



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN
DE PERSONAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA
LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO,
RUBRO RESTAURANTES DEL DISTRITO DE
PACARÁN, PROVINCIA DE CAÑETE, 2018**

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

AUTORA:

PÉREZ GARCÍA, YANNET ROCÍO

ORCID: 0000- 0002- 4729- 8292

ASESOR:

MGTR. POMA ANCCASI, SIMON

ORCID: 0000- 0001- 6594- 8650

LIMA - PERÚ

2019

TÍTULO DE LA TESIS

PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL COMO
FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO
Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO
RESTAURANTES DEL DISTRITO DE PACARÁN, PROVINCIA DE CAÑETE,
2018.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Bach. Pérez García, Yannet Rocío

ORCID: 0000- 0002- 4729- 8292

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Lima, Perú

ASESOR

Mgtr. Poma Anccasi, Simón

ORCID: 0000- 0001- 6594- 8650

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Lima, Perú

JURADO

Dra. Zenozaín Cordero, Carmen Rosa

Presidente

ORCID: 0000- 0001- 6079- 2319

Mgtr. Mesa de los Santos, Juan Pablo

Miembro

ORCID: 0000- 0001- 8852- 1342

Lic. Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

Miembro

ORCID: 0000- 0002- 7260- 5581

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Dra. Zenozain Cordero, Carmen Rosa

Presidente

Mgtr. Mesa de los Santos, Juan Pablo

Miembro

Lic. Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

Miembro

Mgtr. Poma Ancasi, Simón

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarme los momentos más importantes en mi vida,
por darme la fuerza, voluntad y perseverancia necesaria en
terminar mi tesis.

DEDICATORIA

A mis padres Manuel Pérez Amado y Leonor García Salgado
por ser mi estímulo día a día el cual me han enseñado a
no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar
ante cualquier obstáculo que me da la vida.

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general: Proponer las mejoras de la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, del distrito de Pacarán, provincia de Cañete, 2018. Este diseño de investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo con diseño no experimental y corte transversal. Para el recojo de la información se utilizó una muestra de 20 representantes de las Mypes. Utilizando la técnica de la encuesta se obtuvo los siguientes resultados: el 75% de los empresarios tienen más de 31 años de edad, el 65% son mujeres, el 40% tienen de grado de instrucción secundaria y el 80% son propietarios. El análisis y el procesamiento de datos se realizaron en el programa SPSS, versión 25 con el que se elaboraron tablas, gráficos simples y porcentuales para obtener las siguientes conclusiones: Sobre la Gestión de Calidad, el 60% indico que muy pocas veces establecen objetivos de calidad, el 45% acoto que definen estrategias en concordancia con las metas establecidas, el 40% concluyo que da seguimiento a los procesos que realizan, el 35% comparo que los resultados con las metas trazadas, el 45% menciono que promueve la mejora continua, el 40% manifestó que detecta los errores y los corrige. Sobre la Capacitación de personal, el 45% indico que realiza evaluación por desempeño, el 40% afirmo que realiza informes periódicamente, el 50% menciono que está pendiente de las necesidades de los trabajadores, el 40% acoto que realiza capacitaciones, el 45% manifestó que establece programas de capacitación, el 65% sustento que invierte en el desarrollo profesional de los trabajadores, el 50% afirmo que verifica los resultados de la capacitación y el 35% indico que la capacitación mejora las habilidades de los trabajadores.

Palabras clave: Capacitación de personal, Gestión de calidad y Micro y pequeñas empresas.

ABSTRACT

This research had as a general objective: To propose the improvements of the personnel training as a relevant factor for the quality management in the micro and small companies of the service sector, restaurants, of the district of Pacarán, province of Cañete, 2018. Research was of quantitative type, descriptive level with non-experimental design with cross-section. For the collection of the information, a sample of 20 representatives of the Mypes were identified. The following results will be obtained through the survey technique: 75% of entrepreneurs are over 31 years of age, 65% are women, 40% have a secondary education degree and 80% are owners. The analysis and data processing are implemented in the SPSS program, version 25 with which simple and percentage tables and graphs were drawn up to obtain the following conclusions: On quality management, 60% that rarely objectives quality objectives, 45% indicated that they change strategies in accordance with the established goals, 40% follow up on the processes they carry out, 35% compare the results with the goals set, 45% promote continuous improvement, 40% detect errors and correct them. On Personnel Training, 45% indicated that they perform performance evaluation, 40% make periodic reports, 50% are aware of the needs of workers, 40% carry out training, 45% establish training programs, 65% invest in the professional development of workers, 50% verify the results of the training and 35% indicate that the training improves the skills of the workers.

Keywords: Quality Management, Training and Micro and small businesses.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO	ix
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA	5
2.1 Antecedentes	5
III. METODOLOGIA.....	30
3.1 Diseño de la investigación:	30
3.2 Población y muestra.....	31
3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	32
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.5 Plan de análisis.....	34
3.6 Matriz de consistencia	35
3.7 Principios Éticos	37
IV. RESULTADOS	38
4.1 Resultados.....	38
4.2 Análisis de Resultados	62
V. CONCLUSIONES	65
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	68
ANEXOS	70
Anexo 01 INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS	70
Anexo 02 DIRECTORIO DE LAS MYPES	74
Anexo 03 PROPUESTA DE MEJORA.....	75

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Edad	38
Tabla 2 Género.....	39
Tabla 3 Grado de Instrucción.....	40
Tabla 4 Cargo que desempeña	41
Tabla 5 Tiempo que desempeña en el cargo.....	42
Tabla 6 Tiempo de permanencia en el rubro	43
Tabla 7 Número de trabajadores	44
Tabla 8 Propósito del negocio	45
Tabla 9 Posee permisos municipales	46
Tabla 10 Las personas que laboran en su negocio son	47
Tabla 11 La empresa establece objetivos de calidad	48
Tabla 12 La empresa define estrategias en concordancia con las metas establecidas	49
Tabla 13 Realiza seguimiento a los procesos que se realizan en la empresa.....	50
Tabla 14 La empresa compara los resultados con las metas trazadas	51
Tabla 15 La empresa promueve la mejora continúa	52
Tabla 16 La empresa detecta errores y los corrige	53
Tabla 17 La empresa realiza evaluación por desempeño	54
Tabla 18 Realiza informes periódicamente la empresa	55
Tabla 19 La empresa está pendiente de las necesidades de los trabajadores.....	56
Tabla 20 Con qué frecuencia realiza capacitaciones	57
Tabla 21 Establece programas de capacitación	58
Tabla 22 Invierte en el desarrollo profesional de los trabajadores	59
Tabla 23 La empresa verifica los resultados de la capacitación	60
Tabla 24 La capacitación mejora las habilidades de los trabajadores	61

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Edad.....	38
Figura 2 Género	39
Figura 3 Grado de Instrucción	40
Figura 4 Cargo que desempeña.....	41
Figura 5 Tiempo que desempeña en el cargo	42
Figura 6 Tiempo de permanencia en el rubro	43
Figura 7 Número de trabajadores.....	44
Figura 8 Propósito del negocio	45
Figura 9 Posee permisos municipales	46
Figura 10 Las personas que laboran en su negocio son	47
Figura 11 La empresa establece objetivos de calidad.....	48
Figura 12 La empresa define estrategias en concordancia con las metas establecidas	49
Figura 13 Realiza seguimiento a los procesos que se realizan en la empresa	50
Figura 14 La empresa compara los resultados con las metas trazadas	51
Figura 15 La empresa promueve la mejora continua.....	52
Figura 16 La empresa detecta errores y los corrige	53
Figura 17 La empresa realiza evaluación por desempeño	54
Figura 18 Realiza informes periódicamente la empresa.....	55
Figura 19 La empresa está pendiente de las necesidades de los trabajadores	56
Figura 20 Con qué frecuencia realiza capacitaciones	57
Figura 21 Establece programas de capacitación	58
Figura 22 Invierte en el desarrollo profesional de los trabajadores	59
Figura 23 La empresa verifica los resultados de la capacitación.....	60
Figura 24 La capacitación mejora las habilidades de los trabajadores	61

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Propuesta de mejora de la capacitación como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Pacarán, provincia de Cañete, 2018”. La estructura de la investigación consta de V capítulos, en el capítulo I es la introducción, en el capítulo II es la revisión de la literatura, en el capítulo III es la metodología, en el capítulo IV son los resultados, y finalmente en el capítulo V son las conclusiones.

En los últimos años, las micro y pequeñas empresas forman parte de la economía, la cual genera gran importancia dentro del sector productivo. Según información del Ministerio de Trabajo, las micro y pequeñas empresas ofrecen oportunidad laboral cerca de un 80% de la Población Económicamente Activa (PEA), estas producen alrededor del 45% del Producto Bruto Interno (PBI), creando así el principal pilar del desarrollo del país. (Vásquez, 2013).

Uno de los principales déficits en las micro y pequeñas empresas es la falta de información en temas relacionados a gestión de calidad y capacitación, por parte del gobierno, la cual, no brinda los soportes necesarios a las organizaciones. Otras de las debilidades que tienen estas empresas es el miedo al fracaso ya que si no se toman las medidas suficientes a tiempo pueden fracasar. Las Mypes son organizaciones que alimentan al país promoviendo la inserción laboral al pueblo. Los gobiernos regionales, las municipalidades provinciales y distritales tienen una gran responsabilidad en fomentar e incitar el desarrollo de las mypes. Estas entidades pueden promover la información a través de charlas, talleres, seminarios, focus group, etc. La cual serviría de gran ayuda a las micro y pequeñas empresas, por medio

de una buena gestión de calidad y capacitación al personal donde se incrementará la competitividad entre los empresarios.

Las micro y pequeñas empresas tienen una intervención decisiva en la inserción laboral, inclusión social, competitividad y luchar contra el desempleo. Así mismo, estas generan el 47% del empleo en Latinoamérica.

En una reunión de la Comunidad Andina de Naciones (CAN) desarrollada en Lima, se manifestó que las micro, pequeñas y medianas empresas generan el 60% del empleo en los países pertenecientes a la Comunidad Andina de Naciones (CAN), siendo estos de gran envergadura, ya que fomentan el desarrollo social, estos están formado por unidades familiares. Los principales sectores que forman las MiPymes en la Comunidad Andina de Naciones (CAN) son: textiles, agrarios, minería, manufactura, electricidad, transporte, comercio entre otros.

El distrito de Pacarán se encuentra ubicado en el Sur Este de Lima a 115Km y al este de Cañete a 54Km de la carretera Cañete- Yauyos. Este distrito presenta un clima cálido soleado todo el año, su población actual es de 1686 habitantes según información del último censo 2017 realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

“Un sistema de gestión de calidad, es una serie de actividades coordinadas donde se llevan a cabo en un conjunto de elementos (recursos, estructura empresarial y estrategias) para poder lograr la calidad de los productos y/o servicios que se ofertan al consumidor, es decir planear, controlar y mejorar todos los componentes que influyen en la satisfacción del cliente y en los logros deseados para la empresa”.

(Rodríguez, 2012)

“La capacitación es, potencialmente un agente de cambio y productividad en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y adecuar la cultura, estructura y estrategia (a consecuencia del trabajo)”. De esta manera ayuda a mejorar la productividad y ampliar el conocimiento de los empleados. (Gore, 2009)

Esta investigación plantea el siguiente enunciado ¿Cuáles son las mejoras de la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Pacarán, provincia de Cañete, 2018?; Asimismo tiene como objetivo general: Proponer las mejoras de la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Pacarán, provincia de Cañete, 2018. Además, los objetivos específicos son: Identificar los factores relevantes de la capacitación de personal para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Pacarán, provincia de Cañete, 2018. Describir los factores relevantes de la capacitación de personal para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Pacarán, provincia de Cañete, 2018. Elaborar la propuesta de mejora de la capacitación de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Pacarán, provincia de Cañete, 2018.

Se justificó desde el punto de vista teórico porque permitió aportar un modelo de propuesta para la capacitación de personal en la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes. Se justificó desde el

punto de vista práctico porque su ayudo a procesar información que se puede emplear para la toma de decisiones y estrategias. Finalmente se justificó desde el punto de vista metodológico porque esta información servirá para futuras investigaciones.

La metodología que se utilizó para la reciente investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, con diseño no experimental con corte transversal. Además, se utilizó como técnica de recojo la encuesta y el instrumento que se empleo fue un cuestionario de 24 preguntas cerradas en la escala de Likert.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

R. Navarro (2016). En su tesis titulada “*Calidad de los servicios del restaurante en el área recreativa de la Isla Santay, del Cantón Durán provincia del Guayas*” - (Ecuador). Tuvo como objetivo desarrollar el proyecto de investigación en la evaluación de la calidad de los servicios del restaurante en la Isla Santay y el diseño de su Plan de Capacitación de Servicio y Atención al Cliente dirigido a los administradores del Restaurante y sus empleados, en la cual se puede evidenciar la falta de atención que se le brinda a los turistas debido a la gran demanda de comensales que existen los fines de semana y días festivos, que van a degustar los platos típicos que ellos ofrecen. Se aplicó el diseño mixto, donde se desarrollan el método cuantitativo y cualitativo el cual nos permite la recolección y análisis de los datos recogidos por medio de la encuesta y la entrevista. Esta propuesta de Plan de Capacitación ayudará a mejorar la atención al cliente y al desarrollo económico del Restaurante de la Isla Santay que permitirá brindar una excelente atención a los turistas.

La Atención y el Servicio al Cliente que brinda el restaurante de la Isla Santay no es la adecuada para los turistas que llegan a degustar de los platos típicos del mismo, ya que no cuenta con capacitación continua de mejora en el ámbito del servicio y atención al público. En fines de semana y feriados el número de clientes aumenta y no se abastecen los meseros existiendo desorganización en el área del salón a la hora de entregar los platos ya que esto hace que los clientes mismo vayan a recibir su plato causando incomodidad en ellos. La falta de Atención al turista debido a que los empleados no tienen estrategias para incentivar al visitante hacia el restaurante entre

semana donde la afluencia de clientes es baja. No existe un plan de promoción gastronómico en el que varíe los platos típicos que ofrece el restaurante tanto en horas de la mañana como en las tardes que permitan al cliente elegir su plato preferido a la hora que llegue.

J. Cruz y L. Valencia (2016). Realizo su investigación titulada “*Propuesta de mejoramiento estratégico en el área operativa de Manduca restaurante en la ciudad de Santiago de Cali – (Colombia)*”. El manduca Restaurante es una organización dedicada a la venta de almuerzos ejecutivos con fusión gourmet en el barrio la esmeralda en la comuna 4 de la ciudad de Santiago de Cali, el cual se caracteriza por la variedad en sus platos y su cálido ambiente familiar. El proyecto está enfocado en la aplicación de mejoras al funcionamiento del área operativa, en la actualidad se están presentando deficiencias en estas áreas las cuales ocasionan demoras en la toma y salida de los pedidos y a su vez inconformidad entre sus clientes. Se puede concluir en la elaboración de este trabajo de grado que se tuvo la oportunidad de realizar diferentes tipos de investigaciones con los conocimientos adquiridos durante la carrera de administración de empresas en los campos de la gestión, implementación de estrategias para llevar a cabo un plan de mejoramiento y de emprendimiento. Es importante denotar que todos los conocimientos adquiridos durante este tiempo fueron puestos en práctica en la mejora de un restaurante que había iniciado como idea de negocio hacía varios años y que la actualidad necesita realizar reformas en su forma de llevar a cabo ciertos procesos lo cual planteo un reto para los propietarios pus no tenían muy claro cómo hacer para realizar las tareas más eficientemente. Para llevar a cabo este trabajo se realizaron planteamientos como fortalezas y debilidades que poseían, evaluar los entornos interno y extorno para así plantear una buena

estrategia que los ayudará a mejorar en aspectos como servicio al cliente y parte operativa. Se concluye que la propuesta a implementar para este plan de mejoramiento fue trabajar de manera coordinada los tiempos en la parte operativa, idear la manera de mantener siempre el lugar de trabajo en óptimas condiciones limpio y optimizando los recursos y por último trabajar de manera conjunta entre parte administrativa y operativa para generar un mayor sentido de pertenencia.

C. Nowell (2015) En su tesis “*Capacitación y servicio al cliente - (Guatemala)*”. Tuvo objetivo de que en la actualidad las empresas tengan mayor competencia en el mercado; el servicio al cliente es elemento esencial para las mismas. Las empresas modernas se preocupan por el servicio que se le presta al consumidor, consideran que es el elemento que mantiene a la organización en constante participación en el mercado. Por lo tanto, el cliente es primordial para las mismas. Desarrollar las capacidades del personal que se encuentra en el área de atención al cliente es considerado una inversión que se requiere para lograr los objetivos que se plantea una empresa competitiva. La capacitación es el componente que se necesita para desenvolver las cualidades del personal. La presente investigación tiene como objetivo general establecer la relación de la capacitación con la calidad del servicio al cliente en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango. Los sujetos de estudio, son el personal de servicio al cliente, gerentes y clientes de los restaurantes muestreados, los cuales nos facilitaron la información requerida a través de las respuestas en una escala de Likert y una encuesta. Dentro de los resultados del estudio se llegó a la conclusión de que los clientes se encuentran satisfechos por el servicio que les han brindado en ambos restaurantes. Sin embargo, la mayoría de meseros no ha recibido capacitación

alguna en relación al tema. Se deduce que los colaboradores se encuentran satisfechos con sus jefes por lo que están contentos en su trabajo.

Antecedentes Nacionales

Y. Jauregui (2017). En su tesis “*Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización Los Héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014 – (Chimbote)*”. Este estudio tuvo como objetivos, determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014. La investigación fue de diseño no experimental transversal, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una población muestral de 8 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas cerradas, a través de la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: El 50% de los representantes, tienen edad entre 18 y 30 años. El 50% son de género masculino. El 71% tiene grado de instrucción superior no universitaria. El 75% son los dueños. El 3705% tienen más de 7 años en permanencia en el rubro. El 62.5% tienen de 1 a 3 trabajadores. El 100% tiene como objetivo maximizar ganancias. El 100% no tienen conocimientos de técnicas de Gestión. El 100% aplican liderazgo en su gestión. El 75% aplican el liderazgo democrático. El 100% no sigue un plan de negocios estratégicos. El 100% percibe que aplicar la Gestión de Calidad ayudaría a lograr objetivos. El 100% ha obtenido como resultados ofertar productos de mayor y mejor calidad. Finalmente se concluye que la mayoría de las micro y pequeñas empresas, son dirigidas por sus dueños, y aplican gestión de calidad, pero desconocen del tema.

Finalmente se determinó que la totalidad de las Micro y Pequeñas Empresas no conocen técnicas de gestión, los que conocen en su mayoría aplican el liderazgo democrático, por otra parte, en su totalidad no siguen un plan de negocios estratégicos. Así mismo, la mayoría que aplicó gestión de calidad, obtuvo buenos resultados ofertado productos de mejor calidad. Por lo tanto, se puede decir que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas si aplican gestión de calidad, pero desconocen el término. Se concluyó que la totalidad tiene como finalidad maximizar ganancias, para poder apoyar a sus familias, la mayoría tiene una permanencia en el rubro 7 años, esto les ha permitido posicionarse mejor, así mismo en su mayoría cuentan entre 1 a 3 trabajadores, personal suficiente, ya que no cuentan con mayores recursos para reclutar más personal. Gran parte de los representantes de las Mypes son jóvenes, ya que tienen una edad que oscila entre 18 a 30 años, cuentan con experiencia significativa en el rubro, la mayoría son de género masculino, son ellos los emprendedores de sus negocios y cuentan con estudios superiores no universitarios, que les ha facilitado de alguna manera tener mayor conocimiento, creatividad y visión por el emprendimiento, finalmente son dueños propios.

F. Correa (2018) En su tesis *“Caracterización de la capacitación y la competitividad en las Mypes del rubro del restaurantes de la urbanización Santa Ana de Piura, año 2018. (Piura)”* La presente investigación constituyó como objetivo, conocer las características de la capacitación y competitividad en las Mypes rubro restaurante de la urbanización Santa Ana de Piura, año 2018. La investigación se realizó de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y con diseño no experimental-transversal. Se utilizó el cuestionario como instrumento de investigación, aplicando sobre una muestra de 49 trabajadores para la variable capacitación y 126 clientes para

la variable competitividad. Se considero 06 MYPE del rubro restaurantes. Dentro de las principales conclusiones en relación a la capacitación tenemos: la mayoría de los propietarios toman en cuenta los procesos de trabajo en las capacitaciones brindadas, las capacitaciones son interacción cara a cara, y la capacitación tiene relación con las metas u objetivos de la MYPE. En relación a la variable competitividad, se concluyó que la mayoría de las MYPE cuenta con las siguientes ventajas competitivas: buena ubicación, precios diferenciados, buena imagen, la atención al cliente, se enfocan a un solo segmento del mercado, y buscan fidelizar a sus clientes frecuentes.

Las necesidades de la capacitación determinadas en las MYPE del rubro restaurantes de la Urbanización Santa Ana de Piura, son: que los propietarios en su mayoría cuentan con estándares de desempeño y determinan que habilidades o actitudes se necesitan capacitar; más de la mitad de los propietarios realizan una evaluación de rendimiento al planificar las capacitaciones, por último en su minoría los propietarios examinan las áreas antes de planificar capacitaciones, buscan que la capacitación guarde relación con las metas u objetivos de la MYPE y realizan retroalimentación posterior a las capacitaciones. Las técnicas de capacitación en las MYPE del rubro restaurantes de la Urbanización Santa Ana de Piura, son: que casi en su totalidad los propietarios realizan capacitaciones con interacción cara - cara y las capacitaciones son personalizadas; por otro lado, menos de la mitad de los propietarios, cuentan con un lugar para impartir capacitación a su personal; por último, la minoría de los propietarios, brindan los medios idóneos para la capacitación. Las ventajas competitivas presentes en las MYPES del rubro restaurantes de la Urbanización Santa Ana de Piura, se determinó que en su totalidad las MYPE, cuentan con una buena ubicación; que casi en su totalidad las MYPE

gozan de buena imagen y cuentan con un valor agregado que atraen al cliente; por otro lado, se determinó que más de la mitad de las MYPE se preocupan por el desempeño de la competencia, se diferencian por los precios brindados en su carta y cuentan con equipos y maquinarias en óptimas condiciones; por último se determinó que menos de la mitad de las MYPE cuenta con personal capacitado para la atención del cliente. Las estrategias competitivas que utilizan las MYPE del rubro restaurantes de la Urbanización Santa Ana de Piura, se determinó que más de la mitad de las MYPE cuentan con precios respecto a la calidad del producto, con la aceptación de insumos y materias de buena calidad, se distingue por su atención al cliente y se enfocan en un solo segmento del mercado contando con una mayor frecuencia de clientes; por otro lado, menos de la mitad percibe diferencias en la calidad del producto o servicio y no se preocupan por la lealtad de sus clientes.

R. Linares (2016) En su tesis *“Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes de comida marina Chimbote, 2016 - (Chimbote)”* Esta investigación de investigación, de tipo no experimental y de nivel cuantitativo- transversal correlacional, se realizó para determinar la relación que existe entre calidad del servicio y satisfacción del cliente, desde la perspectiva de sus expectativas y percepciones, en las MYPE del sector servicios- rubro restaurantes de comida marina en el distrito de Chimbote, 2016. La muestra estuvo constituida por 127 clientes de restaurantes de comida marina. Los resultados muestran que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los clientes de las MYPE del sector servicios- rubro restaurantes de comida marina para una prueba de Spearman $P = 0.000$ es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, además observando el signo positivo de la correlación, ambas variables están relacionadas de manera positiva (o directa).

Además, se encuentra que el 1% de los clientes califican como baja calidad de servicio y a la vez se sienten insatisfechos con los servicios recibidos en los restaurantes, mientras que el 21% de los mismos califican como alta calidad de servicio y a la vez se sienten satisfechos con los servicios recibidos en los restaurantes. Los resultados se obtuvieron a través de la aplicación de una encuesta elaborada con la metodología servqual, aplicada a través del muestreo no probabilístico por conveniencia en las principales cubicherías de Chimbote y sus alrededores. El instrumento utilizado fue validado mediante la determinación del coeficiente alfa de Cronbach el cual fue de 0.94, interpretándose como una buena confiabilidad valores ≥ 0.7 . Como el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman $p = 0.000$ es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula. Ello significa que la empatía de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los clientes de las MYPE del sector servicios- rubro restaurantes de comida marina en el distrito de Chimbote, 2016 además observando el signo positivo de la correlación, ambas variables están relacionadas de manera positiva (o directa).

Antecedentes Locales

L. Quispe (2016) En su tesis *“La Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la Av. Libertadores, del distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2015.”* Esta investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental/transversal, para el recojo de la información se determinó una muestra de 06 Mype, a quienes se le aplicó un cuestionario con 15 preguntas a través de encuestas, obteniendo los siguientes resultados: el 50% de los representantes legales de las

micro y pequeñas empresas, tienen entre 30 a 50 años de edad, el 33% tienen entre 18 a 30 años de edad, el 67% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas tienen grado de instrucción secundaria completa, el 83% de los encuestados respondieron que sus micro y pequeñas empresas tienen de 3 a 6 años de presencia en el mercado. El 100% respondieron que tienen de 03 a 06 trabajadores laborando. El 67% opinan que desean tener una buena rentabilidad, el 67% manifestaron que no tienen información sobre la importancia de la capacitación, el 67% de los representantes opinan que no consideran que la capacitación les da una satisfacción y productividad a los colaboradores, el 83% no se capacito en los últimos años, el 100% manifiestan que no capacita a su personal. El 67% consideran que la capacitación es una inversión, el 83% de los representantes considera que no es relevante la capacitación para su Mype.

Las mypes encuestadas, se establece que la mayoría de los representantes legales son personas adultas y sus edades están entre 31 a 50, son de sexo masculino y la mayoría cuenta con estudios secundario. La mayoría de las MYPE cuentan con 3 a 6 colaboradores y se encuentran en actividad empresarial entre 3 a 6 años y tienen como principal objetivo tener una buena rentabilidad. La mayoría de los representantes legales de la micro y pequeñas empresas, no tiene conocimiento sobre la importancia de la capacitación; la mayoría indican que la capacitación no está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal y consideran que la capacitación es un gasto. La mayoría cree y considera que es primordial capacitar al chef, la mitad de los representantes legales de la MYPE, indican que la capacitación mejora la rentabilidad, y no recibieron ningún tipo de capacitación al personal.

W. Espinoza (2019) En su tesis “*Gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro pollería, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, Lima, año 2018*”. Tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollerías, distrito de San Vicente de la provincia de Cañete, año 2018; es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, de diseño no experimental con corte transversal. La población es de 30 Mypes con una muestra de 20 Mypes a quienes se le aplicó un cuestionario de 20 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta, donde se obtuvieron como resultados que, los representantes legales son empresarios en su mayoría adultos de 31 a 50 años del sexo masculino, estudios secundarios, cargo que ocupa es de dueño en un 90% desempeñándose en el cargo de 4 a 6 años. Respeto a las características de las micro y pequeñas empresas, el 50% de las Mypes tienen una antigüedad en el rubro de 0 a 4 años, con un número de trabajadores de 1 a 5, el 50% de las Mypes pertenecen al régimen tributario Nuevo RUS, en cuanto a la gestión de calidad en el financiamiento el 60% de los encuestados no conoce el termino de gestión de calidad en el financiamiento el 60% de los encuestados no conoce el termino de gestión de calidad en el financiamiento el 60% de los encuestados no conoce el termino de gestión de calidad, el 40% afirma que cuenta con dificultades para la implementación de gestión de calidad ya que no se adaptan a los cambios, el 45% mide el rendimiento de su negocio por medio de datos del nivel de ventas mensuales. El 100% de los encuestados si ha recibido financiamiento externo, donde el 70% es financiado por cajas municipales a tasa de interés de entre 0 a 20%, el 40% de los microempresarios menciona que el dinero recibido lo invierte en pago a proveedores o el personal y por

último el microempresario cree que en financiamiento si permite el desarrollo de su empresa con buena gestión.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro pollería, sus edades están en un rango de 31 a 50 años del sexo masculino, con estudios secundarios, donde el cargo que ocupa es de dueño en un 90% desempeñándose en el cargo de 4 a 6 años. Las Mypes encuestadas tienen una antigüedad en el rubro de 0 a 4 años, con trabajadores de 1 a 5 años, perteneciendo al tributario Nuevo RUS, además que su mayoría si cuentan con permisos municipales para operar. La mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen un promedio de 4 años en el mercado, lo cual nos indica que están empezando en este nuevo rubro de las pollerías, dentro del estudio se refleja que un gran porcentaje si cuentan con todos los permisos municipales lo cual es buen indicador ya muestra la formalidad frente a las autoridades del estado.

Benavente (2016) Tesis titulada: “*La Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2015.*” Tuvo como objetivo principal, determinar las principales características de la capacitación de las Mypes del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, año 2015. La investigación fue cuantitativa – descriptiva, para el recojo de la información se desarrolló con una muestra de 5 Micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes del distrito de San Luis, el cual desarrollaron un cuestionario de 18 preguntas cerradas, mediante la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: el 20% de la población encuestada manifestó que si tienen programas de selección, reclutamiento y capacitación de personal mientras que el 80% señalo que no; también

se pudo apreciar que el 100% de las micro y pequeñas empresas en estudio considero que la capacitación del personal es una inversión.

El 20% de la población de las micro y pequeñas empresas encuestadas del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, tuvieron capacitación la cual es importante y se relaciona directamente con la productividad y satisfacción del personal. De las Mype encuestadas, se establece que los representantes legales, la mayoría son personas adultas y sus edades fluctúan entre 31 y 50 años, el mismo porcentaje es de estado civil soltero, son de sexo masculino, cuentan con estudios superiores universitarios y son de nacionalidad peruana. La mayoría de las empresas son administradas por sus propios dueños, se encuentran en la actividad empresarial por más de 7 años, tienen más de 3 trabajadores a su cargo, pertenecen al régimen único simplificado, la mayoría de sus colaboradores no están en planilla y tienen como principal objetivo ser más competentes en el mercado. La mayoría de los representantes de las Mype tienen conocimiento del término capacitación, pero solo una minoría ha recibido capacitación, la otra parte no recibió ningún tipo de capacitación; de la misma forma coinciden que la capacitación es considerada como una inversión porque está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción del personal.

2.2 Bases teóricas:

Gestión de la Calidad:

Teoría de la Gestión de Calidad:

Miranda, Chamorro & Rubio (2007) la calidad se remontó en la antigua Babilonia con el código de Hammurabi (1752 A.C.) “si un albañil construye una casa para un hombre, y su trabajado no es fuerte y la casa se derrumba matando al dueño, el albañil será condenado a muerte”; además los fenicios también realizaban practicas sangrientas a las personas que constantemente realizaban productos en mal estado. Con los dos ejemplos nos manifiestan el gran valor del trabajo de calidad que debían de realizar las primeras civilizaciones. (pág. 2)

Después de la segunda guerra mundial surge en Japón la revolución de la calidad, donde los japoneses empiezan a estudiar el control estadístico de la calidad para que varias empresas empiezan a mejorar su calidad productiva; así mismo, envían equipos de profesionales al extranjero a capacitarse en gestión de calidad y también más adelante realizan cursos, conferencias donde unos de los principales conferencistas fue el norteamericano Edward Deming. (pág. 4)

Por otro lado, cuando plantearon el control estadístico tuvieron una serie de problemas ya que la alta directiva de las empresas se oponía a los cambios, para resolver esa dificultad la JUSE (Japanese Union of Scientists and Engineers) invito al Dr. J.M. Juran a dictar conferencias para que la alta dirección se empape sobre en el tema. Durante sus conferencias impulso la aplicación del control de calidad a las empresas japonesas.

Concepto de la Calidad:

El termino calidad proviene del latín “qualitas- atis” según el diccionario de la Real Academia Española significa “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie.”

Por otra parte, la ISO (International Organization for Standardization) calidad es el valor que tiene un servicio y/o producto para satisfacer las necesidades del cliente a través de sus características. De esta manera podemos decir que el termino calidad se define por el consumidor.

J. Juran (1951) publica *Quality Control Handbook* (Manual del control de calidad) en el cual plantea tres procesos para la implementación de la Gestión de la Calidad conocido como la trilogía de la calidad:

- **Planeación de la Calidad;** para efectuar esta etapa se debe conocer las necesidades del cliente y también identificar a que tipo de cliente se dirige; para poder crear productos y/o servicios que satisfagan las necesidades y luego dar a conocer a todas las áreas vinculadas de la empresa.
- **Control de la Calidad;** la organización debe de inspeccionar toda la operación, creando una dinámica de comunicación y retroalimentación, así se asegura que el trabajador desarrolle correctamente sus funciones y si tiene algún inconveniente, tratar de brindar soluciones poder suministrar todas las actividades programadas.

- **Mejora de la calidad**, la empresa pone en marcha el departamento de calidad el cual se encarga de detectar los errores y llegar a conocer el origen el cual permite encontrar una oportunidad de mejora en el proceso.

Juran, estableció un programa de mejora de la calidad en el cual se puede identificar la principal acción para ejecutar, coordinar y organizar la evaluación de la causa, buscar resultado y poner en práctica la medida de control para verificar el avance de la mejora.

- Prueba de necesidad
- Identificar las acciones
- Organizar la tecnología en uso
- Aplicar un proceso de mejora
- Verificar el resultado obtenido

Benavides & Quintana (2015) mantienen una perspectiva del sistema de gestión de calidad en la cual las normas ISO 9000 constituyen la razón de ser:

- **La norma ISO 9000**, explica los fundamentos del sistema de gestión de calidad, además especifica la terminología para los sistemas de gestión de calidad.
- **La norma ISO 9001**, describe los requisitos para los sistemas de gestión de calidad aplicables a las empresas que requieran generar beneficios en su organización, la cual también le ayudara a descubrir cuales son requisitos de sus clientes y los reglamentos que le sean de su aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

- **La norma ISO 9004**, proporciona directrices que consideran la eficiencia y la eficacia en el sistema de gestión de calidad. El principal objetivo es esta norma es mejorar el desempeño de la empresa y la satisfacción del cliente.
- **La norma ISO 19011**, manifiesta relación relativa a las auditorias de los sistemas de gestión de calidad, y de la gestión de medio ambiente (pp. 134- 135).

Capacitación:

La capacitación se define como un proceso constante de enseñanza y aprendizaje en el cual el colaborador desarrollan sus habilidades y destrezas de manera que, pone en práctica cuando realiza su labor cotidiana. Desde la perspectiva de la organización, la capacitación se relaciona con el oficio que se realiza, y los conocimientos aprendidos se orientan hacia las falencias o errores que tienen durante el proceso de evaluación del trabajador.

Desde otro punto de vista, la OIT (Organización Internacional del Trabajo) determina que la capacitación es el complemento del conocimientos teóricos y prácticos en el cual su propósito es aumentar el desempeño.

Importancia de la capacitación:

M. Ales (2005). La palabra capacitación se utiliza con gran frecuencia; son conocimientos teóricos y prácticos que ayudan a aumentar el desempeño laboral del trabajador en la empresa. Actualmente la capacitación es muy importante dentro de la organización ya que no ayuda a contribuir en el desarrollo de los trabajadores, ya sea en su vida cotidiana o profesional.

Del mismo modo las organizaciones deben encontrar mecanismos que den a sus colaboradores los conocimientos, habilidades y actitudes que se requiere para poder lograr un desempeño positivo.

Ciclo de la capacitación:

La capacitación se refuerza y complementa con una actividad planeada, en la cual los empleados de las diversas áreas de la empresa puedan desarrollar sus actitudes y habilidades el cual beneficiara a ellos y a la organización. Estos se dividen en 4 etapas:

- **Detección de las necesidades**, es el diagnostico que determinar los requisitos básicos de la fuerza de trabajo, también se refiere a alcanzar los objetivos de la organización. Esta se divide en tres niveles de análisis:
 - Análisis organizacional; se manifiesta como una dificultad para definir los objetivos de la organización y filosofía de la capacitación.
 - Análisis de los recursos humanos; se determina cuando los trabajadores desarrollan las habilidades, actitudes y aprenden los conocimientos que aspira la organización.
 - Análisis de las operaciones; se determina los tipos de conductas (habilidades, experiencias, actitudes y características) para que los trabajadores puedan desempeñarse eficazmente en sus puestos de trabajo.
- **Programas de capacitación**, la participación activa en los programas de capacitación para poder atender las necesidades. Este programa requiere de un plan el cual incluye los siguientes puntos:
 - Atender las necesidades para cada ocasión

- Definir los objetivos de la capacitación
- Dividir el trabajo que se desarrollará en módulos, cursos o programas
- Determinar el contenido de la capacitación
- Escoger el mejor método de capacitación y tecnología disponible
- Determinar los recursos necesarios para implementar la capacitación
- Definir a que número de personas, en que tiempo y horario se desarrollará
- **Implementación**, aplicar los programas de capacitación, ya sea por parte de la misma empresa o buscar algún consultor, el supervisor de línea o una combinación de los dos. Esta implementación depende de los siguientes factores:
 - Adecuación del programa de capacitación a las necesidades de la empresa; para establecer programas de capacitación depende de la necesidad de mejorar el nivel de los colaboradores.
 - Materiales de calidad; se busca favorecer la comprensión y el rendimiento de los trabajadores.
 - Cooperación de gerentes y dirigentes; estas capacitaciones se deben desarrollar con todo el personal de las distintas áreas de la empresa para que ellos se sientan identificados.
 - Preparación de los instructores, los capacitadores deben reunir ciertas cualidades (facilidad de palabra, deben ser motivadores, tener didáctica y sobre todo conocer ampliamente el tema que va a dictar).
 - Los aprendices; la contribución de los resultados del programa de capacitación debe reflejar en la organización.

- **Evaluación de resultados**, es la comparación de la situación actual con la situación anterior del trabajador. Esta se desarrolla en dos aspectos:
 - Constatar si la capacitación ha reflejado cambios deseados en la conducta de los trabajadores.
 - Comprobar si el resultado de la capacitación se relaciona con las metas de la empresa.

La capacitación como estrategia de intervención:

Las empresas no solo miden el éxito de la capacitación cuando los colaboradores mejoran sus capacidades individuales, realmente lo miden cuando el trabajador empieza a mejorar su desempeño en la organización.

Ventajas de la capacitación:

García (2016) menciona algunas ventajas para una buena capacitación de personal:

- **Especialización**, las organizaciones deben contratar colaboradores para cada función a realizar, sin embargo, algunas empresas optan por contratar a un personal multifunciones ya que este les ahorra dinero. Opuesto sería en tener un grupo de trabajadores desarrollando la meta obtener resultados óptimos y eficientes.
- **Actitud**, mejorar la actitud del trabajador la cual, repercutirá en un mejor clima laboral.
- **Crecimiento**, desarrollar las habilidades de los colaboradores para que ellos puedan aplicar los conocimientos adquiridos y así convertirse en la empresa líder del sector.

- **Identificación**, la empresa debe dar oportunidades de crecimiento a los empleados, para que ellos se sientan identificados con la organización.
- **Rendimiento**, empaparse con información relacionada al puesto de trabajo para así mejorar el rendimiento de trabajo.

Capacitación basada en competencia:

Esta capacitación se determina desde la identificación de competencias desarrolladas en las distintas áreas productivas de la organización. También se establecen enseñanzas de aprendizajes y formulación de estrategias, la cual desarrollan para un mejor perfil profesional.

Por otra parte, el Servicios de Desarrollo Empresarial (SDE) reúne servicios no financieros que ayudan a las empresas a poder ser más sostenibles.

- Capacitación
- Asistencia técnica
- Asesoría
- Consultoría
- Formación profesional

Micro y pequeñas empresas:

Cillóniz (2007) “Son pequeñas unidades de producción, comercio o prestación de servicio que en la constitución peruana las micro y pequeñas empresas (Mypes) son unidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial que tiene como objeto fomentar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes y/o prestación de servicios”.

Por otro lado, las Mypes en el Perú se distribuyen en tres estratos según la capacidad de autofinanciamiento para su crecimiento y valor económico, productividad, capacidad de innovación y diferenciación (Codemype, 2007)

- Mype de acumulación: Estas generan un gran margen de utilidades la cual mantiene el capital inicial y emplean en el desarrollo de la empresa. Su principal valor es la gran cantidad de activos que cuentan, la capacidad de generar empleo.
- Mype de subsistencia: Son aquellas empresas que no generan un gran margen de utilidades ya que se encuentran en disminución de capital, estas actividades no requieren de transformación sustancial de materiales o realizan la transformación con tecnología básica. Estas empresas proveen de un flujo mínimo que no inciden de modo significativo en la creación de puesto de trabajo.
- Nuevos emprendimientos: Estas iniciativas empresariales se fomentan con el desarrollo de oportunidades en la sociedad, es una alternativa de autorrealización y de generación de solvencia económica. El emprendimiento se dirige a la innovación y creatividad en iniciar un negocio para darle el valor agregado a los servicios y/o productos ya existentes.

Las mypes deben reunir las siguientes características:

- Respecto al número total de trabajadores:
- Las microempresas tienen de 1 a 10 trabajadores.
- Las pequeñas empresas, de 1 a 50 trabajadores.

Por sus niveles de ventas anuales:

- La microempresa, hasta por un monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

- La pequeña empresa, desde 150 Unidades UIT hasta 850 UIT.
- Cualquier persona con una idea de negocio y gran espíritu de emprendedor puede apostar por constituir una Mype la cual incrementará sus ingresos en el futuro.

Importancia de las Mypes:

Las Mypes ofrecen puesto de trabajo a más del 85% de la Población Económicamente Activa (PEA) y generan cerca del 51% del Producto Bruto Interno (PBI). La cual es la principal fuente de desarrollo en el Perú.

La importancia de las mypes son:

- Crean nuevos puestos de trabajo.
- Disminuye la pobreza a través de actividades que generan ingresos.
- Motivan al espíritu emprendedor de la población.
- Forman parte del principal desarrollo del sector privado.
- Fomentan la distribución del ingreso.
- Contribuyen al crecimiento económico.

Por otro lado, también existe el criterio de que la cultura emprendedora comienza con la capacidad de ver alguna ocasión de negocio y aprovecharlo, la constitución de las Mypes nos da tres valores positivos a la sociedad:

- Generación de puestos de trabajo y empleos indirectos que se generan gracias a la presencia de esta.
- Competitividad de los productos y/o servicios.
- Desarrollo personal – profesional de las personas.

2.3 Marco conceptual:

Concepto de Gestión de Calidad:

Juran (1950) define que “La gestión de calidad consiste en desarrollar productos y/o servicios necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes”. El autor menciona que, con la integración e interrelación de todas las áreas y procesos de la organización, se puede lograr la mejora continua de los productos y/o servicios para así, obtener la satisfacción del cliente.

Rodríguez (2012) define que “La gestión de calidad, es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos donde se guía la acción a través de la fuerza de trabajo, así mismo se asegura la satisfacción del cliente con un bajo costo y con una buena calidad”. El autor indica que la gestión de calidad se da en una serie de actividades coordinadas la cual se llevan a cabo en un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentación, estructura organizaciones y estrategias) para poder obtener una buena calidad de los productos y/o servicios que se ofertan al consumidor.

Deming (1989) define que “La gestión de calidad, es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor menciona que el gran motivo del negocio es el mercado, por el cual hay que proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos.

Concepto de Capacitación:

Chiavenato (2000) “La capacitación constituye al núcleo de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar las competencias de las personas, el cual resulta el desempeño de la organización. Es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de

manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función a objetivos definidos”. El autor indica que el propósito de la capacitación es aumentar la productividad del trabajador, el cual también influye en su comportamiento.

Dessler (1994) “La capacitación proporciona a los trabajadores (nuevos o actuales) las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo”. El autor indica que la capacitación proporciona al nuevo empleado la experiencia que se requiere para desarrollar en su nuevo empleo. En el desarrollo gerencial la capacitación es a largo plazo, su fin es desarrollar al individuo en algún puesto de trabajo.

Concepto de las Micro y Pequeñas Empresas:

Romero (1998) “Es un organismo formado por personas, bienes, materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacción a los clientes”. Las Mypes son unidades económicas y sociales, productora de bienes y servicios demandados en el mercado, a través de los factores de producción, para poder lograr determinadas metas, la cual genera beneficios económicos.

Huamán (2009) “La Mype es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente”. El autor indica que las mypes tienen como objetivo desarrollar actividades de producción, comercio de bienes y/o servicios.

Concepto de Rubro:

Real Academia Española (2006), es un adjetivo que se refiere a algo relacionado a algo rojizo. En Latinoamérica, este término se refiere a una categoría o a un título; el rubro es este sentido, es un conjunto de entidades con determinadas características en común. Contable, por su parte, es aquello vinculado a la contabilidad (la técnica o herramienta que permite registrar los movimientos económicos y financieros).

Concepto de Restaurante:

Cooper (2004) manifiesta que “Los restaurantes desempeñan un papel muy importante en la comunidad por las ofrecer diferentes lugares para degustar, estos establecimientos presentan grandes ambientes para intercambiar ideas”. El autor indica que desde allí nace la idea de tener un restaurante por las principales calles para poder favorecer tanto al propietario como a la sociedad.

Durón (2001) “El restaurante, es un establecimiento en el que alimentos y bebidas son preparados para su consumo ahí mismo. En estos lugares se cobra por el servicio prestado.” El autor menciona que los puestos de comida se encargan de preparar platos de comida y/o bebidas para que los comensales consuman, con el fin de obtener dinero por ese servicio.

III. METODOLOGIA

3.1 Diseño de la investigación:

Tipo de Investigación:

El tipo de investigación fue cuantitativo ya que solo se buscó investigar algunas características de las variables en estudio. El diseño de la investigación fue no experimental porque se realizó sin manipular. Se basó en el reconocimiento de los hechos sin alterar el fenómeno estudiado (Hernández, Fernández & Baptista, 2013)

El nivel de investigación fue descriptivo, ya que la recolección de datos y la manifestación de los resultados se consiguieron de manera natural y real posible (Hernández, Fernández & Baptista, 2013).

El diseño de la investigación que se aplicó fue no experimental y transversal, ya que se observaron los hechos de forma real sin alterar el contexto (Hernández, Fernández & Baptista, 2013).¹

Según el tiempo es de corte transversal ya que se recolectaron los acontecimientos en un momento puntual, específico y real (Hernández, Fernández & Baptista, 2013).

3.2 Población y muestra

La población es el total del cien por ciento, en donde la muestra representa una parte de la población que se realizó la investigación.

“Conjunto de todos los sucesos que concuerden con determinadas especificaciones” (Hernández, Fernández & Baptista, 2013).

Población:

Se utilizó una población de (20) micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes del distrito de Pacarán, provincia de Cañete. Si la población es menor a 50 personas, la población es igual a la muestra (Hernández, Fernández & Baptista, 2013).

Muestra:

La muestra fue de veinte (20) restaurantes del distrito de Pacarán, provincia de Cañete, esta representa al 100% de la población.

“La muestra es un subgrupo de la población, es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernández, Fernández & Baptista, 2013).

3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable		Definición Operacional			Escala de Medición
		Dimensión		Indicador	
Denominación	Definición Conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de Calidad	La gestión de calidad consiste en desarrollar productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes. (J. Juran 1950)	Planificación de Calidad	Es la actividad para desarrollar los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes.	Objetivos	Likert
				Metas	
		Control de Calidad	Comprende el proceso de evaluar y comparar el comportamiento de la calidad y actuar sobre sus diferencias.	Seguimiento	
				Comparación	
		Mejora de Calidad	Detectar los errores, y conocer su origen el cual permite encontrar una oportunidad de mejora en el proceso.	Mejora Continua	
				Detecta errores	
Capacitación de Personal	La capacitación es un proceso de desarrollo de cualidades en los recursos humanos para habilitarlos,	Detección de las necesidades	Determinar los requisitos básicos de la fuerza de trabajo.	Evaluación por desempeño	Likert
				Informe periódicamente	
		Programas de capacitación	Participación activa en los programas de capacitación.	Necesidades	

con el fin de que sean más productos y así poder contribuir mejor a los objetivos de la empresa. (Chiavenato 2000).			Frecuencia
	Implementación	Aplicar programas de capacitación ya sea por parte de la misma empresa o buscar algún consultor.	Programa de capacitación
			Desarrollo profesional
	Evaluación de resultados	Comparación de la situación actual con la situación anterior del trabajador.	Verificación de resultados
			Habilidades

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

La técnica que se aplicó para la investigación fue la encuesta.

“La encuesta es un instrumento elaborado, diseñado, aplicado científicamente y rigurosamente para poder obtener información relevante sobre lo que está pasando con la población” (Hernández, Fernández & Baptista, 2013).

Instrumento:

El instrumento de recolección de datos que se utilizó fue el cuestionario, el cual lo diseñamos. Los datos que obtuvimos fueron a partir de la realización de las preguntas que hicimos a los representantes de las micro y pequeñas empresas del distrito de Pacarán, provincia de Cañete.

“El cuestionario es un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente corto, se pueden considerar preguntas abiertas, cerradas o mixtas” (Hernández, Fernández & Baptista, 2013).

3.5 Plan de análisis

Se desarrolló el plan de análisis con los datos recolectados en la investigación por medio del recojo de la información, los datos que se obtuvieron se ingresaron al programa estadístico SPSS Versión 25 y programa Excel, exportándose en cuadros y figuras en las que se pudo observar los resultados de las variables.

“El propósito es facilitar la interpretación y análisis de los resultados para poder llegar a las conclusiones necesarias para la investigación” (Paz, 2012)

3.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e Instrumentos
<p>¿Cuáles son las mejoras de la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Pacarán, provincia de Cañete, 2018?</p>	<p>General: Proponer las mejoras de la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, del distrito de Pacarán, provincia de Cañete, 2018.</p> <p>Específicos: Identificar los factores relevantes de la capacitación de personal para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del servicio, rubro restaurantes,</p>	<p>Gestión de Calidad</p>	<p>Población: La población estuvo conformada por 20 representantes de restaurantes del distrito de Pacarán, provincia de Cañete.</p>	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No Experimental - Transversal.</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

	<p>del distrito de Pacarán, provincia de Cañete, 2018.</p> <p>Describir los factores relevantes de la capacitación de personal para la mejora de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Pacarán, provincia de Cañete, 2018</p> <p>Elaborar la propuesta de mejora de la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Pacarán, provincia de Cañete, 2018</p>	<p>Capacitación de personal</p>	<p>Muestra: La muestra tomada fue de 20 Mypes</p>		
--	--	---------------------------------	--	--	--

3.7 Principios Éticos

Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo en la sociedad, muy por el contrario, la beneficiara siendo un propósito favorable para las Micro y Pequeñas empresas del distrito de Pacarán.

En esta investigación se tiene en cuenta los siguientes principios éticos en todo el trabajo de estudio:

Protección a las personas: Se debe respetar la confidencialidad y privacidad de las personas, esto implicó que las personas que son sujetos de la investigación participaron voluntariamente y nos brindaron la información adecuada.

Beneficencia y no maleficencia: El bienestar de las personas que intervinieron en esta investigación son verídicos.

Justicia: La investigadora impartió justicia en todos los aspectos de la investigación.

Integridad científica: La investigadora fue integra durante el desarrollo del estudio.

Consentimiento informado y expreso: Se dio la información necesaria a las personas que apoyaron en esta investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

Tabla 1 Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	8 – 30 años	3	15,0	15,0	15,0
	31 – 50 años	15	75,0	75,0	90,0
	51 a más años	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes

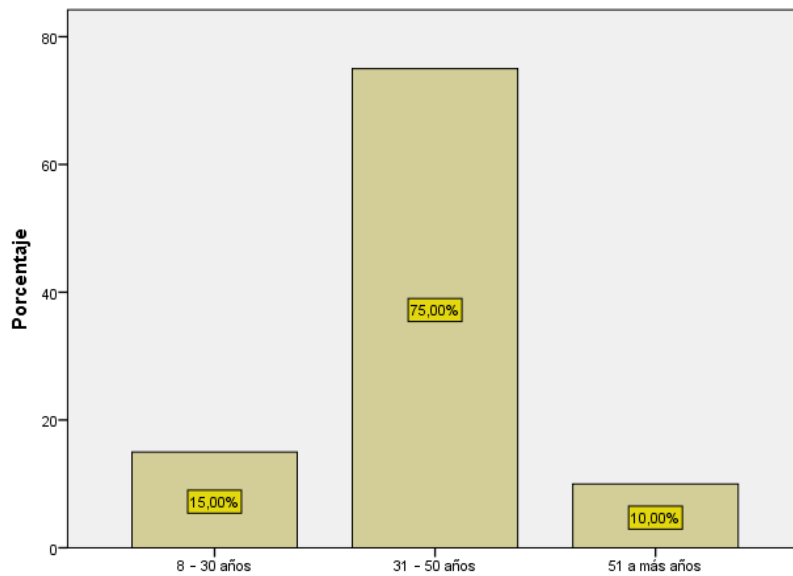


Figura 1 Edad

Interpretación:

Referente a la tabla 01, se determina que el 75% de los representantes de las Mype tienen entre 31 y 50 años, el 15% de los representantes de las Mype tienen entre 18 y 30 años, mientras que el 10% de los representantes de las Mype tienen entre 51 años a más.

Tabla 2 Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	13	65,0	65,0	65,0
	Masculino	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes

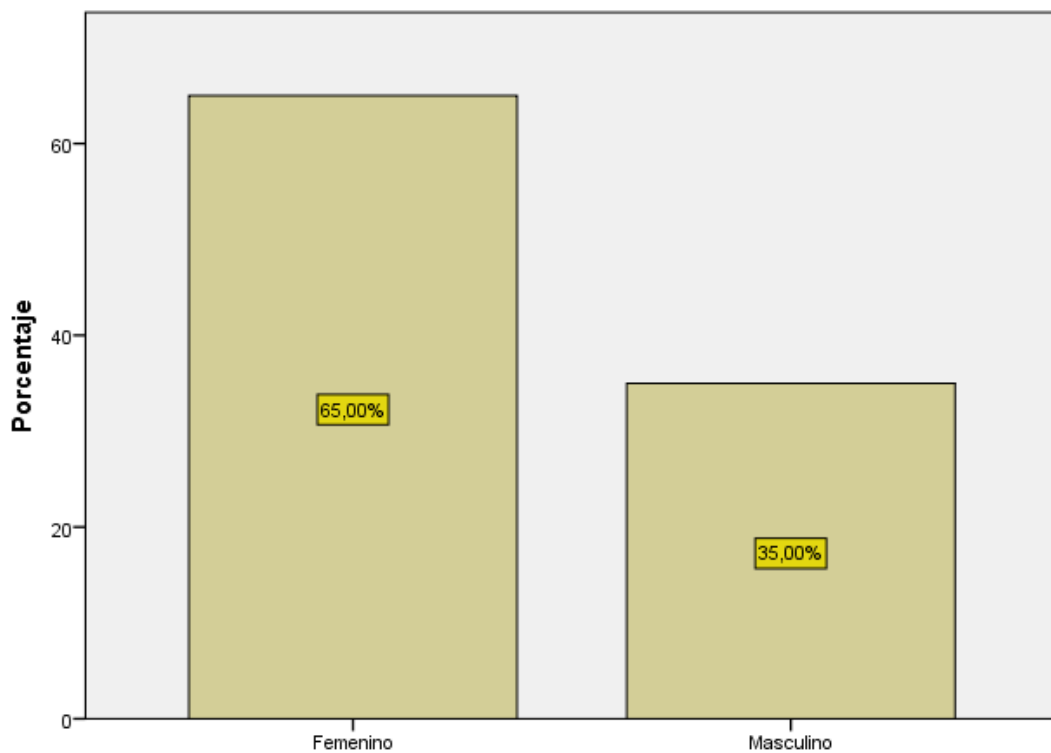


Figura 2 Género

Interpretación:

Referente a la tabla 02, se determina que el 65% de los representantes de las Mype son de género femenino, mientras que el 35% de los representantes de las Mype son de género masculino.

Tabla 3 Grado de Instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin instrucción	1	5,0	5,0	5,0
	Primaria	5	25,0	25,0	30,0
	Secundaria	8	40,0	40,0	70,0
	Superior no Universitaria	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes

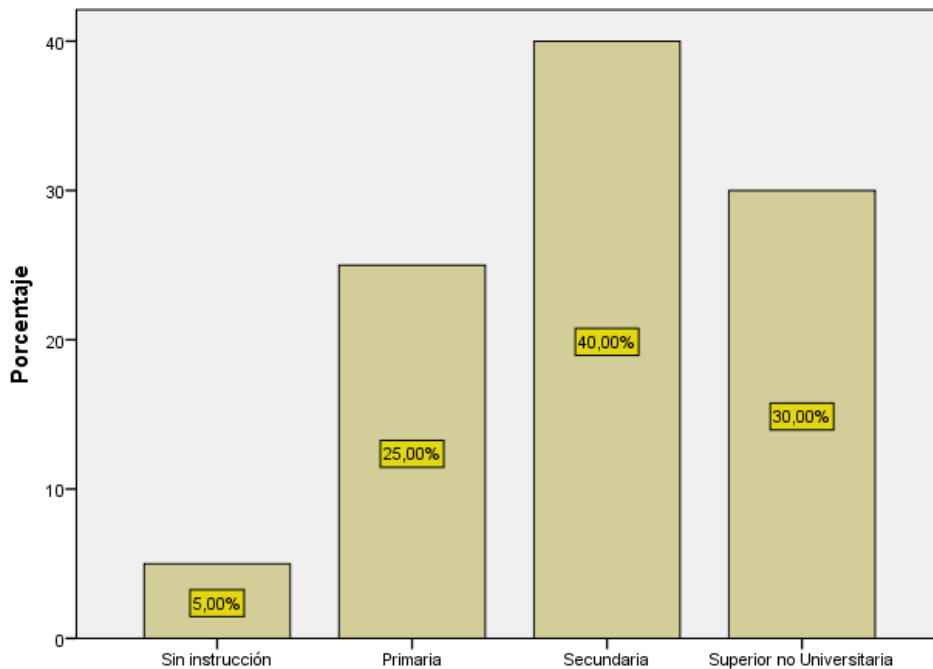


Figura 3 Grado de Instrucción

Interpretación:

Referente a la tabla 03, se determina que el 40% de los representantes de las Mype tienen grado de instrucción secundaria, el 30% de los representantes de las Mype tienen superior no universitario, el 25% de los representantes de las Mype tienen grado de instrucción primaria, sin embargo, el 5% de los representantes de las Mype no tienen grado de instrucción.

Tabla 4 Cargo que desempeña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Propietario	16	80,0	80,0	80,0
	Administrador	4	20,0	20,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes

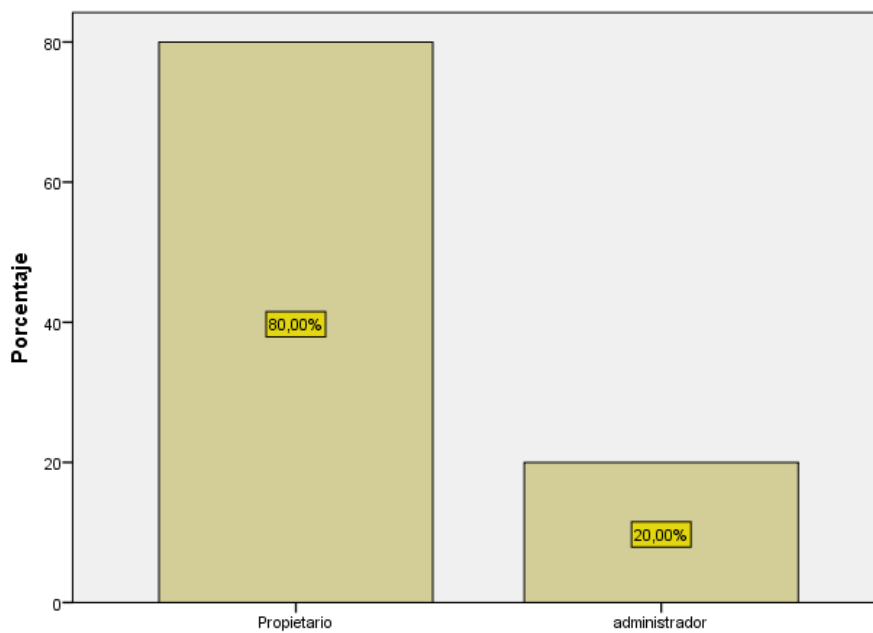


Figura 4 Cargo que desempeña

Interpretación:

Referente a la tabla 04, se determina que el 80% de los representantes de las Mype son propietarios, mientras que el 20% de los representantes de las Mype son administradores.

Tabla 5 Tiempo que desempeña en el cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0 a 3 años	12	60,0	60,0	60,0
	4 a 6 años	3	15,0	15,0	75,0
	7 a más años	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes

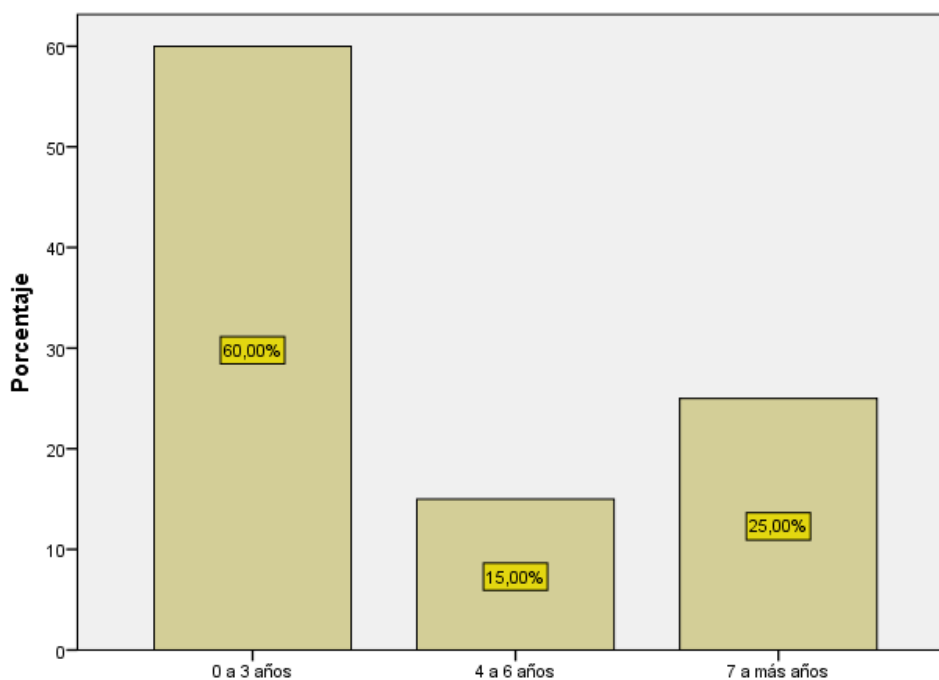


Figura 5 Tiempo que desempeña en el cargo

Interpretación:

Referente a la tabla 05, se determina que el 60% de los representantes de las Mype tienen entre 0 a 3 años desempeñando el cargo, el 25% de los representantes de las Mype tienen de 7 años a más, mientras que el 15% de los representantes de las Mype tienen entre 4 a 6 años desempeñando el cargo.

Tabla 6 Tiempo de permanencia en el rubro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0 a 3 años	10	50,0	50,0	50,0
	4 a 6 años	6	30,0	30,0	80,0
	7 a más años	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes

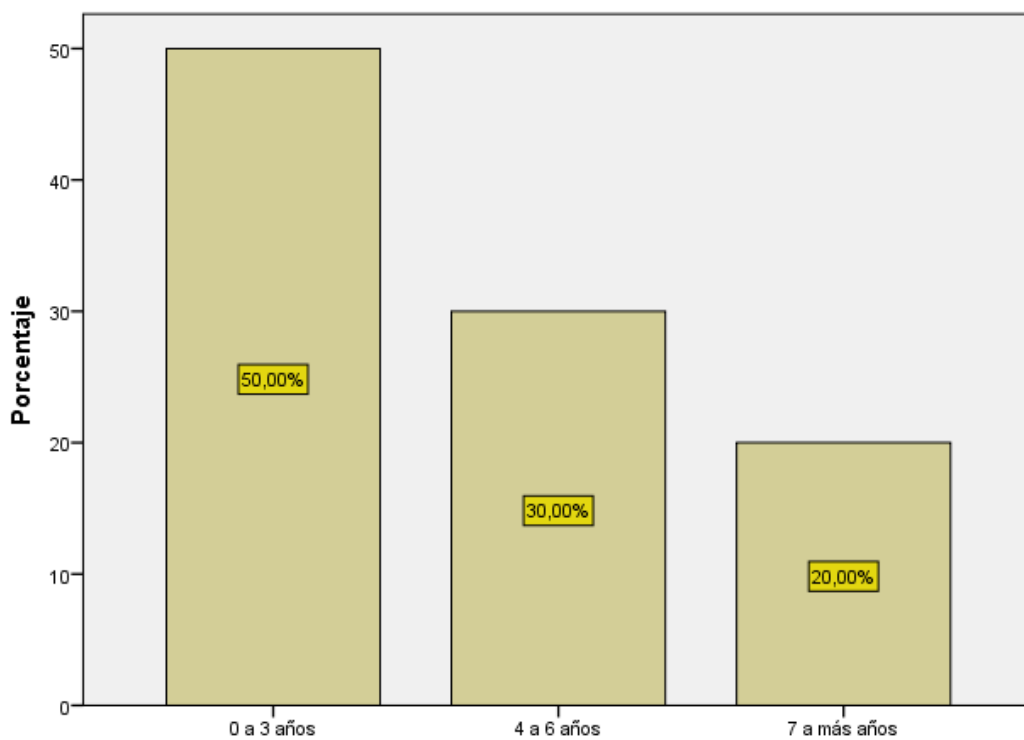


Figura 6 Tiempo de permanencia en el rubro

Interpretación:

Referente a la tabla 06, se determina que el 50% de las Mype tienen entre 0 a 3 años de permanencia en el rubro, el 30% de las Mype tienen entre 4 a 6 años de permanencia en el rubro, mientras que el 20% de las Mype tienen de 7 años a más de permanencia en el rubro.

Tabla 7 Número de trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 5 trabajadores	14	70,0	70,0	70,0
	6 a 10 trabajadores	5	25,0	25,0	95,0
	11 a más trabajadores	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes

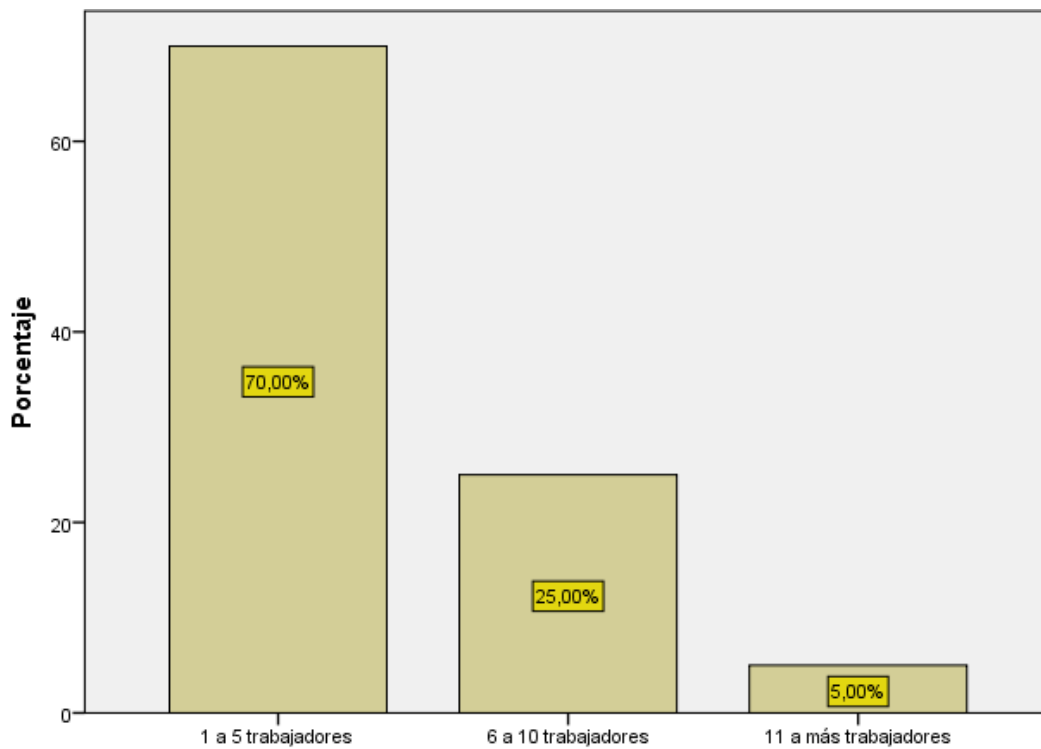


Figura 7 Número de trabajadores

Interpretación:

Referente a la tabla 07, se determina que el 70% de las Mype tienen entre 1 a 5 trabajadores, el 25% de las Mype tienen entre 6 a 10 trabajadores, mientras que el 5% tienen de 11 a más trabajadores.

Tabla 8 Propósito del negocio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Generar ganancia	16	80,0	80,0	80,0
	Subsistencia	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes

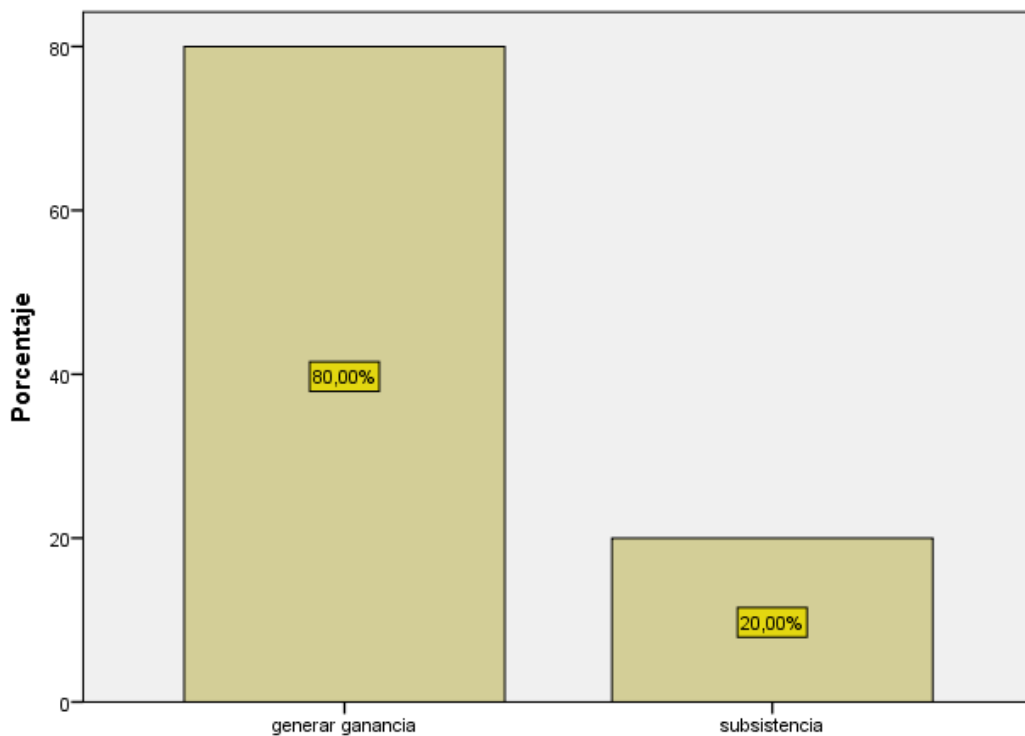


Figura 8 Propósito del negocio

Interpretación:

Referente a la tabla 08, se determina que el 80% de las Mypes tienen como propósito generar ganancia, mientras que el 20% de las Mype tienen como propósito subsistir.

Tabla 9 Posee permisos municipales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	70,0	70,0	70,0
	No	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes

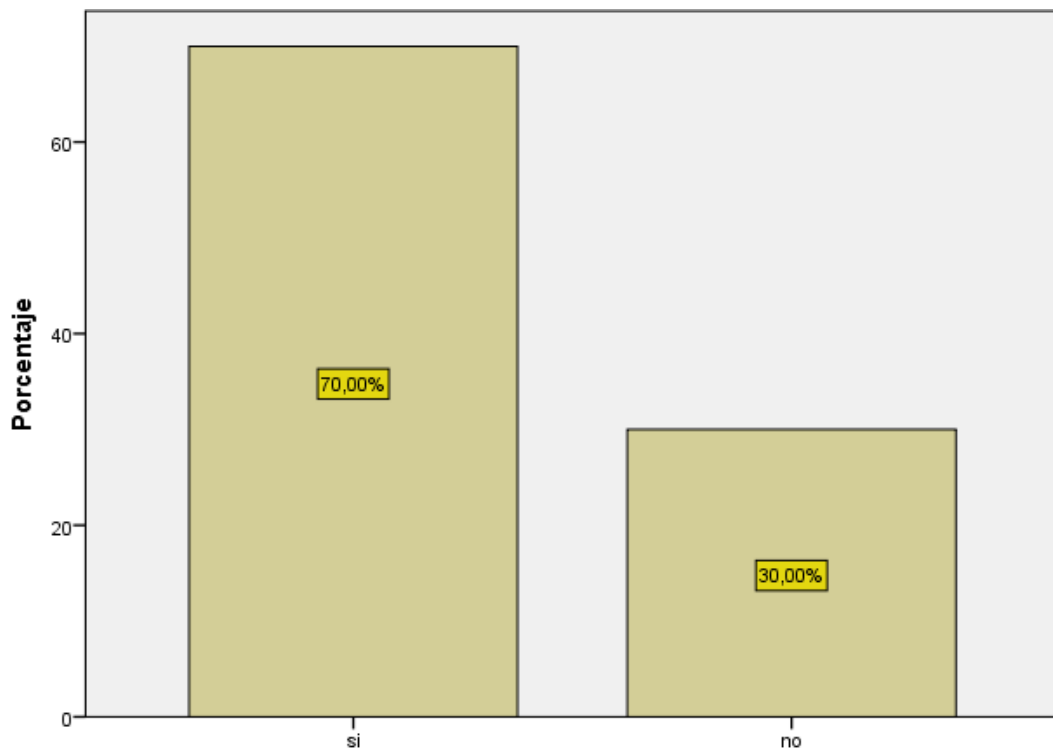


Figura 9 Posee permisos municipales

Interpretación:

Referente a la tabla 09, se determina que el 70% de las Mype poseen permisos municipales, mientras que el 30% de las Mype no posee permisos municipales.

Tabla 10 Las personas que laboran en su negocio son

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Familiares	15	75,0	75,0	75,0
	Desconocidos	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes

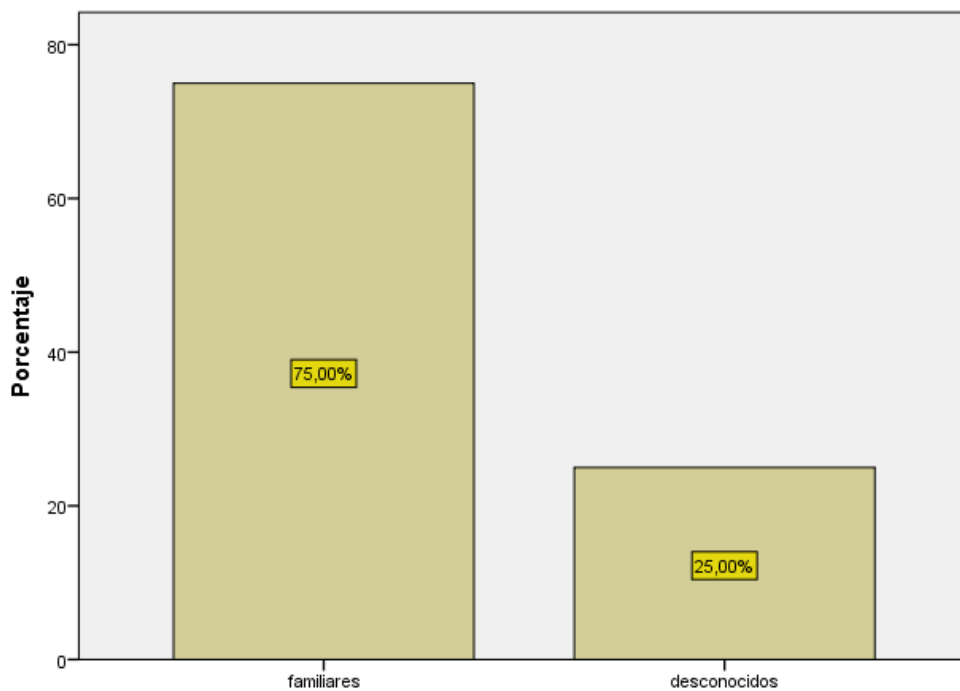


Figura 10 Las personas que laboran en su negocio son

Interpretación:

Referente a la tabla 10, se determina que el 75% de las Mype tienen a familiares que laboran en el negocio, mientras que el 25% de las Mypes tienen personas desconocidas en la empresa.

Tabla 11 La empresa establece objetivos de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	12	60,0	60,0	60,0
	Algunas veces	5	25,0	25,0	85,0
	Casi siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes

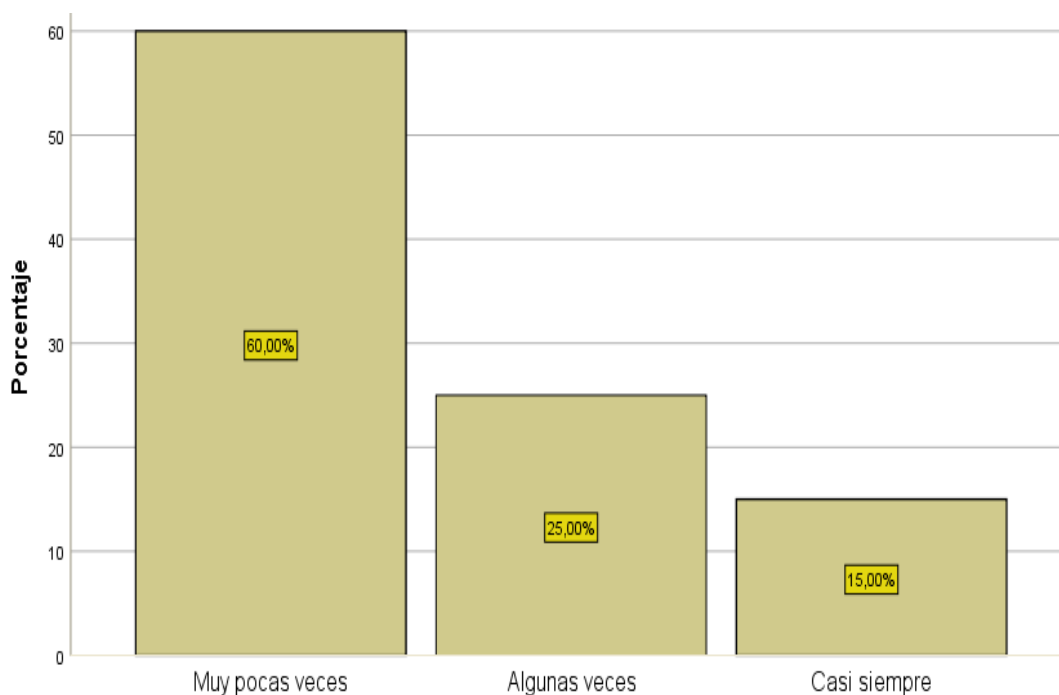


Figura 11 La empresa establece objetivos de calidad

Interpretación:

Referente a la Tabla 11, se determina que el 60% de las Mype indicaron que muy pocas veces establecen objetivos de calidad. El 25% de las Mype manifestó que algunas veces establecen objetivos y el 15% de las Mype determinó que casi siempre establecen objetivos de calidad.

Tabla 12 La empresa define estrategias en concordancia con las metas establecidas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	10,0	10,0	10,0
	Muy pocas veces	9	45,0	45,0	55,0
	Algunas veces	5	25,0	25,0	80,0
	Casi siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes

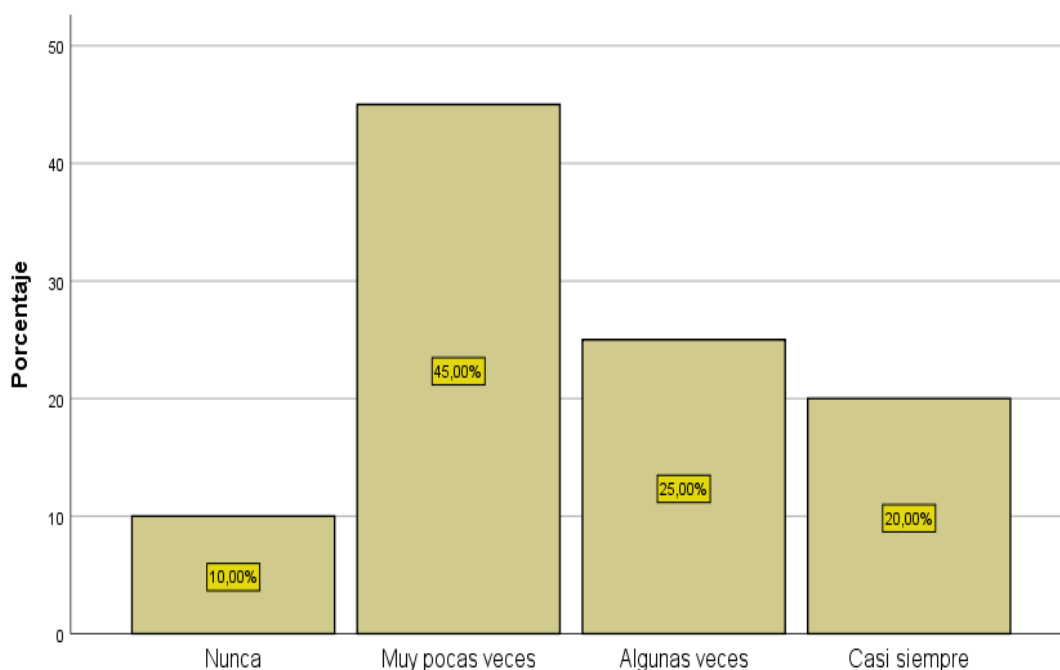


Figura 12 La empresa define estrategias en concordancia con las metas establecidas

Interpretación:

Referente a la Tabla 12, se determina que el 45 % de las Mype muy pocas veces define estrategias en concordancia con las metas establecidas; el 25 % de las Mype algunas veces define estrategias; mientras que el 20% de las Mype casi siempre define estrategias y por último el 10% nunca define estrategias en concordancia con las metas establecidas.

Tabla 13 Realiza seguimiento a los procesos que se realizan en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	15,0	15,0	15,0
	Muy pocas veces	7	35,0	35,0	50,0
	Algunas veces	8	40,0	40,0	90,0
	Casi siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes

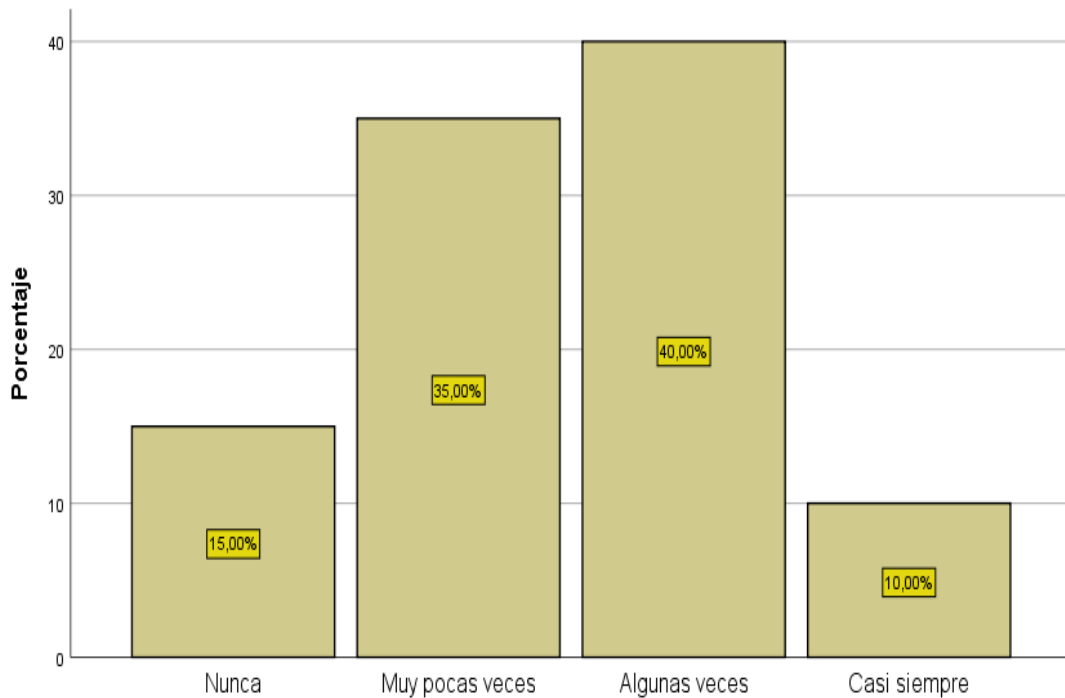


Figura 13 Realiza seguimiento a los procesos que se realizan en la empresa

Interpretación:

Referente a la tabla 13, se determina que el 40% de las Mype algunas veces realizan seguimiento a los procesos que se realizan, el 35% de las Mype muy pocas veces realizó el seguimiento a los procesos, mientras que el 15% de las Mype nunca realizan el seguimiento y finalmente el 10% casi siempre dan seguimiento a los procesos que realiza la empresa.

Tabla 14 La empresa compara los resultados con las metas trazadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	10,0	10,0	10,0
	Muy pocas veces	6	30,0	30,0	40,0
	Algunas veces	7	35,0	35,0	75,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes

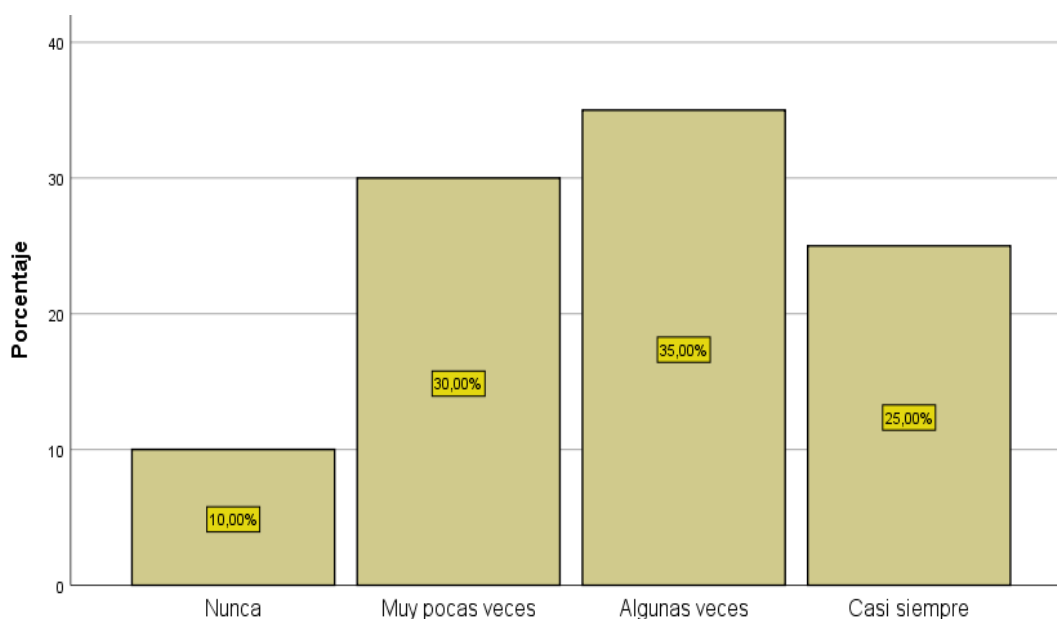


Figura 14 La empresa compara los resultados con las metas trazadas

Interpretación:

Referente a la tabla 14, se determina que el 35% de las Mype algunas veces compararon los resultados con las metas trazadas, el 30% de las Mype muy pocas veces compararon los resultados, el 25% de las Mype casi siempre compararon los resultados, mientras que el 10% de las Mype nunca compararon los resultados con las metas trazadas.

Tabla 15 La empresa promueve la mejora continúa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	5	25,0	25,0	25,0
	Algunas veces	9	45,0	45,0	70,0
	Casi siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes.

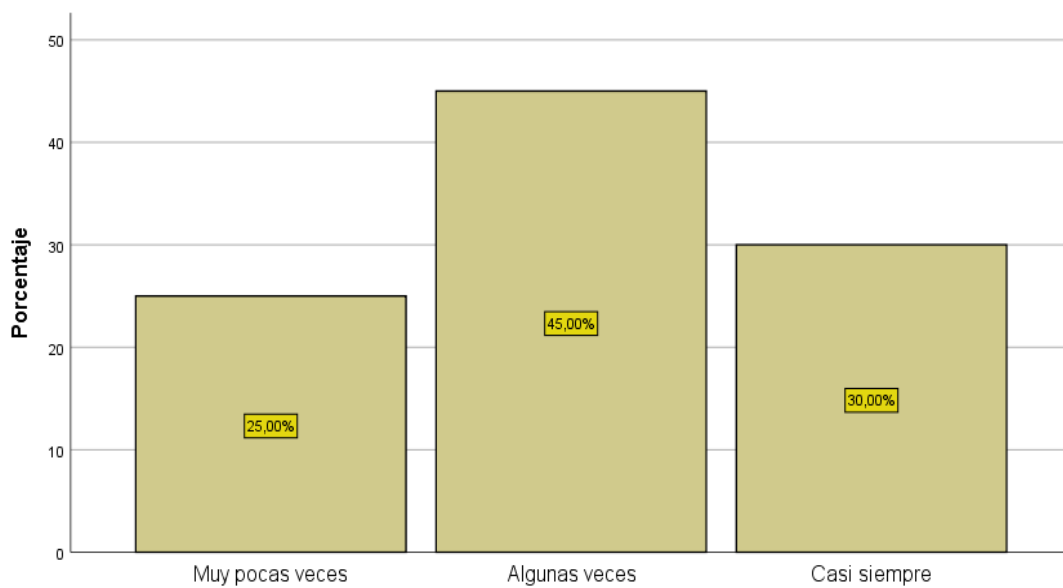


Figura 15 La empresa promueve la mejora continúa

Interpretación:

Referente a la tabla 15, se determina que el 45% de las Mype algunas veces promovieron la mejora continua, el 30% de las Mype casi siempre promovieron la mejora continua, el 25% de las Mype muy pocas veces promovieron la mejora continua.

Tabla 16 La empresa detecta errores y los corrige

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	30,0	30,0	30,0
	Muy pocas veces	8	40,0	40,0	70,0
	Algunas veces	4	20,0	20,0	90,0
	Casi siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes

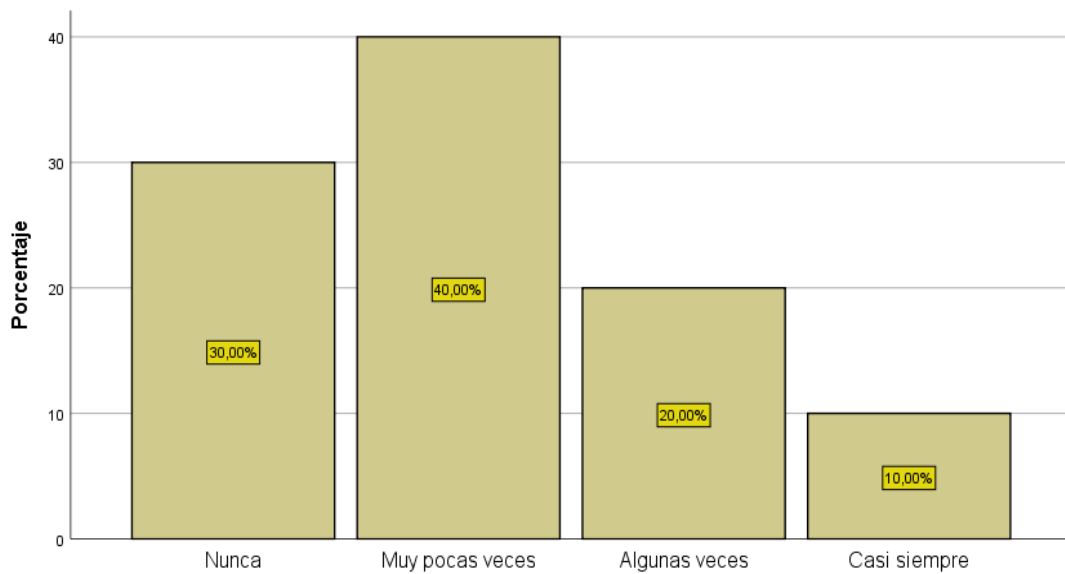


Figura 16 La empresa detecta errores y los corrige

Interpretación:

Referente a la tabla 16, se determina que el 40% de las Mype muy pocas veces detecta los errores y los corrige, el 30% de las Mype nunca detecta los errores, el 20% de las Mype algunas veces detecta los errores, mientras que el 10% de las casi siempre detecta los errores y los corrige.

Tabla 17 La empresa realiza evaluación por desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	10,0	10,0	10,0
	Muy pocas veces	9	45,0	45,0	55,0
	Algunas veces	5	25,0	25,0	80,0
	Casi siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes

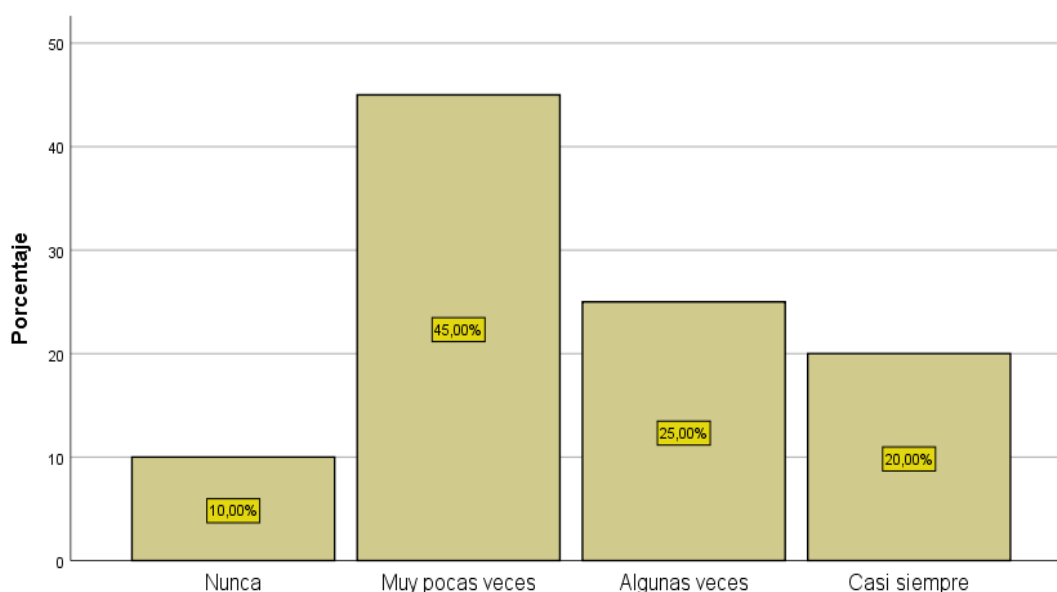


Figura 17 La empresa realiza evaluación por desempeño

Interpretación:

Referente a la tabla 17, se determina que el 45% de las Mype muy pocas veces realiza evaluación por desempeño, el 25% de las Mype algunas veces realizan evaluación por desempeño, el 20% de las Mype casi siempre realizan evaluación por desempeño, mientras que el 10% nunca realizan evaluación por desempeño.

Tabla 18 Realiza informes periódicamente la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	35,0	35,0	35,0
	Muy pocas veces	8	40,0	40,0	75,0
	Algunas veces	1	5,0	5,0	80,0
	Casi siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes

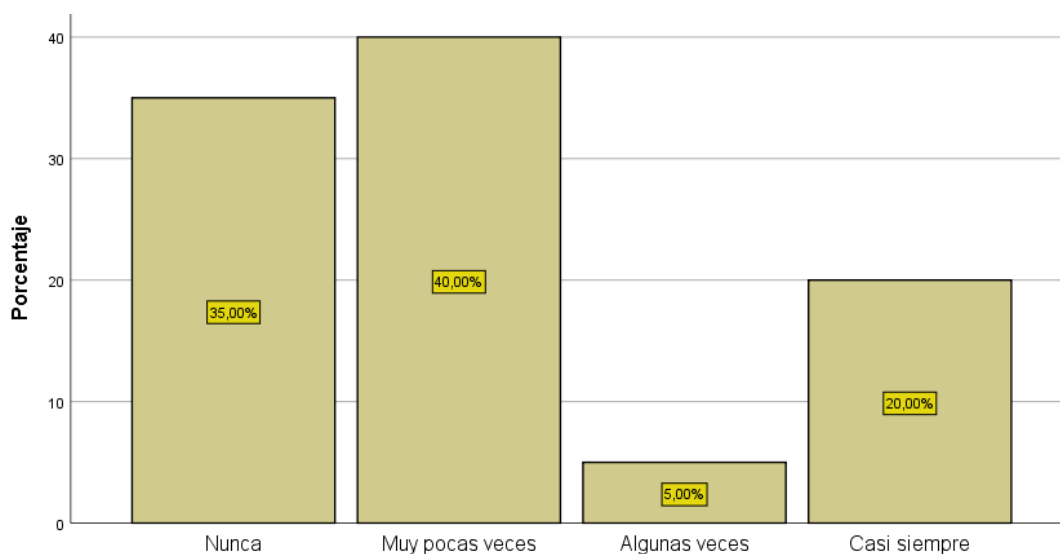


Figura 18 Realiza informes periódicamente la empresa

Interpretación:

Referente a la tabla 18, se determina que el 40% de las Mype muy pocas veces realizan informes periódicamente en la empresa, el 35% de las Mype nunca realizan informes, el 20% de las Mype casi siempre realizan informes, mientras que el 05% de las Mype algunas veces realizan informes periódicamente en la empresa.

Tabla 19 La empresa está pendiente de las necesidades de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	10,0	10,0	10,0
	Algunas veces	4	20,0	20,0	30,0
	Casi siempre	10	50,0	50,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes

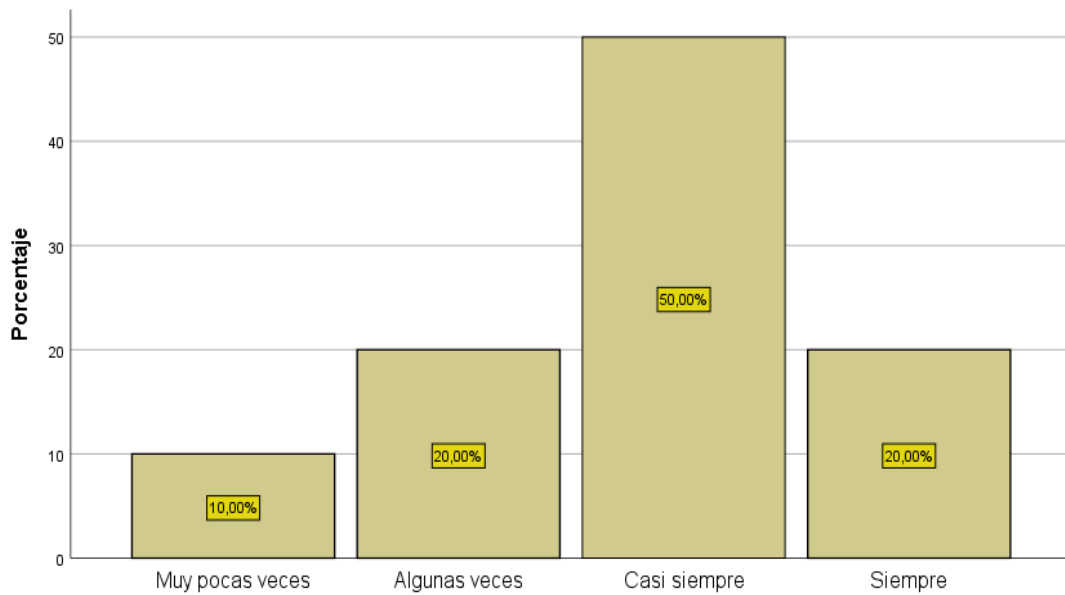


Figura 19 La empresa está pendiente de las necesidades de los trabajadores

Interpretación:

Referente a la tabla 19, se determina que el 50% de las Mype casi siempre está pendiente de las necesidades de los trabajadores, el 20% de las Mype siempre está pendiente de las necesidades, el 20% de las Mype algunas veces está pendiente de las necesidades, mientras que el 10% de las Mype muy pocas veces está pendiente de las necesidades.

Tabla 20 Con qué frecuencia realiza capacitaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	7	35,0	35,0	35,0
	Algunas veces	8	40,0	40,0	75,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mype

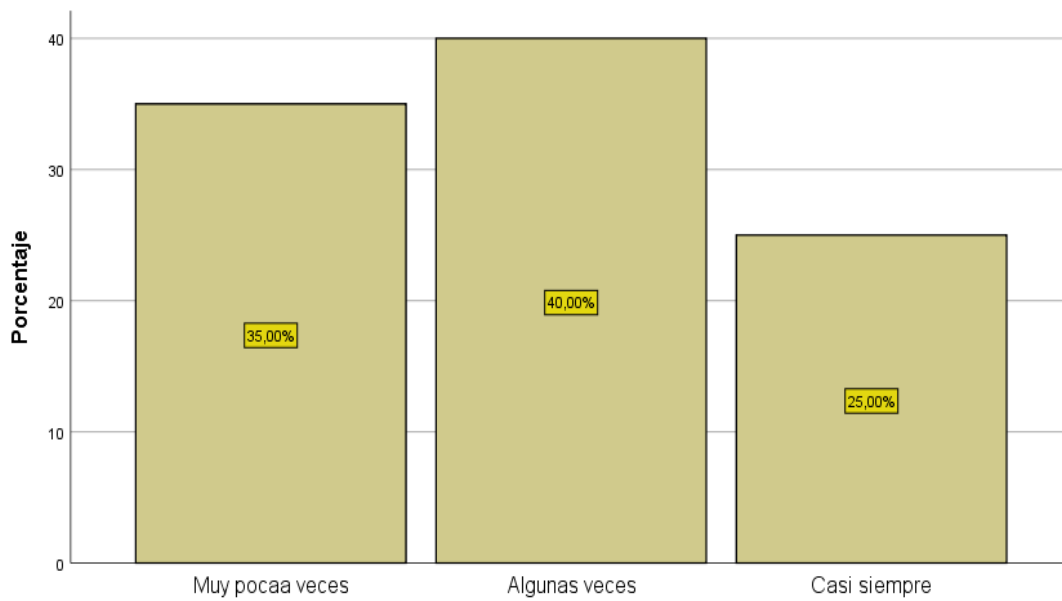


Figura 20 Con qué frecuencia realiza capacitaciones

Interpretación:

Referente a la tabla 20, se determina que el 40% de las Mype, algunas veces realiza capacitaciones frecuentemente, el 35% de las Mype muy pocas veces, el 25% de las Mype casi siempre realiza capacitaciones frecuentemente.

Tabla 21 Establece programas de capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	45,0	45,0	45,0
	Muy pocas veces	6	30,0	30,0	75,0
	Algunas veces	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes

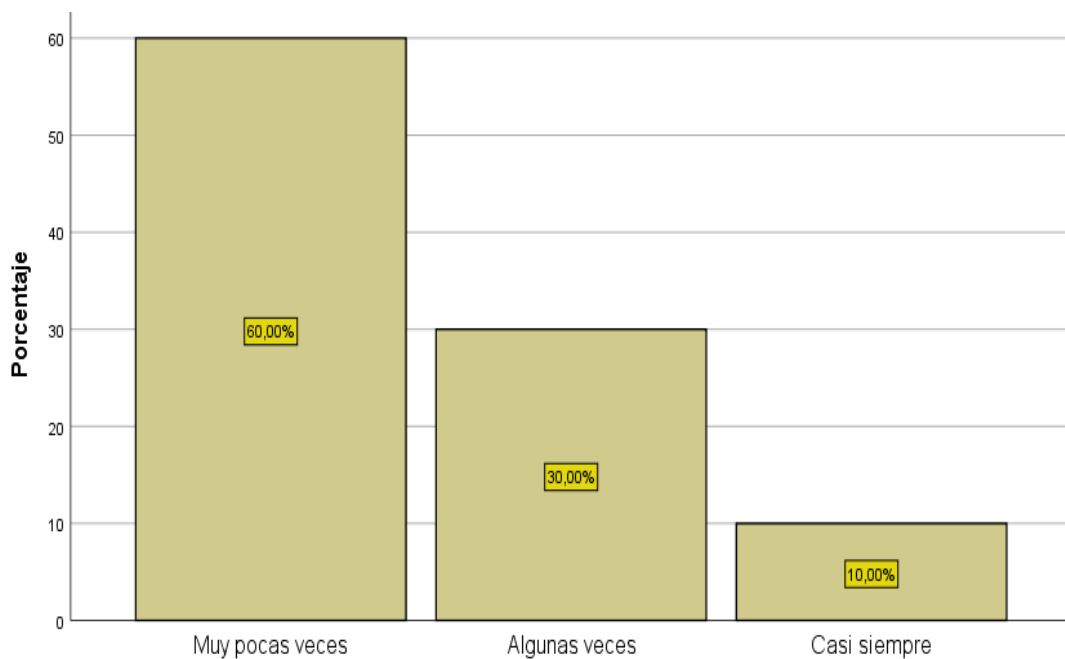


Figura 21 Establece programas de capacitación

Interpretación:

Referente a la tabla 21, se determina que el 60% de las Mype muy pocas veces establece programas de capacitación, el 30% de las Mype algunas veces establece programas de capacitación, mientras que el 10% de las Mype casi siempre establece programas de capacitación.

Tabla 22 Invierte en el desarrollo profesional de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	10,0	10,0	10,0
	Muy pocas veces	13	65,0	65,0	75,0
	Algunas veces	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes

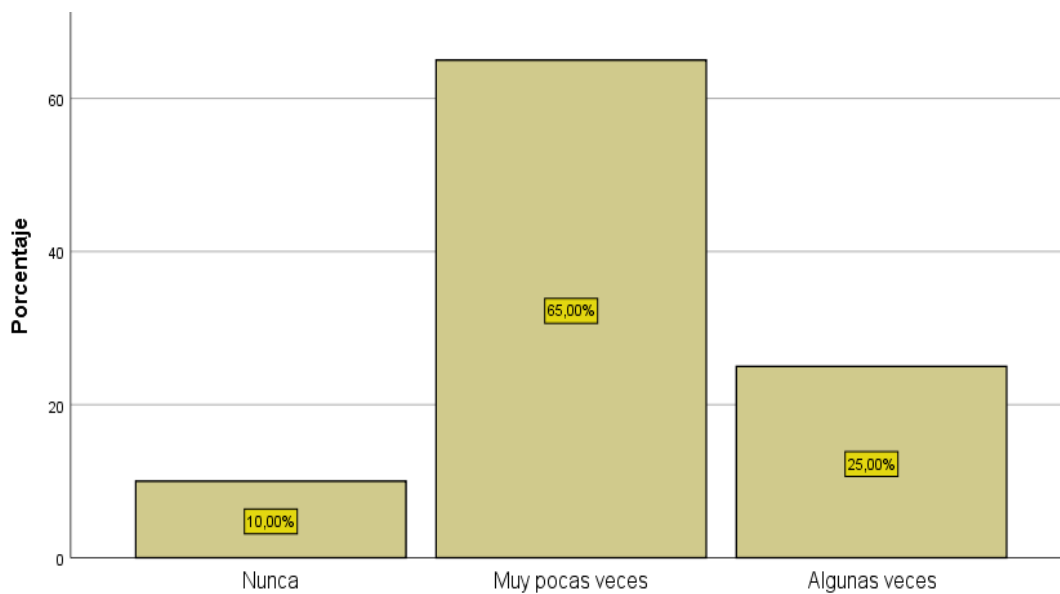


Figura 22 Invierte en el desarrollo profesional de los trabajadores

Interpretación:

Referente a la tabla 22, se determina que el 65% de las Mype manifestó que muy pocas veces invierte en el desarrollo profesional de los trabajadores, el 25% de las Mype algunas veces invierte en el desarrollo profesional, mientras que el 10% de las Mype nunca invierte en el desarrollo profesional de los trabajadores.

Tabla 23 La empresa verifica los resultados de la capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	10	50,0	50,0	50,0
	Algunas veces	7	35,0	35,0	85,0
	Casi siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes

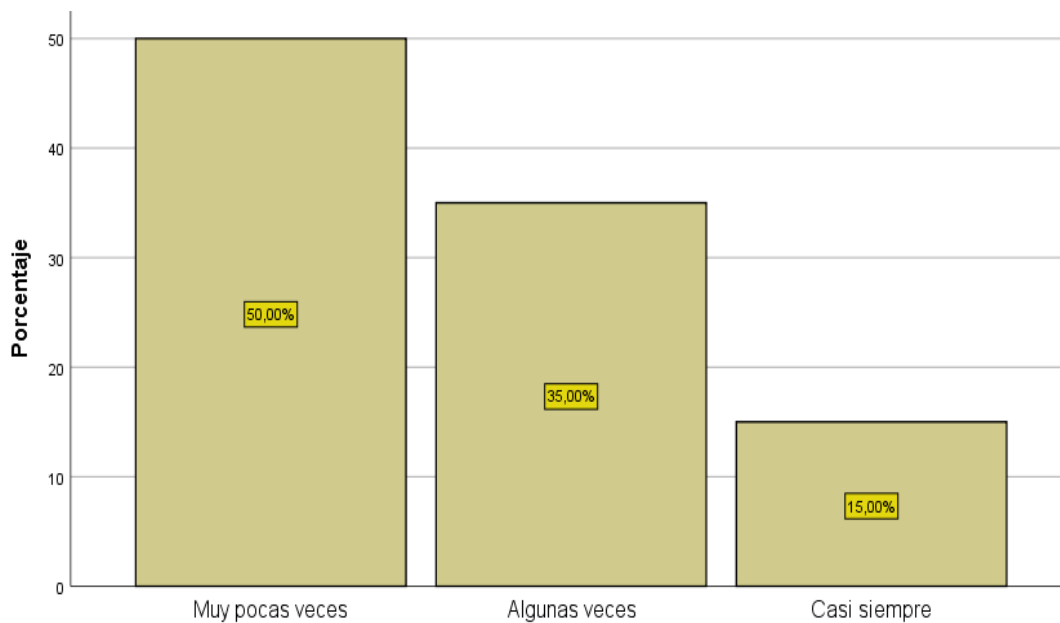


Figura 23 La empresa verifica los resultados de la capacitación

Interpretación:

Referente a la tabla 23, se determina que el 50% de las Mype manifestó que muy pocas veces verifica los resultados de la capacitación, el 35% de las Mype algunas veces verifica los resultados, mientras que el 15% de las Mype casi siempre verifica los resultados de la capacitación.

Tabla 24 La capacitación mejora las habilidades de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	15,0	15,0	15,0
	Muy pocas veces	6	30,0	30,0	45,0
	Algunas veces	7	35,0	35,0	80,0
	Casi siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes

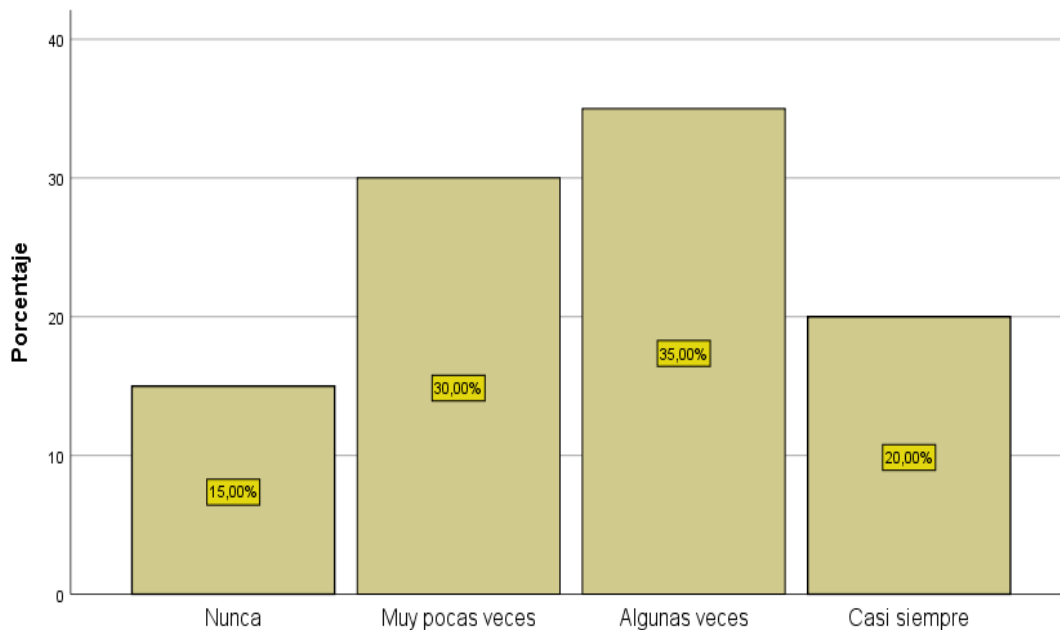


Figura 24 La capacitación mejora las habilidades de los trabajadores

Interpretación:

Referente a la tabla 24, se determina que el 35% de las Mype indicó que algunas veces la capacitación mejora las habilidades de los trabajadores, el 30% de las Mype indicó que muy pocas veces la capacitación mejora las habilidades, el 20% de las Mype manifestó que casi siempre la capacitación mejora las habilidades de los trabajadores, mientras que el 15% de las Mypes nunca la capacitación mejora las habilidades de los trabajadores.

4.2 Análisis de Resultados

Representantes de las Mype:

- El 75% de los datos de los representantes de las Mypes manifestaron que tienen entre 31 a 50 años de edad, esto contrasta con los resultados encontrados por A. Benavente (2016) en su investigación “La capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2015”; el cual tuvo como resultado el 60% de los representantes son mayores de 31 años.
- El 65% de los representantes de las Mype indicaron que son de género femenino, esto resulta contradictorio ya que W. Espinoza (2019) manifiesta que el 75% de los encuestados son de sexo masculino.
- El 40% de los representantes de las Mype dijeron que tienen como grado de instrucción Secundaria completa, esta información se asemeja a los datos obtenidos por L. Quispe (2016) donde menciona que el 83% de los encuestados tiene grado de nivel secundaria.
- El 80% de los representantes de las Mype declararon que son propietarios de los restaurantes, información que se contrasta por W. Espinoza (2019) donde mencionó que el 90% de los encuestados son dueños.
- El 60% de los representantes de las Mype indicaron que tienen como tiempo en el cargo entre 0 a 3 años, dato que no coincide ya que W. Espinoza (2019) encontró que más de la mitad estaban en el cargo de 4 a 6 años.

Mype:

- El 50% de las Mype manifestaron que tienen como tiempo de permanencia entre e 0 a 3 años en el mercado, este dato no contrasta con A. Benavente (2016), donde mencionó que el 60% de las Mype tienen de 7 años a más.
- El 70% de las Mype indicaron que tienen entre 1 a 5 trabajadores en el negocio, este dato se contrasta por A. Benavente (2016) donde señaló que el 60% de las Mypes tienen de 3 a 6 trabajadores.
- El 80% de las Mype señalaron que el propósito del negocio es generar ganancia, esto concuerda con L. Quispe (2016) donde mencionó que más de la mitad de su población tiene como objetivo obtener rentabilidad.
- El 70% de las Mype posee permisos municipales, esto concuerda con W. Espinoza (2019) el cual manifestó que más de la mitad de su población contó con permisos municipales para poder operar con normalidad.
- El 75% de las Mype tiene a familiares laborando en la empresa, esta información no concuerda con W. Espinoza (2019) donde indicó que el 70% del personal contratado no eran familiares directo de propietario.

Gestión de Calidad:

- El 60% de las Mype establece objetivos de calidad, esta información concuerda con Espinoza (2019) donde manifestó que el 75% de los encuestados consideran que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos planteados.
- El 45% de las Mype posee estrategias en concordancia con las metas establecidas, esta información concuerda con Jauregui (2017) donde mencionó que el 100% de las empresas ha logrado ofertar productos de mejor calidad gracias a la gestión de calidad.

Capacitación de personal:

- El 45% de las Mype realiza evaluación por desempeño, esto se contrasta con Correa (2018) donde más de la mitad menciona que la capacitación mejora la evaluación del rendimiento.
- El 50% de las Mype indico que la empresa está pendiente de las necesidades de los trabajadores. Esto se reafirma con L. Quispe (2016) donde indica que el 100% no capacitan a su personal.
- El 40% de las Mype realiza capacitaciones frecuentemente, esto se contrasta por A. Benavente (2016) donde señala que el 80% de las empresas realizó capacitaciones durante el año.
- El 50% de las Mype manifestó que verifica los resultados de la capacitación, esto se corrobora por Correa (2018) donde señala que la retroalimentación es importante.
- El 35% de las Mype indicó que la capacitación mejora las habilidades de los trabajadores, Esta información se corrobora por Correa (2018) el cual señalo que el 71% desarrolla habilidades y actitudes.

V. CONCLUSIONES

Estas conclusiones han sido elaboradas con los objetivos específicos:

Primera conclusión:

Se concluye que los factores relevantes de la capacitación son:

La evaluación por desempeño en las empresas es desfavorable.

La empresa no realiza informes periódicamente.

En algunas oportunidades están pendiente de las necesidades de los trabajadores

La empresa de forma regular realiza capacitaciones

La empresa pocas veces establece programas de capacitación.

La empresa no invierte en el desarrollo profesional de los colaboradores.

La empresa no verifica los resultados de la capacitación

La empresa no mejora las habilidades de los trabajadores

Segunda conclusión:

Las características de los factores relevantes son:

La evaluación por desempeño es desfavorable. Ello quiere decir que las empresas muy pocas veces invierten en la evaluación por desempeño.

Las empresas no realizan informes periódicamente, por ello solo dirigen la empresa de forma empírica.

Como parte de su crecimiento las empresas están pendiente de las necesidades de los trabajadores, pero estas dependen de a que necesidades tengan los trabajadores.

Las empresas algunas veces realizan capacitaciones, ya que no desconocen que capacitarse les ayudara a mejorar el rendimiento de sus negocios.

Muy pocas veces las empresas establecen programas de capacitación, además tampoco invierte en el desarrollo profesional de los mismos.

Los negocios muy pocas veces verifican los resultados de la capacitación, ya que ellos solo evalúan al personal de forma empírica.

Finalmente, los propietarios manifestaron que algunas veces la capacitación mejora las habilidades de los trabajadores, ya que ellos no desarrollan las destrezas de sus colaboradores.

Tercera conclusión:

Se elaboró una propuesta de mejora de la capacitación de personal, la cual se puede apreciar en el anexo N° 3.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a representantes de las micro y pequeñas empresas de ventas de comida, a identificar estrategias e innovar de modo que puedan esparcir a los empleados y también adaptarse a los cambios que hay en la actualidad. El cual le va ayudar a mejorar el servicio que brindan.
- Se recomienda implementar un sistema de gestión de calidad de acuerdo al modelo de negocio, para mejorar el nivel de eficiencia en los recursos, promover la mejora continua y para poder tener cumplir con las metas trazadas.
- Se recomienda implementar un plan de capacitación el cual ayudará a contribuir la mejora en los establecimientos. Así mismo verificar los resultados de la capacitación para poder tener colaboradores de gran nivel y eficientes en sus áreas de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alva, M. (2016). *El turismo interno y su influencia en el crecimiento de restaurantes del distrito de San Vicente en la provincia de Cañete, periodo 2015*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Arias. (2004). Analiis de datos . *En tesis de investigacion (pag 99)*. España.
- Benavente, A. (2016). *La capacitacion en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, perido 2015*. Perú: Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote.
- Benites. (2016). Gestion de Calidad . *Tesis de Doctorado*. Colombia.
- Centurion, R. (2014). *Gestion de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de la urbanizacion Los heroes de distrito de Nuevo Chimbote*. Chimbote: Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* . México: Editorial Atlas .
- Chivenato. (2009). *Lidrazgo de Gestion. Obtenido de liderazgo de gestion mnografia pag. 23*.
- Codemype. (2011). *Criterios para determinar a las mypes formales*. Obtenido de <http://www.produce.gob.pe/remype>
- Correa, F. (2018). *Caracterización de la Capacitación y la competitividad en las Mypes del rubro del restaurantes de la urbanización Santa Ana de Piura, año 2018*. Piura: Universidad Catolica Los Ángeles de Chimbote.
- Espinoza. (2019). Gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollería, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, año 2018. Lima, Cañete, Perú: Repositorio Uladech.
- Espinoza, N. (2008). Creación y gestion de Pymes. Lima: Edición del autor.
- F. Miranda, A. C. (2007). Introduccion a la gestion de la calidad. En Miranda. Madrid, España: Delta Publicaciones.
- G. Matute, L. Janampa, R. Odar & . Osorio. (2016). Sistema nacional de capacitacion para la Mype Peruana.
- Goicochea, K. (2016). *La gestion de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro restaurantes del boulevard gastronimico del distrito de Villa María del Triunfo, Provincia de lima, departamento de Lima, periodo 2015*. Perú: Universidad Catolica Los Ángeles de Chimbote.
- Hernandez. (2003). *Diseño de la Investigacion*. Obtenido de [Http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales\(documentos\(lad\(garcia_m_f/capitulo4.pdf](Http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales(documentos(lad(garcia_m_f/capitulo4.pdf)
- Hernandez, F. &. (2013). *Metodología de la investigación*. México.

- Jauregui, Y. (2017). *Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización Los Héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Juran, J. (2004). Teoría de la Calidad . En G. Gomez, *Teoría de la organización y control de calidad* (págs. pág 28 - 30). España.
- Navarro, R. (2016). Calidad de los servicios del restaurante en el área recreativa de la Isla Santay, del Cantón Durán provincia del Guayas. . Guayas, Ecuador.
- Navarro, R. (2016). *Calidad de los servicios del restaurante en el área recreativa de la Isla Santay, del cantón Durán, provincia de Guayas*. Ecuador: Universidad de Guayaquil .
- Nowell, C. (2015). *Capacitación y Servicio al Cliente* . Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Quispe, L. (2016). *La Capacitación en las micro y pequeñas empresas sector servicio- rubro restaurantes de la Av. Libertadores, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2015*. Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Rodríguez. (2012). Sistema de Gestión de Calidad. págs.
[Http://profdrodriguez.blogspot.pe/2012/11/sistemas-de-gestion-de-calidad-l.html](http://profdrodriguez.blogspot.pe/2012/11/sistemas-de-gestion-de-calidad-l.html).
- Rodríguez. (2012). *Sistema de Gestión de Calidad*. Obtenido de [Http//profdrodriguez.blogspot.pe/2012/11/sistemas-de-gestion-de-calidad-l.html](http://profdrodriguez.blogspot.pe/2012/11/sistemas-de-gestion-de-calidad-l.html)
- s., M. F. (2013). Introducción a la Gestión de calidad. España: Delta Publicaciones.
- Siliceo, A. (2004). Capacitación y desarrollo personal . En A. Siliceo. Editorial Linusa.
- Tamayo. (2007). Metodología cuantitativa estrategia de la medida de la empresa.
- Valencia, J. C. (2016). *Propuesta de mejoramiento estratégico en el área operativa de Manduca restaurante en la ciudad de Santiago de Cali*. Colombia: Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium.
- Vasquez, J. (2013). *Importancia de las Mypes en el Perú*. Obtenido de [Http//pymesperuana.blogspot.pe/2013/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html](http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html).

ANEXOS

Anexo 01 INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACION DE PERSONAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO RESTAURANTES DEL DISTRITO DE PACARÁN, PROVINCIA DE CAÑETE, 2018.

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos 24 preguntas, solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

I. GENERALIDADES

1.1. Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas.

1.- Edad:

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

2.- Género:

- a) Femenino
- b) Masculino

3.- Grado de Instrucción:

- a) Sin instrucción:
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no Universitaria
- e) Superior Universitaria

4.- Cargo que desempeña:

- a) Propietario
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo:

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

1.2 Referente a las características de las micro y pequeñas empresas:

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro:

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

7. Número de trabajadores:

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores

8. Propósito del negocio:

- a) Generar Ganancia
- b) Subsistencia

9.- Posee permisos municipales:

- a) Si
- b) No

10) Las personas que laboran en su negocio son:

- a) Familiares
- b) Desconocidos

Nunca (1)	Muy Pocas veces (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
------------------	----------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------

N°	Ítems	Alternativa				
V1: Gestión de Calidad						
D1: Planificación de Calidad						
1	La empresa establece objetivos de calidad	1	2	3	4	5
2	La empresa define estrategias en concordancia a las metas establecidas	1	2	3	4	5
D2: Control de Calidad						
3	Realiza seguimiento a los procesos que se realizan en la empresa	1	2	3	4	5
4	La empresa compara los resultados con las metas trazadas	1	2	3	4	5
D3: Mejora de Calidad						
5	La empresa promueve la mejora continua	1	2	3	4	5
6	La empresa detecta errores y los corrige	1	2	3	4	5
V2: Capacitación de Personal						
D1: Detección de las necesidades						
7	La empresa realiza evaluación por desempeño	1	2	3	4	5
8	Realiza informes periódicamente la empresa	1	2	3	4	5
D2: Programas de capacitación						
9	La empresa está pendiente de las necesidades de los trabajadores	1	2	3	4	5
10	Con que frecuencia realiza capacitaciones	1	2	3	4	5

D3: Implementación						
11	Establece programas de capacitación	1	2	3	4	5
12	Invierte en el desarrollo profesional de los trabajadores	1	2	3	4	5
D4: Evaluación de resultados						
13	La empresa verifica los resultados de la capacitación	1	2	3	4	5
14	La capacitación mejora las habilidades de los trabajadores	1	2	3	4	5

Anexo 02 DIRECTORIO DE LAS MYPES

ITEM	RAZON SOCIAL	DIRECCION
1	Restaurante Adriana	Anexo Jacaya S/N
2	Restaurante Lester	Anexo Jacaya S/N
3	Restaurante Posada de la Cruz	Anexo Romaní S/N
4	Restaurante El Bambú	Carretera Cañete-Yauyos km146
5	Restaurante El Edén	Jr. Sauce S/N
6	Restaurante Rinconcito	Jr. Sauce S/N
7	Restaurante Gustitos	Jr. Cañete 320
8	Restaurante La Caribeña	Carretera Cañete-Yauyos Km 145
9	Restaurante Juanita	Av. Mollendo 245
10	Restaurante El Buen Sabor	Jr. Sauce S/N
11	Restaurante Mamá Flor	Anexo San Marcos
12	Restaurante Kzitas	Av. Mollendo 315
13	Restaurante El Gordito	Av. Mollendo 250
14	Restaurante Eterna Primavera	Jr. Lima 441
15	Restaurante Kika	Av. Mollendo 140
16	Restaurante Gustitos de Pacarán	Jr. Cañete 220
17	Restaurante El Rinconcito del Sabor	Anexo Romaní S/N
18	Restaurante Campestre Milagritos	Carretera Cañete-Yauyos Km 150
19	Restaurante El Palacio de los Camarones	Carretera Cañete-Yauyos Km 149.5
20	Restaurante La Cabañita del Sabor	Anexo Jacaya S/N

Anexo 03 PROPUESTA DE MEJORA

PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO RESTAURANTES DEL DISTRITO DE PACARÁN, PROVINCIA DE CAÑETE, 2018

Introducción

En la actualidad el término capacitación es un motivo de gran importancia, las empresas necesitan realizar estrategias de manera interna y externa con la finalidad de crear mayores márgenes de ganancia, así poder crecer y ser más competitivos en el mercado. Los propietarios de dichos negocios deberían trabajar en conjunto con sus colaboradores para incrementar los conocimientos y habilidades necesarias a los perfiles de cada área de trabajo, con la finalidad de poder obtener una ventaja en el proceso de la prestación del servicio. Esta se logrará cuando los trabajadores sean capaces de brindar una excelente atención y un mejor trato a los clientes.

Gracias a la información obtenida en esta investigación, a continuación, se presenta la justificación de la propuesta de mejora en la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del distrito de Pacarán en la provincia de Cañete.

Justificación de la propuesta

Esta propuesta es importante ya que permitirá elaborar estrategias y técnicas adecuadas en la capacitación del personal para poder obtener la satisfacción del

cliente, la cual ayudará en la mejora continua y también a ser más eficientes en el servicio que brindan.

Tiene una justificación práctica ya que se podrá aplicar de forma directa a los establecimientos de comida que se encuestaron.

Tiene una justificación teórica y que se ha obtenido información de libros y tesis relacionadas a temas de capacitación.

Objetivos

Proponer la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio

s, rubro de restaurantes, del distrito de Pacarán, provincia de Cañete.

Análisis FODA

Para poder tomar cualquier una decisión estratégica, es importante realizar un diagnóstico a la empresa. El análisis FODA ayuda a plantear acciones que se debe poner en práctica para aprovechar las fortalezas y oportunidades detectadas y preparar a la organización contra las amenazas y debilidades.

Fortalezas	Debilidades
Tener insumos frescos	No tener la infraestructura adecuada
Buen sabor en los platos, a través de recetas únicas	No contar con personal capacitado
Local con gran cantidad de áreas verdes	Falta de compromiso de los trabajadores
Oportunidades	Amenazas
Ubicado a 2 horas y 30 min de Lima	Falta de apoyo en promover el turismo en la zona
Contar con un clima tropical durante todo el año	Realizar trabajos de asfaltado por las principales calles del distrito

Desarrollar nuevas recetas a base de camarones	Ser afectado por algún fenómeno natural (huaico y/o inundaciones)
Un nuevo destino de aventuras para los turistas	Incremento de nuevos locales

Detección de necesidades de capacitación

A través del diagnóstico se cuantifico las falencias que tienen los restaurantes que existen en el distrito de Pacarán esta información se pudo obtener mediante la encuesta que consistió en obtener información respecto a gestión de calidad y capacitación de personal.

Recursos

Así mismo se presenta una lista de cursos la cual ayudara a mejorar las habilidades de los miembros de la empresa. Cabe resaltar que la gerencia también tomara las capacitaciones.

- Recursos humanos

Estará conformado por todos los trabajadores de las empresas, expositores especializados en temas de gestión empresarial y seguridad industrial.

Acciones:

Estos son los cursos y talleres que se brindara a los propietarios y/o administradores de las organizaciones encuestadas, de esta manera podrán obtener resultados que ayudaran a mejorar el desarrollo de la empresa.

- Habilidades Gerenciales
- Coaching Empresarial

Estos son los cursos dirigidos a los colaboradores de la empresa en el área de cocina y atención al cliente.

- Atención al cliente
- Buenas prácticas de manufactura
- Comunicación Efectiva
- Clima organizacional

Habilidades Gerenciales

Las organizaciones están sumergidas en procesos que deben ejercer grandes impactos. En consecuencia, es de gran prioridad que los gerentes desarrollen habilidades que les ayuden a tomar mejores decisiones, liderar equipos de trabajo de gran productividad.

- Objetivo

Otorgar al asistente los conocimientos el cual le permita desarrollar su capacidad de análisis, evaluación y solución de problemas utilizando todos los recursos que tiene la empresa.

- Beneficiarios

El gerente y/o propietario del establecimiento.

- Jornada

El curso será ejecutado en 2 secciones con una duración de 1 hora cada una, haciendo un total de 2 horas.

TITULO	SUB TEMAS	OBJETIVOS	MATERIALES	HORA
Habilidades Gerenciales	NEGOCIACION	Conocer cada uno de los procesos de negociación	Videos	1 Hora
	Manejo de conflictos		Diapositivas	
	Planeación de la negociación y procesos de influencia		Folleto	
	Estrategias y tácticas para el manejo de situaciones		Casos prácticos	
	Proceso de negociación		Focus Group	
	TOMA DE DECISIONES	Identificar cada uno de los procesos de la toma de decisiones	Videos	1 Hora
	La toma de decisiones para los gerentes		Diapositivas	
	Análisis de los problemas y el proceso de toma de decisiones		Folleto	
	Métodos para facilitar la toma de decisiones		Casos prácticos	
	Criterios estratégicos para tomar decisiones		Focus Group	

Coaching Empresarial

El coaching es un conjunto de esfuerzos y técnicas enfocadas al equipo humano de la organización. Esto ayuda a lograr la eficacia en los resultados, la motivación y la satisfacción personal de los colaboradores.

- Objetivo

Ayudar a los participantes a desarrollar una cultura de gran estimada a la compañía.

- Beneficiarios

El gerente y/o propietario del establecimiento.

- Jornada

El curso será ejecutado en 2 secciones con una duración de 2 horas cada una, haciendo un total de 8 horas.

TITULO	SUB TEMAS	OBJETIVOS	MATERIALES	HORA
Coaching Empresaria 1	COACHING	Identificar cada uno de los procesos de coaching	Videos	1 Sesión 2 Horas
	Definición del coaching		Diapositivas	
	Modelo del observador		Foros y discusión de análisis	
	proceso del Coaching gerencial		Casos prácticos	
	Características y cualidades del coaching			
	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	Identificar cada uno de los procesos de comunicación interpersonal	Videos	2 Sesión 2 Horas
	Empatizar		Diapositivas	
	Lenguaje corporal		Folletos	
	Escucha activa		Casos prácticos	
	Lenguaje verbal		Focus Group	
	Competencias lingüísticas	Dinámicas en clase		
	LOGROS DE METAS	Conocer cada uno de los procesos de logros y metas	Videos	
	Para que trabajamos en equipo		Diapositivas	
	la motivación		Folletos	
	manejo de equipos		Casos prácticos	
Sesiones de retroalimentación	Focus Group			

Atención al cliente

La finalidad de la atención al cliente es atraer al consumidor y que este mismo retorne, ya que con esto ayudará a generar ingresos económicos para la organización.

Un punto muy importante es la satisfacción del comensal, la cual se relaciona con el servicio ofrecido, solución de consultas o inquietudes que los clientes puedan experimentar durante su estancia en el restaurante.

- Objetivo

Que el participante desarrolle sus habilidades relacionadas en la atención al público, de esta manera, se verá reflejada en brindar un buen servicio y la satisfacción.

- Beneficiarios

Los mozos y cajeros del establecimiento

- Jornada

El curso será ejecutado en 1 sección con una duración de 2 horas cada una, haciendo un total de 2 horas.

CURSO	SUB TEMA	OBJETIVO	MATERIALES	HORAS
Atención al cliente	Posicionar a la empresa en Atención al cliente	Determinar los procesos de la atención al cliente	Diapositivas	1 Sección 2 horas
	Calidad de servicio		Videos	
	Fidelización al cliente		Focus Group	
	Orientación al cliente		Material para las dinámicas del curso	
	Alto grado de satisfacción			

Buenas prácticas de manufactura

En la actualidad uno de los problemas más frecuentes en los restaurantes es la venta de alimentos contaminados, como consecuencia de las malas prácticas durante la obtención, recepción, almacenamiento, preparación y suministro final de alimentos.

Los alimentos pueden llegar a ser peligrosos en cualquier etapa de su elaboración, las practicas esenciales para garantizar la seguridad de los alimentos es el factor tiempo y la temperatura, practicar una higiene personal y prevenir la contaminación de alimentos.

- Objetivo

Que los participantes de cocina aprendan a utilizar todo los utensilios y equipos de cocina de manera adecuada.

- Beneficiarios

Área de cocina.

- Jornada

El curso será ejecutado en 2 secciones con una duración de 2 horas cada una, haciendo un total de 4 horas.

CURSO	SUB TEMA	OBJETIVO	MATERIALES	HORA S
Buenas prácticas de Manufactura	BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURAS	Identificar los procesos de las buenas prácticas en manufacturas	Diapositivas	1 Sesión 2 Horas
	Definiciones y estructura de las BPM		Videos	
	Instalaciones equipos y mantenimiento		Focus Group	
	Limpieza y desinfección de equipo de cocina		Dinámicas de grupo	
	Ventilación e iluminación			
	HIGIENE Y MANIPULACION DE ALIMENTOS	Conocer cada uno de los procesos de higiene y manipulación de alimentos	Diapositivas	2 Sesion 2 horas
	Pirámide de la seguridad		Videos	
	Limpieza en la preparación de alimentos		Focus Group	
	Recepción de los alimentos		Dinámicas de grupo	
	Preparación de alimentos			

Comunicación Efectiva

Es la parte esencial para poder alcanzar las metas laborales. Cuando existe una buena comunicación en el equipo de trabajo la productividad laboral aumenta y la empresa puede crecer de forma más rápida, para mantener la buena comunicación se desarrolla en un buen ambiente laboral.

Debemos transmitir de manera clara y concisa al equipo de trabajo dos cosas indispensables: a donde queremos llegar y de que manera lograrlo.

- Objetivo

Que los participantes desarrollen la habilidad comunicativa con la finalidad de orientar al cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales.

- Beneficiarios

Todos los involucrado en la empresa

- Jornada

El curso será ejecutado en 1 secciones con una duración de 3 horas cada una, haciendo un total de 3 horas.

CURSO	SUB TEMA	OBJETIVO	MATERIALES	HORAS
Comunicación Efectiva	Conceptos básicos de comunicación en equipo de trabajo ¿Para qué nos comunicamos?	Identificar cada uno de la comunicación efectiva	Diapositivas	1 Sesión 3 Horas
	Los principales desafíos		Videos	
	Una conversación puede cambiar el mundo	Dinámicas de grupo		
	Cultura VS estrategia		Conocer cada uno de cultura de equipos	
	El líder y sus seguidores			
Yo y el equipo				

	Reto: El valor de la historia, el valor del futuro		Material para las dinámicas del curso	
--	---	--	---	--

Clima organizacional

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato con que un jefe puede tener con sus subordinados, esta relación entre el personal de la empresa, con los proveedores y los clientes todos estos elementos van conformando el clima organizacional.

- Objetivo

Que los participantes de cocina aprendan a utilizar todo los utensilios y equipos de cocina correctamente.

- Beneficiarios

Todos los involucrado en la empresa

- Jornada

El curso será ejecutado en 2 secciones con una duración de 2 horas cada una, haciendo un total de 4 horas.

TITULO	SUB TEMAS	OBJETIVOS	MATERIALES	HORA
Clima organizacional	CLIMA ORGANIZACIONAL	Identificar cada uno de la comunicación efectiva	Videos	1 Sesion 2 Horas
	Componentes de una organización		Diapositivas	
	El entorno del ambiente organizacional		Folletos	
	Estructura y funcionamiento		Casos prácticos	
	Factor Humano y cultura organizacional			
	AMBIENTE Y CLIMA LABORAL	Conocer cada uno de	Videos	2 Sesion 2 horas

	Componentes del clima laboral	cultura de equipos	Diapositivas	
	El compromiso como parte del clima laboral		Folletos	
	Medición del clima laboral		Casos prácticos	
	Evaluación 360°		Focus Group	

Evaluación

Este programa de capacitación evaluará a todos los participantes de las micro y pequeñas empresas involucrados en la capacitación a través de un cuestionario y un focus group en forma periódica (trimestralmente).

EVALUACION A LOS JEFES DE LA EMPRESA

Estimado jefe resuelva por favor, el siguiente cuestionario para poder evaluar el nivel de desarrollo de las competencias de sus compañeros.

Instrucciones: Las letras representan el nivel de desarrollo de las competencias.

Marque con un aspa “X” según su criterio.

A	B	C	D
0	0.5	0.75	1.0

ITEM	A	B	C	D
Desarrolla habilidades y destrezas en su área de trabajo				
Es innovador				
Trabaja bajo presión				
Tiene vocación de servicio				
Tiene capacidad de respuesta				
Es autosuficiente				
Escucha a sus compañeros				
Soluciona conflictos o peleas				
Es empático con sus compañeros				
Se siente contento en la empresa				
Es innovador				
Trabaja en equipo				

Satisfactorio	10 – 12	El evaluado tiene competencia bien avanzadas
Regular	7 – 9	El evaluado se encuentra en rangos aceptables
Dificultad	≥ 6	El evaluado esta con alto grado en déficit

¡Gracias por su apoyo!

Cronograma de Actividades

TITULO	SUBTEMAS	MES 1				MES 2				MES 3			
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12
HABILIDADES GERENCIALES	Negociación	X											
	Toma de decisiones		X										
COACHING EMPRESARIAL	Coaching			X									
	Comunicación interpersonal				X								
	Logros de metas					X							
ATENCION AL CLIENTE	Posicionar a la empresa en atención al cliente						X						
	Calidad de servicio							X					
BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURAS	Buenas prácticas de manufacturas								X				
	Higiene y manipulación de alimentos									X			
COMUNICACIÓN EFECTIVA	Conceptos básicos de la comunicación en equipo de trabajo										X		
	Cultura vs. Estrategia											X	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Clima organizacional												X
	Ambiente y clima laboral												X