



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**PROPUESTA DE MEJORA DE CAPACITACION DE
PERSONAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA
GESTION DE CALIDAD EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS,
RUBRO RESTAURANTES DE LA URBANIZACIÓN
LAS FLORES, DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE
LURIGANCHO, 2018**

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

AUTOR:

Bach. ZAMBRANO RIOS, AQUELINA

ORCID: 0000-0002-5662-2461

ASESOR:

Mgr. SIMON POMA ANCCASI

ORCID: 0000-0001-6594-8650

LIMA – PERÚ

2019

1. Título

Propuesta de mejora de capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Urbanización las Flores, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

2. Equipo de trabajo

AUTOR:

Bach. Zambrano Ríos, Aquelina

ORCID: 0000-0002-5662-2461

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

ASESOR

Mgtr. Simón Poma Ancasi

ORCID: 0000-0001-6594-8650

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

JURADOS

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Lic. Víctor Hugo Espinosa Otoyá

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Mgtr. Juan Pablo Meza de los Santos

ORCID: 0000-0001-8852-1342

3. Hoja de firma de jurado y asesor

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero

Presidente

Lic. Víctor Hugo Espinosa Otoyá

Miembro

Mgr. Juan Pablo Meza de Los Santos

Miembro

Mgr. Simón Poma Ancasi

Miembro

4. Agradecimiento

Agradecer en primer lugar a mi hija, que es mi mayor motivación para seguir adelante, a mi esposo, que siempre me incentiva para seguir avanzando y a mi asesor por el gran apoyo

Dedicatoria

A mi hija bella que en todo momento me apoyo con su comprensión y ayudándome con las responsabilidades del hogar y sé que ella también lograra grandes cosas y a mi esposo, porque sé que cree en mí y me apoya en todas las decisiones.

5. Resumen

El presente trabajo de 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 servicios, rubro restaurantes de la Urbanización Las Flores, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018. Del mismo modo, la investigación fue de tipo cuantitativa, no experimental, descriptiva y transversal. Para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 20 restaurantes que tuvieron disposición de responder la encuesta a quienes se les realizó un cuestionario de preguntas relacionadas a las variables de investigación. Los resultados obtenidos fueron: sobre los representantes de las MYPE: 60.0% de los representantes tienen más de 40 años de edad. 50.0% son convivientes. 65.0% son mujeres. 50.0% tienen educación técnica. Características de las MYPE: 40.0% tienen entre 1 a 5 años de funcionamiento. 70.0% tienen entre 6 a 10 trabajadores. 100.0% están formalizados. Sobre la capacitación: 55.0% es de nivel moderado, 90.0% es desfavorable en capacidades operacionales, 85.0% es desfavorable en capacidades técnicas y 55.0% es moderado en capacidades actitudinales. Sobre la gestión de calidad: 55.0% es moderado. En la dimensión planificación el 45.0% moderado, en el nivel control 60.0% es desfavorable y en el nivel mejora de la calidad el 55.0% es moderado.

Palabras Claves: Gestión de calidad, Capacitación, Restaurantes.

Abstrac

The present research work had as a general objective: To propose the improvement of the personnel training as a relevant factor for the quality management in the Micro and Small Companies of the services sector, restaurants of the Las Flores Urbanization, of the San Juan district de Lurigancho, 2018. Similarly, the research was quantitative, non-experimental, descriptive and transversal. To carry it out, a population sample of 20 restaurants was chosen that were willing to answer the survey to those who had a questionnaire related to the research variables. The results obtained were: on the representatives of the MYPE: 60.0% of the representatives are over 40 years old. 50.0% are living together. 65.0% are women. 50.0% have technical education. Characteristics of MYPE: 40.0% have between 1 and 5 years of operation. 70.0% have between 6 to 10 workers. 100.0% are formalized. On the training: 55.0% is of moderate level, 90.0% is unfavorable in operational capacities, 85.0% is unfavorable in technical capacities and 55.0% is moderate in attitudinal capacities. On quality management: 55.0% is moderate. In the planning dimension 45.0% moderate, in the control level 60.0% it is unfavorable and in the level of quality improvement 55.0% is moderate.

Keywords: Quality management, Training, Restaurants.

6. Contenido

1. Título.....	ii
2. Equipo de trabajo	iii
3. Hoja de firma de jurado y asesor	iv
4. Agradecimiento y Dedicatoria.....	v
5. Resumen y Abstrac	vii
6. Contenido.....	ix
7. Índice de tablas y figuras.....	x
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura.....	5
2.1 Antecedentes	5
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	12
2.3 Marco conceptual	25
III. Metodología	28
3.1 Diseño de la investigación.....	28
3.2 Población y muestra.	29
3.3 Definición y operacionalización de variables	30
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.5 Plan de análisis.	31
3.6 Matriz de Consistencia	32
3.7 Principios éticos	33
IV. Resultados	35
4.1 Resultados	35
4.2 Análisis de resultados.....	51
V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	56
Referencias bibliográficas	57
ANEXOS	62
Anexo 1. Instrumento de recolección de datos	62
Anexo 2. Lista de empresas.....	64
Anexo 3. Propuesta de mejora.....	¡Error! Marcador no definido.

7. Índice de tablas y figuras

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de las variables	30
Tabla 2	Matriz de consistencia	32
Tabla 3	Edad del representante de la MYPE	35
Tabla 4	Del estado civil del representante de la MYPE	36
Tabla 5	Género del representante de la MYPE	37
Tabla 6	Grado de instrucción del representante de la MYPE	38
Tabla 7	Tiempo en el mercado	39
Tabla 8	Número de trabajadores	40
Tabla 9	Formalización de la empresa	41
Tabla 10	Tipo de constitución empresarial	42
Tabla 11	Nivel de capacitación de las MYPE	43
Tabla 12	Nivel de capacidades operacionales	44
Tabla 13	Nivel de capacidades técnicas	45
Tabla 14	Nivel de capacidades actitudinales	46
Tabla 15	Sobre las características de Gestión de Calidad	47
Tabla 16	Nivel de planificación de la gestión de calidad	49
Tabla 17	Nivel de control de la calidad	49
Tabla 18	Nivel de mejora de la calidad	50

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Edad del representante de la MYPE	35
Figura 2	Del estado civil del representante de la MYPE	36
Figura 3	Género del representante de la MYPE	37
Figura 4	Grado de instrucción del representante de la MYPE	38
Figura 5	Tiempo en el mercado	39
Figura 6	Número de trabajadores	40
Figura 7	Formalización de la empresa	41
Figura 8	Tipo de constitución empresarial	42
Figura 9	Nivel de capacitación de las MYPE	43
Figura 10	Nivel de capacidades operacionales	44
Figura 11	Nivel de capacidades técnicas	45
Figura 12	Nivel de capacidades actitudinales	46
Figura 13	Sobre las características de Gestión de Calidad	47
Figura 14	Nivel de planificación de la gestión de calidad	49
Figura 15	Nivel de control de la calidad	49
Figura 16	Nivel de mejora de la calidad	50

I. Introducción

El sector Restaurantes y Hoteles, ha venido desarrollándose a gran escala en nuestro país. En junio de 2019, la actividad de **restaurantes** (servicios de comidas y bebidas) se incrementó en 4.75% al compararlo con similar mes del año 2018, resultado con el cual sumó 27 meses de crecimiento consecutivo; informó el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

El INEI dio a conocer que el grupo de otras actividades de servicio de comidas se incrementó en 7.96% debido a la mayor actividad de concesionarios de alimentos por la ampliación de contratos con instituciones financieras, centros comerciales, clínicas, hospitales, inmobiliarias, empresas industriales, compañías mineras, instituciones deportivas, colegios, universidades y establecimientos penitenciarios, además, se brindaron servicios especiales en eventos sociales, cenas corporativas, celebraciones y aniversarios institucionales.

Similar comportamiento registró el suministro de comidas para contratistas (empresas de transporte aéreo y terrestre) vinculado al mayor requerimiento de viajes con ocasión del Día del Padre y festividades propias del mes.

Este hecho se debe a que, a lo largo de los últimos diez años, el Perú viene atravesando un mayor dinamismo en el sector turismo gracias a la promoción del país como potencial destino turístico, y al incremento en el poder adquisitivo de la población a nivel interno. Asimismo, la percepción del Perú como un país seguro y de estabilidad económica promueve el interés de turistas de altos ingresos por visitarnos, así como la elección del Perú para la realización de conferencias y eventos

internacionales, lo que intensifica el turismo corporativo y por ende la rica y variada gastronomía peruana.

En la presente investigación titulada “Propuesta de mejora de capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Urbanización las Flores, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018”. Se busca realizar una descripción de la problemática teniendo en cuenta las variables de gestión de calidad y capacitación. En tal sentido, se afirma que el sector restaurantes ha crecido en los últimos 10 años a un ritmo del 5% y 6% anual, es por ello la vital importancia de este sector en la economía peruana.

Los empleados a menudo son responsables de la mayor parte del trabajo a realizar, así como de la satisfacción del cliente y la calidad de los productos y eventos. Algunos restaurantes carecen de la adecuada capacitación a su personal y eso acarrea muchos problemas para la empresa en sí, ya que por más mínimo que sea el error en el que se incurra, con el tiempo se ve reflejado en las pérdidas de clientes. A su vez sin el entrenamiento adecuado, el personal puede terminar siendo despedido ya que no completa sus labores adecuada y eficazmente y esto puede causar un momento de pausa en la producción de la empresarial, y que a su vez puede reducir drásticamente el beneficio empresarial

La problemática descrita líneas arriba se formula en la siguiente pregunta de investigación: ¿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

Servicios, rubro Restaurantes de la Urbanización las Flores, del Distrito de San Juan de Lurigancho. 2018?

El objetivo general fue: Proponer las mejoras de la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Urbanización Las Flores, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018. Y los objetivos específicos son:

Identificar los factores relevantes de la capacitación de personal como factor relevante para la mejora de gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Urbanización Las Flores, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

Describir los factores relevantes de la capacitación de personal como factor relevante para la mejora de gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Urbanización Las Flores, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

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 servicios, rubro restaurantes de la Urbanización Las Flores, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

La aplicación de Gestión de calidad de capacitación de personal en las Micro y Pequeñas empresas restaurantes del distrito San Juan de Lurigancho, 2018, profundiza el estudio sobre el tema; teniendo en cuenta que son responsables en la gestión de calidad a través de capacitación de personal; considerando como organización empresarial que deben ejecutar los lineamientos legales en el proceso de gestión de calidad. El presente trabajo contribuirá socialmente debido a que las Micro y Pequeñas

empresas del rubro restaurantes, podrá conocer la herramienta de capacitación de personal para lograr una gestión de calidad óptima para la mejora continua. De acuerdo a estas razones se justifica la investigación desde las siguientes perspectivas:

Teórica: El desarrollo del proyecto de investigación tiene como fuente de información la bibliografía actualizada, las revistas científicas relacionados al tema y los datos que obtienen de internet; donde se adaptan teorías, conceptos, definiciones y normas legales.

Práctica: El resultado de la investigación servirá a las Micro y Pequeñas Empresas rubro restaurantes, como fuente de información, para el conocimiento de la problemática y la aplicación en gestión de calidad en beneficio de la empresa del ámbito del estudio. Así mismo servirán como fuente de información a los futuros investigadores de la especialidad, que realicen estudios en este campo.

Metodológica: Por ser un tema diferente a las demás investigaciones que fueron tratados desde otra perspectiva, es necesario la elaboración de los instrumentos de medición, para la recolección de datos prácticos con el fin de elaborar las tablas y figuras para una mejor presentación de resultados; y su posterior interpretación y análisis.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

(Ramirez, 2014) Realizó una investigación titulada “Capacitación y Desempeño Laboral de los Empleados de la Universidad Linda Vista de la Unión Mexicana de Chiapas”. El tipo de metodología es básica con un nivel explicativo, el instrumento fue un cuestionario. La población estuvo formada por 137 trabajadores de la Universidad Linda Vista que tengan como mínimo un año de servicio, así como trabajador en área de la docencia directivo, coordinación o jefatura y operativo. Como conclusión de los resultados obtenidos del análisis estadístico a los datos de la muestra se pudo deducir que la edad del trabajador y la antigüedad en el puesto no pudieron influir significativamente en el desempeño laboral. La capacitación laboral si resultó predictor del desempeño laboral; su influencia fue lineal, positiva y significativa. Esto significa que a mayor nivel de capacitación, mayor puede ser el nivel desempeño laboral.

(Rojas, 2014), realizó una investigación denominada “Estrategias de Capacitación para el Patrullaje Policial con el fin de fortalecer el Desempeño Profesional de los Funcionarios y Funcionarias Policiales de la Estación Santa Rosa Estado Carabobo”. Trabajo presentado en la Universidad de Carabobo – Venezuela. Cuya meta fue proponer estrategias de capacitación para el patrullaje policial con el fin de mejorar el desempeño profesional de los funcionarios y policiales de la Estación Santa Rosa Estado Carabobo. Tipo aplicada, con un diseño de cualitativa. Concluyó que es necesario identificar estrategias de capacitación para el patrullaje policial con

el fin de reforzar el desempeño de los funcionarios. De esta manera, alcanzar la optimización de los recursos, la concordancia organizacional, la cooperación entre los funcionarios y las empresas del Poder Popular, y así conocer las posibles soluciones a los obstáculos, quejas o sugerencias de estos disminuir los delitos; obteniendo, por ende, su satisfacción.

(Sosa, 2014), realizó una investigación titulada “Propuesta de un Programa de Capacitación y Desarrollo para el Personal Docente del Instituto Tecnológico del Nororiente (ITECNOR), ubicado en Los Llanos de la Fragua, Zacapa”. Trabajo presentado en la Universidad Rafael Landívar – Guatemala. La presente investigación es de tipo Mixto Cuantitativo – Cualitativo. Llegando a la conclusión que según las necesidades se hace evidente reforzar la actitud hacia el servicio en docentes y los conocimientos. La recomendación de implementar un plan de capacitación cada año en la institución y se basa en los datos obtenidos en el DNC y grupo focal las necesidades que observen los jefes inmediatos. Los resultados de la investigación brindaron información valiosa para poder elaborar una propuesta de un plan de capacitación con los temas de actitudes para fortalecer las necesidades que se presentan en el DNC. Esto ayudará a brindar un servicio de calidad tanto a clientes internos y externos, mejora el trabajo en equipo del personal docente y conocimientos en estrategias que faciliten la implementación de técnicas y métodos en la educación.

Nacional

(Correa, 2018), realizó una investigación titulada “Caracterización de la Capacitación y la Competitividad en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Restaurantes de la Urbanización Santa Ana de Piura”. Trabajo presentado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Piura. La investigación fue de tipo descriptiva, de nivel

cuantitativo y con diseño no experimental - transversal. Se concluyó 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 las Micro y Pequeñas Empresas. En relación a la variable competitividad. Se concluyó que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas 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.

(Zuñiga, 2014), en su tesis titulada “Caracterización de la calidad del servicio y del impacto en la fidelización de los clientes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de huanchaco, año 2014”. Se planteó el siguiente Objetivo general: Determinar las características de la calidad del servicio y del impacto en la fidelización de los clientes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito de Huanchaco, año 2014, y se obtuvieron los siguientes resultados. a) respecto a la calidad del servicio. El 60% de los clientes de las Micro y Pequeñas Empresas estudiada le agrada el ambiente en el que lo atienden. El 46% de los clientes de las Micro y Pequeñas Empresas estudiadas está poco satisfecho con el trato que recibe del personal del restaurante. El 68% de los clientes de las Micro y Pequeñas Empresas estudiada está nada satisfecho con el tiempo que tomaron para atenderlo. El 56% de los clientes de las Micro y Pequeñas Empresas estudiada precisa que está satisfecho con el menú del restaurante. El 44% de los clientes de las Micro y Pequeñas Empresas estudiada percibe que el precio del menú es caro. Los 62% de los clientes de las Micro y Pequeñas Empresas estudiadas afirman que el restaurante no atendió sus reclamaciones de manera objetiva. El 68%

de los clientes de las Micro y Pequeñas Empresas estudiada percibió que la empresa no se preocupa por brindarle calidad de servicio. El 86% de los clientes de las Micro y Pequeñas Empresas estudiadas no ha recomendado a otros clientes para que vengan a consumir a este restaurante. El 84% de los clientes de las Micro y Pequeñas Empresas estudiadas no estaría dispuesto a seguir concurriendo al restaurante si notara un cambio en los precios de sus productos. El 92% de los clientes de las Micro y Pequeñas Empresas estudiadas no estaría dispuesto a seguir viniendo al restaurante si notara un cambio en la calidad de sus productos. Se concluye que, poco menos de 2/3 (60%) de los clientes de las Micro y Pequeñas Empresas estudiadas confirmó que les agrada el ambiente en el que lo atienden. Poco menos de la mitad (46%) de los clientes de las Micro y Pequeñas Empresas estudiadas expresó que se sienten poco satisfechos con el trato que recibió del personal del restaurante. Poco más de 2/3 (68%) de los clientes de las Micro y Pequeñas Empresas estudiadas expresó que estuvo nada satisfecho con el tiempo que tomaron para atenderlo. Poco más de la mitad (56%) de los clientes de las Micro y Pequeñas Empresas estudiadas manifestaron que se sienten satisfechos con el menú del restaurante. Poco menos de la mitad (44%) de los clientes de las Micro y Pequeñas Empresas estudiadas expresó que el precio del menú es caro. La mitad (50%) de los clientes de las Micro y Pequeñas Empresas estudiadas afirmó que de sus últimas cinco salidas a restaurantes fue solo esa vez que concurrieron este restaurante, un (32%) fue 2 veces. La mayoría (86%) de los clientes de las Micro y Pequeñas Empresas estudiadas indicó que no ha recomendado a otros clientes para que vayan a consumir al restaurante.

Antecedentes Locales

(Nizama, 2017), en su estudio denominado: “La calidad percibida del servicio hotelero y su relación en la percepción del cliente, Miraflores, 2017. Caso: Hotel de 3 estrellas León de Oro Suites, área de FrontDesk”, estudio que reconoce que la calidad del servicio en los hoteles es un elemento indispensable a fin de alcanzar ser competitivos. Por ello no basta con ofrecer productos físicos óptimos también se tiene que tener en cuenta la materialización de los servicios ya que se busca superar y optimizar las expectativas del huésped. La investigación tuvo como principal objetivo realizar el análisis de la calidad del servicio en Hotel León de Oro Suites & Inn. Se tendrá las dimensiones de confiabilidad, empatía y diligencia. Se usa como instrumento útil al cuestionario que asemeja al modelo de SERVQUAL en la medición de calidad del servicio en cualquier rubro; a través de la brecha entre las expectativas y percepciones de los huéspedes. La presente tesis es mixta, de diseño no experimental, de tipo descriptivo – correlacional, en la cual se ha analizado la variable calidad del servicio. La investigación concluye con que Hotel León de Oro Suites & Inn tiene un óptimo nivel de calidad del servicio, sin embargo, existen ciertos puntos por mejorar, tal como la mejora en la infraestructura y mantenimiento de las instalaciones; siempre tomando en cuenta las expectativas de los huéspedes; obtenidas del análisis de los resultados.

(Palomino, 2017), en su tesis “Caracterización de la capacitación en gestión empresarial en las Micro y Pequeñas Empresas del Perú: 2011 – 2013” presentada en la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad San Martín de Porres, el objetivo general determinar las principales características de la capacitación de las capacitaciones en gestión empresarial en las MYPE peruanas del año 2011 al 2013. La metodología aplicada en la investigación fue un diseño

descriptivo de tipo cuantitativo, el instrumento utilizado fue el cuestionario y la técnica la encuesta, la población la constituyó una data secundaria, la cual se extrajo del Instituto Nacional de Estadística (INEI), más específicamente la derivada de la encuesta de micro y pequeñas empresas (EMYPE) la cual arrojó 13,305, la muestra luego de aplicar los criterios de inclusión y exclusión, quedó conformada por 11,181 MYPE. Las conclusiones fueron las siguientes: Que, en mayor medida, las actividades económicas que más capacitaron a su personal, fueron los restaurantes, así como otros servicios de comida móviles, en segundo lugar, los fabricantes de prendas de vestir, con excepción de prendas de piel y los prestan servicios de alojamiento. Sin embargo, se determinó que el 81% de las MYPE que fueron encuestadas no capacitaron al personal, donde 4 de cada 10 MYPE expusieron que no capacitaban al personal por falta de información, es decir de que no sabían que existían cursos de capacitación en su rubro, otra razón fue por la falta de tiempo, expuesto por el 34% de los encuestados. Otro 25% por razones de falta de recursos, falta de interés o la creencia de que no es necesario. Que en los años 2011, 2012 y 2013 las capacitaciones en el área de gestión empresarial que solicitaron las MYPE fueron 15, entre ellas: Atención al cliente 18% promedio de los 3 años, Marketing 17.59%, Calidad 11.67%, Formalización 8.7%, Gestión Financiera 6.7%, Gestión de RRHH 5.92%, Planes de Negocio 5.94%, exportaciones (6.10%, Ventas al Estado 5.22%, Seguridad Laboral 3.89%, Instrumentos Financieros 3.84%, Innovación 2.91%, Negocio por Internet 1.36%, Marcas y Franquicias 1.11% y Cadena de Suministros 1.01%. Que los métodos empleados en la capacitación que usaron en el impartir del conocimiento, el método más utilizado fue el expositivo – participativo con un 54.95%, en promedio de los 3 años, seguido por el expositivo con un 34.99%, la dinámica grupal con 5.6%, el

asesoramiento personal con un 3.26%, juego de roles con un 0.56% y por último mediante simuladores con un 0.63%.

(Cisneros, 2015), elaboró su tesis titulada “Evaluación de los cursos de capacitación y su impacto en el desempeño policial en la dirección de policía fiscal de la policía nacional del Perú, efectuado por la escuela de educación continua – dirección ejecutiva de educación y doctrina pnp, durante el primer semestre del año 2013”, tesis que optó el grado de magister en Ciencia política y gobierno, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. Su objetivo general estuvo concerniente al espacio formativo, es expresar a la valoración de los itinerarios de capacitación policial, se trató de una exploración cualitativa, de prototipo descriptivo, no experimental de corte transversal. Llegando a las siguientes conclusiones: Sobre valoración de la organización se logra constatar que los talleres de capacitación que ejecuta la PNP a sus efectivos policiales, con la intención de optimar el desempeño laboral, son mostrados por un procedimiento curricular, por cada mecanismo operadora a escedcon – direed PNP para su conformidad, acorde a lo ordenado en el manual de políticas educativas de la escedcon, para la producción de la programación del modo curricular de los estudios de capacitación no se fijó un particular técnico que refiera con la práctica y sepa sobre aspectos didácticos: capacidades, índices, sistemática a ampliar, técnicas e instrumentos de valoración. El deterioro de una estimación de desempeño a los integrantes de la institución son los mejores en las ilustraciones de capacitación coloca en peligro la inversión del estado en planes de fortalecimiento al colaborador e impide ofrecer una excelente asistencia de aprensión, indagación, ofensiva y/o expulsión de las contravenciones frente a los derechos intelectuales, el patrimonio, la economía y la propiedad industrial del Estado.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Gestión de la calidad

Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

Los estándares internacionales contribuyen a hacer más simple la vida y a incrementar la efectividad de los productos y servicios que usamos diariamente. Nos ayuda a asegurar que dichos materiales, productos, procesos y servicios son los adecuados para sus propósitos.

Existen varios Sistemas de Gestión de la Calidad, que dependiendo del giro de la organización, es el que se va a emplear. Todos los sistemas se encuentran normados bajo un organismo internacional no gubernamental llamado ISO, International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización)

La norma ISO 9001:2015 sitúa la nueva versión de la norma como parte integral de los esfuerzos de una organización por el desarrollo sostenible y lo fomenta como herramienta para mejorar el rendimiento general.

Fomenta una mayor atención de las partes interesadas a nivel interno y a nivel externo, como parte de la adopción de un enfoque basado en riesgos para la gestión de la calidad, y enfatiza la importancia de adoptar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) como decisión estratégica para una organización.

La nueva versión se publicó el 23 de septiembre de 2015, tras una actualización en la que intervinieron 93 países. Más de un millón de organizaciones en todo el mundo tienen tres años para adaptar sus procesos internos a los cambios allí consignados.

2.2.1.1 Reglas y oportunidades

Una parte esencial de la planificación y la aplicación de un SGC es una nueva exigencia para identificar los riesgos y las oportunidades que pueden afectar al funcionamiento y al rendimiento del SGC, así como las acciones proporcionales correspondientes para abordarlas.

Liderazgo

Se exige ahora a la dirección de máximo nivel que demuestre una implicación más directa en el SGC de la organización, con una especial atención al liderazgo, en lugar de una simple administración del SGC

Información Documentada

Tanto el término "procedimiento documentado" como "registro", utilizados en la ISO 9001:2008, se han sustituido en toda la ISO 9001:2015 por el término "información documentada". Esta se define como la información que debe controlar y mantener una organización. Depende de cada organización determinar el nivel y el tipo de documentación que se necesita para controlar su propio SGC.

Otras Exigencias Del SGC

También hay otros cambios en las exigencias del SGC, entre los que se incluyen:

Exigencias específicas propuestas para las organizaciones en relación con la ejecución de la aproximación a un proceso, a la hora de planificar, aplicar y desarrollar un SGC.

Identificación de la competencia necesaria para el personal que lleva a cabo el trabajo que afecta al rendimiento de la calidad

Identificación y mantenimiento de los conocimientos necesarios para garantizar que una organización pueda lograr la conformidad de los productos y servicios

Una aproximación basada en riesgos para establecer el tipo y extensión de los controles adecuados a todos los tipos de proveedores externos

La nueva versión se publicó el 23 de septiembre de 2015, tras una actualización en la que intervinieron 93 países. Más de un millón de organizaciones en todo el mundo tienen tres años para adaptar sus procesos internos a los cambios allí consignados.

2.2.2 Normas ISO 9001: 2015

Por qué obtener la certificación ISO 9001:2015. La certificación de la norma ISO 9001:2015 puede ser muy ventajoso para una empresa. Para mantener el sello, las compañías deben seguir una serie de reglas. Frente a potenciales socios, es más seguro hacer negocios con una empresa que tiene un sistema de gestión de acuerdo con la norma.

Las empresas cuya gestión sigue la norma ISO 9001 están obligadas a considerar las expectativas de todos los accionistas y evitar la repetición de fallas, por ejemplo.

Los beneficios para las empresas certificadas incluyen un diferencial de peso frente a las que no siguen la norma, pues grandes compañías, por ejemplo, tienen como requisito básico para contratar a una proveedora justamente esa certificación. O sea, según sea el servicio requerido, puedes eliminar a buena parte de la competencia con un sello ISO.

Hay también compañías que usan la norma ISO 9001 como una forma de mejorar continuamente sus procesos internos, obteniendo así un mayor rendimiento y, por lo tanto, una satisfacción mayor de los accionistas.

Harvard Business Review publicó un estudio en 60 multinacionales que mostró una reducción de gastos de US\$ 350 millones por año en aquellas empresas que presentaban los mejores índices en cultura de la calidad.

Además del ahorro, las empresas con alta cultura de la calidad cometen 46% menos errores, 75% menos errores “significativos” y 75% menos errores detectados por los clientes, según la empresa norteamericana de consultoría CEB, autora del estudio.

Cómo obtener la certificación. Para certificar a tu empresa, es recomendable que contrates primeramente consultores para implementar las normas de calidad de gestión establecidas por ISO. Luego deberás realizar una auditoría a través de una consultoría reconocida por ISO.

Si la empresa auditora confirma que tu organización aplica los requisitos de la norma ISO 9001:2015, tu compañía recibe el certificado reconocido mundialmente, válido por dos años.

2.2.2.1 Ciclo de Deming

Según Hernández y Pulido (2015) mencionan que el Dr. Williams E. Deming, físico y matemático americano, trabajó en la década de 1950 en Japón como consejero del censo de este país. Sus conceptos de calidad fueron rápidamente aplicados en Japón en el área industrial y en la alta gerencia.

Planificar

Se refiere al establecimiento de objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con las expectativas de los clientes y las políticas de la organización.

La planificación consta de las siguientes etapas: análisis de la situación actual o diagnóstico - establecimiento de principios y objetivos, fijación de los medios para lograr los objetivos, adjudicación de los recursos para gestionar los medios.

Hacer

Se centra en la implementación de los procesos de la organización. Asimismo, es ejecutar y aplicar las tareas tal como han sido planificadas.

Verificar

Se enfoca en realizar el seguimiento y medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar los resultados.

Actuar

Es la toma de decisiones mediante acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos. Si hay que modificar el modelo, ello remite nuevamente a la etapa de planificación.

A continuación se presenta algunos principios de gestión de calidad promovidos por William Edward Deming.

- a) Planificación de la calidad. Es la actividad de desarrollo de los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes.
- b) Determinar quiénes son los clientes.
- c) Determinar las necesidades de los clientes.

- d) Desarrollar las características del producto que responden a las necesidades de los clientes.
- e) Desarrollar los procesos que sean capaces de producir aquellas características del producto.
- f) Transferir los planes resultantes a las fuerzas operativas.
- g) Control de calidad. El control actúa en el mismo lugar donde trabaja la fuerza operativa, su objetivo es vigilar que los procesos se lleven a cabo con la máxima efectiva.
- h) Evaluar el comportamiento real de la calidad.
- i) Comparar el comportamiento real con los objetivos de calidad.
- j) Actuar sobre las diferencias.
- k) Mejora de la calidad. Este proceso es una acción premeditada y determinada por los niveles altos de la dirección al introducir un nuevo proceso gerencial en un sistema.
- l) Establecer la infraestructura necesaria para conseguir una mejora de la calidad anualmente.
- m) Identificar las necesidades concretas para mejorar (los proyectos de mejora).
- n) Establecer un equipo de personas para cada proyecto con una responsabilidad clara de llevar el proyecto a buen fin. Proporcionar los recursos, la motivación y la formación necesaria para que los equipos:
 - o) Diagnostiquen las causas.
 - p) Fomenten el establecimiento de un remedio.
 - q) Establezcan los controles para mantener los beneficios.

Joseph M. Juran “La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos.

La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.

Calidad consiste en libertad después de las deficiencias”

2.2.3 Capacitación del personal

Según Fleitman (2013), el autor considera que la capacitación es un componente estratégico a fin de que las empresas logren ser competitivas, de manera que es necesario capacitar continuamente a los trabajadores de confianza y a todos los empleados en general. Se entiende, que las empresas deben poner mucho interés en las insuficiencias de desarrollo del elemento más importante, en este caso: el personal, para ello es conveniente diseñar programas de capacitación puestos en marcha basados en una exploración de las necesidades de cada persona, que permitirán conocer los requerimientos del personal.

La capacitación proporciona a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades requeridas para desempeñar su trabajo. Es un proceso de enseñanza de las destrezas primordiales que los nuevos trabajadores necesitan para efectuar su trabajo.

El autor concluye en que la capacitación es un instrumento imprescindible puesto que mejora los niveles de desempeño y ayuda a incrementar la competitividad y a alcanzar un desempeño eficiente que las introduzca a lograr la excelencia.

Según Orozco (2017) La capacitación es una actividad educativa que coadyuva al desarrollo de las capacidades humanas.

2.2.3.1 Beneficios de la capacitación

Según Rodríguez (2015), la relevancia de la capacitación radica en lo siguiente:

Ayuda a la organización, porque conlleva a una mayor rentabilidad y fomenta actitudes hacia el logro de las metas organizacionales propuestas.

Ayuda a la persona, ya que da lugar a que el trabajador interiorice y ponga en práctica las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso, gracias a ello el trabajador será capaz de cubrir una vacante interna por promoción dentro de su organización, o en otro caso, si el trabajador se desvincula de la organización pero mientras que más entrenado esté, será más fácil para él encontrar un nuevo trabajo.

Ayuda a las relaciones en el grupo de trabajo, fomentando la integración en los grupos de trabajo mediante la mejora de la comunicación entre grupos y personas, es por esto que las empresas que han decidido transformarse en vez de morir, conocen que uno de los logros que obtendrán al capacitar a su personal es: la generación de un buen ambiente de trabajo.

De lo indicado anteriormente, se puede deducir que el autor reconoce la importancia que posee la capacitación en la actualidad, ya que todas las empresas necesitan y quieren contar con personal capacitado personal y profesionalmente, de manera tal que esté pueda desarrollar sus destrezas y conocimientos de forma más eficaz. No debemos dejar pasar por alto la formación del personal ya que esta debe ser prioridad en toda empresa porque el recurso más valioso de una empresa es el factor humano. Si se desarrolla y perfecciona el factor humano, tanto la persona misma como la empresa salen altamente beneficiados.

2.2.3.2 Dimensiones de la capacitación

Siguiendo la misma línea de Orozco (201), menciona que existen tres niveles de capacitación están enfocados al desarrollo de las capacidades operacionales, técnicas y actitudinales, la cuales se describirán a continuación en los siguientes párrafos.

Capacidades operacionales. Se refiere al tipo de capacitación que se le da al personal operativo y las actividades que ellos realizan, como barrer, planchar, pintar, etc.

Capacidades técnicas. Compuesto por un conjunto de saberes que las personas desean adquirir y que son suministradas por medio de procesos instruccionales, llámense estos cursos, talleres o seminario, donde se les imparten los conocimientos necesarios a fin de que estos puedan desarrollar una destreza o habilidad.

Capacidades actitudinales. Esta va dirigida a las personas que deben optar por actitudes relacionadas a la atención al cliente como es el caso de desarrollar actitudes como la empatía, la paciencia, la amabilidad, la cortesía, entre otros aspectos que van a servir para atender a los clientes. Este tipo de capacidades se relacionan directamente con aquellas del “Saber ser” y “saber actuar”, frente a una determinada situación.

2.2.4 Las micro y pequeñas empresas

2.2.4.1 Características

Las micro empresas tienen algunas características comunes pero peculiares a todas ellas, aquí se muestran algunas de las características:

- a) Nivel de venta anual (Monto máximo de 150 UIT)
- b) La microempresa abarca de 1 a 10 trabajadores
- c) Remuneración Mínima Vital (RMV)
- d) Jornada de trabajo de 8 horas
- e) Descanso semanal y en días feriados
- f) Remuneración por trabajo en sobretiempo
- g) Descanso vacacional de 15 días calendarios
- h) Cobertura de seguridad social en salud a través del SIS (SEGURO INTEGRAL DE SALUD).

- i) Cobertura Previsional.
- j) Indemnización por despido de 10 días de remuneración por año de servicios
(con un tope de 90 días de remuneración)

A continuación también se presentan las características de las pequeñas empresas:

- a) La pequeña empresa abarca de 1 a 100
- b) Nivel de ventas anuales (Monto máximo de 1700 UIT)
- c) Remuneración Mínima Vital (RMV)
- d) Jornada de trabajo de 8 horas
- e) Descanso semanal y en días feriados
- f) Remuneración por trabajo en sobretiempo
- g) Descanso vacacional de 15 días calendarios
- h) Cobertura de seguridad social en salud a través del ESSALUD.
- i) Cobertura Previsional
- j) Indemnización por despido de 20 días de remuneración por año de servicios
(con un tope de 120 días de remuneración)
- k) Cobertura de Seguro de Vida y Seguro Complementario de trabajo de Riesgo
(SCTR)
- l) Derecho a percibir 2 gratificaciones al año (Fiestas Patrias y Navidad)
- m) Derecho a participar en las utilidades de la empresa
- n) Derecho a la Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) equivalente a 15
días de remuneración por año de servicio con tope de 90 días de remuneración.
- o) Derechos colectivos según las normas del Régimen General de la actividad
privada.

2.2.4.2 Importancia de la micro y pequeña empresa

Las Micro y Pequeñas empresas son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas la importancia de las Micro y Pequeñas empresas como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a:

- a) Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- b) Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso.
- c) Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población
- d) Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- e) Mejoran la distribución del ingreso.
- f) Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

2.2.4.3 Ley de las Micro y Pequeñas empresas

El Artículo 4º de la Ley Micro y Pequeñas empresas, define un concepto acerca de este tema: “Es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios”.

2.2.4.4 Registro de micro y Pequeñas empresas

Este es un registro que es una institución adscrita al Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo, esta otorga algunas facilidades a las empresas como es el caso de la participación de licitaciones con el Estado, capacitación e información relevante para la MYPE. Para la inscripción se requiere el RUC, tener un mínimo de trabajadores y no pertenecer a rubros como bares, discotecas, casinos y juegos de azar.

2.2.4.5 Sector Servicio:

El sector servicios o sector terciario es el sector económico que engloba las actividades relacionadas con los servicios no productores o transformadores de bienes materiales. Generan servicios que se ofrecen para satisfacer las necesidades de cualquier población en el mundo.

Incluye subsectores como comercio, comunicaciones, centro de llamadas, finanzas, turismo, hostelería, ocio, cultura, espectáculos, la administración pública y los denominados servicios públicos, los presta el Estado o la iniciativa privada (sanidad, educación, atención a la dependencia), entre otros. Dirige, organiza y facilita la actividad productiva de los otros sectores (sector primario y sector secundario). Aunque se le considera un sector de la producción, propiamente su papel principal se encuentra en los dos pasos siguientes de la actividad económica: la distribución y el consumo.

El predominio del sector terciario frente a los otros dos en las economías más desarrolladas permite hablar del proceso de tercerización. El Premio del Banco de Suecia en Ciencias Económicas en memoria de Alfred Nobel, Paul Krugman argumenta que la menor productividad del sector servicios y la dificultad para mejorar su productividad es el principal factor del estancamiento de los niveles de vida en muchos países.

El sector terciario comprende las actividades que ofrecen servicios a las personas. Por ejemplo, la sanidad, las enseñanzas, el turismo, el transporte, el comercio, restaurantes etc. Pueden ser de dos tipos:

Privados: Dependen de la iniciativa de las personas. Por ejemplo, la apertura de unos cines.

Públicos: Dependen de la iniciativa pública, es decir, del gobierno local, autonómico o nacional. Por ejemplo, los autobuses urbanos.

2.2.4.6 Restaurantes:

El restaurante es aquel establecimiento o comercio en el cual se ofrece a los clientes comidas y bebidas de diverso tipo para su consumo in situ, es decir, las personas que asisten a un restaurante se sientan en las mesas que este tiene dispuestas, eligen aquello que quieren comer y beber de una carta o menú que se les facilita, lo ordenan a un mozo o camarero, y una vez listos los alimentos y bebidas se los sirve en a la mesa para que consuman el pedido allí mismo.

Clasificación

- a) Clasificación por categoría
- b) Restaurante de lujo (5 tenedores)
- c) Restaurante de primera clase (4 tenedores)
- d) Restaurante de segunda clase (3 tenedores)
- e) Restaurante de tercera clase (2 tenedores)
- f) Restaurante de cuarta clase (1 tenedor)
- g) Clasificación de restaurante por concepto
- h) Gourmet
- i) De especialidad
- j) Familiar
- k) Buffet
- l) De comida rápida
- m) Temático
- n) Para llevar

Gastronomía

La gastronomía es el arte de la preparación de una buena comida. La palabra, como tal, proviene del griego γαστρονομία (gastronomía).

La gastronomía se compone de un conjunto de conocimientos y prácticas relacionadas con el arte culinario, las recetas, los ingredientes, las técnicas y los métodos, así como su evolución histórica y sus significaciones culturales.

En este sentido, la gastronomía es también una disciplina que estudia la relación del ser humano con su alimentación, el entorno natural del cual obtiene los recursos alimenticios y la manera en que los utiliza, así como los aspectos sociales y culturales que intervienen en la relación que cada sociedad establece con su gastronomía.

2.3 Marco conceptual

Capacitación: formar, instruir, entrenar o educar a alguien. La capacitación busca que una persona adquiera capacidades o habilidades para el desarrollo de determinadas acciones.

Representante legal: Un representante legal es una persona que actúa en nombre de otra, ya sea en nombre de una persona natural o de una persona jurídica, como el caso del gerente de una empresa, el administrador de un conjunto residencial, o un apoderado de una persona natural. Un representante, es eso, alguien que representa a otro o a otros, y legal, es un representante que ha sido reconocido por la ley como tal.

Gestión: Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial

Productividad: La productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, costes, etc) durante un periodo determinado.

Emprendedor: Un emprendedor es una persona que tiene la capacidad de descubrir e identificar algún tipo de oportunidad de negocios y en base a ello organiza una serie de recursos con el fin de darle inicio a un proyecto empresarial.

Riesgo: Riesgo es una medida de la magnitud de los daños frente a una situación peligrosa. El riesgo se mide asumiendo una determinada vulnerabilidad frente a cada tipo de peligro. Si bien no siempre se hace, debe distinguirse adecuadamente entre peligrosidad y (probabilidad de ocurrencia de un peligro), vulnerable (probabilidad de ocurrencia de daños dado que se ha presentado un peligro) y riesgo (propriadamente dicho).

Habilidad: La habilidad es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio.

Eficiencia: Si se la aplica a la administración hace referencia al uso de los recursos que son los medios de producción que se tienen disponibles y puede llegar a conocerse el nivel de eficiencia desarrollado

Innovación: La innovación se acostumbra a asociar con la idea de progreso y búsqueda de nuevos métodos, partiendo de los conocimientos que le anteceden, a fin de mejorar algo que ya existe, dar solución a un problema o facilitar una actividad.

Stakeholders: Un significado de stakeholder lo más aproximado a la realidad sería el de 'afectado por el proceso', 'grupos de interés' o 'parte interesada'.

Stakeholders primarios: son los necesarios para garantizar el funcionamiento de la empresa, por lo que incluye a aquellos que cuenten con una relación económica directa con la organización, como pueden ser los gestores, los socios o los empleados.

Stakeholders secundarios: hace referencia a los que no participan en las actividades de la compañía de forma directa. Sin embargo, sí que pueden verse afectados por ella, como la competencia o los clientes.

III. Metodología

3.1 Diseño de la investigación.

Sobre el diseño de la investigación fue no experimental, transversal, descriptivo y cuantitativo.

Fue no experimental porque solo se observa el comportamiento entre las variables, mas no se manipularon; los datos obtenidos reflejaron el comportamiento de las variables en estudio. Kerlinger (2015), menciona que la investigación no experimental o expos - facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

Además fue una investigación transversal, ya que el recojo de datos se dará en un solo momento. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), definen la investigación transversal o transaccional como la recolección de datos en un solo momento y tiempo único donde su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento.

La tesis fue descriptiva, porque solo registró aquello que encontró en la realidad natural. Sobre ello Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación descriptiva “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p 98).

También fue cuantitativo, porque para procesar la información se emplearon técnicas matemáticas y estadísticas. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación cuantitativo “Se apoya en el tratamiento de la información con

técnicas matemáticas y estadísticas” (p. 7).

3.2 Población y muestra.

3.2.1 Población

La población fueron 20 Micro y Pequeñas empresas del sector servicio de la Urb. Las Flores del distrito de San Juan de San Juan de Lurigancho. Al respecto acota Hernández y Mendoza (2018), que la “población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 198).

3.2.2 Muestra

La muestra se determino por el método del muestreo no probabilístico porque será elegido por el investigador con la finalidad de tener informes certeros sobre el tema de estudio; cuya muestra será dirigida a 20 Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicios, rubro restaurantes de la Urb. Las Flores del Distrito de San Juan de Lurigancho.

Para Hernández y Mendoza (2018), la muestra es “subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta” (p. 196).

3.1 Definición y operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de las variables

VARIABLE		DEFINICIÓN OPERACIONAL			Escala de Medición	
		DIMENSION		INDICADOR		
Denominación	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición	Denominación		
Capacitación De personal	La capacitación es una actividad educativa que coadyuva al desarrollo de las capacidades humanas (Orozco, 2017, p. 6).	Capacidades operacionales	Conllevan la realización de alguna tarea u operación específica.	Actividades de limpieza	L	
				Actividades de compra de insumos.		I
				Actividades de promoción		
		Capacidades técnicas	Implica la utilización de alguna técnica concreta para su realización.	Capacidades culinarias	K	
				Capacidades para la preparación de pollos a la brasa		
		Capacidades actitudinales	Implican mostrar una disposición o predisposición como el actuar con responsabilidad, ser servicial y sentirse satisfecho con el cliente, tener paciencia y estar dispuesto a solucionar el problema de los otros, etc.	Capacidades para la preparación de tragos	R	
				Actitud a tener paciencia		T
		Actitud a ser amable				
		Actitud para el servicio				
Gestión de Calidad	De acuerdo a lo propuesto por Juran (1996), “la gestión de la calidad se realiza por medio de un esquema administrativo cruzado compuesto de tres procesos: planificación de calidad, control de la calidad y la mejora de la calidad” (p. 15).	Planificación de calidad	Se refiere al conjunto de actividades concernientes al planteamiento de objetivos y conocimiento del cliente.	Definir objetivos	L	
				Identificar clientes		
		Control calidad	Se refiere al conjunto de actividades para la evaluación de las actividades programadas en la etapa de planificación.	Características del producto	I	
				Cumplimiento objetivos		
		Mejora continua	Es el conjunto de actividades enfocadas en mejorar constantemente los procesos.	Evaluación del proceso	K	
				Infraestructura		
		Recursos	R			
		Trabajo en equipo		T		

3.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica que se utilizó para recolectar información fue: La encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

El instrumento, que se utilizó para registrar la información fue: El Cuestionario, porque es instrumento que consta de un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación.

3.3 Plan de análisis.

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes programas: Microsoft Word: Es un procesador de textos de Office 2013, la enésima versión de la popular suite de ofimática de Microsoft, con este software se hará posible la redacción digital y posteriores modificaciones. Acrobat Reader XI: Es un software gratuito que permite leer archivos digitales de extensión PDF, como fue el caso de los antecedentes que se descargaron desde la biblioteca virtual. Microsoft Excel: Es un programa desarrollado y distribuido por Microsoft, el mismo que fue utilizado para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas.

3.4 Matriz de Consistencia

Tabla 2.

Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Variables	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
¿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 Servicios, rubro Restaurantes de la Urbanización las Flores, del Distrito de San Juan de Lurigancho. 2018?	<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 servicios, rubro restaurantes de la Urbanización Las Flores, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar los factores relevantes de la capacitación de personal como factor relevante para la mejora de gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Urbanización Las Flores, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p>Describir los factores relevantes de la capacitación de personal como factor relevante para la mejora de gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Urbanización Las Flores, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p>Elaborar la propuesta mejora de la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Urbanización Las Flores, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.</p>	<p>Gestión de calidad</p> <p>Capacitación</p>	<p>Población: 20 Restaurantes.</p> <p>Muestra 20 Restaurantes.</p>	<p>Tipo: El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo.</p> <p>Nivel: El nivel de investigación fue descriptivo; porque la recolección de datos se realizó en la realidad natural, sin manipular ninguna variable (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).</p> <p>Diseño: El diseño fue descriptivo no experimental.</p>	<p>Técnica: - Encuesta</p> <p>Instrumento -Cuestionario</p>

3.5 Principios éticos

Protección a las personas. La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

Beneficencia y no maleficencia. Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia. El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación

Integridad científica. La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su

ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

Consentimiento informado y expreso. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

IV. Resultados

4.1 Resultados

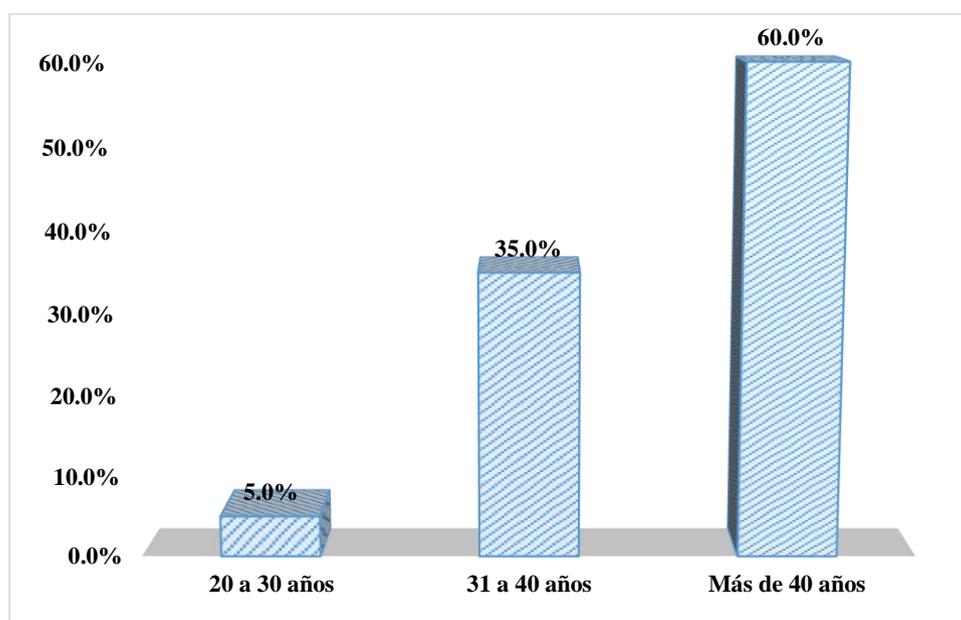
Sobre las características de los representantes de las MYPE

Tabla 3

Edad del representante de la MYPE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
20 a 30 años	1	5.0%	5.0%	5.0%
31 a 40 años	7	35.0%	35.0%	40.0%
Más de 40 años	12	60.0%	60.0%	100.0%
Total	20	100.0%	100.0%	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

Figura 1. Edad del representante de la MYPE.

Interpretación

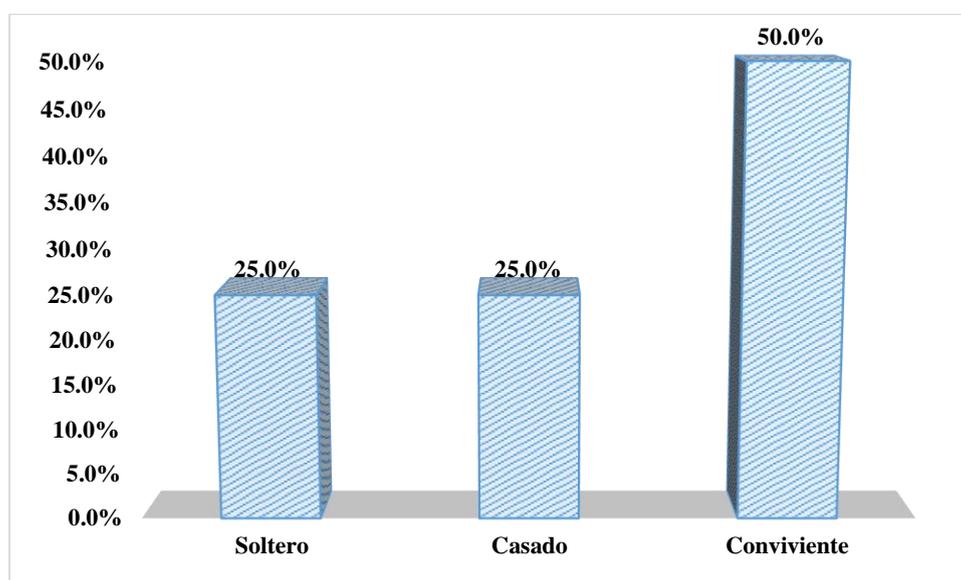
El 5.0% de los representantes de las empresas tienen entre 20 a 30 años, 35.0% tienen entre 31 a 40 años y el 60.0% tienen más de 40 años de edad.

Tabla 4

Del estado civil del representante de la MYPE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	5	25.0%	25.0%
	Casado	5	25.0%	50.0%
	Conviviente	10	50.0%	100.0%
	Total	20	100.0%	100.0%

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

Figura 2. Estado civil del representante de la MYPE

Interpretación

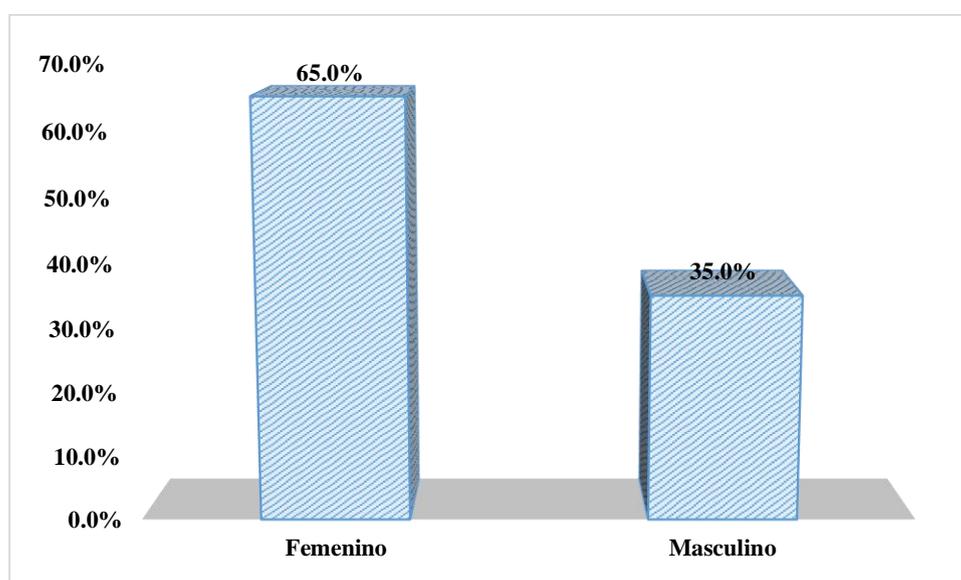
El 25.0% de los representantes de las empresas son solteros, el 25.0% son casados y el 50.0% son convivientes.

Tabla 5

Género del representante de la MYPE

		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 MYPE 2018.



Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

Figura 3. Género del representante de la MYPE 2018.

Interpretación

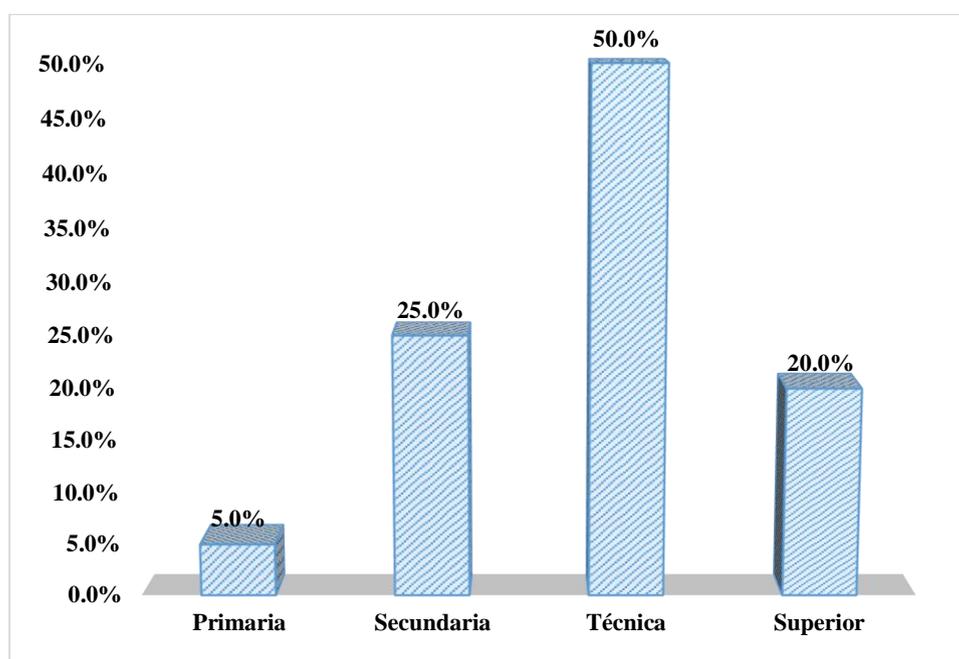
El 65.00% de los representantes de las empresas son de género femenino y 35.00% son de género masculino.

Tabla 6

Grado de instrucción del representante de la MYPE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	1	5.0%	5.0%	5.0%
Secundaria	5	25.0%	25.0%	30.0%
Válido Técnica	10	50.0%	50.0%	80.0%
Superior	4	20.0%	20.0%	100.0%
Total	20	100.0%	100.0%	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

Figura 4. Grado de instrucción del representante de la MYPE 2018.

Interpretación

El 5.0% de los representantes tienen como grado de instrucción primaria, el 25.0% tienen instrucción secundaria, el 50.0% son de instrucción técnica y el 20.0% instrucción superior

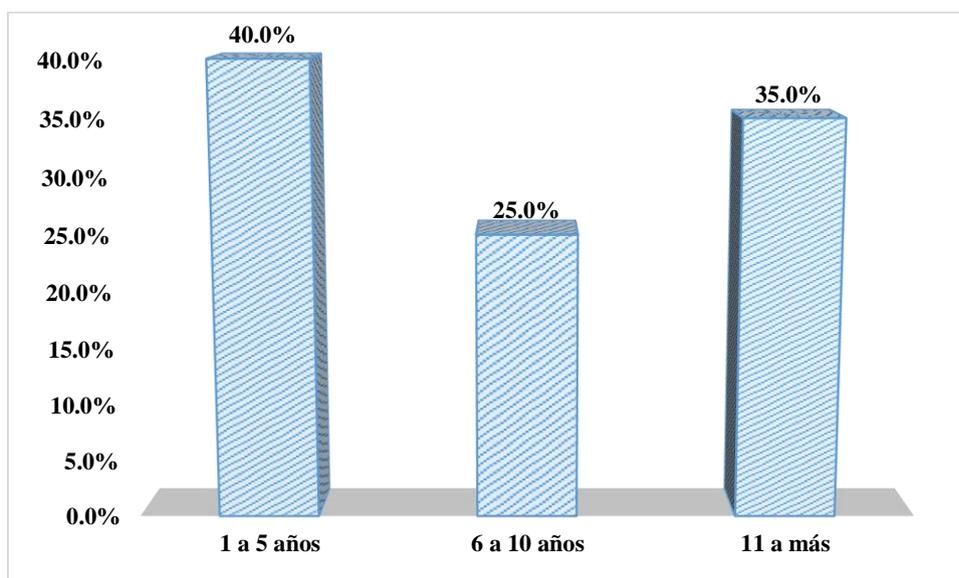
Características de las MYPE

Tabla 7

Tiempo en el mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 5 años	8	40.0%	40.0%	40.0%
	6 a 10 años	5	25.0%	25.0%	65.0%
	11 a más	7	35.0%	35.0%	100.0%
	Total	20	100.0%	100.0%	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

Figura 5. Tiempo en el mercado.

Interpretación

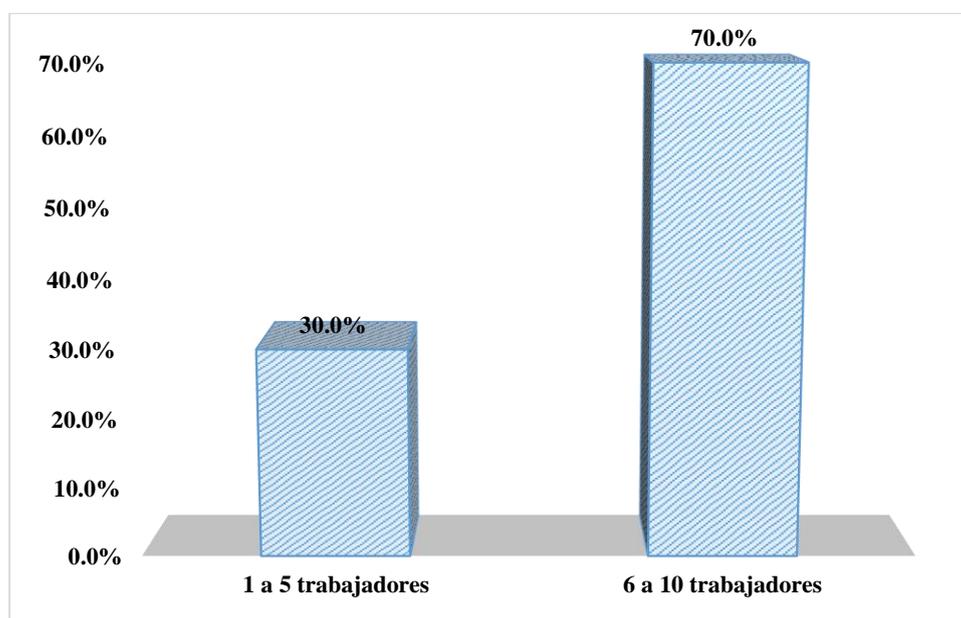
El 40.0% de las MYPE tienen un promedio de 1 a 5 años de presencia en el mercado, el 25.0% tienen entre 6 a 10 años y el 35.0% tienen más de 11 años en el mercado.

Tabla 8

Número de trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 5 trabajadores	6	30.0%	30.0%	30.0%
	6 a 10 trabajadores	14	70.0%	70.0%	100.0%
	total	20	100.0%	100.0%	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

Figura 6. Número de trabajadores.

Interpretación

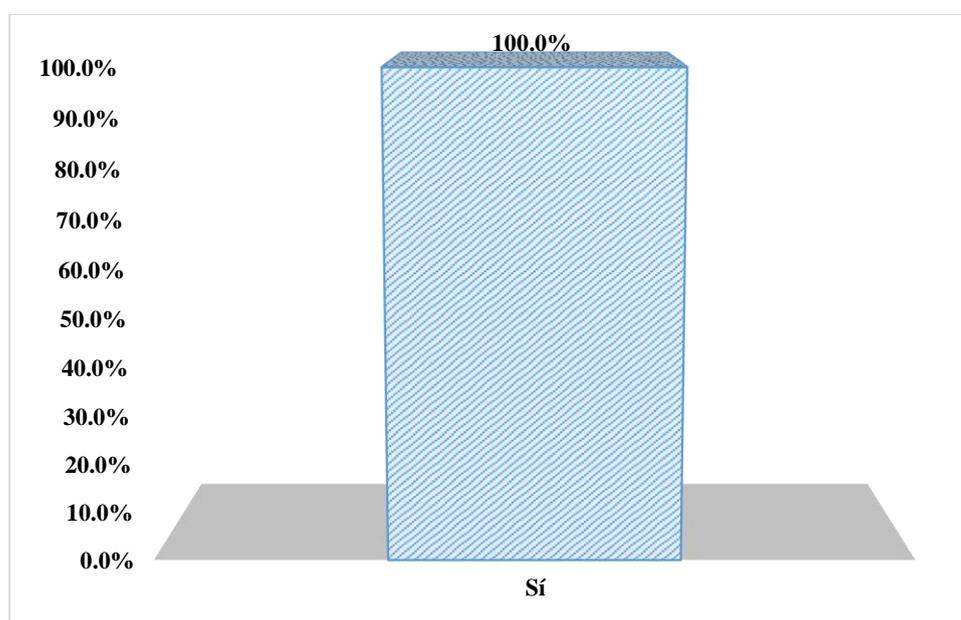
El 30.0% de las MYPE tienen entre 1 a 5 trabajadores y el 70.0% tienen entre 6 a 10 trabajadores.

Tabla 9

Formalización de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	20	100.0%	100.0%	100.0%
Total	20	100.0%	100.0%	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

Figura 7. Formalización de la empresa.

Interpretación

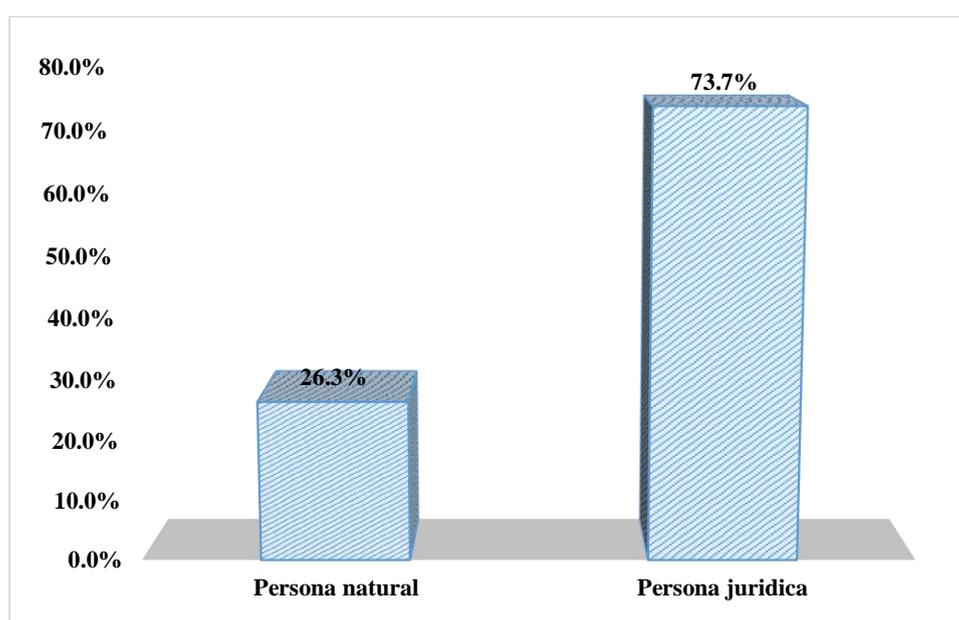
El 100.0% de las MYPE se encuentran formalizadas.

Tabla 10

Tipo de constitución empresarial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Persona natural	7	26.3%	26.3%	26.3%
	Persona jurídica	13	73.7%	73.7%	100.0%
	Total	20	100.0%	100.0%	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

Figura 8. Constitución empresarial.

Interpretación

El 26.0% de las MYPE está constituido como persona natural y el 73.7 se encuentra constituido como persona jurídica.

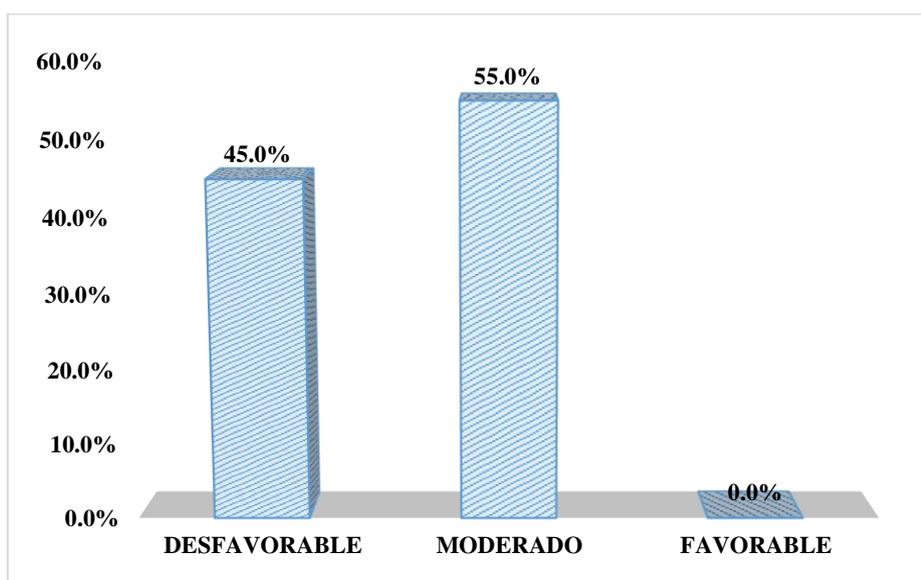
Sobre la capacitación de las MYPE

Tabla 11

Nivel de capacitación de las MYPE

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	1	9	45.0%	45.0%
	MODERADO	19	11	55.0%	55.0%
	FAVORABLE	0	0	0.0%	0.0%
	TOTAL	20	100.0%	100.0%	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018

Figura 9. Nivel de capacitación de las MYPE.

Interpretación

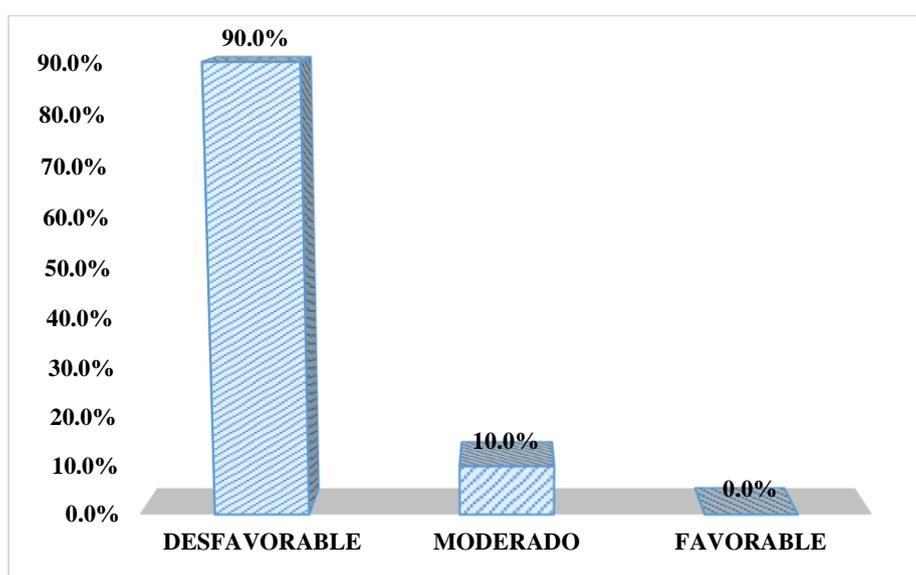
El nivel de capacitación de las MYPE es 45.0% desfavorable y 55% moderado.

Tabla 12

Nivel de capacidades operacionales

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	18	90.0%	90.0%	90.0%
	MODERADO	2	10.0%	10.0%	100.0%
	FAVORABLE	0	0.0%	0.0%	100.0%
	TOTAL	20	100.0%	100.0%	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

Figura 10. Nivel de capacidades operacionales.

Interpretación

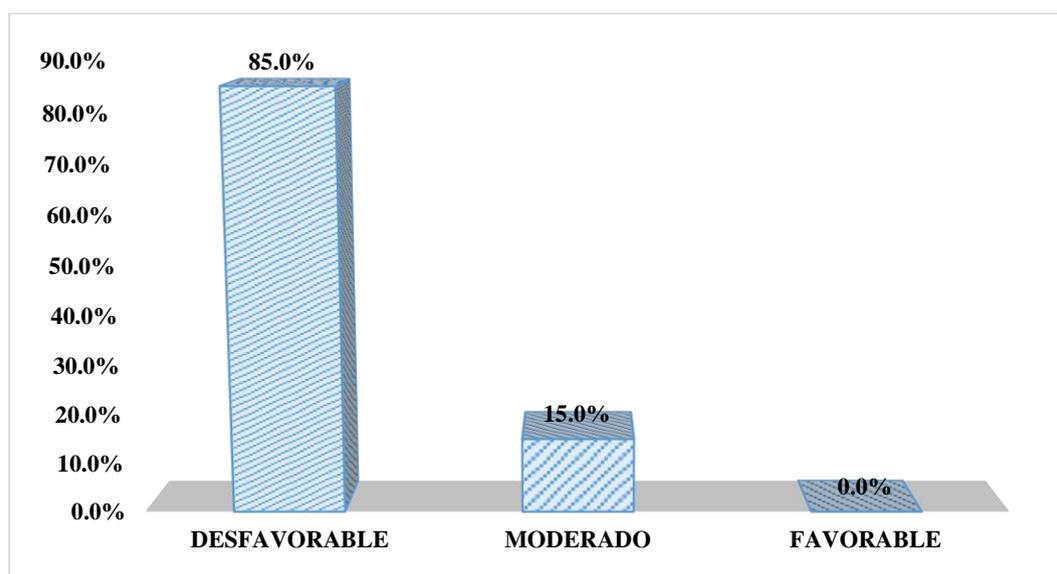
El 90.0% de las MYPE perciben que el nivel de capacidades operacionales es de nivel desfavorable y 10% es de nivel moderado.

Tabla 13

Nivel de capacidades técnicas

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	17	85.0%	85.0%	85.0%
	MODERADO	3	15.0%	15.0%	100.0%
	FAVORABLE	0	0.0%	0.0%	100.0%
	TOTAL	20	100.0%	100.0%	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

Figura 11. Nivel de capacidades técnicas.

Interpretación

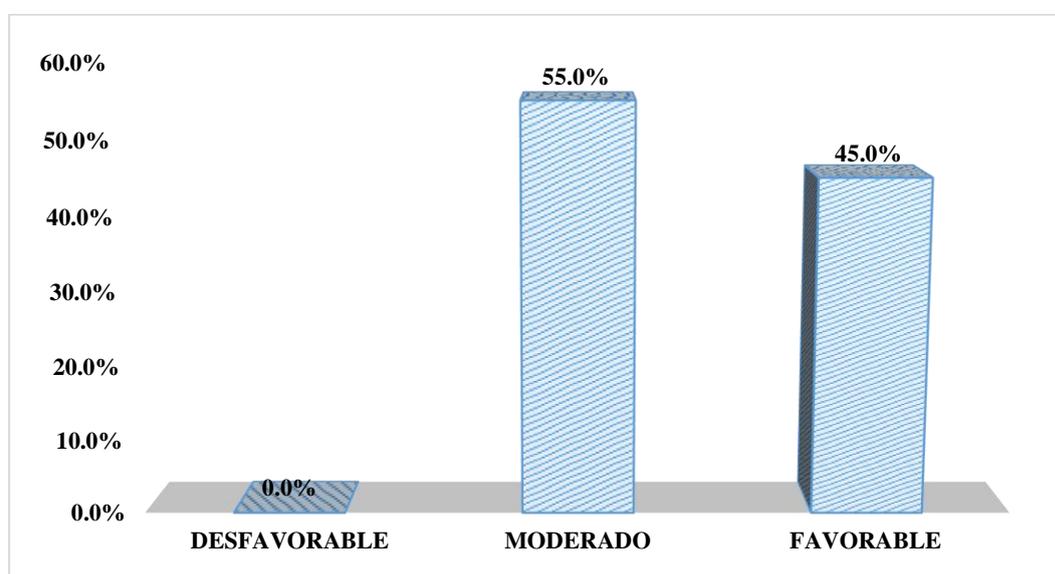
El 85.00% de las MYPE perciben que el nivel de capacidades técnicas es de nivel desfavorable y 15.0% es de nivel moderado.

Tabla 14

Nivel de capacidades actitudinales

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	0	0.0%	0.0%	0.0%
	MODERADO	11	55.0%	55.0%	55.0%
	FAVORABLE	9	45.0%	45.0%	100.0%
	TOTAL	20	100.0%	100.0%	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

Figura 12. Nivel de capacidades actitudinales.

Interpretación

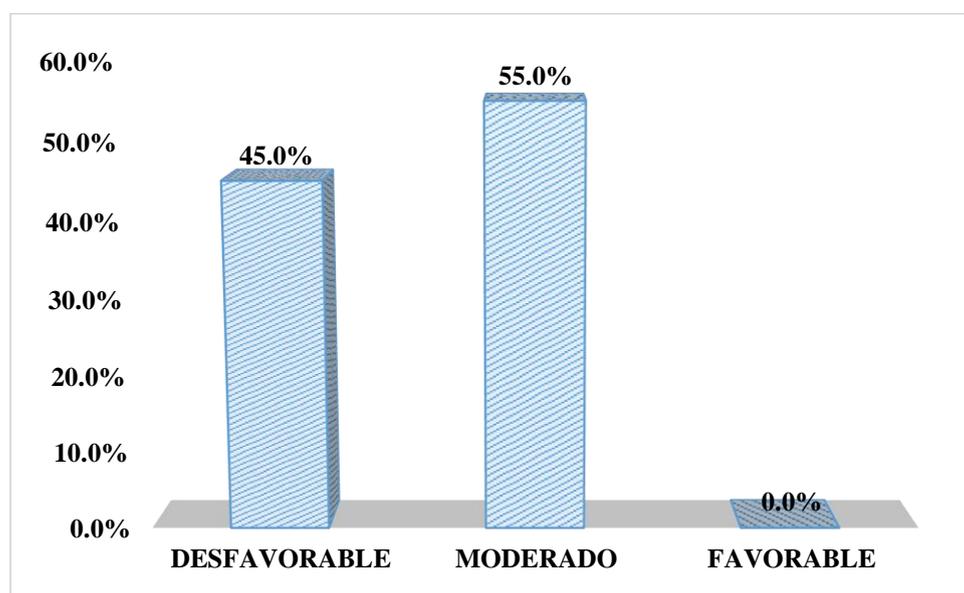
El 55.0% de las MYPE perciben que el nivel de capacidades actitudinales es de nivel moderado y el 45.0% percibe que es de nivel favorable.

Tabla 15

Sobre las características de Gestión de Calidad

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	9	45.0%	45.0%	45.0%
	MODERADO	11	55.0%	55.0%	100.0%
	FAVORABLE	0	0.0%	0.0%	100.0%
	TOTAL	20	100.0%	100.0%	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

Figura 13. Sobre las características de Gestión de Calidad.

Interpretación

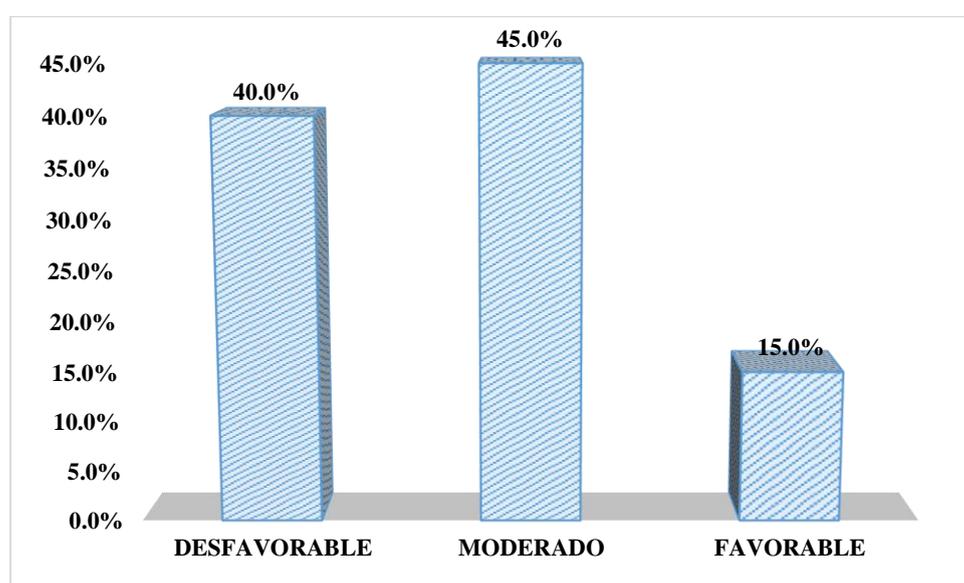
El 45.0% lo considera desfavorable y el 55% percibe que es de nivel moderado.

Tabla 16

Nivel de planificación de la gestión de calidad

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	8	40.0%	40.0%	40.0%
	MODERADO	9	45.0%	45.0%	85.0%
	FAVORABLE	3	15.0%	15.0%	100.0%
	TOTAL	20	100.0%	100.0%	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

Figura 14. Nivel de planificación.

Interpretación

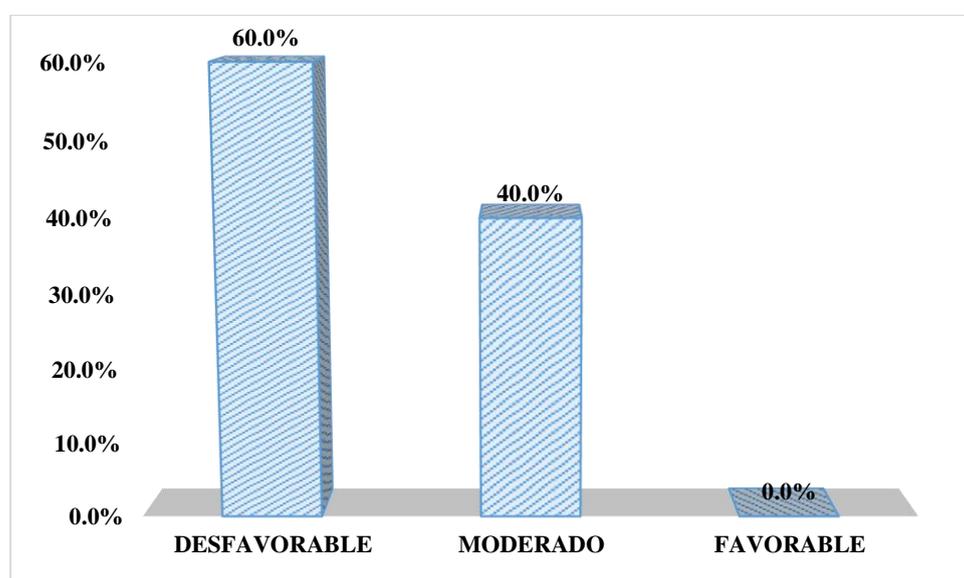
El 40.0% percibe que es de nivel desfavorable, 45.0% es de nivel moderado y el 15.0% es de nivel favorable.

Tabla 17

Nivel de control de la calidad

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	12	60.0%	60.0%	60.0%
	MODERADO	8	40.0%	40.0%	100.0%
	FAVORABLE	0	0.0%	0.0%	100.0%
	TOTAL	20	100.0%	100.0%	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

Figura 15. Nivel de control.

Interpretación

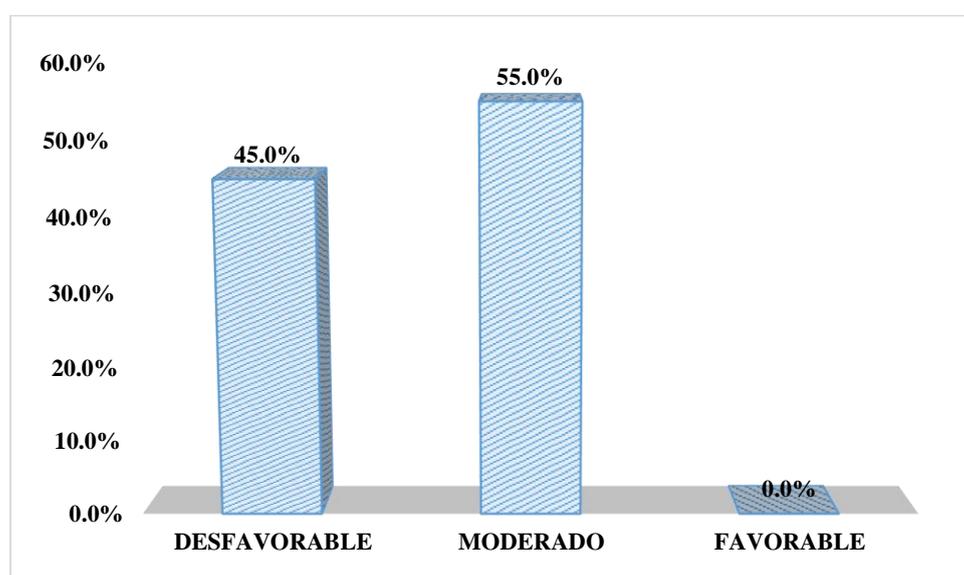
El 60.0% de las MYPE perciben que el nivel de control es desfavorable y el 40% percibe que es moderado.

Tabla 18

Nivel de mejora de la calidad

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	9	45.0%	45.0%	45.0%
	MODERADO	11	55.0%	55.0%	100.0%
	FAVORABLE	0	0.0%	0.0%	100.0%
	TOTAL	20	100.0%	100.0%	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.



Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2018.

Figura 16. Nivel de percepción de mejora.

Interpretación

El 45.0% de las MYPE perciben que la mejora de la calidad es de nivel desfavorable y el 55.0% es de nivel moderado.

4.2 Análisis de resultados

Características de los representantes de las MYPE

El 60.0% de los representantes de las MYPE tienen más de 40 años de edad, suponiendo con ello que dicha edad está en relación con la experiencia que tienen en el mercado en relación al restaurante donde trabajan.

El 56.0% de los representantes de las MYPE son de estado civil casados, esto demuestra que los dueños de estos negocios a pesar de tener un carga familiar también pueden sostener una empresa en el tiempo.

El 65.0% de los representantes de las MYPE son de género femenino, precisamente esta es una actividad que por lo general lo hacen las mujeres. Sin embargo, actualmente también está siendo ejercido por varones en gran parte. Pero en esta zona del distrito de San Juan de Lurigancho Urb. Las Flores, los restaurantes están siendo dirigidos por mujeres.

El 50.0% de los representantes de las MYPE tienen preparación técnica, esto se debe a que para dirigir un restaurante no se requiere mayores conocimientos como el de saber preparar los platos de comida, instrucción que lo pueden aprender en un instituto técnico o de sus propias familias.

Características de las MYPE

La mayoría de las MYPE, alrededor del 40% tienen entre 1 a 5 años de funcionamiento en el mercado. Esto demuestra que son empresas nuevas que aún no han llegado a los 5 años.

La cantidad de trabajadores que tienen estos restaurantes son alrededor de 6 a 10 trabajadores, esto demuestra que estos negocios son intensivos en mano de obra; porque

se requiere por lo menos 2 personas en la cocina, 2 personas de atención al cliente, 1 cajero y 1 administrador.

El 100,0% de las MYPE se encuentran formalizadas, esto se debe a que el lugar donde se encuentran estos restaurantes son altamente comerciales, por lo tanto están a la vista de los fiscalizadores, la municipalidad de San Juan de Lurigancho, SUNAFIL, SUNAT, entre otros.

Del mismo modo el 70.0% de los restaurantes son persona natural, esto se debe a que estos restaurantes son dirigidos por personas que han obtenido una licencia de funcionamiento y un registro único de contribuyente en la SUNAT, aspectos que le da la categoría de persona natural con negocio.

Sobre la capacitación de las MYPE

El nivel de capacitación de las MYPE de este sector es de 55.0% es moderado, es decir que este porcentaje muestra que las empresas requieren de capacitación para desarrollar capacidades operacionales, técnicas y actitudinales.

En cuanto a las capacidades operacionales, se reportó que el 90.0% es desfavorable, ello se interpreta que dicho porcentaje no requiere capacitación para realizar actividades como, barrer, comprar, limpiar o repartir volantes. En cuanto al desarrollo de actitudes técnicas el 85.0% demostró que es desfavorable, resultado que significa que la mayoría de los trabajadores no requiere capacitación en preparación de platos de comida porque cuando se contrata al personal, se le solicita que tenga experiencia. Sin embargo, en los resultados del desarrollo de las capacidades actitudinales el 55.0% es moderado, lo que significa la necesidad de capacitación para el desarrollo de estas capacidades, como son: atención al cliente, empatía, comprensión, paciencia y asertividad.

Sobre la gestión de calidad

En cuanto al nivel de gestión de calidad, se tiene que el nivel es 55.0% moderada, ello significa que los restaurantes actualmente realizan esfuerzo en el proceso de planificación de la calidad, control de la calidad y mejora continua. Aspectos que le dan un valor agregado al servicio del restaurante. Ello se puede evidenciar en el porcentaje obtenido en la dimensión planificación cuyo resultado fue de 45% moderado, lo que significa que los microempresarios se plantean meta a acorto y mediano plazo en los diferentes ámbitos de su desarrollo. Implementando indicadores y considerando los gustos y preferencia de los paladares de sus clientes. En la dimensión control también se obtuvo un porcentaje importante del 60.0% como desfavorable, lo que nos indica que los restaurantes realizan un proceso de control sin demasiadas exigencias. Sin embargo, este tipo de control es apropiado para este tipo de empresas. Finalmente, en cuanto a la mejora de la calidad, se obtuvo un porcentaje de 55.0% moderado, esto demuestra que los restaurante de esta área de estudio están atentos a identificar oportunidades de mejora para brindar cada vez un mejor servicio al cliente.

V. CONCLUSIONES

Conclusión 1

En cuanto a los factores relevantes de la capacitación de los restaurantes de la Urb. Las Flores, se concluye que el nivel de capacitación es del 55.0% es moderado. Así también el nivel de capacidad operacional es desfavorable. Del mismo modo el nivel de capacidades técnicas es desfavorable. En cuanto al nivel de capacidad actitudinal es moderado.

Conclusión 2

En cuanto a la descripción de los factores relevantes, se entiende que el primer factor relacionado a las capacidades operacionales es desfavorable, ello se interpreta que dicho porcentaje no requiere capacitación para realizar actividades como, barrer, comprar, limpiar o repartir volantes. En cuanto al factor relevante de capacidades técnicas es desfavorable, resultado que significa que la mayoría de los trabajadores no requiere capacitación en preparación de platos de comida porque cuando se contrata al personal, se le solicita que tenga experiencia. Sin embargo, en los resultados del desarrollo de las capacidades actitudinales es moderado, lo que significa la necesidad de capacitación para el desarrollo de estas capacidades, como son, atención al cliente, empatía, comprensión, paciencia y asertividad.

Conclusión 3

Sobre la elaboración de una propuesta de mejora de la capacitación como factor relevante para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, se

propone mejoras acordes a los requerimientos y necesidades del sector, la cual se encuentra en el anexo 3.

VI. RECOMENDACIONES

- a) Realizar un plan de mejora para el desarrollo de capacidades actitudinales para los restaurantes del sector servicios del distrito de San Juan de Lurigancho.
- b) Los restaurantes deben realizar planes a mediano y largo plazo teniendo en cuenta el crecimiento que ellos se proyectan.
- c) Realizar controles permanentes a los procesos del restaurante, planteando indicadores para poder realizar comparaciones con los resultados.
- d) Motivar a los trabajadores mediante premios, para identificar oportunidades de mejora en los procesos efectuados en el restaurante.

Referencias bibliográficas

- Baca. (2014). *Gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la Urbanización los Héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014*. Chimbote.
- Campos. (2015). *En su tesis titulada “Gestión de calidad y competitividad de las Micro y Pequeñas empresas rubro restaurantes cevicherías del asentamiento humano la primavera castilla, 2015*. Piura.
- Cisneros. (2015). *Evaluación de los cursos de capacitación y su impacto en el desempeño policial en la dirección de policía fiscal de la policía nacional del Perú, efectuado por la escuela de educación continua – dirección ejecutiva de educación y doctrina pnp, durante el . Lima*.
- Correa. (2018). *Caracterización de la Capacitación y la Competitividad en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Restaurantes de la Urbanización Santa Ana de Piura*. Piura.
- Fernandez. (2014). *Relaciones entre bienestar subjetivo y el desempeño laboral en gerentes. Realizada en la universidad PUCP, Pontificia Universidad Católica del Perú*. LIMA.
- Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18(30), 33-54. Obtenido de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4604/3278>
- MEF. (2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Obtenido de

<https://www.mef.gob.pe/en/normatividad-inv-publica/archivos-historicos/temas-historico/normatividad-vinculada/7266-ley-n-30056/file>

Nizama, G. (2017). *"La calidad percibida del servicio hotelero y su relacion en la percepcion del cliente, Miraflores, 2017"*. Lima.

Palomino, J. (2017). *Caracterización de la capacitación en gestión empresarial en las Micro y Pequeñas Empresas del Perú: 2011 – 2013*. LIMA.

Ramirez. (2014). *Capacitación y Desempeño Laboral de los Empleados de la Universidad Linda Vista de la Unión Mexicana de Chiapas*. Chiapas.

Rios. (2014). *Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios rubro restaurantes - del distrito de huanchaco año 2014*. Huanchaco.

Roig, A. (2014). *L' avaluació de la qualitat a la Gestió Documental*. Obtenido de https://www.ujaen.es/servicios/archivo/sites/servicio_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf

Rojas. (2014). *Estrategias de Capacitación para el Patrullaje Policial con el fin de fortalecer el Desempeño*. Carabobo.

Secretaría Central de ISO. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos*. Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF). Obtenido de <https://www.bps.gub.uy/bps/file/13060/1/normativa-internacional-iso-9001.2015.pdf>

Sosa. (2014). *Propuesta de un Programa de Capacitación y Desarrollo para el Personal Docente del Instituto Tecnológico del Nororiente (ITECNOR), ubicado en Los Llanos de la Fragua, Zacapa*. Zacapa.

- Taiichi Ohno. (2018). *El Sistema de Producción Toyota: Mas alla de la producción a gran escala*. Routledge. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=PvdKDwAAQBAJ&dq=la+produccion+y+la+empresa&source=gbs_navlinks_s
- Zuñiga. (2014). *Caracterización de la calidad del servicio y del impacto en la fidelización de los clientes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de huanchaco, año 2014*. Huanchaco.
- Astete, N. (2014). *¿Cuánto invierten las empresas locales en capacitación laboral?* Recuperado de, <http://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/invierten-empresaslocales-capacitacion-laboral-325817>
- Atravero, (2015). En su tesis titulada: *“Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2015.”* (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica os ángeles de Chimbote. Perú
- Arturo, J. (2011) *“Outsorsing”* Recuperado de <http://www.degerencia.com/tema/outsourcing>
- Baca, (2014). En su tesis titulada: *“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.”* (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Barrios, J. (2012). *La Importancia de la Capacitación*. Recuperado de, <http://www.pymempresario.com/2012/07/la-importancia-de-la-capacitacion/>

- Campos, (2015). *“Gestión de calidad y competitividad de las Micro y Pequeñas empresas rubro restaurantes cevicherías del asentamiento humano la primavera castilla,*
- Chiavenato (2008). *Gestión del Talento Humano*. México McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Correa (2018). *Caracterización de la Capacitación y la Competitividad en las Micro y Pequeñas empresas del Rubro Restaurantes de la Urbanización Santa Ana*. Piura, Perú.
- EAE Business School (2015). *Liderazgo Empresarial: Estrategias*. Barcelona, España.
- Figuroa (2015). *Estilos de Liderazgo Directivo y adecuado desempeño Docente en Centros Educativos Maristas de San Salvador”*.
- Fleitman (2013). *Gestiópolis*. <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-lacapacitacion-para-la-competitividad/>
- García (2017). *Liderazgo transformacional y clima organizacional en los docentes de un Consorcio Educativo del distrito de San Miguel*. Lima, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6^o Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Hiep y Pruijs (2016). *Cómo demostrar un liderazgo efectivo en un ámbito intercultural*.

Hurtado (2014). *Tipos de Metodología de la Investigación*. Maracaíbo: Vadellhermano editores.

Jiménez (2017). *Evaluación de Riesgos Psicosociales y Capacidad de Liderazgo del Personal Administrativo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sede Principal*. Piura, Perú.

Orozco, A. (2017). El impacto de la capacitación. UNID Editorial Digital. Recuperado de <https://n9.cl/b1al>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Encuesta de tesis

Nombre de la tesis: “Propuesta de mejora de capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Urbanización las Flores, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018”

La encuesta es de carácter anónimo.

Instrucciones: Marque solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión

Encuestado (a):..... Fecha:
...../...../.....

Características de los representantes de la MYPES

1	Edad del empresario	20 - 30	31- 40	Más de 40 años	
2	Estado civil	Soltero	Casado	Conviviente	
3	Género	Femenino		Masculino	
4	Grado de instrucción	Primaria	Secundaria	Técnica	Superior

Características de las MYPE

5	Tiempo en el mercado	1 a 5 años	6 a 10 años	11 a más	
6	Número de trabajadores	1 a 5		6 a 10	
7	Formalización de la empresa	Sí		No	
8	Tipo de constitución empresarial	Persona Natural		Persona Jurídica	

Características de la capacitación

Escala valorativa				
Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Escala de Likert				
V1: Capacitación						
D1: Capacidades operacionales						
9	La empresa requiere capacitar al personal en la limpieza del establecimiento	1	2	3	4	5
10	La empresa requiere capacitar en compra de insumos para la empresa	1	2	3	4	5
11	La empresa requiere capacitar al personal en actividades promocionales	1	2	3	4	5
D2: Etapa Capacidades técnicas		1	2	3	4	5
12	La empresa requiere capacitar al personal en el desarrollo de capacidades culinarias	1	2	3	4	5
13	La empresa requiere capacitar al personal en la preparación de pollos a la brasa	1	2	3	4	5
14	La empresa requiere capacitar al personal en la preparación de tragos	1	2	3	4	5
D2: Capacidades actitudinales		Escala de Likert				
15	La empresa requiere capacitar al personal para desarrollar paciencia en la atención a los clientes	1	2	3	4	5
16	La empresa requiere capacitar al personal en desarrollar actitudes de amabilidad hacia el cliente	1	2	3	4	5
17	La empresa requiere capacitar al personal para desarrollar actitud para el servicio	1	2	3	4	5

Características de la gestión de calidad

N°	Ítems	Escala de Likert				
V2: Gestión de Calidad						
D1: Planificar la calidad						
18	La empresa establece los objetivos para mejorar la calidad con claridad y precisión en la plan anual	1	2	3	4	5
19	La empresa ofrece productos de acuerdo a la demanda	1	2	3	4	5
20	La empresa define las características del producto y servicio	1	2	3	4	5
D2: Control de la calidad		Escala de Likert				
21	La empresa cumple con los objetivos planificados para el ciclo anual	1	2	3	4	5
22	La empresa evalúa los procesos y corrige las desviaciones	1	2	3	4	5
D3: Mejora de la calidad						
23	La empresa invierte en infraestructura para mejorar el servicio	1	2	3	4	5

24	La empresa realiza inversiones para mejorar el servicio	1	2	3	4	5
25	La empresa promueve el trabajo en equipo para mejorar la calidad del producto y servicio.	1	2	3	4	5

Anexo 2. Lista de empresas

N°	NOMBRE	DIRECCION
1	EL MOCHICA	Av. Flores de Primavera 575 San Juan de Lurigancho
2	M	Av. las Flores 233, San Juan de Lurigancho
3	RESTAURANTE SANTA CLARA	avenida las flores de primavera 601 San Juan de Lurigancho
4	RESTAURANTE EL MOCHICA	Av. Flores de Primavera 575 San Juan de Lurigancho San Juan de Lurigancho
5	SEÑORA JOHANA	Av. Las Flores de Primavera 536, San Juan de Lurigancho
6	EL BUEN SABOR VAJEMI	Av. Las Flores de Primavera 459, San Juan de Lurigancho
7	SUMAQ BARRA DE ALITAS Y MAS	Av. Las Flores de Primavera 916
8	RESTAURANTE CEVICHERIA CHEZZ	Av. Las Flores de Primavera 695, San Juan de Lurigancho
9	CHIFA HONG FU	Av. Las Flores de Primavera 657,
10	LA METALURGIA	Av. Las Flores de Primavera 1174, San Juan de Lurigancho
11	LEÑA Y CARBON	Av. Flores de Primavera N° 1086 Urb. San Juan, San Juan de Lurigancho
12	POLLERIA ROSITA KI,BERLY	Los Tusilagos Oeste 573
13	RESTAURANTE LA HUARALIUNA	Los Tusilagos Oeste 508, Cercado de Lima
14	KIKOS POLLOS A LA LEÑA	Los Tusilagos Oeste 498, San Juan de Lurigancho
15	EL RINCON DE TERE	Los Tusilagos Oeste 310, San Juan de Lurigancho
16	CAPRICHITOS	Av. Las Flores de Primavera 1284, San Juan de Lurigancho
17	PAN V RESTAURANTE	Av Las Flores de, Primavera 1127A, San Juan de Lurigancho
18	FUCIONES MARINAS	Las Carolinas 543, San Juan de Lurigancho
19	MMAMA DONA	Av. Las Flores de Primavera 1058
20	EL GALPON POLLOS Y PARRILAS	Los Tusilagos Oeste 586

1.- Título: Propuesta de mejora de capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Urb. Las Flores, del distrito de San Juan de Lurigancho.

2.- Introducción: A lo largo de esta investigación hemos podido determinar que la capacitación en una empresa es de suma importancia para la mejora de la gestión de calidad, es por eso que vamos a brindar una propuesta para que los restaurantes de la Urb. Las Flores del Distrito de San Juan de Lurigancho encuentren el apoyo para esta mejora

3.- Justificación: En este plan de mejora nos vamos a enfocar en las capacidades actitudinales de los colaboradores, ya que se ha podido obtener de las encuestas realizadas, un problema en ese punto específico.

4.- Objetivo: El objetivo es llegar a tener en un corto plazo una mejora que pueda verse reflejado en un incremento de clientes a estos establecimientos

Identificar los factores relevantes de la capacitación de personal como factor relevante para la mejora de gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Urbanización Las Flores, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

Describir los factores relevantes de la capacitación de personal como factor relevante para la mejora de gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Urbanización Las Flores, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

Elaborar la propuesta mejora de la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Urbanización Las Flores, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

CRONOGRAMA

Recursos: Humanos y materiales

Desarrollo de capacidades actitudinales						
Capacidades a desarrollar	ACTIVIDAD ESPECIFICA	INDICADOR	Tiempo	METAS	Participantes	Presupuesto
CAPACIDADES ACTIUDINALES	Taller de desarrollo de capacidades actitudinales	Actitud a tener paciencia	5 sesiones de 02 horas de 1 vez por semana (05 semanas)	3 a 10 trabajadores capacitados en capacidades actitudinales	Psicólogo (Coach), Representante de la empresa, Colaboradores	2,500
		Actitud a ser amable				
		Actitud para el servicio				
CAPACIDADES TECNICAS	Inducción al momento del ingreso para que pueda conocer mejor los materiales y el área donde trabajaría y todos los utensilios o equipos que estaría manejando	Capacidades culinarias	1 hora al momento que empieza su primer día de trabajo			
		Capacidades para la preparación de pollos a la brasa				
		Capacidades para la preparación de tragos				
CAPACIDADES OPERACIONALES	para que conozca a todo el personal, a las personas que va a reportar directamente	Actividades de limpieza	1 hora en su primer día de trabajo			
		Actividades de compra de insumos.				
		Actividades de promoción				