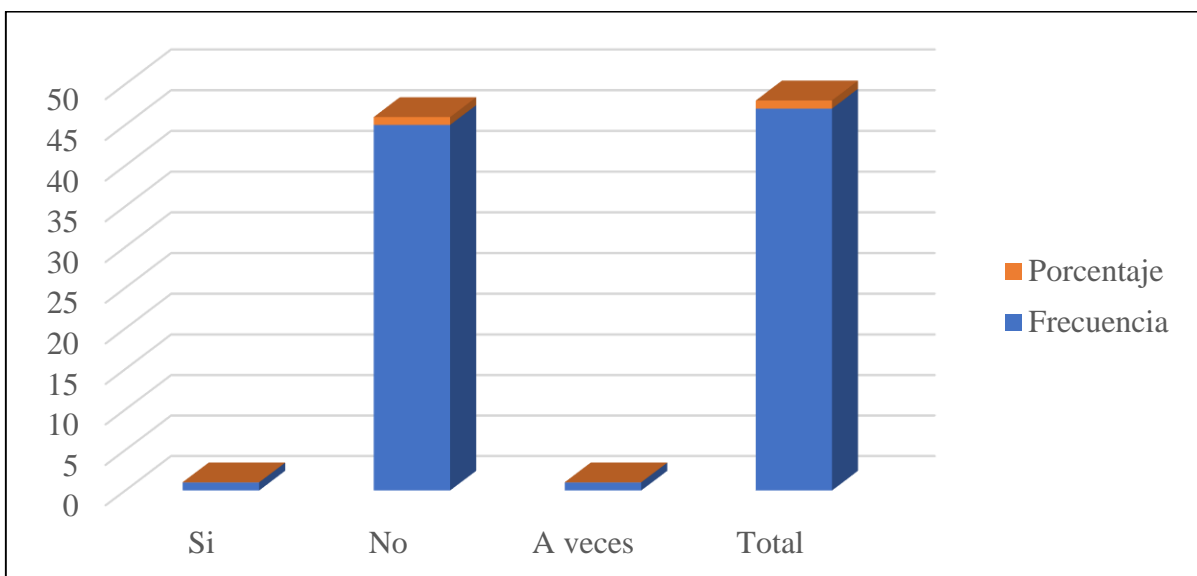


Figura N° 03: Trabajo en equipo

ELABORACIÓN: propia

**Interpretación:** La tabla N° 03. Referente al trabajo en equipo, permite observar que el 2% afirmaron que han sido capacitados en tema de trabajo en equipo, 2% respondieron a veces y 96% manifiestan que no.

#### 4. ¿Usted trabaja en coordinación con tus compañeros?

Tabla N° 04: Trabajo en equipo

Categoría	Frecuencia	porcentaje
Si	38	81%
No	9	19%
A veces	0	0%
Total	47	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito de Carmen Alto

ELABORACIÓN: propia

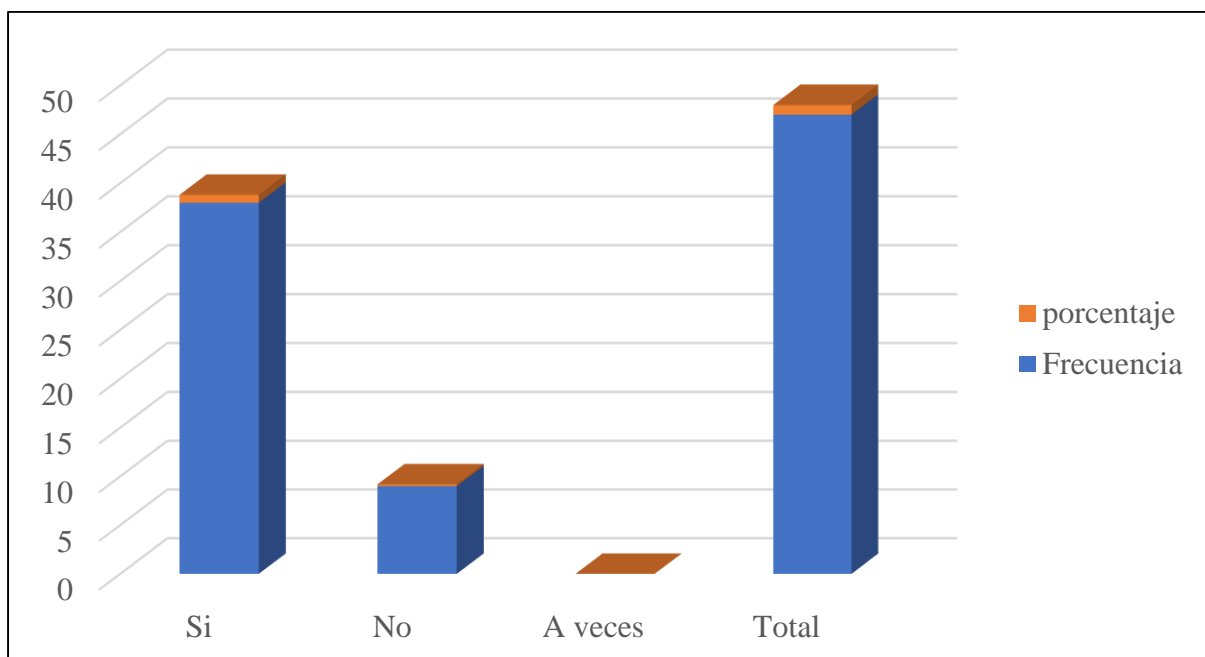


Figura N° 04: Trabajo en equipo

ELABORACIÓN: propia

**Interpretación:** La tabla N° 04. Referente al trabajo en equipo, permite observar que el 81% afirman que trabajan en coordinación con sus compañeros y el 19% manifiestan que no.

5. ¿Usted ha recibido alguna capacitación en temas de mejora continua?

Tabla N° 05: Mejora continua en la organización

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	47	100%
A veces	0	0%
Total	47	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito de Carmen Alto

ELABORACIÓN: propia

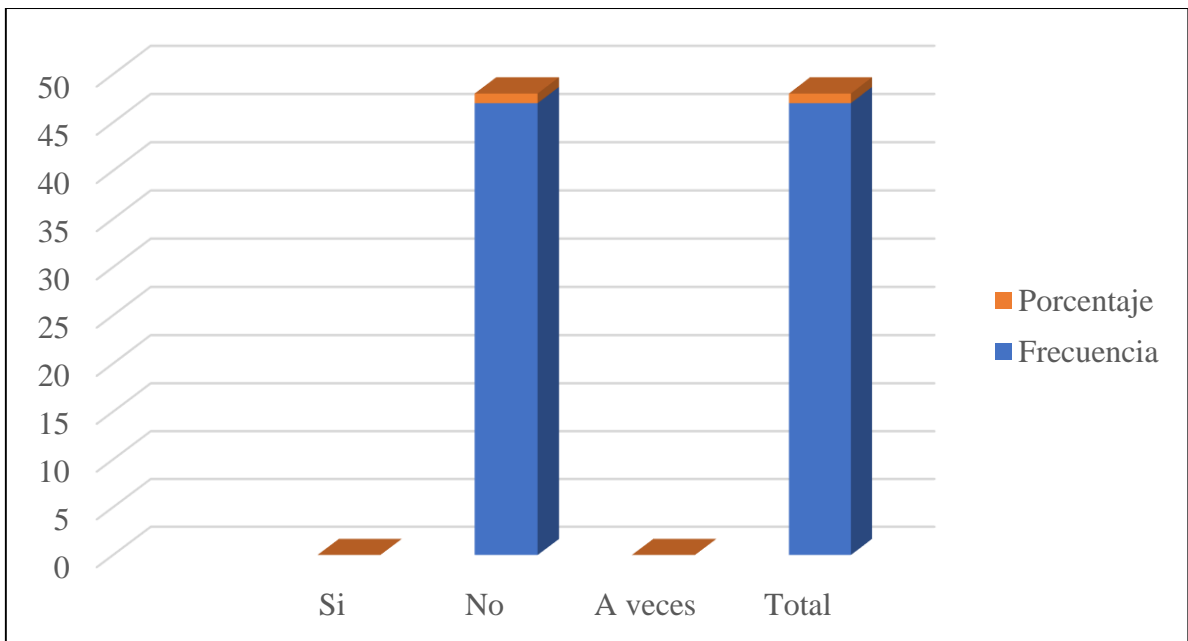


Figura N° 05: Mejora continua en la organización

ELABORACIÓN: propia

**Interpretación:** La tabla N° 05. Referente a la mejora continua en la organización el 100% manifiestan que no han recibido alguna capacitación en temas de mejora continua.

6. ¿Usted, mejora de manera continua en el trabajo que realiza?

Tabla N° 06: Mejora continua en la organización

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	40	85%
No	7	15%
A veces	0	0%
Total	47	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito de Carmen Alto

ELABORACIÓN: propia

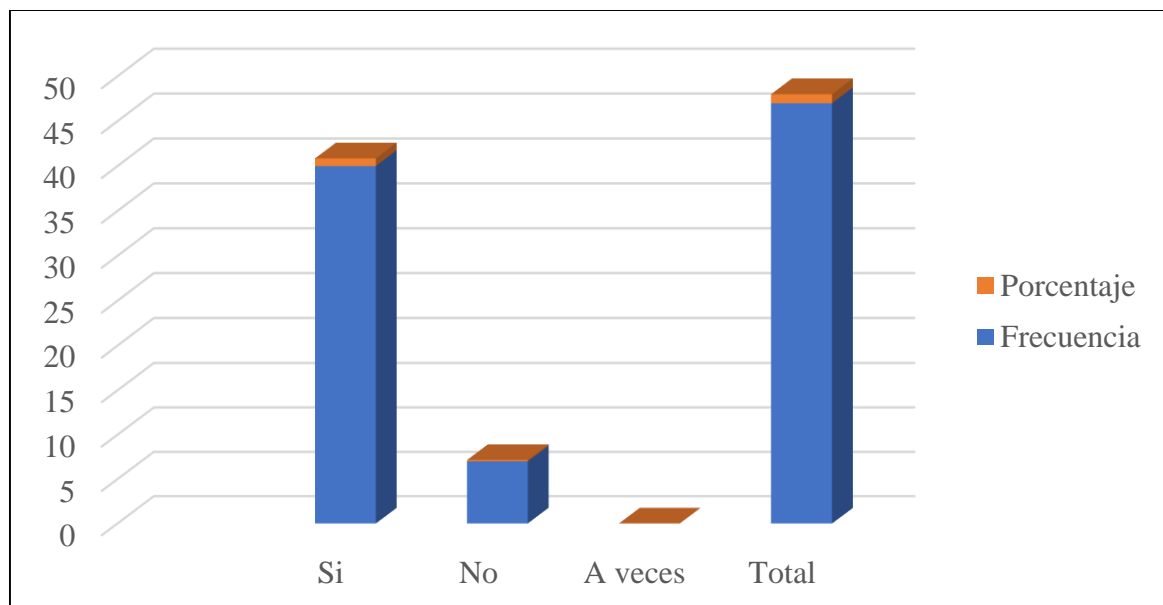


Figura N° 06: Mejora continua en la organización

ELABORACIÓN: propia

**Interpretación:** La tabla N° 06. Referente a la mejora continua en la organización el 85% afirman que mejoran de manera continua en el trabajo que realiza y el 15% manifiestan que no.

7. ¿Usted es sociable al momento de atender al cliente?

Tabla N° 07: Atención de calidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	42	89%
No	5	11%
A veces	0	0%
Total	32	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito de Carmen Alto

ELABORACIÓN: propia

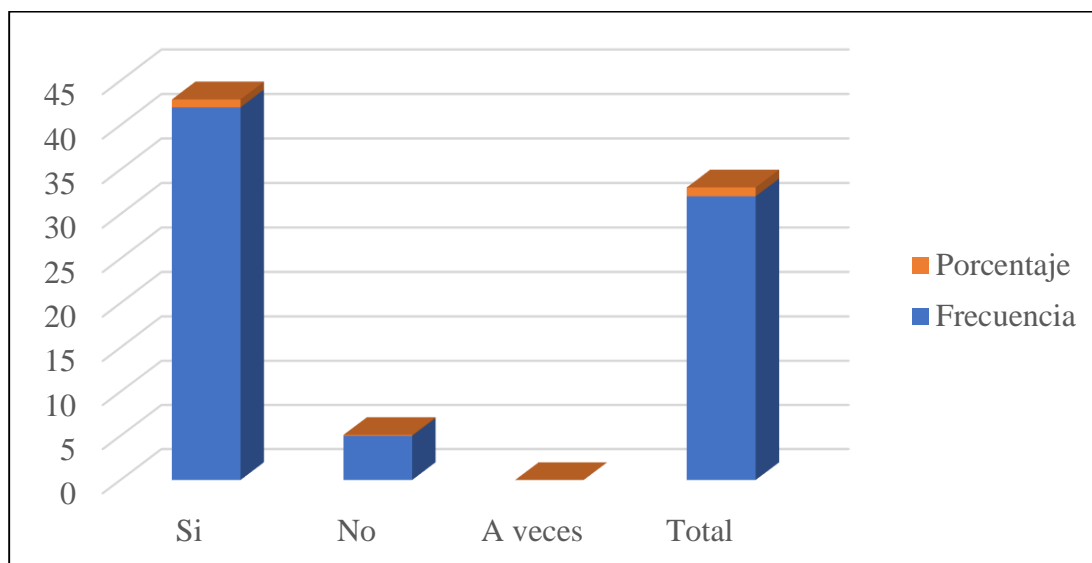


Figura N° 07 Atención de calidad

ELABORACIÓN: propia

**Interpretación:** La tabla N° 07. Referente a la Atención de calidad observar que el 89% son sociables al momento de atender al cliente y el 11% manifiestan que no.

8. ¿Usted le atiende de manera amable a sus clientes?

Tabla N° 08: Atención de calidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	44	94%
No	3	6%
A veces	0	0%
Total	47	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito de Carmen Alto

ELABORACIÓN: propia

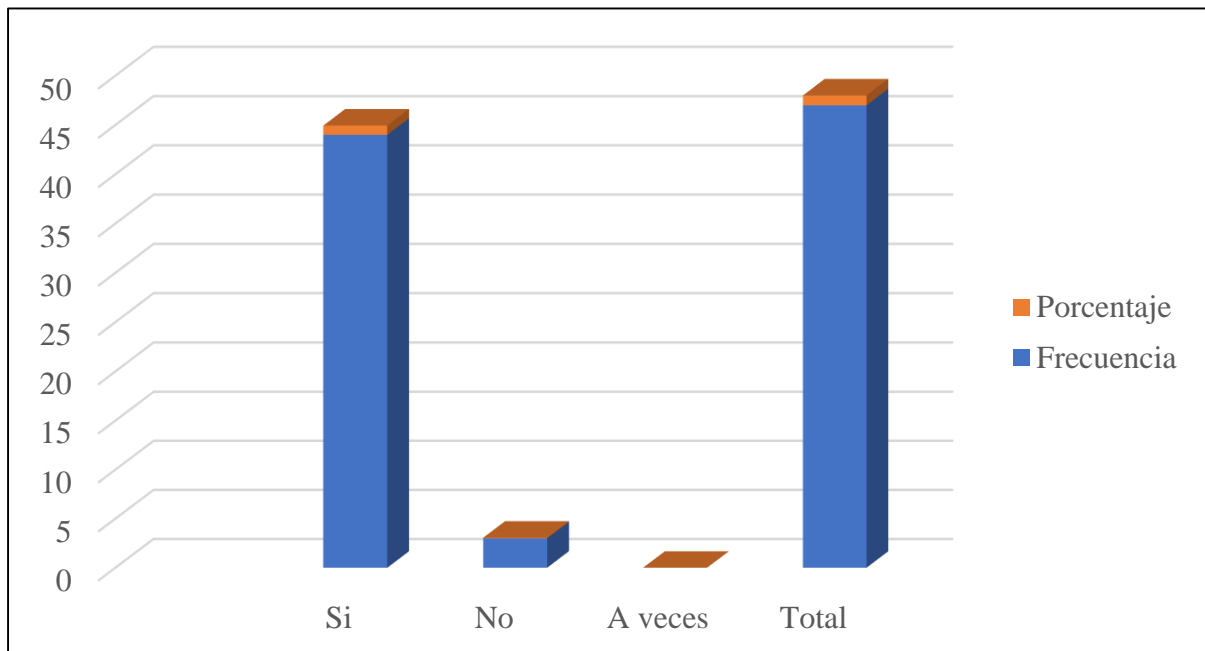


Figura N° 08: Atención de calidad

ELABORACIÓN: propia

**Interpretación:** La tabla N° 08. Referente a la atención de calidad permite observar que el 94% les atienden de manera amable a sus clientes y el 6% manifiestan que no.



## b. El desarrollo de las cualidades del personal

9. ¿Usted ha sido capacitado en temas relacionado en creatividad?

Tabla N° 09: Creatividad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	47	100%
A veces	0	0%
Total	47	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito de Carmen Alto

ELABORACIÓN: propia

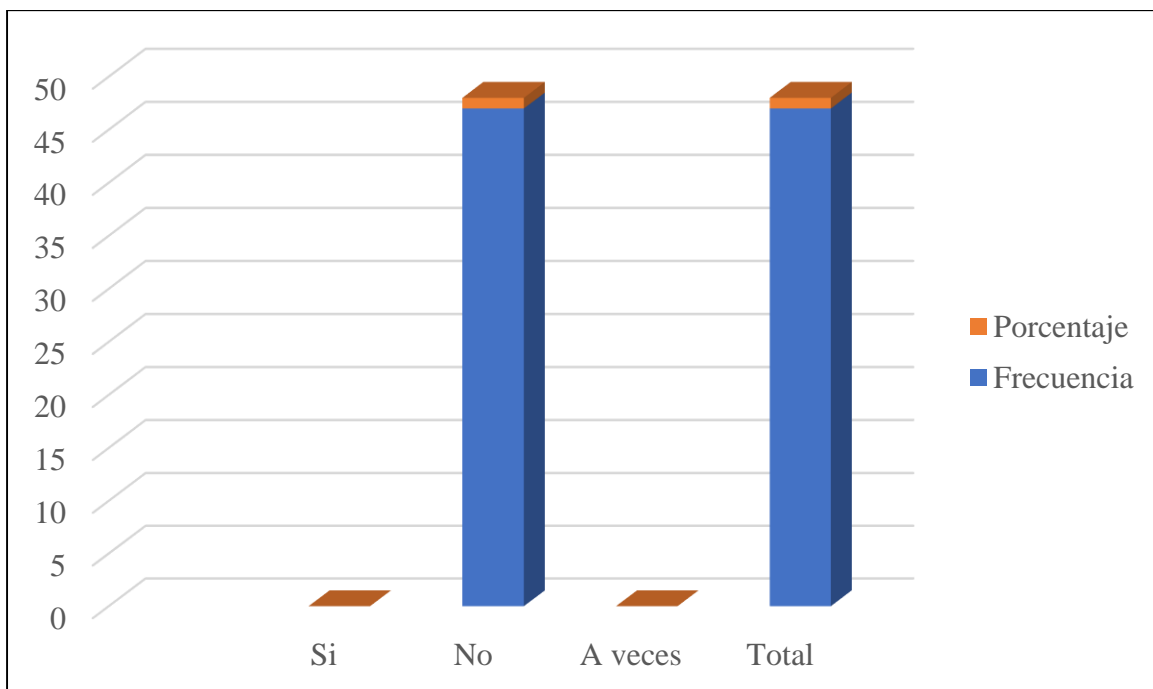


Figura N° 09: Creatividad

ELABORACIÓN: propia

**Interpretación:** La tabla N° 09. Referente a la creatividad permite observar que el 100% no han sido capacitados en tema relacionado en creatividad

10. ¿Usted en el trabajo que realiza es creativo?

Tabla N° 10: Creatividad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	38	81%
No	9	19%
A veces	0	0%
Total	47	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito de Carmen Alto

ELABORACIÓN: propia

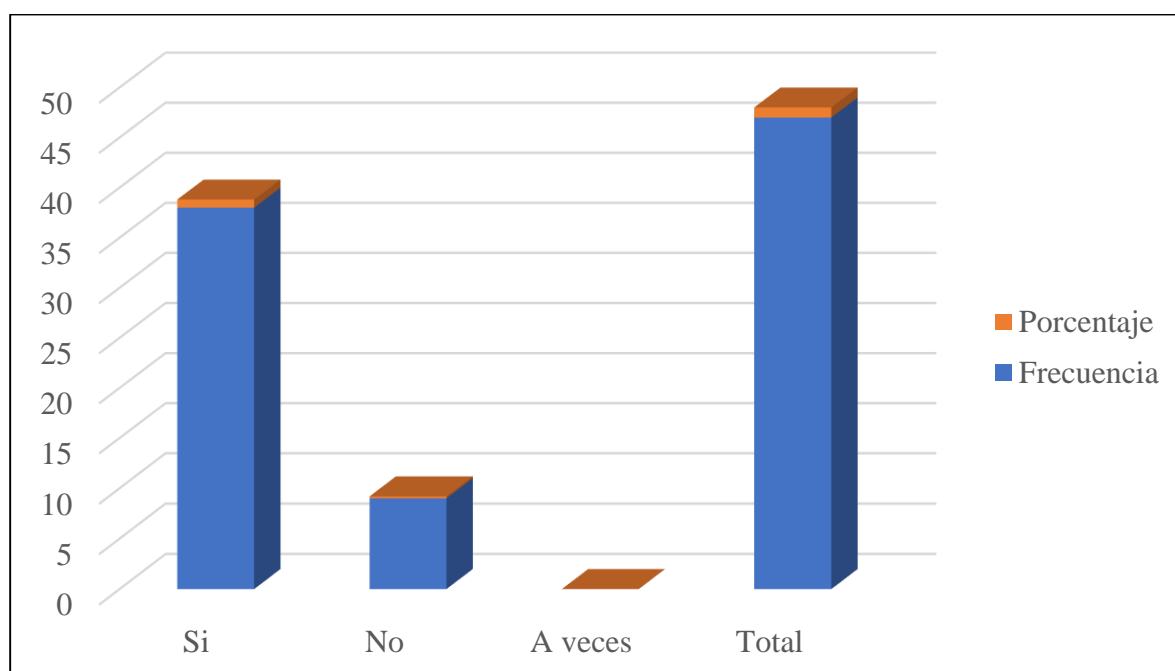


Figura N° 10: Creatividad

ELABORACIÓN: propia

**Interpretación:** La tabla N° 10. Referente a la creatividad permite observar que el 81% afirman que en el trabajo que realizan son creativos y el 19% manifiestan que no.

11. ¿Usted recibió capacitación en temas de innovación?

Tabla N° 11: Innovación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	47	100%
A veces	0	0%
Total	47	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito de Carmen Alto

ELABORACIÓN: propia

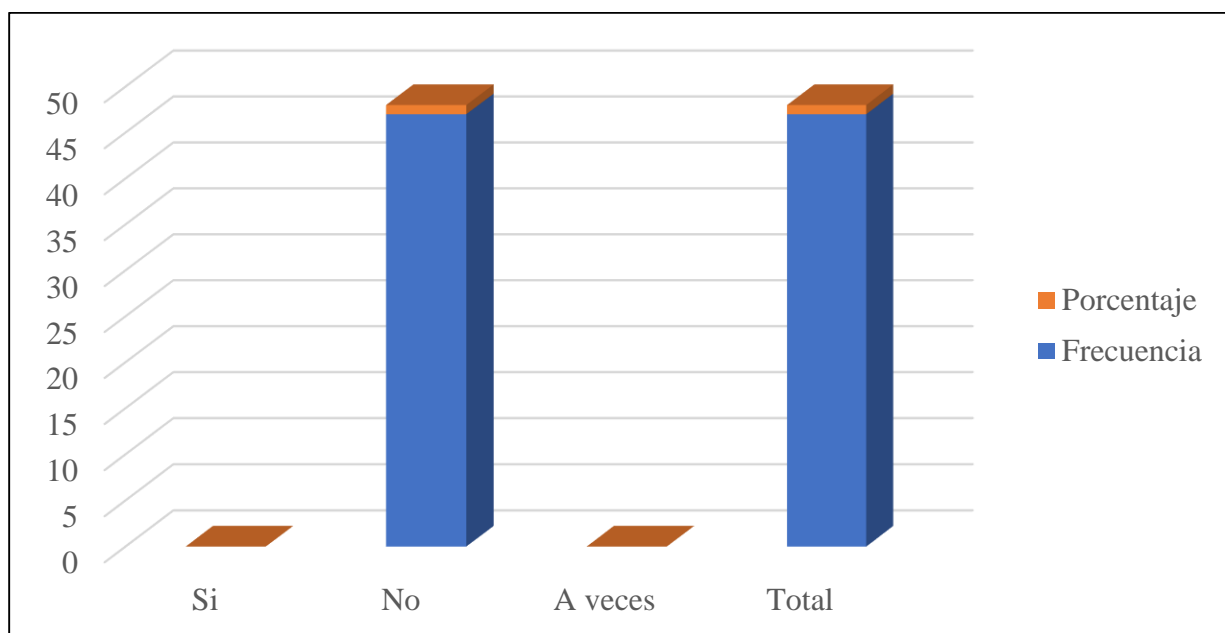


Figura N° 11: creatividad

ELABORACIÓN: propia

**Interpretación:** La tabla N° 11. Referente a la creatividad permite observar que el 100% afirman que no recibieron la capacitación en temas de innovación.

## 12. ¿Usted es un trabajador innovador?

Tabla N° 12: Innovación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	29	62%
No	18	38%
A veces	0	0%
Total	47	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito de Carmen Alto

ELABORACIÓN: propia

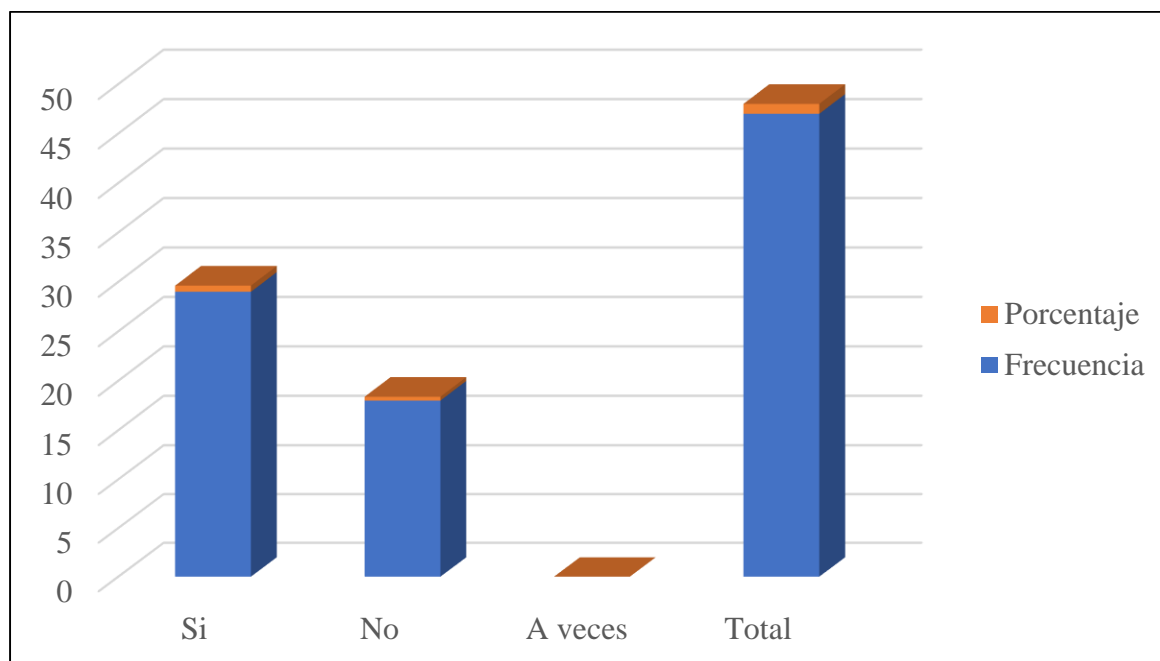


Figura N° 12: Innovación

ELABORACIÓN: propia

**Interpretación:** La tabla N° 12. Referente a la innovación permite observar que el 62% afirman que son trabajadores innovadores y el 38% manifiestan que no.

13. ¿Usted ha desarrollado tus habilidades personales después de una capacitación?

Tabla N° 13: Habilidades personales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	9%
No	43	91%
A veces	0	0%
Total	47	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito de Carmen Alto

ELABORACIÓN: propia

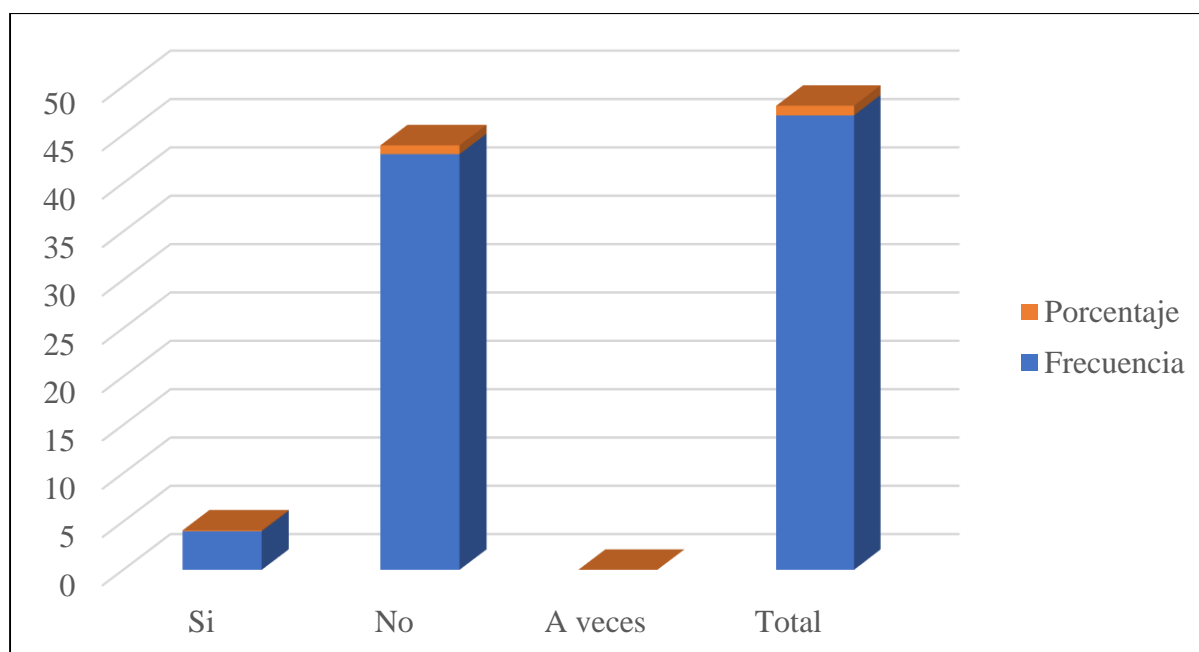


Figura N° 13: Habilidades personales

ELABORACIÓN: propia

**Interpretación:** La tabla N° 13. Referente a las habilidades personales permite observar que el 9% afirman han desarrollado sus habilidades personales después de una capacitación y el 91% manifiestan que no.

14. ¿Usted ha sido capacitado en el uso adecuado de utensilios de cocina?

Tabla N° 14: Destrezas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	23%
No	32	68%
A veces	4	9%
Total	47	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito de Carmen Alto

ELABORACIÓN: propia

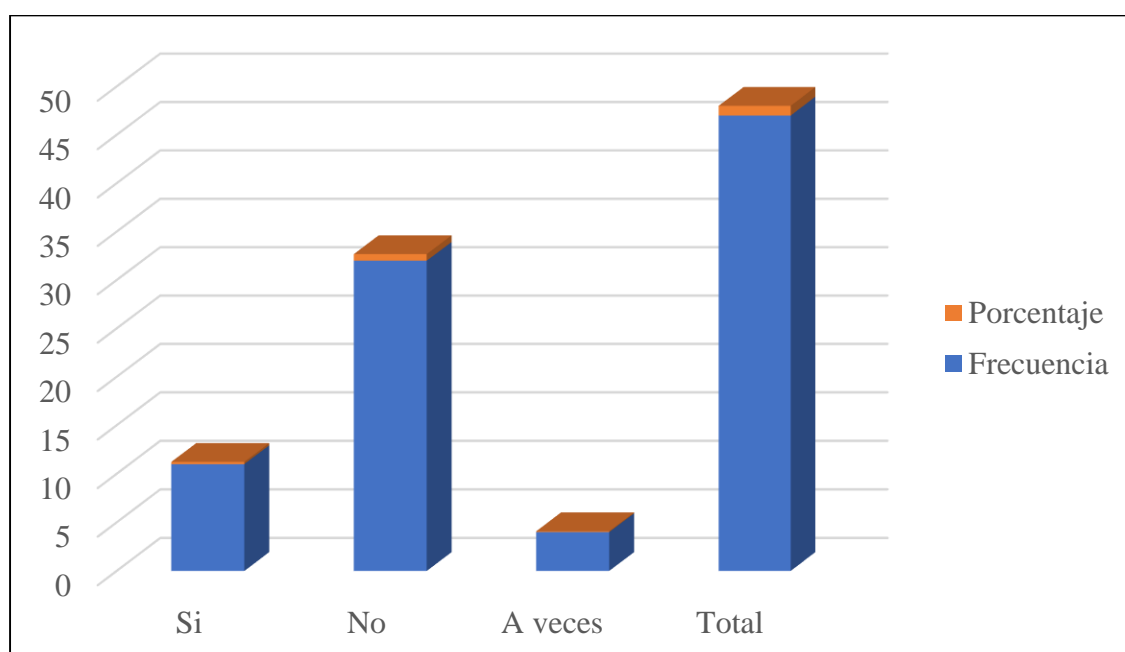


Figura N° 14: Destrezas

ELABORACIÓN: propia

**Interpretación:** La tabla N° 14. Referente a las destrezas permite observar que el 23% han sido capacitados en el uso adecuado de utensilios de cocina, el 9% opinan a veces 68% manifiestan que no.

### c. Influencia en el cambio del comportamiento

15. ¿Usted cambia de actitud para mejorar la atención de cliente?

Tabla N° 15: Cambio de actitudes

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	72%
No	5	11%
A veces	8	17%
Total	47	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito de Carmen Alto

ELABORACIÓN: propia

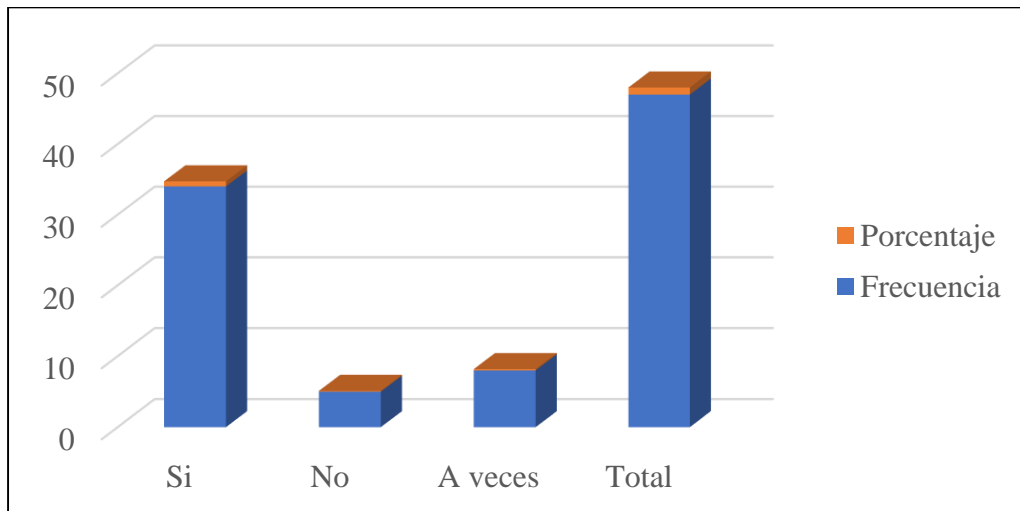


Figura N° 15: Cambio de actitudes

ELABORACIÓN: propia

**Interpretación:** La tabla N° 15. Referente al cambio de actitudes permite observar que el 72% afirman que cambian de actitud para mejorar la atención de cliente, el 17% opinan a veces y el 11% manifiestan que no.

16. ¿Usted participa de manera activa en la toma de decisiones de la empresa?

Tabla N° 16: Participación activa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	15%
No	35	74%
A veces	5	11%
Total	47	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito de Carmen Alto

ELABORACIÓN: propia

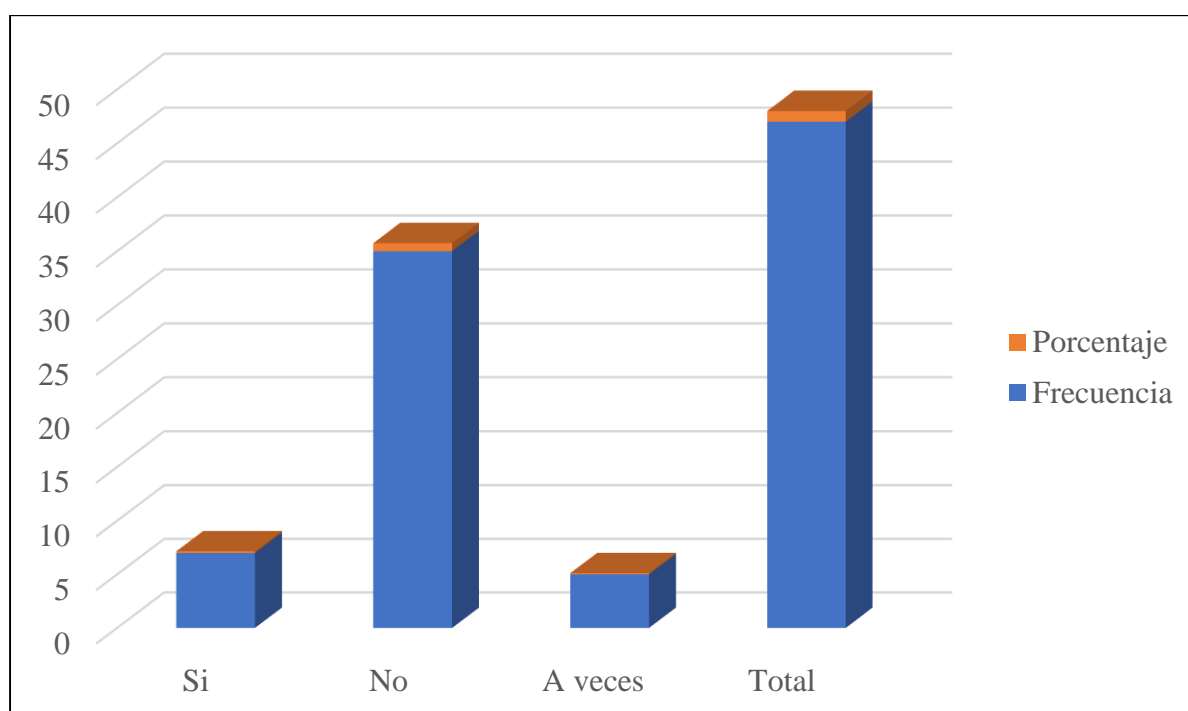


Figura N° 16: Participación activa

ELABORACIÓN: propia

**Interpretación:** La tabla N° 16. Referente a la participación activa permite observar que el 15% participan de manera activa en la empresa, el 11% opina a veces y el 74% manifiestan que no.



17. ¿Usted, conoce los valores institucionales de la empresa donde trabaja?

**Tabla N° 17: Cambio en la cultura organizacional**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	60%
No	11	23%
A veces	8	17%
Total	47	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito de Carmen Alto

ELABORACIÓN: propia

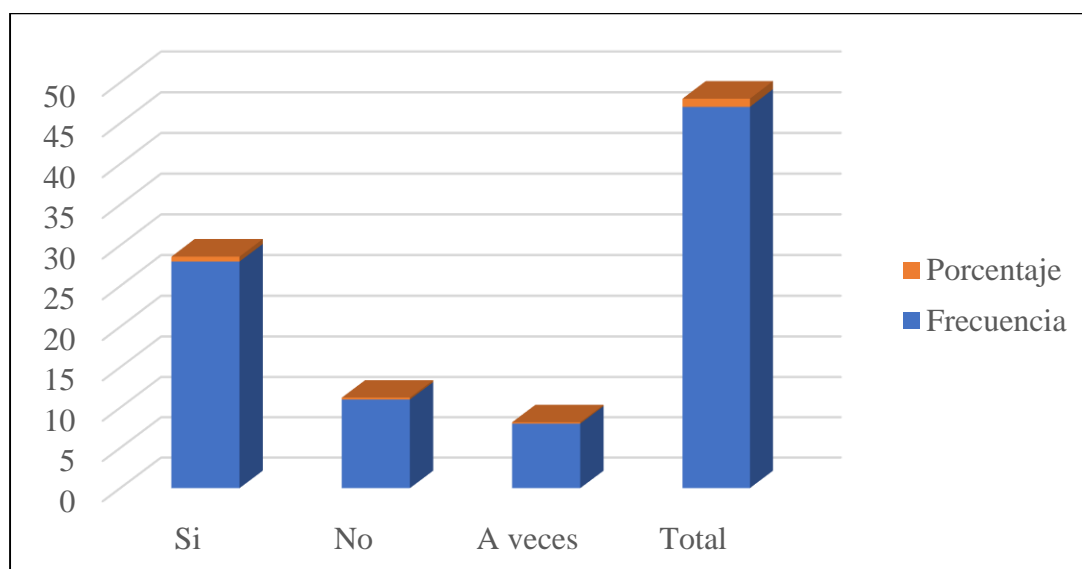


Figura N° 17: Cambio en la cultura organizacional

ELABORACIÓN: propia

**Interpretación:** La tabla N° 17. Referente al cambio en la cultura organizacional permite observar que el 60% conocen los valores institucionales de la empresa donde trabaja, el 17% responde a veces y el 23% manifiestan que no.

18. ¿Considera usted al representante de la empresa donde labora como un líder transformador?

Tabla N° 18: El liderazgo transformacional

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	19%
No	38	81%
A veces	0	0%
Total	47	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito de Carmen Alto

ELABORACIÓN: propia

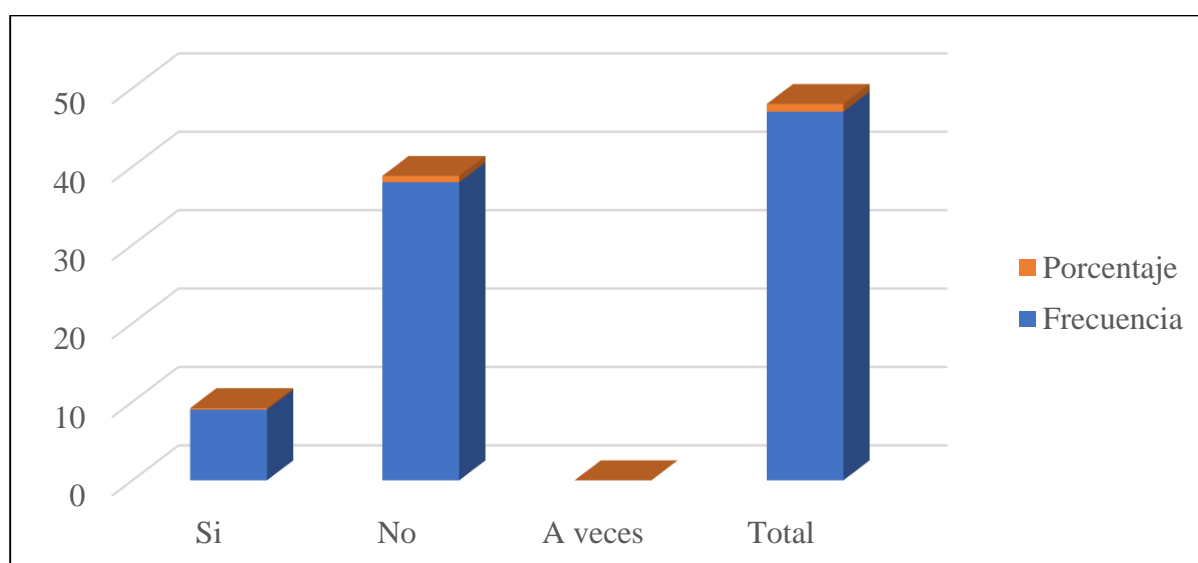


Figura N° 18: El liderazgo transformacional

ELABORACIÓN: propia

**Interpretación:** La tabla N° 18. Referente al liderazgo transformacional permite observar que el 19% consideran al representante de la empresa donde labora como un líder transformador y el 81% manifiestan que no.

## 4.2 Análisis De Resultados

### a. Respecto al incremento del desempeño laboral

- ✓ En la tabla N° 01 después de aplicar la encuesta a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito Carmen alto con respecto los objetivos de la empresa se observan que el 15% conocen los objetivos de la empresa y el 85% manifiestan que no, haciendo la comparación con los resultados de los antecedentes no se encuentra ninguna similitud.
- ✓ En la tabla N° 02 después de aplicar la encuesta a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito Carmen alto con respecto a que la falta de capacitación no permite el cumplimiento de los objetivos institucionales se observa que el 62 % consideran que la falta de capacitación no permite el cumplimiento de los objetivos institucionales, el 17% respondieron a veces y el 21% manifiestan que no. Se encuentra una similitud con la investigación realizado por Gurumendi, D. (2017), titulada “plan de capacitación en BPM para los restaurantes de la Parroquia Yaguachi Nuevo, Cantón Yaguachi.”, obtenido el siguiente resultado El 57% respondieron que mediante un plan de capacitación fortalecerá su negocio y ayudará al turismo gastronómico, mientras que el 14 % cree que las capacitaciones no son lo suficiente para sus negocios, y por último el 29% manifiesta que a veces la capacitación ayuda a mejorar su local.
- ✓ En la tabla N° 03 después de aplicar la encuesta a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito Carmen alto con respecto a la capacitación en temas de trabajo en equipo se observa que el 96% manifiestan que no que no han sido capacitados en dicho tema, haciendo la comparación con los resultados de los antecedentes no se encuentra ninguna similitud.
- ✓ En la tabla N° 04 después de aplicar la encuesta a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito Carmen alto, referente al trabajo en equipo el 81% afirman que trabajan

- en coordinación con sus compañeros y el 19% manifiestan que no, haciendo la comparación con los resultados de los antecedentes no se encuentra ninguna similitud.
- ✓ En la tabla N° 05 después de aplicar la encuesta a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito Carmen alto con respecto a que si han recibido alguna capacitación en temas de mejora continua el 100% manifiestan que no han recibido en dicho tema, haciendo la comparación con los resultados de los antecedentes se encuentra una similitud con la investigación realizado por Nowell, C. (2015), titulada “capacitación y servicio al cliente realizado en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango”, obteniendo el siguiente resultado: el 75% de los colaboradores de los restaurantes, aseguran que no han recibido capacitación alguna durante el último año para mejorar en el trabajo.
  - ✓ En la tabla N° 06 después de aplicar la encuesta a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito Carmen alto referente a que si son trabajadores que mejoran de manera continua en el trabajo que realizan en la organización el 85% afirman que mejoran de manera continua en el trabajo que realiza y el 15% manifiestan que no, haciendo la comparación con los resultados de los antecedentes no se encuentra ninguna similitud.
  - ✓ En la tabla N° 07 después de aplicar la encuesta a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito Carmen alto referente a que, si son trabajadores sociables al momento de atender al cliente, el 89% son sociables al momento de atender al cliente y el 11% no, haciendo la comparación con los resultados de los antecedentes no se encuentra ninguna similitud.
  - ✓ En la tabla N° 08 después de aplicar la encuesta a los trabajadores de los restaurantes chifa cdel distrito Carmen alto referente a que si son trabajadores amables al momento de atender al cliente el 94% les atienden de manera amable a sus clientes y el 6%

manifiestan que no, haciendo la comparación con los resultados de los antecedentes no se encuentra ninguna similitud.

#### **b. Respeto al desarrollo de las cualidades del personal**

- ✓ En la tabla N° 09 después de aplicar la encuesta a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito Carmen alto, con respecto si han sido capacitados en temas relacionados con la creatividad el 100% no han sido capacitados en tema relacionado en creatividad, haciendo la comparación con los resultados de los antecedentes no se encuentra ninguna similitud.
- ✓ En la tabla N° 10 después de aplicar la encuesta a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito Carmen alto, con respecto si el trabajador si son creativos en el trabajo que realizan el 81% afirman que en el trabajo que realizan son creativos y el 19% manifiestan que no, haciendo la comparación con los resultados de los antecedentes no se encuentra ninguna similitud.
- ✓ En la tabla N° 11 después de aplicar la encuesta a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito Carmen, con respecto de que si han recibido capacitación en temas de innovación el 100% afirman que no recibieron la capacitación en temas de innovación, haciendo la comparación con los resultados de los antecedentes no se encuentra ninguna similitud.
- ✓ En la tabla N° 12 después de aplicar la encuesta a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito Carmen alto, con respecto de que si no trabajadores innovadores el 62% afirman que son trabajadores innovadores y el 38% manifiestan que no, haciendo la comparación con los resultados de los antecedentes no se encuentra ninguna similitud.

- ✓ En la tabla N° 13 después de aplicar la encuesta a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito Carmen alto, en cuanto al desarrollo de las habilidades personales después de una capacitación el 9% afirman han desarrollado sus habilidades personales después de una capacitación y el 91% no, haciendo la comparación con los resultados de los antecedentes no se encuentra ninguna similitud.
- ✓ En la tabla N° 14 después de aplicar la encuesta a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito Carmen alto, referente a que si han sido capacitados en el uso adecuado de utensilios de cocina. el 23% han sido capacitados en el uso adecuado de utensilios de cocina, el 9% opinan a veces 68% manifiestan que no, haciendo la comparación con los resultados de los antecedentes no se encuentra ninguna similitud.

### **c. Influencia en el cambio del comportamiento**

- ✓ En la tabla N° 15 después de aplicar la encuesta a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito Carmen alto, referente al cambio de actitudes permite observar que el 72% afirman que cambian de actitud para mejorar la atención de cliente. El 17% opinan a veces y el 11% manifiestan que no, haciendo la comparación con los resultados de los antecedentes se encuentra una similitud con la investigación realizado por Nowell, C. (2015), titulada “capacitación y servicio al cliente realizado en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango”, obteniendo el siguiente resultado en cuanto al actitud de los meseros: el 90% de los consumidores asegura que la actitud de los meseros es bastante agradable y el 10% está totalmente desacuerdo.
- ✓ En la tabla N° 16 después de aplicar la encuesta a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito Carmen alto, referente a la participación activa permite observar que el 15% participan de manera activa en la empresa, el 11% opina a veces y el 74%

manifiestan que no, haciendo la comparación con los resultados de los antecedentes no se encuentra ninguna similitud.

- ✓ En la tabla N° 17 después de aplicar la encuesta a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito Carmen alto, referente al cambio en la cultura organizacional permite observar que el 60% conocen los valores institucionales de la empresa donde trabaja, el 17% responde a veces y el 23% manifiestan que no, haciendo la comparación con los resultados de los antecedentes no se encuentra ninguna similitud.
- ✓ En la tabla N° 18 después de aplicar la encuesta a los trabajadores de los restaurantes chifa del distrito Carmen alto, referente al liderazgo transformacional permite observar que el 19% consideran al representante de la empresa donde labora como un líder transformador y el 81% manifiestan que no, haciendo la comparación con los resultados de los antecedentes no se encuentra ninguna similitud.

### **4.3. Propuesta de la investigación**

Beneficiarias de la propuesta: las Mypes del rubro de restaurantes chifa del distrito de Carmen Alto.

#### **I. Presentación de la propuesta**

La propuesta de esta investigación está basada en un plan de capacitación, para ello se tiene que tomar como base al proceso de capacitación al personal con el objetivo de convertir más productivos a los trabajadores de las Mypes del rubro de restaurante del distrito de Carmen Alto, a continuación, se detalla los procesos de capacitación a tener en cuenta:

- ✓ Detección de las necesidades de capacitación
- ✓ Diseño del plan de capacitación
- ✓ Ejecución del plan de capacitación y evaluación de los resultados de la capacitación

## II. Proceso de capacitación

### 2.1 . Detección de las necesidades de capacitación

Para la detección de necesidades de capacitación de manera correcta se propone lo siguiente:

- ✓ Entrevista de manera directa con los trabajadores
- ✓ Las evaluaciones del desempeño laboral
- ✓ Pruebas de aptitudes y conocimientos
- ✓ Encuestas al cliente

### 2.2.Diseño del plan de capacitación

En este paso se fija los objetivos de la empresa en función a lo que se pretende lograr en cada fase de la capacitación, de este modo se propone los siguientes tipos de objetivos:

<b>Objetivos organizacionales</b>	<b>Objetivos operacionales</b>	<b>Objetivos de la capacitación</b>
Crear una cultura de calidad y de continuidad además de calidez de estándares de servicio.	Crear una cultura organizacional que se convierta en una disciplina.	Contar con colaboradores disciplinados.
Incrementar el índice de satisfacción a los clientes.	Atender a los clientes de forma eficaz y eficiente.	Contar con colaboradores eficientes y eficaces.
Mantener nuestro entorno adecuado para la buena atención.	Atender a los clientes con respeto y amabilidad.	Contar con colaboradores eficientes.

### 2.3.Ejecución del plan de capacitación

En este punto se ejecutará el programa levantado en el punto anterior, para ello se debe tener en cuenta ciertos aspectos como:



**a. Los cronogramas de la capacitación.**

La propuesta del cronograma de capacitación se basa al análisis de las necesidades de la empresa, en la siguiente tabla se propone:

<b>N° De Semanas</b>	<b>Fecha</b>	<b>Grupo Ocupacional</b>	<b>Temas</b>	<b>Responsable</b>	<b>Ente Capacitadora</b>	<b>Lugar de Capacitación</b>	<b>N° De Horas</b>	<b>Costo por hora</b>
Semana N° 01	10 de julio	Personal Operativo	Atención al cliente	Propietario de los restaurantes chifa	Cámara de Comercio Ayacucho	Cámara de Comercio de Ayacucho	2 horas	S/.200
Semana N°02	24 de julio	Personal Operativo	Trabajo en equipo	Propietario de los restaurantes chifa	Cámara de Comercio Ayacucho	Cámara de Comercio de Ayacucho	1 hora	S/.100
Semana N° 03	15 de agosto	Personal Operativo	Mejora continua	Propietario de los restaurantes chifa	Cámara de Comercio Ayacucho	Cámara de Comercio de Ayacucho	1 hora	S/.100
Semana N° 04	25 de agosto	Personal Operativo	Creatividad e innovación	Propietario de los restaurantes chifa	Cámara de Comercio Ayacucho	Cámara de Comercio de Ayacucho	1 hora	S/.100

**b. Coordinar con anticipación con los capacitadores**

Para su respectiva coordinación se propone mandar una solicitud a Cámara de Comercio de Ayacucho con un mes de anticipación mencionando los temas a capacitar.

**c. Garantizar el uso de metodologías adecuadas y una capacitación de acuerdo a la necesidad de la empresa**

Para garantizar la metodología adecuada se propone que debe de utilizarse el lenguaje que utilizan los colaboradores y a si mismo analizar las necesidades que tiene la empresa.

#### **d. Asegurar la asistencia de todo el personal**

Elaborar un memorando dirigido a todos los trabajadores de la empresa adjuntando el cronograma de capacitación.

### **2.4. Evaluación de los resultados de la capacitación**

En esta etapa se debe de realizar la evaluación de los efectos obtenidos después del plan de capacitación y para ello se debe de considerar los siguientes aspectos:

- a. Comprobar si la capacitación originó las modificaciones proyectadas en el comportamiento de los colaboradores.
- b. Verificar si los resultados de la capacitación ostentan relación con el logro de los objetivos empresariales.
- c. Determinar si las técnicas de capacitación empleadas son efectivas.

#### **2.4.1. La evaluación de los resultados de la capacitación se tiene que hacer en tres niveles.**

##### **1. En el nivel organizacional.**

La capacitación debe proporcionar resultados como:

- a. Aumento de la eficacia organizacional
- b. Mejoramiento de la imagen de la empresa
- c. Mejoramiento del clima organizacional
- d. Mejores relaciones entre empresa y empleados
- e. Facilidad en los cambios y en la innovación
- f. Aumento de la eficiencia

##### **2. En el nivel de los recursos humanos.**

La capacitación debe proporcionar resultados como:

- a. Reducción de la rotación de personal
- b. Disminución del ausentismo
- c. Aumento de la eficiencia individual de los empleados
- d. Aumento en las habilidades de las personas
- e. Elevación del conocimiento de las personas
- f. Cambio de actitudes y de comportamiento de las personas

### **3. En el nivel de tareas y operaciones.**

La capacitación puede proporcionar resultados como:

- a. Aumento de la productividad
- b. Mejoramiento de la calidad de los productos y servicios
- c. Reducción del ciclo de la producción
- d. Mejoramiento de la atención al cliente
- e. Reducción del índice de accidentes
- f. Reducción del índice de mantenimiento de máquinas y equipo

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusión general

Los factores relevantes requeridas de la gestión de capacitación al personal en los restaurantes chifas en el distrito Carmen Alto es la capacitación en temas de mejora continua, productividad, innovación, uso adecuado de utensilios de cocina; en cuanto a la participación, los trabajadores no participan de manera activa en la toma de decisiones y el dueño de los restaurantes no son líderes transformadores.

### 5.2. Conclusiones específicas

a. según el objetivo específico N° 01, referido al incremento del desempeño laboral se concluye que el 15% conocen los objetivos de la empresa y el 85% manifiestan que no; el 62 % consideran que la falta de capacitación no permite el cumplimiento de los objetivos institucionales, el 17% respondieron a veces y el 21% manifiestan que no; el 2% afirmaron que han sido capacitados en tema de trabajo en equipo, el 2% respondieron a veces y 96% manifiestan que no; el 81% afirman que trabajan en coordinación con sus compañeros y el 19% manifiestan que no; el 100% manifiestan que no han recibido alguna capacitación en temas de mejora continua; el 85% afirman que mejoran de manera continua en el trabajo que realiza y el 15% manifiestan que no; el 89% son sociables al momento de atender al cliente y el 11% manifiestan que no; el 94% les atienden de manera amable a sus clientes y el 6% manifiestan que no.

b. según el objetivo específico N° 02, referido al desarrollo de las cualidades del personal se concluye que el 100% no han sido capacitados en tema relacionado en creatividad; el 81% afirman que en el trabajo que realizan son creativos y el 19% manifiestan que no; el 100%

afirman que no recibieron la capacitación en temas de innovación; el 62% afirman que son trabajadores innovadores y el 38% manifiestan que no; el 9% afirman han desarrollado sus habilidades personales después de una capacitación y el 91% manifiestan que no; el 23% han sido capacitados en el uso adecuado de utensilios de cocina, el 9% opinan a veces y el 68% manifiestan que no.

c. según el objetivo específico N° 03, referido a la influencia en el cambio del comportamiento se concluye que el 75% afirman que cambian de actitud para mejorar la atención de cliente, el 16% opinan a veces y el 9% manifiestan que no; el 15% participan de manera activa en la empresa, el 11% opina a veces y el 74% manifiestan que no; el 60% conocen los valores institucionales de la empresa donde trabaja, el 17% responde a veces y el 23% manifiestan que no; el 19% consideran al representante de la empresa donde labora como un líder transformador y el 81% manifiestan que no.

## **5.2. Recomendaciones**

- a.** Se recomienda a los propietarios de las Mypes de rubro restaurantes chifa del distrito de Carmen Alto deben de hacer llegar a conocer los objetivos de la empresa, el cual sería a través de un letrero en la entrada a la cocina del restaurante y a su vez se le recomienda capacitar a los trabajadores en temas de productividad, mejora continua, atención con amabilidad al cliente y en el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- b.** Se recomienda a los propietarios de las Mypes de rubro restaurantes chifa del distrito de Carmen Alto deben de elaborar un plan de capacitación con temas a tratar sobre la creatividad, innovación, uso adecuado de los utensilios de cocina con el fin de influir en la mejora de las habilidades del trabajador.
- c.** Se recomienda la participación activa de todos los miembros de las Mypes de rubro restaurantes chifa del distrito Carmen Alto, través de lluvia de ideas, en el cual se debe de tocar el respeto a los valores institucionales y en cuanto al dueño de la empresa se le recomienda que sea un líder transformador.

#### IV. BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa. (03 de Julio de 2003). *EL PERUANO*, pág. 247377.
- ✓ Agencia de Promoción de la Inversión Privada - Perú. (2011). *MYPEqueña empresa Crece*. Lima: ESAN.
- ✓ Andina. (29 de mayo de 2018). *andina*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-produce-micro-y-pequenas-empresas-aportan-24-al-pbi-nacional>.
- ✓ Armas, Y. Llanos, M. & Traverso, P. (2017). *Gestion del Talento Humano y Nuevos Escenarios Laborales*. Samborondón - Ecuador: ECOTEC.
- ✓ Armas, Y. Llanos, M. y Traverso, P. (2017). *Gestion del Talento Humano y Nuevos Escenarios Laborales*. Samborondón - Ecuador: ECOTEC.
- ✓ Bautista, D. (2015). Análisis de rentabilidad de una empresa. *Actualidad Empresarial*, 1 - 2.
- ✓ Camison, C. Cruz, S. y Gonzales, T. (2006). *Gestion de la calidad*. España : Prentice Hall.
- ✓ Castillo, R. (2012). *Desarrollo del capital humano en las organizaciones*. Estado de México: Red de Tercer Milenio.

- ✓ Centurión.R. (2015). Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del santa . *Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del santa* , 20.
- ✓ chiavenato, E. (2009). Gestión del talento humano. Mexico : Mc Graw Hill.
- ✓ CONTRERAS, R. (2012). *Desarrollo del Capital Humano en las Organizaciones*. MEXICO: Rede de Tercer Milenio.
- ✓ El economista. (14 de 11 de 2018). *el economista*. Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/existe-capacitacion-laboral-en-america-latina>
- ✓ Elorza, J. (02 de JUNIO de 2017). *AMERICA ECONOMIA*. Obtenido de <https://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/america-latina-muchas-mipymes-pero-poco-competitivas>
- ✓ Gurumendi, D. (Enero de 2017). Plan de Capacitación en BPM para los Restaurantes de la Parroquia Yaguachi Nuevo, Canton Yaguachi. Yaguachi Nuevo, Canton Yaguachi, Ecuador.
- ✓ Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* . Mexico : Mc Graw Hill.



- ✓ Ibañez, M. (2010). *Administración de Recursos Humanos en la Empresa* .  
Lima: San Marcos.
- ✓ Ibañez, M. (2011). *Gestión del Talento Humano en la Empresa*. Lima: San Marcos.
- ✓ Labarca, G. (1999). *revista cepal*. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/12165>
- ✓ Martínez, E. y Milian, E. (2018). *Propuesta De Capacitación De Personal Para Mejorar La Calidad De Servicio Del Restaurante Sumaq, Chiclayo*. Pimentel.
- ✓ Medina, J. Saravia, J. y Torres, C. (Octubre de 2015). *Diagnóstico para la Creación de un Plan de Capacitación que Permita la Implementación de Estrategias para Mejorar la Calidad en el Servicio al Cliente en el Sector de Restaurantes de la Primera Categoría en la Ciudad de San Miguel, Año 2015*. San Miguel.
- ✓ Noda, S. (2017). *Capacitación Y El Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Restaurante De Mar Y Piedra De La Ciudad De Huánuco 2017*. Huánuco .
- ✓ Nowell, C. (2015). *Capacitación y Servicio al Cliente, Estudio realizado en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango*. Quetzaltenango.

- ✓ Oré, E. (2015). *ABC DE LA TESIS*. PERU: PUBLIGRAF.
- ✓ Ruiz, S. (2017). *La Capacitación De Personal Y El Desempeño Laboral De Los Colaboradores Del Restaurante La Glorieta Tacneña. Periodo 2016*. Tacna.
- ✓ Sanchez, M. (2014). *Capacitación En Habilidades De Atención Al Cliente Para Mejorar La Calidad Del Servicio Brindado En “El Restaurant Mar Picante” De La Ciudad De Trujillo*. Trujillo.
- ✓ Santiago, R. (2018). La importancia de los sistemas de gestión de calidad en las empresas agrícolas . *La importancia de los sistemas de gestión de calidad en las empresas agrícolas* , 58.
- ✓ Universidad Nacional Autónoma de México, facultad de economía. (s.f.). Las Inversiones y los inversionistas. *Las Inversiones y los inversionistas*. México .
- ✓ Vallejo, L. (2016). *Gestión del Talento Humano* . Riobamba, Ecuador: Instituto de Investigaciones .

## V. ANEXOS

### Anexo N° 01: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PROPUESTA DE GESTION DE LA CAPACITACION AL PERSONAL EN LAS  
MICRO Y PEQUENAS EMPRESAS DEL RUBRO DE RESTAURANTES CHIFA  
EN EL DISTRITO CARMEN ALTO, AYACUCHO, 2019

Instrucciones: estimado trabajador, la encuesta es parte de una investigación, la información que proporcione será usado exclusivamente con fines de investigación. Le solicito su cooperación y apoyo, contestando las diferentes preguntas que a continuación se indican, marcando con la aspa (x) la respuesta que usted considere conveniente.

ITEMS	SI	NO	TAL VEZ
1. ¿Usted conoce los objetivos de la empresa?			
2. ¿Considera usted que la falta de capacitación no permite el cumplimiento de los objetivos institucionales?			
3. ¿Usted ha sido capacitado en temas de trabajo en equipo?			
4. ¿Usted trabaja en coordinación con tus compañeros?			
5. ¿Usted ha recibido alguna capacitación en temas de mejora continua?			
6. ¿Usted, mejora de manera continua en el trabajo que realiza?			
7. ¿Usted es sociable al momento de atender al cliente?			
8. ¿Usted le atiende de manera amable a sus clientes?			
9. ¿Usted ha sido capacitado en temas relacionado en creatividad?			
10. ¿Usted en el trabajo que realiza es creativo?			
11. ¿Usted recibió capacitación en temas de innovación?			
12. ¿Usted es un trabajador innovador?			
13. ¿Usted ha desarrollado tus habilidades personales después de una capacitación?			
14. ¿Usted ha sido capacitado en el uso adecuado de utensilios de cocina?			
15. ¿Usted cambia de actitud para mejorar la atención de cliente?			
16. ¿Usted participa de manera activa en la toma de decisiones de la empresa?			
17. ¿Usted, conoce los valores institucionales de la empresa donde trabaja?			
18. ¿Considera usted al representante de la empresa donde labora como un líder transformador?			

Gracias por su valioso tiempo y colaboración.

**Anexo N° 2: Solicitud enviado a la Municipalidad Distrital de Carmen Alto y cartas enviados a los propietarios de los restaurantes**

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

**Solicita:** Información para realizar mi trabajo de investigación

**SEÑOR JESÚS LUÍS LLALLAHUI LEÓN**  
Alcalde De La Municipalidad Distrital De Carmen Alto



Yo, **QUISPE CANDIA ZAYDA FIORELA**, identificada con D.N.I. N° 70117237, domiciliada en la Asoc. Señor de los Milagros T-02, Distrito Carmen alto – Huamanga, ante usted me presento y expongo:

Que, teniendo la necesidad de contar con la información sobre la cantidad de licencias de funcionamiento que se ha emitido para el rubro de restaurantes durante el periodo 2016-2018, a fin de realizar mi trabajo de investigación para optar mi título de licenciada en administración.

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a usted, acceder a mi petición, por ser justa.

Ayacucho, 04 de abril del 2019

  
Zayda Fiorela Quispe Candia  
DNI:70117237

38	811	21/04/2017	RESTAURANT ROSITA	R	10222081786	YARANGA ALLECCA, SINFOROSA	PASAJE SANTA ROSA MZ T LT. 10
39	812	21/04/2017	PANADERIA PEREZ		10222082851	PEREZ PARIJONA, MIRANDO	JR. TUPAC AMARU MZ C LT. 1
40	813	24/04/2017	MULTISERVICIOS R&J EL MIRADOR		10445099142	JUNCO ORTIZ, RAQUEL	AV. 13 DE ABRIL MZ R1 LT. 22
41	814	24/04/2017	FERRETERIA KEVIN		10445072501	QUISPE DE LA CRUZ, ROGELIO	AV. 04 DE FEBRERO MZ B LT. 5
42	815	26/04/2017	VIDRIERIA TORRES		10441647617	TORRES PAQUITYAURI, JULIO	AV. MARISCAL CACERES MZ H LT. 2A
43	816	26/04/2017	ANGELY		10441384443	ANYOSA SALCARAY, VIVIAN	AV. VICTOR PRADO MZ R1 LT. 08
44	817	26/04/2017	INTERNET		10428869781	ALANYA CORDOVA, JHONNY	JR. TUPAC AMARU MZ Q1 LT. 07
45	818	27/04/2017	MULTISERVICIOS MARILUZ		10207276361	TORREZ CASTILLO, MARI LUZ	URB. ENACE VISTA ALEGRE MZ L LT. 01
46	819	03/05/2017	MULTISERVICIOS "J.B"		10404413410	FERNANDEZ MINA, ELISA	URB. ENACE VISTA ALEGRE MZ Q LT. 18
47	820	03/05/2017	BODEGA PAULINA		10411733071	SOTO PRADO, PAULINA	AV. SOL NACIENTE MZ. 11 LT. 21
48	821	03/05/2017	RESTAURANTE EMILY DANAHY	R	10800095463	ALANYA SANCHEZ, FORTUNATO	AV. GRAN MARISCAL MZ B LT. 05
49	822	04/05/2017	BODEGA MAYRA		10205179776	RIVERA ASTO, LUCIA	JR. HEROES DE SENAPA MZ F LT. 12
50	824	23/06/2017	BODEGA "SALVATIERRA"		10201014891	VELARDE JANAMPA DE SALVATIE	LA PAZ MZ D LT. 13 - VISTA ALEGRE
51	825	04/05/2017	CAFETERIA EL DULCE		10440574046	ROMERO QUISPE, FLADER	PASEO LOS HEROES MZ Y3 LT. 6A
52	826	05/05/2017	BODEGUITA YENIFER	K	10281169885	MACHACA REJAS, JULIA	AV. MERCEDES MZ P2 LT. 7F - QUICAPATA
53	827	05/05/2017	BODEGA PELAGIA		102827085749	SOCA JANAMPA, PELAGIA	AV. HEROES DEL CENEPA MZ M1 LT. 06
54	829	05/05/2017	MULTISERVICIOS GLORIA Q.F		10281127139	QUISPE FERNANDEZ, GLORIA	URB. ENACE VISTA ALEGRE MZ P LT. 01
55	830	05/05/2017	MINIMARKET FERNANDEZ		10282339787	FERNANDEZ ASTO, JULIA	JR. ANDAHUAYLAS N°180
56	831	10/05/2017	PAULINA		10282759760	ARONES LOPE, PAULINA	AV. LOS LIBERTADORES N°951
57	832	09/05/2017	INVERSIONES "BRACISA"		10283032464	CISNEROS GUTIERREZ, HUGO	AV. NUEVA VIA MZ N2 LT. 10
58	833	09/05/2017	FERRETERIA NEOFEL		20600072502	MULTISERVICIOS INVERSIONES M	AV. MARISCAL CACERES MZ R LT. 16
59	834	10/05/2017	INTERNET GOLBER		10282653104	ALLECCAHUAMAN HUAMANCULI, GO	JR. TAHUANTINSUYO MZ S1 LT. 1E
60	835	10/05/2017	BODEGA "YARICELI"		10443425131	MENDOZA CANCHO, SONIA	AV. CIRCUNVALACION MZ H1 LT. 1C
61	836	10/05/2017	PLANTAS MEDICINALES SICHA		10284440744	SICHA RAMIRES, SIVANO ARMAN	AV. VICTOR FAJARDO MZ A1 LT. 06
62	837	11/05/2017	VENTA DE ABARROTES EN GENERAL		10282653104	ALLECCAHUAMAN HUAMANCULI, GO	JR. PORVENIR N°325 MZ M LT. 01 ZONA I
63	838	11/05/2017	BODEGA "BELEN"		10096334554	TORO DE LA CRUZ, ZUNILDA	AV. HEROES DE SENAPA MZ Y1 LT. 02
64	839	12/05/2017	POKRAS LOS ANGELES		20601843121	PALOMINO MENDOZA, CLAVER	JR. SUR MZ B LT. 01
65	840	12/05/2017	BODEGUITA JASMIN		10291092310	HULLCA DE FLORES, CLAUDIA	CALLE NUEVA ESPERANZA ASOC.
66	841	12/05/2017	FERRETERIA ALFONSA		10285968823	GAMBOA QUISPE, ALFONSA	AV. GRAN MARISCAL MZ T LT. 10 - QUICA
67	842	17/05/2017	CYTY PHARMA		10438988645	PICHARDO LUJAN, LUZ CAROLINA	AV. LOS LIBERTADORES N°490 ZONA II
68	843	17/05/2017	ANTONIA		28235991	ORE VARGAS, ANTONIA	JR. AYACUCHO N°420
69	844	18/05/2017	BODEGA SALLY		10414060175	SILVESTRE RIMACHI, RUPERTA	AV. CIRCUNVALACION MZ F LT. 03 - QUIC
70	845	19/05/2017	INTERNET PALOMAR		10282940222	PALOMINO QUISPE, ROBERTO	JR. AYACUCHO N°515
71	846	19/05/2017	BODEGA XASMYN		10404514445	APARI SOCA, GEREMIAS	AV. AYACUCHO MZ T1 LT. 07
72	847	22/05/2017	MULTISERVICIOS EL PORVENIR		10222894706	DE LA CRUZ GUTIERREZ, HUMBER	AV. LOS LIBERTADORES N°650
73	848	22/05/2017	INTERNET "WING-ZERO"		10464320801	ESPINOZA LLANTOY, MICHEL	PASAJE LOS CLAVELES MZ F LT. 07
74	849	22/05/2017	BODEGA CAYLLAHUA		10282112634	CAYLLAHUA DE PACOTAPE, PAUL	JR. CANTA N°675 MZ B LT. 18
75	850	22/05/2017	MULTISERVICIOS "1 & 2"		10473317112	CONGACHI HUAMANI, YOVANNA	AV. VICTOR PRADO MZ K1 LT. 07
76	851	22/05/2017	MULTISERVICIOS BRISA		10472211078	VELARDE ROJAS, MARLENY RENE	JR. AYACUCHO N°203
77	852	22/05/2017	SOGA PARK		20430924568	SOGA DIVERSIONES S.A.C	AV. CARMEN ALTO N°298 MZ B LT. 01A
78	853	23/05/2017	BODEGA SEBASTIANA QUISPE		10282941321	QUISPE CCAHUIN, SEBASTIANA	ASENTAMIENTO HUMANO LA FLORIDA M.

120	899	12/09/2017	BODEGA "EL MIRADOR"			JUNCO GONZALES, MIRIAN GRISE	AV. 13 DE ABRIL MZ.R1 LT.21
121	900	20/09/2017	SOLUCIONES INTEGRALES CONFIANZA S.A.C		10718761552	RISCO MENDOZA, EMILIO	JR. RAMON CASTILLA MZ.E LT.2A
122	901	18/09/2017	INTERNET "CARMEN"		20602443982	SULCA CUYA, CARMEN ROSA	AV. LIBERTADORES N°1193
123	902	18/09/2017	BODEGA "CAMILA"		10097510763	ENCISO GAMBOA, LILIANA	BQ. LA FLORIDA MZ.N LT.17
124	1025	18/09/2017	BODEGA "CIELO"		10454639303	HUAMANI HUALLPA, DEYSY SANDRA	ASOC. 20 DE MAYO MZ.8 LT.10
125	1026	26/09/2017	JUGUERIA RESTAURANTE "LA VALENTINA"	R	10467122709	MARTINEZ ROJAS, PIEDAD SVETLA	AV. MARIISCAL CACERES N°299
126	1027	26/09/2017	POLLERIA "KIKIRIKI"	R	10761890455	ESCRIBA ORE, CLEDY PAMELA	JR. TUPAC AMARU MZ.A LT.09
127	1029	27/09/2017	CEVICHERIA "CRISTEL"	R	10701522554	QUIESPE LOPEZ, LOURDES	AV. LOS LIBERTADORES N°285
128	1030	29/09/2017	RESTAURANTE "LA MORENITA"	R	10453414448	HUASHUAYO CANCHO, CRISTINA	JR. RAMON CASTILLA MZ.G LT.02
129	1031	02/10/2017	CONTRATISTA GENERALES "JEQUIN S.A.C"		10282064478	QUINTANILLA MENDOZA, JESUS H	AV. CARFMEN ALTO N°208
130	1032	02/10/2017	RESTAURANT TURISTICO "SABOR MISKI"	R	20601853494	PARJONA LLANTOY, LUCIANO	AV. LIBERTADORES MZ.P LT.04D
131	1033	06/10/2017	CEVICHERIA "EL PALACIO"	R	10282361057	LOPEZ TOLEDO, DINA	JR. LOS LAURELES MZ.V LT.1A
132	1034	11/10/2017	MINIMARKET "EL TUCAN E.I.R.L."		10474464135	VALDIVIA ACEVEDO, CARLOS MAG	JR. SUR N°390
133	1035	12/10/2017	MOLINERA COMERCIAL "JHOSUE"		20600586336	CALDERON GOMEZ, HERNANDO JH	JR. SACSAYHUAMAN MZ.O LT.4D
134	1036	23/10/2017	POLLERIA RESTAURANT "LA CURVA DE ENACE"	R	10475491446	PALOMINO MENDOZA, ANA LOUR	JR. CALLAO MZ.LL LT.12
135	1037	23/10/2017	HOSPEDAJE "LA CURVA DE ENACE"	I+	10411673966	PALOMINO MENDOZA, ANA LOUR	JR. CALLAO MZ.LL LT.12
136	1040	25/10/2017	INTERNET "MARBEL"		10703906635	MEDINA FIGUEROA, EDGAR RAUL	AV. LA PAZ MZ.A LT.07
137	1041	27/10/2017	CABINAS DE INTERNET "CYBERWEB"		10403453671	GONZALES FERNANDEZ, NILO EDV	AA.HH. LA PAZ VISTA ALEGRE MZ.K LT.07
138	1042	03/11/2017	CABINAS DE INETRNET "XTREME GAMING HOUSE"		10457637336	PALOMINO RAMOS, JHONY	AV. CARMEN ALTO N°391
139	1043	07/11/2017	MULTISERVICIOS "LA ESPERANZA"		10425511501	BAUTISTA PRADO, VILMA	AV. LOS LIBERTADORES N°1195
140	1044	08/11/2017	RESTAURANT "EL ENCANTO DEL MIRADOR"	R	10282645543	DE LA CRUZ DE ANDIA, LIDOVINA	JR. HUANCAMELCA MZ.W LT.05
141	1045	13/11/2017	BODEGA "QUICAPATA"		10282910956	BARRIOS MORAN, JULIA	BQ. QUICAPATA MZ.S3 LT.13
142	1046	13/11/2017	POLLERIA RESTAURANT "EL GALPON"	R	10412473618	VALENZUELA ALANYA, MARY LUZ	AV. LOS LIBERTADORES N°474
143	1047	04/12/2017	BODEGA "ISABEL"		10282757198	CHAVEZ CARDENAS, ISABEL	AV. 13 DE ABRIL MZ.Q LT.13
144	1048	05/12/2017	KIOSCO - JUGUERIA ANALJ		10800373919	MENDOZA QUIESPE, CLAUDIA	AV. LOS LIBERTADORES S/N
145	1049	05/12/2017	BODEGA "ERIKA"		10420301915	LIZANA RAMOS DE CEPIDA, ERIKA	AV. PERU N1247
146	1050	05/12/2017	RESTAURANT - POLLERIA "FUEGO"	R	10701126144	OCHOA VILCAPOMA, KEVIN ANTO	AV. LOS LIBERTADORES N°640
147	1051	06/12/2017	RESTAURANT "NAQMI"	R	10411699680	JAULIS FLORES, EDGAR RICHARD	AV. LOS LIBERTADORES N°890
148	1052	12/12/2017	BODEGA "JOSUE"		10284749711	QUIESPE TOMAYLLA, GLADYS	ASOC. YANAMA - CALLE 01-725-Q
149	1053	13/12/2017	BODEGA "DANI"		10803270177	VALDIVIA QUIHUI, NANCY	JR. HUASCAR N°447
150	1055	22/12/2017	PANADERIA "RUDAS"		10282721991	RUDAS QUIESPE, FORTUNITA	AV. VICTOR PRADO MZ.C LT.16

**CARGO**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
DE CHIMBOTE**



*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

*Ayacucho, 15 de mayo de 2019.*

CARTA N° 01 -2019-ULADECH-AYACUCHO.

Señora:

**PALOMINO MENDOZA, YOVANA**

**Representante legal del restaurante "Khiwchy Kanka"**

**Domicilio comercial: Av. Los Libertadores N° 455**

**De mi especial consideración:**

Mediante el presente me dirijo a usted, muy respetuosamente para solicitar a su digna persona la autorización para la aplicación de cuestionario como parte de la investigación de tesis titulado: "Propuesta de gestión de la capacitación al personal en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019"; misma que es requisito PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN en la universidad católica los ángeles de Chimbote.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

-----  
**QUISPE CANDIA ZAYDA FIORELA**

**DNI: 70117237**

### Anexo N° 3: Validación de expertos

6

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Yo..... PABLO MOLINA RODRIGUEZ .....

Identificado con DNI N° 28213383 ..... carnet de colegio N° 1279-AYACUCHO .....

Con grado de..... LICENCIADO EN ADMINISTRACION .....


Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuestas, elaborado por la BR. QUISPE CANDIA ZAYDA FIORELA con DNI n° 70117237, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionado para el trabajo de investigación titulado “Propuesta de gestión de la capacitación al personal en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019”; 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.

Observaciones..... LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS A LA VISTA ES PERTINENTE. .....

.....

Ayacucho ..20..... mayo de 2019

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE HUAMANGA  
ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

  
-----  
**PABLO MOLINA RODRIGUEZ**  
JEFE DE COLEGIO  
CCUJIG- ENTIDAD N° 9370.





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

**TABLA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS UNIVERSIDAD CATÓLICA ULADECH**

APellidos y nombres del informante	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	NOMBRE DEL INSTRUMENTO	AUTOR DEL INSTRUMENTO
	OCI UBEI-HUANANEO		
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:			
I			

**ASPECTOS DE EVALUACIÓN.**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ÍTEM A EVALUAR	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1.- Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado												X								
2.- Objetividad	Esta expresado en conductas observables													X							
3.- Actualización	Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología										X										
4.- Organización	Esta organizado en forma lógica											X									
5.- Suficiencia	Comprende aspectos cuantitativos												X								
6.- Intencionalidad	Es adecuado para medir los aspectos de interés													X							
7.- consistencia	Esta basado en aspectos teóricos científicos													X							
8.- Coherencia	Entre las variable, dimensiones indicadores e ítems													X							
9.- Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación											X									
10.- Pertinencia	Las dimensiones consideradas permiten evaluar la variable en su conjunto												X								

**II.- OPINIÓN DE APLICACIÓN.**

.....  
 .....

**III.- PROMEDIO DE EVALUACIÓN.**

63

Firma del experto  
DNI N°

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE HUAMANGA  
ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL  
*[Firma]*  
PABLO MOLINA RODRIGUEZ  
JEFE DE OCI (E)  
CODIGO ENTIDAD N° 5370

Lugar y fecha

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo... DORIS ANGELICA, DE LA CRUZ Quispe .....

Identificado con DNI N° 28225071 ..... carnet de colegio N° 09828 .....

Con grado de... LICENCIADA EN ADM. DE EMPRESAS .....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuestas, elaborado por la BR. QUISPE CANDIA ZAYDA FIORELA con DNI n° 70117237, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionado para el trabajo de investigación titulado “Propuesta de gestión de la capacitación al personal en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019”; 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.

Observaciones.....  
.....  
.....

Ayacucho ... 17 ..... mayo de 2019





**Anexo N° 4: Evidencias fotográficas**



## Anexo N° 5: prueba de anti plagio

Capacitación			
INFORME DE ORIGINALIDAD			
0%	0%	0%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 4%
Excluir bibliografía	Activo		