



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN
DEL PERSONAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA
LA SOSTENIBILIDAD DE LOS EMPRENDIMIENTOS
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR SERVICIO, RUBRO RESTAURANTES, EN LA
AVENIDA LOS POSTES DE LA URBANIZACION SAN
HILARION, DISTRITO DE SAN JUAN DE
LURIGANCHO, 2019.**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION.**

AUTOR

PALMA GUEVARA, José Euler

ORCID ID: 0000-0002-5767-7851

ASESOR:

POMA ANCCASI, Simón

ORCID ID: 0000-0001-6594-8650

LIMA – PERU

2020

1. Equipo de Trabajo

AUTOR

PALMA GUEVARA, José Euler

ORCID: 0000-0002-5767-7851

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

ASESOR

POMA ANCCASI, Simón

ORCID: 0000-0001-6594-8650

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

JURADO

MEZA DE LOS SANTOS, Juan Pablo

ORCID ID: 0000-0001-8852-1342

MORILLO CAMPOS, Yuly Yolanda

ORCID ID: 0000-0002-5746-9374

ESPINOSA OTOYA, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

2. Hoja de firma del jurado y asesor

MEZA DE LOS SANTOS, Juan Pablo
Presidente

MORILLO CAMPOS, Yuly Yolanda
Miembro

ESPINOSA OTOYA, Víctor Hugo
Miembro

POMA ANCCASI, Simón
Asesor

3. Hoja de dedicatoria y/o agradecimiento

Con mucho reconocimiento a Dios, creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando he estado a punto de caer, por ello, con mucha humildad dedico este logro a él.

A mi madre

Por su apoyo ilimitado, y por los grandes Significados de vida que me ha entregado hasta el día de hoy.

4. Resumen y abstract

Resumen

La investigación presente con título “Propuesta de mejora de capacitación de personal como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, en la avenida Los Postes de la urbanización San Hilarion, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.”, se realizó con el lineamiento de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Filial San Juan de Lurigancho, Lima. Esta investigación tuvo como objetivo general Proponer las mejoras de la capacitación de personal como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, en la avenida Los Postes de la urbanización San Hilarion, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019. Se tuvo como metodología un enfoque cuantitativo, presentando un nivel descriptivo y con un diseño no experimental transversal. La población de estudio fueron las micro y pequeñas empresas, la muestra fueron 12 mypes las cuales fueron materia de estudio, se usó el muestreo no probabilístico intencional. Las principales conclusiones referente a las características de los representantes, se determinó el 50% se encuentran en un rango de edad de 18-30 años con una mayoría del 58% del género femenino. Además, el 50% tienen grado de instrucción secundaria y el 58% de los representantes son dueños. El tiempo de la empresa en el rubro es de 7 a más años con un porcentaje de 58%. Así mismo, las personas que trabajan en la empresa son en su mayoría personas familiares y no familiares en un 83%. Y el 83% se crearon para generar ganancia. Referente a identificar las necesidades de capacitación del personal se puede decir que solo el 42% manifestaron que casi siempre lo hace y 42% de las MYPEs manifestaron que muy algunas veces determinan las estrategias de capacitación de acuerdo a los objetivos establecidos. El 75% manifestaron que muy pocas veces implementan una selección de la calidad de instructores. Referente a si la empresa aplica un método de servicio eficiente se determinó que el 67% algunas veces lo hace. Y si la empresa ejecuta una gestión de mejora para incrementar la rentabilidad, se determinó que el 42% de mypes manifiesta que muy pocas veces lo hace. Así mismo, sobre si la empresa brinda oportunidad laboral sin discriminación se determinó que 67% de las mypes nunca lo realizan. Y por último, sobre si la empresa ejecuta las normas de protección del medio ambiente se puede decir que 75% algunas veces lo hace. Se pudo

concluir que para algunas empresas la capacitación es una gran inversión. Por otro lado, también se concluye que para la mayoría de mypes la sostenibilidad económica tiene mucha relevancia, pero dejan de lado lo social y ambiental. Por tal motivo se realizó una propuesta de mejora de los factores relevantes de la capacitación de personal para la sostenibilidad de los emprendimientos.

Palabras clave: gestión de calidad, motivación de personal y sector servicios.

Abstract

The present research entitled "Proposal to improve staff training as a relevant factor for the sustainability of enterprises in micro and small companies in the service sector, restaurant category, on Los Postes avenue of the San Hilarion urbanization, San Juan district de Lurigancho, 2019. ", was carried out with the guidelines of the Los Ángeles de Chimbote Catholic University. Subsidiary San Juan de Lurigancho, Lima. The general objective of this research was to propose improvements in staff training as a relevant factor for the sustainability of undertakings in micro and small companies in the service sector, restaurant category, on Los Postes avenue of the San Hilarion urbanization, San Hilarion district. Juan de Lurigancho, 2019. The methodology was a quantitative approach, presenting a descriptive level and a non-experimental cross-sectional design. The study population was micro and small businesses, the sample was 12 mypes which were the subject of study, intentional non-probabilistic sampling was used. The main conclusions regarding the characteristics of the representatives, it was determined that 50% are in an age range of 18-30 years with a majority of 58% of the female gender. In addition, 50% have a secondary education degree and 58% of the representatives are owners. And finally, about whether the company enforces environmental protection standards, it can be said that 75% sometimes do. It was concluded that for some companies training is a great investment. On the other hand, it is also concluded that for most mypes, economic sustainability is very important, but they leave aside the social and environmental aspects. For this reason, a proposal was made to improve the relevant factors of the training of personnel for the sustainability of the undertakings.

Keywords: quality management, staff motivation and service sector

5. Contenido

1. Equipo de Trabajo	i
2. Hoja de firma del jurado y asesor	ii
3. Hoja de dedicatoria y/o agradecimiento	iii
4. Resumen y abstract	iv
5. Contenido.....	vii
6. Índice de tablas y figuras.	viii
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura.....	5
III. Metodología	44
3.1 Diseño de la investigación	44
3.2 Universo y muestra.....	45
3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores	48
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
3.6 Matriz de consistencia	52
3.7 Principios éticos	54
IV. Resultados.....	56
4.1 Resultados.....	56
4.2 Análisis de resultados.....	84
V. Conclusiones.....	91
VI. Recomendaciones	93
Referencias bibliográficas.....	95
Anexos	101
Anexo 01: Instrumento de recolección de datos	101
Anexo 02: Directorio de la mypes en estudio.....	104
Anexo 03: Propuesta de mejora.....	105

6. Índice de tablas y figuras.

	Índice de tablas	Pág.
Tabla 1.	Edad del representante	59
Tabla 2.	Genero del representante	60
Tabla 3.	Grado de instrucción del representante	61
Tabla 4.	Cargo del representante	62
Tabla 5.	Tiempo que desempeña el representante	63
Tabla 6.	Tiempo de la empresa	64
Tabla 7.	Número de trabajadores	65
Tabla 8.	Personas que trabajan	66
Tabla 9.	Objetivo de creación de la empresa	67
Tabla 10.	Tipo de empresa registrada	68
Tabla 11.	La empresa identifica las necesidades de capacitacion	69
Tabla 12.	La empresa ejecuta la capacitacion de acuerdo a los objetivos	70
Tabla 13.	La empresa determinas las estrategias de capacitacion de acuerdo a los objetivos	71
Tabla 14.	La empresa desarrolla la capacitacion de acuerdo al programa establecido.	72
Tabla 15.	La empresa provee materiales de calidad	73
Tabla 16.	La empresa selecciona la calidad de instructores	74
Tabla 17.	Empresa realiza la evaluación en el nivel organizacional	75
Tabla 18.	La empresa realiza la evaluación en el nivel de recursos humanos	76
Tabla 19.	La empresa realiza la evaluación en el nivel de tareas	77
Tabla 20.	La empresa aplica un método de servicio eficiente	78
Tabla 21.	La empresa desarrolla una participación activa en el mercado	79
Tabla 22.	Le empresa ejecuta una gestión de mejora para incrementar la	
Tabla 23.	rentabilidad	80
Tabla 24.	La empresa brinda oportunidad laboral sin discriminación	81
Tabla 25.	La empresa desarrolla un plan social responsable	82
		83

	La empresa promueve el principio de igualdad en la organización	
Tabla 26.	La empresa promueve el principio de igualdad en la organización	84
Tabla 27	La empresa recicla de forma continua los materiales desechables	85
Tabla 28	La empresa se preocupa por la reducción de impacto al medio ambiente	86

	Índice de figuras	Pág.
Figura 1.	Edad del representante	59
Figura 2.	Genero del representante	60
Figura 3.	Grado de instrucción del representante	61
Figura 4.	Cargo del representante	62
Figura 5.	Tiempo que desempeña el representante	63
Figura 6.	Tiempo de la empresa	64
Figura 7.	Número de trabajadores	65
Figura 8.	Personas que trabajan	66
Figura 9.	Objetivo de creación de la empresa	67
Figura 10.	Tipo de empresa registrada	68
Figura 11.	La empresa identifica las necesidades de capacitacion del personal	69
Figura 12.	La empresa ejecuta la capacitacion de acuerdo a los objetivos de la organización	70
Figura 13.	La empresa determinas las estrategias de capacitacion de acuerdo a los objetivos establecido	71
Figura 14.	La empresa desarrolla la capacitacion de acuerdo al programa establecido	72
Figura 15.	La empresa provee materiales de calidad para el proceso de capacitacion	73
Figura 16.	La empresa selecciona la calidad de instructores	74
Figura 17.	La empresa realiza la evaluación en el nivel organizacional	75
Figura 18.	La empresa realiza la evaluación en el nivel de recursos humanos	76
Figura 19.	La empresa realiza la evaluación en el nivel de tareas	77
Figura 20.	La empresa aplica un método de servicio eficiente	78
Figura 21.	La empresa desarrolla una participación activa en el mercado	79
Figura 22.	Le empresa ejecuta una gestión de mejora para incrementar la	80
Figura 23.	rentabilidad	81
Figura 24.	La empresa brinda oportunidad laboral sin discriminación	82
Figura 25.	La empresa desarrolla un plan social responsable	83
Figura 26.	La empresa promueve el principio de igualdad en la organización	84

Figura 27	La empresa recicla de forma continua los materiales desechables	85
Figura 28	La empresa se preocupa por la reducción de impacto al medio ambiente	86

I. Introducción

La sostenibilidad es un concepto que ha tenido mucha relevancia en las últimas décadas, sus definiciones fueron cambiando con el pasar de los años; estas apuntan al desarrollo y la mejora continua. En la actualidad, la sostenibilidad puede ser enfocado desde tres aspectos importantes que se relacionan entre sí, los cuales son: El aspecto ambiental, social y económico. Así mismo, se puede decir que la capacitación de personal es un pilar trascendente para el desarrollo y mejora de una empresa, una organización que mejora de manera continua será sostenible en el tiempo. Es decir la capacitación de personal será un factor importante para que los emprendimientos sean sostenibles. En esta investigación se estudió las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en la avenida Los Postes, de la urbanización San Hilarion del distrito de San Juan de Lurigancho. Se siguió la siguiente línea de investigación: “Sostenibilidad de los emprendimientos en el Perú” establecido por la escuela profesional de administración de la Universidad católica los Ángeles de Chimbote, se plantea el siguiente problema: ¿ Cuáles son las mejoras de la capacitación de personal como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, en la avenida Los Postes de la urbanización San Hilarion, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019?

Además, el objetivo general de la investigación fue: Proponer las mejoras de la capacitación de personal como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, en la avenida Los Postes de la urbanización San Hilarion, distrito de

San Juan de Lurigancho, 2019. En suma, los objetivos específicos han sido los siguientes: El primer objetivo específico fue identificar los factores relevantes de la capacitación de personal para la mejora de sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, en la avenida Los Postes de la urbanización San Hilarion, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019. Así mismo, el segundo objetivo específico fue describir los factores relevantes de la capacitación de personal para la mejora de sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, en la avenida Los Postes de la urbanización San Hilarion, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019. Y como último objetivo específico, fue elaborar de una propuesta de mejora de la capacitación de personal como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, en la avenida Los Postes de la urbanización San Hilarion, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Explicado lo anterior se puede decir que la capacitación y sostenibilidad están relacionados fuertemente desde el punto de vista de la capacitación para la mejora, y que, una mejora en aspectos económico, sociales y ambientales da como resultado una sostenibilidad. Según Böhr (2000) en el artículo: *Capacitación y desarrollo de los recursos humanos* de la revista Scielo, explica que las organizaciones tienen la necesidad real de capacitación. Es esta necesidad la que hace que las empresas mejoren continuamente.

Parra (2000) en su artículo, *La evaluación de desempeño y la gestión de RRHH* disponible en el blog Gestipolis explica que es importante contar con un sistema formal de evaluación y control, pues en las organizaciones este proceso constituye

una función que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización de estos tiempos. En esta evaluación de desempeño existen grupos importantes los cuales explica Páez (2000), él menciona que existen dos grupos de personas que están involucradas en el proceso de evaluación del desempeño, por un lado las personas que evalúan y por el otro las personas que son evaluadas, estos grupos son los que conforman el sistema y hacen que dicho sistema de evaluación exista.

López (2007) menciona en su artículo, *Capacitación para la revista Conciencia tecnológica*, que la capacitación debe ser un proceso eficaz, para que la misma sea funcional debe cumplir los requisitos plantados por las organizaciones que implementan este proceso. Franco (2010) en el foro de internet, *Tendencias 21*, sugiere una teoría bastante acertada que menciona que la crisis afecta de una manera poderosa la influencia que tiene la capacitación en el desarrollo profesional, en buen número de ocasiones el proceso de capacitación suele relajarse o dejarse de un lado en momentos difíciles económicamente, o incluso cuando el negocio funciona sin problemas pero se busca aumentar en alguna manera la productividad. Si bien antiguamente, no se daba un peso de importancia a lo que son las capacitaciones, en la actualidad es una herramienta indispensable para lograr la mejora y sostenibilidad. Por otro lado, Espino (2010) explica que, hasta hace algunas décadas las organizaciones no consideraban como indispensable la capacitación para sus empleados, debido a la falta de conocimiento sobre los resultados óptimos que una capacitación puede aportar. Además, algunos autores como Pedraza, Amaya y Conde (2010), explican que el desempeño laboral puede ser medido por medio de procesos, a los cuales están sometidos la mayoría de los recursos humanos, esta evaluación puede arrojar información importante y cuantificable sobre las necesidades de los

colaboradores, y poder realizar una mejora continua mediante indicadores determinados de acuerdo a la información obtenida.

Por tanto, la evaluación que se aplicará al personal, se puede desarrollar antes y después de la capacitación; esto con la finalidad de obtener datos de antes de la capacitación y como esta ha tenido o no un impacto en el personal. En suma, Pedraza, Conde y Amaya (2010) dicen que el desempeño laboral es como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización. Sánchez (2014) por su lado, finalmente explica que la evaluación del desempeño les permite a los gerentes evaluar y medir el rendimiento de cada uno de los colaboradores, en comparación con los objetivos estratégicos del negocio.

Ahora bien el trabajo de investigación se justificó de manera teórica, práctica y metodológica. De manera teórica por que el proyecto de investigación tuvo como fuente de información una bibliografía actualizada; y de forma práctica ya que el resultado de la investigación servirá para futuras investigaciones relacionadas al tema. Y por último, se justifica de manera metodológica, porque si bien se sabe que este es un tema diferente a las demás investigaciones, el trato de datos fue visto desde un enfoque distinto, se aplicó instrumentos de medición generando tablas y gráficos para el buen análisis de resultados. Por lo cual, el trabajo de investigación contribuirá significativamente de manera intelectual y práctica al desarrollo del distrito de San Juan de Lurigancho.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

Internacionales

Rojas (2018), presenta la investigación con título: “Capacitación y desempeño laboral”. Trabajo de investigación se realizó en el departamento de Quetzaltenango en la empresa Tenería San Miguel, en donde participaron los integrantes del departamento operativo. El objetivo de dicha investigación fue determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral. La metodología que se usó fue de tipo cuantitativo descriptivo en donde participaron 36 personas, las personas fueron cuestionadas en donde se mediaron las necesidades de capacitación y como estas influyen en el desempeño laboral. Los resultados fueron: El 65% de las ocasiones si se capacita al personal entregándoles nuevas metodologías. El 25% implementa medidas de producción sostenible, además, solamente el 4% de los encuestados indicaron que no se realiza capacitación en el área de trabajo. El 88% de los colaboradores indicaron que luego de una capacitación se sienten con mejores habilidades para desarrollar su trabajo y el 88% menciono que cada vez que hay una capacitación sus resultados son de mejor calidad. El 77% de los cuestionados mencionaron que se les ha realizado un diagnóstico de necesidades de capacitación por lo menos una vez en lo que lleva trabajando en la organización y solo el 23% menciona que nunca se le ha realizado una evaluación de este tipo. El 85% de los encuestados mencionan que es importante que se midan los resultados de las tareas asignadas al personal. El 96% de los colaboradores mencionan que les motiva estar empoderados con los conocimientos necesarios para el trabajo. Por último, El 24%

menciono que la metodología no era adecuada en el momento de la capacitación y eso responde a que no todas las personas pueden aprender de la misma manera.

Se concluyó que si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los empleados de la empresa tendría, por lo que es completamente necesario para el éxito de la organización. También, que los elementos de capacitación no llenan las necesidades de la organización por lo que no se han obtenido nuevos resultados positivos para la organización provenientes de la medición del desempeño. Así mismo, no se cuenta con un plan de capacitación adecuado para la organización, en donde se propongan fechas, temas, metodología y participantes para las diferentes capacitaciones así como los encargados de transmitir los conocimientos en los temas de crecimiento personal. Finalmente, se concluye que la periodicidad de las actividades de capacitación no está definida, solamente se recibe una capacitación cuando se encuentra una oportunidad.

Gurumendi (2017), presenta su investigación con título siguiente: “Plan De Capacitación En BPM Para Los Restaurantes De La Parroquia Yaguachi Nuevo, Cantón Yaguachi”. El objetivo y utilidad de la investigación fue diseñado para realizar un plan de capacitación en los restaurantes de la parroquia Yaguachi. Se dio como resultado que los restaurantes no estaban capacitados, por lo cual se permitió evaluar la situación real del servicio que brinda a los consumidores. También se dio como resultado que igual que este negocio, la competencia también ignoraba el hecho de realizar capacitación, los trabajadores se mostraron sorprendidos de saber que mediante la capacitación las cosas que realizan se podrían hacer de una forma más práctica y con menos gasto de energía, entre otros. Mientras que los dueños

entendían que mediante este plan podían reducir sus costos en mediano y largo plazo, y a la vez, aumentar sus ingresos.

En llegó a la conclusión que los empleados de los restaurantes de la parroquia Yaguachi Nuevo consideraron que un plan de capacitación ayudaría a mejorar y fortalecer su negocio. Así mismo, los dueños del negocio mencionaron que nunca habían oído hablar de capacitar a todos los trabajadores para la mejora de sostenibles, y ser competentes frente al mercado. Por último, se pudo concluir que tanto dueños como personal tienen disposición para el desarrollo y aplicación de un plan de capacitación de manera periódica evaluando su proceso conforme avanza el crecimiento del negocio.

Medina, Saravia y Torres (2015), en la investigación publicada con nombre: “Diagnóstico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el sector de restaurantes de primera categoría en la ciudad de San Miguel, Año 2015”, tuvo como objetivo y finalidad proponer a los gestores del sector de restaurantes de primera categoría un plan de capacitación que contribuya a desarrollar una buena calidad basada en métodos, esa calidad se debe notar en el servicio al cliente, facilitando a los colaboradores o empleados los instrumentos y herramientas para su desenvolvimiento en el campo laboral.

Se concluye que el sector restaurante de primera categoría no cuenta con procesos de capacitación planificados, solo se desarrollan capacitaciones eventuales para mejorar algunas deficiencias que los dueños o administradores observan. Además, se realizan sin previa planificación y con poca preparación del capacitador, ya que se hace de

manera espontánea. Así mismo, el sector de restaurantes no cuenta con métodos de evaluación completos. No existe continuidad y seguimiento del desempeño de los colaboradores de la empresa.

Cruz y Valencia (2016). En su investigación titulada: “Propuesta de mejoramiento estratégico en el área operativa de Manduca restaurante en la ciudad de Santiago de Cali (Colombia)”. El proyecto está enfocado en la aplicación de mejoras al funcionamiento del área operativa, en la actualidad se están presentando deficiencias en estas áreas las cuales ocasionan demoras en la toma y salida de los pedidos y a su vez inconformidad entre sus clientes. Se puede decir que en la elaboración de este trabajo de grado se tuvo el objetivo de realizar diferentes tipos de investigaciones con los conocimientos adquiridos durante la carrera de administración de empresas en los campos de la gestión, implementación de estrategias para llevar a cabo un plan de mejoramiento y de emprendimiento. Es importante denotar que todos los conocimientos adquiridos durante este tiempo fueron puestos en práctica en la mejora de un restaurante que había iniciado como idea de negocio hacía varios años y que la actualidad necesita realizar reformas en su forma de llevar a cabo ciertos procesos lo cual planteo un reto para los propietarios pus no tenían muy claro cómo hacer para realizar las tareas más eficientemente. Para llevar a cabo este trabajo se realizaron planteamientos como fortalezas y debilidades que poseían, evaluar los entornos interno y extorno para así plantear una buena 7 estrategias que los ayudará a mejorar en aspectos como servicio al cliente y parte operativa.

Se concluye que la propuesta a implementar para este plan de mejoramiento fue trabajar de manera coordinada los tiempos en la parte operativa, idear la manera de mantener siempre el lugar de trabajo en óptimas condiciones limpio y optimizando

los recursos y por último trabajar de manera conjunta entre parte administrativa y operativa para generar un mayor sentido de pertenencia.

Camino (2018). El presente trabajo de investigación lleva como título: “Sostenibilidad de los emprendimientos del sector comercial de Santa Rosa, el oro periodo 2016 – 2018”. El objetivo de este trabajo de investigación fue determinar la sostenibilidad de los emprendimientos para la medición de su impacto en el sector comercial de la ciudad de Santa Rosa, Provincia de El Oro. La metodología de investigación que se aplicó es de tipo cuantitativo con alcance descriptivo-explicativo, en el que se empleará encuestas y entrevistas. Algunos resultados fueron: El 90% de los encuestados no conocen sobre la terminología del desarrollo sostenible por tanto es limitada la actividad encaminada a mejorar los tres ejes que propone la variable de estudio. Sorprendentemente los propietarios de los locales expresaron en sus puntos de vista de la encuesta que los emprendimientos creados en la ciudad de Santa Rosa no son una fuente de desarrollo económico estable con el 93,30% de encuestados que dijeron que no es una fuente de riqueza. Los emprendimientos en la ciudad de Santa Rosa de acuerdo con la opinión de los propietarios de los nuevos negocios dicen que da una mayor alternativa.

Conclusión, los emprendimientos comerciales de la ciudad mantienen una carencia de conocimiento sobre el tema de misión y visión, esto explica el errático direccionamiento de la mayoría de los emprendimientos. La gestión administrativa en los emprendimientos comerciales de la ciudad de Santa Rosa es deficiente. Así mismo, se concluye que existe una falsa idea de conocimiento en la aplicación de estrategias de ventas por lo que su aplicación es netamente empírica, ya que la mayoría de los dueños de los emprendimientos no cuenta como un mínimo de

capacitación en ventas. Todo esto es un gran problema dentro de los emprendimientos que la ciudad de Santa rosa.

Nowell (2015) En su tesis que lleva el siguiente titulo: “Capacitación y servicio al cliente (Guatemala)”, tuvo objetivo de que en la actualidad las empresas tengan mayor competencia en el mercado; el servicio al cliente es elemento esencial para las mismas. Las empresas modernas se preocupan por el servicio que se le presta al consumidor, consideran que es el elemento que mantiene a la organización en constante participación en el mercado. Por lo tanto, el cliente es primordial para las mismas. Desarrollar las capacidades del personal que se encuentra en el área de atención al cliente es considerado una inversión que se requiere para lograr los objetivos que se plantea una empresa competitiva. La capacitación es el componente que se necesita para desenvolver las cualidades del personal. La presente investigación tiene como objetivo general establecer la relación de la capacitación con la calidad del servicio al cliente en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango. Los sujetos de estudio, son el personal de servicio al cliente, gerentes y clientes de los restaurantes muestreados, los cuales nos facilitaron la información requerida a través de las respuestas en una escala de Likert y una encuesta.

Dentro de los resultados del estudio se llegó a la conclusión de que los clientes se encuentran satisfechos por el servicio que les han brindado en ambos restaurantes. Sin embargo, la mayoría de meseros no ha recibido capacitación alguna en relación al tema. Se deduce que los colaboradores se encuentran satisfechos con sus jefes por lo que están contentos en su trabajo.

Nacional

Quispe (2019), en su tesis que lleva como título: “Propuesta de la gestión de capacitación al personal en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019”. Plantea el siguiente problema: ¿Qué factores relevantes de la gestión de capacitación al personal son requeridas en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019? .El objetivo de la investigación fue caracterizar los factores relevantes de la gestión de capacitación de personal. La metodología de investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, del nivel descriptivo propositivo de tipo no experimental en forma transversal y la población de estudio fue de 19 Mypes en su conjunto. Los resultados fueron: el 15% conocen los objetivos de la empresa y el 85% manifiestan que no. El 62 % consideran que la falta de capacitación no permite el cumplimiento de los objetivos institucionales. El 96% manifiestan que no que no han sido capacitados en dicho tema. El 81% afirman que trabajan 68 en coordinación con sus compañeros y el 19% manifiestan que no, 75% de los colaboradores de los restaurantes, aseguran que no han recibido capacitación alguna, 85% afirman que mejoran de manera continua en el trabajo que realiza y el 15% manifiestan que no, 89% son sociables al momento de atender al cliente y el 11% no y el 94% mencionan que les atienden de manera amable a sus clientes. El 100% no han sido capacitados en tema relacionado en creatividad y 100% afirman que no recibieron la capacitación en temas de innovación, 9% afirman han desarrollado sus habilidades personales después de una capacitación y el 91% no. El 23% opinan que

han sido capacitados en el uso adecuado de utensilios de cocina, el 9% opinan a veces 68% manifiestan que no.

En conclusión, la capacitación de personal desarrolla mayor productividad e innovación. El uso adecuado de utensilios de cocina da confianza a los trabajadores en realizar sus labores, lo cual aumenta la motivación; en cuanto a la participación, los trabajadores no participan de manera activa en la toma de decisiones y el dueño de los restaurantes no son líderes transformadores.

Ordoñez (2015), el estudio de investigación que desarrolló lleva como título: “La caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las MYPE del rubro restaurantes en San Vicente, 2014”. El trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar las características que existen en un micro y pequeña empresa al aplicar un buen financiamiento y una capacitación adecuada. Así mismo, comprobar si estas características tienen relación con la rentabilidad y mejora económica de la empresa. Se desarrolló la técnica de la encuesta, con la aplicación del cuestionario. Para lo cual se tuvo los siguientes resultados: el 93% de las micro y pequeñas empresas del sector restaurante de la población estudiada no recibió capacitación antes de que los directivos tengan los créditos financieros. Además la mayoría de micro y pequeñas empresas con un 93% dijo que no recibieron curso de capacitación y el 60% de las micro y pequeñas empresas estudiadas menciona que sus trabajadores si recibieron algún curso de capacitación, pero poco menos del 60% de las micro y pequeñas empresas del sector restaurantes considera que la capacitación es una inversión para su empresas, y también el 60% manifestaron que la capacitación es trascendentes dentro de la empresa. Y finalmente el 60% de las

micro y pequeñas empresas del sector restaurante capacitó a todos los trabajadores en temas de atención al cliente.

Se concluyó que, las empresas en su mayoría están dispuestas aplicar un plan de capacitación continuo ya que muchas de ellas no realizan ningún tipo de capacitación, y si lo hacen, lo desarrollan esporádicamente. Por último, falta mucha información de cómo se puede desarrollar la capacitación en estas mypes del sector restaurante.

Finalmente se concluye que la capacitación y la buena administración financiera en las micro y pequeña empresas del sector restaurante son herramientas y métodos para una rentabilidad sostenible.

Ruiz y Samamé (2018), en su tesis titulada: “Programa de responsabilidad social empresarial para mejorar la competitividad de restaurantes de PROA Chiclayo, 2017”, tuvo como objetivo: Proponer un programa de responsabilidad social empresarial para mejorar la competitividad del restaurante La Proa Chiclayo 2017. Para este estudio se aplicó una metodología de tipo descriptivo propositivo y un diseño no experimental transversal bajo un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por los clientes del restaurante La Proa, siendo un promedio total de 1200 personas con una muestra que conforman 204 clientes. El resultado de los instrumentos aplicados muestra que las actividades que realizan actualmente la empresa de responsabilidad social empresarial están siendo desarrolladas de manera inusual, sin programación y sin ser difundidas, por lo que los clientes desconocen de éstas actividades y por lo tanto no se sienten concientizado.

Se concluyó que el programa de responsabilidad social empresarial constará de tres estrategias: 1. Taller de capacitación en manejo y preparación de alimentos y alimentación balanceada. 2. Inclusión social a través de la promoción del empleo en poblaciones vulnerables y 3. Difusión de actividades actuales de responsabilidad social empresarial. Las actividades de responsabilidad social empresarial que viene desarrollando el restaurante la Proa deben de ser difundidas para crear un consumo responsable en los clientes y mejorar las falencias que existen en algunos procesos para mejorar la competitividad del restaurante.

Alvarado (2020), en su tesis titulada: “Propuesta de mejora de la Capacitación del Personal como factor relevante para la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de viajes turísticos en la ciudad de Huaraz, 2019.” Tuvo como objetivo proponer la mejora de la capacitación del personal como el factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de viajes turísticos en la ciudad de Huaraz. La metodología de tipo de investigación del presente estudio fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo. Con una muestra de 49 mypes las cuales se les aplicaron la técnica de encuesta con el instrumento llamado cuestionario. Los resultados fueron los siguientes: Referente a la edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas, el 45.7% se encuentran en un rango de edad de 51 a más años. 62.9% son femenino, 34% tiene grado de instrucción primaria. 60% de la empresa tiene de permanencia 7 a más años en el rubro. Las personas que trabajan en la empresa son en su mayoría familiares con un 80%. Solo el 20,00% de las MYPE indicaron que el personal permanente recibe cursos de capacitación, así como el 20,00% de las MYPE señalaron que si existen planes de seguimiento luego de la

capacitación brindada al personal, el 60,00% señaló que con la capacitación se mejora la competitividad.

Se concluye que son pocas las empresas que ejecutan un plan de capacitación. Además menos del 50% de empresas disponen de un plan de capacitación periódico. Por último, por parte de las empresas la capacitación es una inversión.

Barrientos (2017), en su investigación titulada: “La capacitación de personal y la calidad de servicio del centro de contacto banco de crédito de Perú en el cuarto trimestre, 2016”. La presente investigación se realizó con el objetivo de conocer la relación entre la capacitación del personal y la calidad de servicio. La metodología empleada fue de tipo correlacional y explicativa. Además, esta es una investigación de carácter no experimental, ya que las encuestas y la entrevista serán aplicadas una sola vez. Luego del estudio presentó los siguientes resultados de una muestra de 160 encuestados entre clientes y asesores. Se refleja en el resultado de las nuestras encuestas que el 65% de asesores indican que las horas de capacitación influye en la calidad de servicio. Así mismo, el 66% de encuestados está de acuerdo y totalmente de acuerdo con el número de asesores para la atención. El 80% de asesores indican que la motivación influye en la calidad de servicio.

En conclusión, se puede decir que las horas de capacitación son muy importantes en la calidad de servicio. Se ha comprobado que el número de asesores es el adecuado para la atención al público. Se concluye también que la motivación del personal es muy importante en la calidad de servicio de la empresa. Por último se ha determinado y comprobado que la capacitación de personal influye en la calidad de servicio, y esta a su vez en la mejora de la compañía.

Domínguez (2019), la tesis que lleva como título: “La capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Huaraz, 2019”. Tuvo por objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Huaraz, 2019. La metodología de investigación fue de diseño No experimental transversal. Para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 33 representantes de las micro y pequeñas empresas. A quienes se aplicó cuestionarios de 22 preguntas para los representantes. A través de la técnica de la encuesta obtenido de los siguientes resultados: el 42,4% manifiestan que conocen muy poco usted tiene conocimiento en la capacitación de personal como factor relevante en la gestión de calidad y 21,2% manifiestan que si conocen y seguidamente el 39,4% manifiestan que a veces ponen la práctica de capacidad de ponerse en lugar del otro por brindarle un cuidado resuelta, seguido por un 36,4% manifiestan que siempre lo realizan y finalmente el 24,2% manifiestan nunca.

Finalmente se concluyó que, la mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen poco conocimiento aplicado de la capacitación como factor relevante en gestión de calidad, limitando de este modo el desempeño de las organizaciones.

Local

Espinoza (2019) En su tesis con título: “Gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro pollería, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, Lima, año 2018”. Tuvo como objetivo general

describir las principales, características de la gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollerías, distrito de San Vicente de la provincia de Cañete, año 2018; la metodología de investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, de diseño no experimental con corte transversal. La población es de 30 Mypes con una muestra de 20 Mypes a quienes se le aplicó un cuestionario de 20 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta, donde se obtuvieron como resultados que, los representantes legales son empresarios en su mayoría adultos de 31 a 50 años del sexo masculino, estudios secundarios, cargo que ocupa es de dueño en un 90% desempeñándose en el cargo de 4 a 6 años. Respeto a las características de las micro y pequeñas empresas, el 50% de las Mypes tienen una antigüedad en el rubro de 0 a 4 años, con un número de trabajadores de 1 a 5, el 50% de las Mypes pertenecen al régimen tributario Nuevo RUS, en cuanto a la gestión de calidad en el financiamiento el 60% de los encuestados no conoce el termino de gestión de calidad en el financiamiento el 60% de los encuestados no conoce el termino de gestión de calidad en el financiamiento el 60% de los encuestados no conoce el termino de gestión de calidad, el 40% afirma que cuenta con dificultades para la implementación de gestión de calidad ya que no se adaptan a los cambios, el 45% mide el rendimiento de su negocio por medio de datos del nivel de ventas mensuales. El 100% de los encuestados si ha recibido financiamiento externo, donde el 70% es financiado por cajas municipales a tasa de interés de entre 0 a 20%, el 40% de los microempresarios menciona que el dinero recibido lo invierte en pago a proveedores o el personal y por 15 último el microempresario cree que en financiamiento si permite el desarrollo de su empresa con buena gestión.

Se concluyó que la mayoría de empresas no tienen conocimiento concretos y aplicables de gestión de calidad en el financiamiento a pesar que hayan recibido financiamiento para la mejora del nivel de rendimiento, ya que casi todas las mypes invierten en el pago de personal y proveedores.

Campos (2019). En su investigación titulada: “Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018.” Y como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018; el cual responde a la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad y la Atención al Cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018?; la metodología de la investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva. Para la recopilación de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 384 clientes de los restaurantes del distrito de Sullana; en las cuales se aplicó un cuestionario conformado de 21 preguntas cerradas. Esta investigación tiene los siguientes resultados: el 73% de los clientes encuestados indica que la empresa no tiene responsabilidad y objetivos establecidos a favor de los clientes; mientras que el 89% de los clientes encuestados indica que el personal que le brinda el servicio es eficiente y está motivado al momento de atenderlo.

Se concluye que los principios de Gestión de Calidad al cual recurren los propietarios de las empresas de servicio rubro restaurantes es enfoque al cliente porque considera que sus clientes son el elemento importante para el crecimiento de su negocio, por eso satisface las necesidades y supera las expectativas de los mismos; y los

beneficios de Gestión de Calidad que obtienen los restaurantes en el distrito de Sullana es incremento de la rentabilidad, mejoramiento de la organización con comunicación fluida por el personal, aumento de ventas, fidelidad de clientes.

Pérez (2018), en su tesis titulada: “Propuesta de mejora de la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Pacarán, provincia de Cañete, 2019”. Tuvo como objetivo general: Proponer las mejoras de la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, del distrito de Pacarán, provincia de Cañete, 2018. Este trabajo tuvo una metodología de diseño de investigación cuantitativo, nivel descriptivo con diseño no experimental y corte transversal. Para el recojo de la información se utilizó una muestra de 20 representantes de las Mypes. Utilizando la técnica de la encuesta se obtuvo los siguientes resultados: el 75% de los empresarios tienen más de 31 años de edad, el 65% son mujeres, el 40% tienen de grado de instrucción secundaria y el 80% son propietarios. El análisis y el procesamiento de datos se realizaron en el programa SPSS, versión 25 con el que se elaboraron tablas, gráficos simples y porcentuales. Se concluyeron los siguientes resultados: Sobre la Gestión de Calidad, el 60% indicó que muy pocas veces establecen objetivos de calidad, el 45% acotó que definen estrategias en concordancia con las metas establecidas, el 40% concluyó que da seguimiento a los procesos que realizan, el 35% comparó que los resultados con las metas trazadas, el 45% mencionó que promueve la mejora continua, el 40% manifestó que detecta los errores y los corrige. Sobre la Capacitación de personal, el 45% indicó que realiza evaluación por desempeño, el 40% afirmó que realiza informes periódicamente, el

50% menciona que está pendiente de las necesidades de los trabajadores, el 40% acoto que realiza capacitaciones, el 45% manifestó que establece programas de capacitación, el 65% sustento que invierte en el desarrollo profesional de los trabajadores, el 50% afirmo que verifica los resultados de la capacitación y el 35% indico que la capacitación mejora las habilidades de los trabajadores.

Carrillo (2017), en la investigación titulada: “Caracterización del financiamiento, La capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas sector servicios - rubro restaurantes. Surquillo, Lima, periodo 2014-2015”, tuvo como objetivo general determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Surquillo Cercado, provincia y departamento de Lima, Período 2014 – 2015. La metodología fue de estudio descriptivo y no experimental y se aplicó una encuesta de 22 preguntas cerradas a las MYPES de una muestra de 20 restaurantes. Se concluyen los siguientes resultados: sobre el perfil del emprendedor: el 50% tienen entre 41 a 50 años de años de edad, el 60% es casado y 80% es de género masculino. Sobre las características de las MYPES: el 55% tienen más de 6 años en el mercado, 70% tienen entre 5 a 10 años, el 100% tienen RUC y licencia de funcionamiento y el 80% está en el RER. Sobre el financiamiento: el 85% ha solicitado crédito, 50% fue de Bancos, 40% lo empleó en mejoramiento del local y 65% lo pagó en 24 meses. Sobre la capacitación: el 60% recibió capacitación antes del crédito, 100% capacitó a su personal y 100% considera a la capacitación como inversión. Sobre la rentabilidad: el 100% percibe que mejoró su rentabilidad y las ventas después del financiamiento, el 100% percibe que su empresa es rentable. Así mismo, se concluye que las MYPES en estudio han recibido financiamiento, se han capacitado y son rentables.

Benavente (2016), presenta su tesis “La capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2015”. Esta investigación presentó como objetivo general, determinar las principales características de la capacitación de las MYPE del sector servicio Rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, año 2015. La metodología de investigación de tipo cuantitativa, descriptiva. Se desarrolló la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario. Se obtuvo los siguientes resultados: el 20 % de la población encuestada manifestó que sí tienen programas de selección, reclutamiento y capacitación de personal; mientras que el 80,00% señaló que no; también se pudo apreciar que el 100 % de las MYPE en estudio consideró que la capacitación del personal es una inversión.

Conclusión, mediante la encuesta desarrollada solo el 20% de la población de las micro y pequeñas empresas encuestadas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete del departamento de Lima, recibió capacitación, y que ésta es fundamental por la relación que tiene con el incremento de la productividad y satisfacción del personal.

2.2 Bases Teóricas

Teoría de capacitación de personal

a) Concepto de capacitación

Según Dessler (1994), la capacitación consiste en proporcionar a los empleados habilidades necesarias para desempeñar su labor en la empresa.

El diagnóstico de necesidades de capacitación es muy importante pues permite descubrir los problemas en una organización antes que empeoren. (Chiavenato, 2007, p.385)

Se debe entender a la capacitación como un proceso de preparación de los recursos humanos en las empresas, sin embargo no existe un método estándar de cómo desarrollar dicha capacitación. Esto dependerá de cada realidad y situación que se requiere mejorar. Como lo dice Siliceo (2009): “La capacitación es una actividad planteada y basada en necesidades reales de una empresa”. Así mismo, otros autores como Rodríguez y Ramírez-Buendía (2010) mencionan que: “La capacitación debe ser utilizada como una estrategia de largo alcance para abarcar un terreno que es muy complejo, que sin apoyo de la junta directiva de una organización no puede ser alcanzada”.

Para Chiavenato la capacitación entraña la transmisión de conocimiento específicos relativos de trabajo, aptitudes frente a aspectos de la organización. Así mismo, es una responsabilidad de línea y una función, desde el punto de vista de la distracción la capacitación es una responsabilidad administrativa. (Chiavenato, 2007, p.385)

b) Definición de capacitación de personal

La capacitación de personal puede abarcar distintos temas, estos dependerán de las necesidades de la organización. Las capacitaciones de personal se puede realizar partiendo del tipo de personas al cual va dirigido: personal directivo, personal administrativo o personal operativo. (Castañón, 2004, p.26)

Dicho esto se puede decir que la capacitación de personal es una de las acciones primordiales de toda organización moderna, ya que la formación dirige a descubrir necesidades y aprender métodos para la mejora sostenible.

También según Castañón (2004) las capacitaciones de personal se podrían clasificar en curso teórico, práctico o teórico-práctico. Por último, esta depende del tipo del área donde se desarrollará: área de producción, mercadotecnia, finanzas, relaciones públicas, entre otros. (p.26)

c) Capacitación y desempeño laboral

Rodríguez (2010) explica que la capacitación es un aporte específico e invaluable a las organizaciones actuales, una empresa que capacita a sus colaboradores está en camino de la profesionalización.

Bohlander (2005), menciona que debido a que la meta primaria de la capacitación es contribuir a las metas globales de la organización, es preciso desarrollar programas que no pierdan de vista las metas y estrategias organizacionales

Mucho se piensa que la capacitación es desperdiciar dinero, pero en realidad es una inversión a mediano y largo plazo para mejorar el rendimiento laboral y por consiguiente la sostenibilidad rentable de la empresa. Como bien lo dice Labarca (1999): “la asignación del gasto en capacitación para las pequeñas empresas en América Latina es un tema que requiere directrices claras. La escasez de recursos, su mala asignación y la ineficiencia con que se utilizan los actualmente destinados a este grupo de empresas, son factores que obligan ante todo a tomar medidas para que se haga mejor uso de los recursos disponibles, en especial de los públicos”

Chiavenato (2007) explica que el desempeño laboral es toda aquella capacidad actual o futura que puede ser utilizada de la mejor manera posible para mejorar los resultados de una institución.

Para Dessler y Varela(2011) , el logro más importante de muchas empresas puede tener el departamento de administración de personal o área de recursos humanos , el resultado obtenido en relación a los objetivos de la organización, es decir, las aportaciones que cada uno de los colaboradores hayan entregado al crecimiento de la empresa.

Por ende el objetivo de la capacitación es que los trabajadores conozcan y apliquen de manera eficiente el conocimiento, las habilidades y los comportamientos presentados en las sesiones de capacitación.

Grados (2009) explica los diferentes tipos de enseñanza que pueden ser utilizados para capacitar personal, como todo proceso tiene que ser realizado por etapas. Sin embargo se puede acotar que, que no todas las empresas de los distintos rubros se capacitaran de la misma manera, cada una tiene sus propias necesidades, y eso es uno de los factores para que la forma de capacitación varíe.

d) Educación y capacitación

Para Chiavenato la educación puede ser institucionalizada, obedecerá un plan preestablecido sistemática o también se puede desarrollar de manera natural. La educación profesional abarcará los siguientes aspectos:

- Educación profesional: busca preparar al individuo para la vida profesional.(Chiavenato, 2007, p. 322)
- Formación profesional: prepara al individuo para la profesión en determinado mercado de trabajo con miras a largo plazo. (Chiavenato, 2007, p. 322)

- Desarrollo profesional: Es la educación profesional que permite a la persona ejercer especialidad dentro de una profesión. Se desarrolla a mediano plazo. (Chiavenato, 2007, p. 322)
- La capacitación: es la educación profesional para la adaptación de la persona aun puesto de trabajo, con objetivos a corto plazo. (Chiavenato, 2007, p. 322)

e) Obsolescencia de personal y tasa de rotación

Según Werther y Davis (2008), el fenómeno de obsolescencia de personal se da cuando el individuo o grupo de trabajadores sufren un proceso que dejan de poseer el conocimiento y habilidades para el desempeño en el puesto. (p.273)

Esto puede ocurrir en su mayoría entre las personas que han estado un buen tiempo al servicio de la organización. Originando en el individuo la falta de adaptación a las nuevas condiciones. (Werther y Davis, 2008, p.273)

Así mismo, el fenómeno de la alta tasa de rotación de personal afecta a casi todas las empresas, por tal razón las capacitaciones se vuelven valiosas cuando se enfocan en preparar a las personas de puestos medios para adquirir otras responsabilidades. Dado que la incertidumbre de predecir una renuncia de algún miembro específico de la compañía es grande. (Werther y Davis, 2008, p.273)

f) Ciclo de la capacitación

Es el acto intencional de proporcionar los medios que permitirán el aprendizaje el cual es un fenómeno que surge como resultado de cada individuo. El aprendizaje es un cambio de conducta que se presenta cotidianamente en todos los individuos. La capacitación debe tratar de orientar esas experiencias de aprendizaje en un sentido positivo y benéfico, completarla y reforzarlas con una actividad planeada, a efecto de que los individuos de todos los niveles puedan desarrollar sus

conocimientos y aquellas que beneficiarán a las empresas. (Chiavenato, 2007, p.388). Según Chiavenato el ciclo comprende: Detección de las necesidades de capacitación como primera etapa, Programa de capacitación una vez efectuado el diagnóstico de capacitación, Implementación de capacitación es la tercera parte del proceso, y finalmente es la Evaluación de los resultados de la capacitación

g) Necesidad de capacitación

Es el diagnóstico preliminar que se realiza para la capacitación. Dessler (2009) explica que el análisis de las necesidades de capacitación es una de las tareas que complican el programa de capacitación, en este punto se debe decidir si la capacitación es la solución a los problemas actuales, es probable que el decremento del desempeño no se deba a la falta de capacitación. La detección de las necesidades de capacitación se puede efectuar considerando 3 niveles de análisis. (Chiavenato, 2007)

- Nivel de análisis de la organización: el análisis organizacional no solo se refiere al estudio de toda la empresa, sino también al ambiente socio ambiental y económico en la cual se inserta. (Chiavenato, 2007)

- Nivel de análisis de recursos humanos: procura constatar si estos son suficientes, en términos cuantitativos y cualitativos para cubrir las actividades presentes y futuras de la organización, se trata de un análisis de la fuerza de trabajo, es decir, el funcionamiento de la organización presupone que los empleados cuenten con las habilidades y aptitudes que desea la organización. (Chiavenato, 2007)

- Nivel de análisis de las operaciones y tareas: es el nivel de enfoque más restringido para la realización de necesidades de capacitación; es decir, el análisis

se efectúa en el nivel de puesto y se sustenta en los requisitos que este exige a su ocupante. (Chiavenato, 2007)

h) Programa de capacitación

En otras palabras una vez efectuada la detección y determinadas las necesidades, se pasa a elaborar el programa de capacitación. (Chiavenato, 2007, p.397), esta se basa en dos puntos, la planeación y la tecnología educativa.

- Planeación de la capacitación: Atender una necesidad específica para cada ocasión. Definición clara del objetivo de la capacitación. División del trabajo que se desarrollará en módulos cursos o programas.

- Tecnología educativa: Se escoge las técnicas y métodos del programa de capacitación, el siguiente paso es coger técnicas y métodos que serán empleados en el programa de capacitación.

i) Implementación de capacitación

Al ejecutar la capacitación se requiere de un instructor y un aprendiz. Los aprendices son las personas situadas en un nivel jerárquico cualquiera de la empresa que necesiten aprender o mejorar sus conocimientos. Los instructores son las personas situadas en un nivel jerárquico que cuentan con experiencia y están especializadas en determinada actividad. (Chiavenato, 2007, p.402). La adecuación del programa de capacitación: depende de las necesidades de mejorar el nivel de empleados donde se usará calidad de material, la cooperación y la preparación de instrucciones.

- Calidad del material: El material de enseñanza debe ser planeado a fin de facilitar la implementación de la capacitación.

- La cooperación de los líderes: La capacitación se debe con todo el personal de la empresa en todos los niveles y funciones.
- La calidad y preparación de instrucciones: El éxito de la implementación dependerá de los intereses, la jerarquía y la capacidad de los instructores.

j) Evaluación de capacitación

Esta es la etapa final del programa de capacitación, se evaluara eficientemente los resultados. Se debe considerar los siguientes aspectos:

- Constatar si la capacitación ha producido las modificaciones deseadas en la conducta de los empleados. (Chiavenato, 2007, p.403)
- Verificar si los resultados tiene consecución con las metas de la empresa, además de estas dos cuestiones se debe considerar si las técnicas son fundamentales para alcanzar los objetivos propuestos. . (Chiavenato, 2007, p.403)

Para Rodríguez y Ramírez (2010) la evaluación es de suma importancia y debe ser realizada de una manera estructurada por medio de instrumentos que permitan cuantificar los resultados de la capacitación.

Robbins (2013) explica como en la evaluación se obtienen datos importantes con los que se espera aumentar al máximo la motivación del personal, estos tienden a percibir que su esfuerzo les trae una evaluación favorable, la que a su vez llega a ser un factor primordial para la mejora de la compañía.

En la evaluación se puede agrupar los resultados en las categorías siguientes:

- La calidad de diseño organizacional y desarrollo de los cursos.
- El cumplimiento de las expectativas de los protagonistas (empleados) y su opinión acerca de las capacitaciones.

- El grado de conocimientos adquiridos y el incremento de habilidades para la generación de cambios de conducta, actitudes y pensamiento.
- La relación costo - beneficio y sus resultados.

La Sostenibilidad y Emprendimientos

El concepto de sostenibilidad tiene complejidad visto desde un enfoque sistémico

La sostenibilidad se puede referir a mantener algo de manera continua sin comprometer necesidades futuras. Según la Casas Carlos (2013), una empresa es sostenible si integra tres dimensiones las cuales son: crecimiento económico, progreso social y cuidado ambiental.

Si bien se sabe que en el Perú las micro y pequeña empresas no necesariamente son sostenibles ya que esto involucra una toma de decisión en las políticas de la empresa, inversión y demás factores. Se busca que las empresas por más pequeñas que sean competitivas y de esa forma logren ser sostenibles.

Para Gapollin (2003) el concepto de desarrollo sostenible es muy distinto a sostenibilidad, ya que la palabra se refiera a cambio gradual. Lo que debe hacerse sostenible es y debe ser el proceso de mejoramiento de la condición humana, este es un proceso que no necesariamente engloba crecimiento indefinido del consumo de energía y recursos naturales. Mientras que según Bergh y Jeroen (1996), el concepto de desarrollo sostenible ha sugerido la posibilidad de una síntesis entre desarrollo económico preservado el medio ambiente. Así mismo, Brook (1992) dice que el desarrollo sostenible no puede existir como un estado de equilibrio estático.

En suma, se puede decir también que la tecnología y la innovación que siempre existe y debe existir en las organizaciones hace que el desarrollo sostenible sea más dinámico.

Algunas veces se puede realizar una confusión entre lo que es sustentabilidad, desarrollo sustentable con sostenibilidad, y otras confusiones semánticas. Según Gligo: “desarrollo es un término que significa un proceso necesario y abstracto, un proceso teórico sin espacio temporal. Si crecimiento económico, incremento de nivel de vida e industrialización son desarrollo. Por tanto, para tener una sostenibilidad se necesitaría una buena capacidad económica, científica y tecnológica para dominar los problemas planteados por la producción”. (Gligo, 2006, p. 12)

Según Sepúlveda y Reina (2015), los emprendimientos en la actualidad tienen mucha importancia en el mundo y son un factor clave del crecimiento económico y de la competitividad. Sin embargo es importante analizar los factores relevantes de la sostenibilidad en los emprendimientos.

Se puede decir que un buen plan de negocios, una buena ubicación, reinversión son factores determinantes en la sostenibilidad de un emprendimiento. Estos factores se pueden desligar al tener una ventaja competitiva.

Los emprendimientos hacen referencia al conjunto de actores como son las organizaciones públicas y privadas. Estas interactúan formal e informalmente para conectar entre ellas en un ambiente local de emprendimiento, a su vez desarrollan sosteniblemente la creación de nuevas empresas. (Mason y Brown, 2014)

Sostenibilidad ambiental

Según Gallopin (2003), esta sostenibilidad pugna una solidaridad ecológica más fundamentalista con la tierra y toda la forma de vida dentro de esta. Para muchos es inaceptable perseguir la sostenibilidad ecológica mermando el interés por los aspectos sociales y económicos. Por tal sentido también se menciona lo siguiente, un sistema formado por un componente (subsistema) social (o humano) en interacción con un componente ecológico (o biofísico). Puede ser urbano o rural y puede definirse a diferentes escalas desde lo local a lo global. (Gallopin, Gutman y Maletta, 1989)

A nivel socio ecológico hay propiedad importante como: La disponibilidad de recursos, la adaptabilidad y flexibilidad, la homeostasis y la capacidad de respuesta que s la característica socio ecológico frente al cambio (empoderamiento y auto dependencia)

- Política ambiental

Según Manuel Rodríguez: “Las políticas ambientales son un conjunto de objetivos orientados a generar la protección del medio ambiente de una sociedad en particular”. (Becerra, 2020).

Según Gligo: “Lo político en un sistema social hace referencia a la unidad del sistema social, a la síntesis social, a la reproducción de las relaciones sociales fundamentales. Lo político es lo que conserva o destruye la unidad”. (Gligo, 2006, p.24)

Así mismo, este sostiene que las políticas pueden ser explícitas e implícitas. Explícitas como los documentos oficiales de una nación como por ejemplo a Constitución del Perú.

Según la Constitución Política del Perú debe reconocerse que las personas son el fin supremo de la sociedad y del Estado, por tanto se privilegia el derecho fundamental a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de la vida (artículo 2°, inciso 22). Así mismo, existe un decreto supremo de Número 012 2009 MINAM, desarrollada y promulgada el año 2009 donde se establece una política nacional del ambiente en el Perú.

Según el Ministerio del Ambiente: El Código del Medio Ambiente y los Recursos Naturales de 1990, constituyó un hito a partir del cual se fortaleció el marco normativo e institucional en materia ambiental, contando inicialmente con autoridades ambientales sectoriales y una autoridad coordinadora, el Consejo Nacional del Ambiente (CONAM), establecido en 1994. (p.6)

De acuerdo a las políticas planteadas se identifican acciones que serán base fundamental para sostener los acuerdos.

Es implícita cuando son decisiones tomadas por diversos ámbitos de la política pública o del sector productivo que influyen y transforman el ambiente (Gligo, 1997). Sin embargo según Becerra estas políticas pueden traer consecuencias negativas o positivas para el medio ambiente.

- Impacto al medio ambiente

Tener en conciencia que el proceso producido por las empresas durante su operación genera un impacto ambiental, en suma, estos deberían ajustarse a las políticas establecidas en beneficio del ambiente.

Sostenibilidad social

La sostenibilidad engloba también la responsabilidad social. Por lo que se trata de analizar el desempeño de las empresas en el ámbito de sus tres dimensiones,

abordando las cuestiones sociales y medioambientales, sin despreciar los resultados económicos que garanticen la viabilidad y la supervivencia de la empresa, lo que se conoce como la denominada Triple Cuenta de Resultados (Elkington, 1997).

- Creación de empleos

Identificar las necesidades internas y externas, para elegir y formar una organización que pugna por un mejor nivel de vida de la sociedad o del entorno donde se estable la empresa. Logrando creación de empleos sobre la base de emprendimiento que a veces no necesariamente hacen una gestión adecuada.

- Responsabilidad social

Según Gligo la responsabilidad social es fundamental ya que corresponde a la participación colectiva, lo que sería contradictorio con la segregación del campo de control racional-técnico. (Gligo, 2006, p.91)

Es trascendente hacer participar las sociedades para lograr sostenibilidad, por tanto se debe discutir, capacitar y analizar junto a la población para el bien sostenible, y generar empleos para los pobladores.

Sostenibilidad económica

Visto desde el punto empresarial, las instituciones tiene poco a poco mayor influencia cambiando las leyes del mercado por los valores democráticos, sin embargo mencionara que esta poder que consiguieron debe ser asumido con responsabilidad. La sostenibilidad económica hace que las empresas sobrevivan a largo plazo si estas son económicamente viables sin dejar de considerar lo

medioambiental y la responsabilidad social deberá estar ligado a convivir con una sociedad y el medio que la rodea.

Así mismo, la sostenibilidad económica implica el uso de prácticas económicamente rentables que sean tanto social, como ambientalmente responsables. (Fedepalma, 2020)

La inversión

Según Mario Rodríguez: “Apostar por la construcción sostenible representa ahorrar(invertir) económicamente a largo plazo”. La inversión es un pilar fundamental para la continuidad a un largo plazo.

Las decisiones en el mercado son importantes para realizar una inversión, las acciones que se desarrollan en el mercado pueden de una u otra forma implicar las decisiones que se tomen dentro de la empresa.

Teniendo en cuenta que los recursos humanos son un ente fundamental de la empresa y un pilar de inversión, así como los demás recursos que se usa para el desarrollo del proceso. Catherine Rojas dice: “debe asegurar el desarrollo en un enfoque sostenible para la gestión del personal como parte de la estrategia de negocio, otorgando al empleado bienestar salud y realizando una correcta administración. Se debe transformar una gestión de RRHH dirigida a los impactos que generan los empleados al negocio, a una gestión de RRHH sobre los impactos sostenibles que pueden realizar los empleados”. (Rojas, 2012)

Algunas teorías sobre de la sostenibilidad

Teoría Neoclásica	Bienestar no decreciente (antropocéntrico); crecimiento sostenible basado en tecnología y sustitución; optimiza las externalidades ambientales; mantiene el acervo agregado de capital natural y económico.
Teoría ecológico evolutiva	Mantiene la resiliencia de los sistemas naturales, contemplando márgenes para fluctuaciones y ciclos
Teoría tecnológica evolutiva	Mantiene la capacidad de adaptación coevolutiva en términos de conocimientos y tecnología para reaccionar a la incertidumbre; fomenta la diversidad económica de actores, sectores y tecnologías
Teoría ingeniería ecológica	Integración de las ventajas humanas y de la calidad y funciones ambientales mediante el manejo de los ecosistemas; diseño y mejoramiento de las soluciones ingenieriles en la frontera entre la economía, la tecnología y los ecosistemas.
Teoría Neoaustriaca temporal	Es la adaptación consciente y orientada al logro de las metas; previene los patrones irreversibles; mantiene el nivel de organización (negentropía) del sistema económico; optimiza los procesos dinámicos de extracción y producción
Teoría ecológica humana	Permanencia dentro de la capacidad de carga (crecimiento logístico); escala limitada de la economía y la población; consumo orientado a la satisfacción de las necesidades básicas
Teoría socio biológica	Conservación del sistema cultural y social de interacciones con los ecosistemas; respeto por la naturaleza integrado en la cultura; importancia de la supervivencia del grupo
Teoría histórico institucional	Igual atención a los intereses de la naturaleza, los sectores y las generaciones futuras; integración de los arreglos institucionales en las políticas económicas y ambientales

Adaptado del libro de Bergh y Jeroen, 1996

Micro y pequeña empresa

A. Concepto de micro y pequeña empresa

Una organización puede ser definida como micro y pequeña empresa si opera combinando métodos y recursos para elaborar productos y servicios con la finalidad de colocarlos en el mercado. (Bermilla, 2014)

Sobre los emprendimientos de las mypes, se puede decir que todavía hay mucho por hacer para disminuir los índices de mortalidad de estas empresas, se debe mantener su competitividad para su supervivencia. En el Perú los micro y pequeñas empresas luchan frente a la informalidad, esta informalidad es la causa de la poca planificación y trae como consecuencia la no supervivencia de las mypes. Así lo explica, Mercedes Araoz, la exministra del Ministerio del Comercio Exterior y Turismo: “el Perú tiene buenas ideas, el problema es la informalidad que les impide tener acceso capacitaciones, ya que los emprendedores en su mayoría no cuentan con la documentación necesaria”(PERU 21, 2014).

Se puede decir que existe una dinámica económica directamente proporcional entre PBI y la concentración regional de las medianas, pequeñas y micro empresas. Véase en el cuadro siguiente.

REGION	PBI		MYPES	
	PBI MILLONES	Porcentaje %	NUMERO	Porcentaje %
LIMA	120 288	53.6	640 547	47.8
AREQUIPA	12 621	5.6	76 217	5.7
LA LIBERTAD	10 602	4.7	70 279	5.2
PIURA	8 922	4.0	52 639	3.9
CUSCO	6 705	3.0	50 720	3.8
JUNIN	7 001	3.1	48 551	3.6

Cuadro adaptado de SUNAT

Según Ramírez (2012) Es una organización económica donde se combinan los factores productivos para generar los bienes y servicios que una sociedad necesita para poder satisfacer sus necesidades, por lo que se convierte en el eje de la producción.

Existen una estructura empresarial según la actividad que realizan las empresas, micro, pequeña y mediana. Según las estadísticas del Instituto Nacional de Estadística e Informática – Directorio Central de Empresas y Establecimientos, son 12 los tipos de segmentación empresarial por el tipo de actividad, las cuales son: Agricultura, minería, manufactura, electricidad, construcción, transporte, alojamiento, comida, comunicación, servicios profesionales entre otros (INEI, 2018).

Se puede definir como mypes desde distintos puntos de vista (Bernilla, 2014, p.12)

-Por su dimensión.-Se toma en cuenta el volumen de venta o de producción. (Bernilla, 2014, p.12)

-Por subtecnología.-Si la tecnología no tiene un nivel sofisticado o por trabajar. (Bernilla, 2014, p.12)

-Por su organización.- si tiene métodos de organización directo. (Bernilla, 2014, p.12)

B. Característica de las Micro y pequeñas empresas

Micro empresas.- de 1 a 10 trabajadores con ventas anuales de hasta 150 UIT.

Pequeñas empresas.- de 1 a 100 trabajadores con ventas anuales hasta 1700 UIT, sabiendo que una UIT 2018 es equivalente a 4,150 soles. (Base Legal

D.S. N° 380-2017-EF). (SUNAT, 2019)

Según Valdivia (2004), “Una organización puede ser considerada como microempresa y pequeña empresa, MYPE, si es amparada por la ley N° 28015 cumpliendo los siguientes requisitos como que la MYPE sea constituida en

un unidad económica que se caracteriza por los siguientes aspectos: Aspectos naturales y por la cantidad máxima de trabajadores”. (p. 22)

Además, las empresas requieren de criterios generales y políticas claras que guíen las acciones fijando parámetros bajo las cuales se deben desarrollar.

Para eso es importante la promoción. (Valdivia, 2004, p. 23)

C. Clasificación de las mypes

Bermilla (2014) menciona que las micro y pequeñas empresas se clasifican de la siguiente manera:

TIPOS	VENTAS ANYALES	TRABAJADORES
Microempresa	Hasta 150 UIT	10
Pequeña Empresa	Más de 150 UIT y hasta 1,700 UIT	100
Mediana Empresa	Más de 1,700 UIT y hasta 2,300 UIT	No hay limites

Fuente: Adaptado Bermilla (2014)

Restaurantes

La palabra restaurante con una aproximación histórica viene del francés Restaurant, y del latín restauraré, reparar. Es decir de la idea que la comida repara el estómago. Esta palabra nace en 1765 cuando un Panadero puso un letrero donde decía restaurante sus estómagos con una sopa. (Puyuelo, J., Montañes, J., Garmendia, J. & Sanagustín, 2017).

Un restaurante debe estar zonificado con coherencia considerando criterios arquitectónicos adecuados, cumpliendo la seguridad alimentaria, la ergonomía y eficacia en la organización, en un contexto sostenible, de reciclaje y de eficiencia

energética, respetando las tradiciones y abriéndose a las nuevas tecnologías.(Puyuelo, J., Montañes, J., Garmendia, J. & Sanagustín, 2017)

Es el establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, prestando el servicio en las condiciones que exige el Reglamento y de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2010)

Según Puyuelo, Montañes, Garmendia. & Sanagustín (2017) Se consideran sinónimos de restaurantes rudimentarios: las casas de comidas, palacios, casas particulares de nobles, casas particulares que acogen a peregrinos, iglesias y monasterios, asadores, pastelerías, cantinas y traiteurs o cookcaterers.

Clasificación de restaurantes

- Restaurantes de lujo (cinco tenedores). Este tipo de restaurantes son los llamados de lujo, estos establecimientos son cuidadosamente decorados, la atención es de primera y los precios también son altos, cuentan con todos elementos administrativos que debe tener una empresa como políticas, normas, manuales de organización, entre otros. La atención es esmerada y de primera, los platos son preparados al instante con insumos de la mejor calidad. También cuenta con carta de vinos.
- Restaurantes de primera (4 tenedores). La diferencia de este restaurante con el anterior es que a parte de ofrecer platos a la carta también ofrece menú de 5 a 7 variedades. Sin dejar de tener una atención esmerada como los restaurantes de lujo. Así mismo cuenta con una variedad limitada de bebidas alcohólicas, las cuales se expenden solo para acompañar la comida.
- Restaurante de segunda clase (3 tenedores). A este restaurante se le conoce

también como turístico, la diferencia con los anteriores es que la entrada de trabajadores y proveedores es la misma que el de los clientes. Además, ofrece platos a la carta y menú, con variedad de platos, sopas, carnes, verduras, cremas, huevos, pastas, pescados, etc.

- Restaurante de tercera clase (2 tenedores). Este tipo de restaurantes no necesita tener insumos de lujo para sus comidas, pero sí que sean resistentes y del día. Suelen presentar en el menú hasta cuatro entradas. Al igual que el anterior la entrada de proveedores y trabajadores, al mismo tiempo que los clientes es la misma. También se les exige baños de damas y caballeros.
- Restaurante de cuarta clase (1 tenedor). Este tipo de restaurantes expenden menú del día con hasta cuatro entradas, los insumos no son de lujo, pero son resistentes. Del mismo modo, los utensilios, mesas y otros no son de lujo más son resistentes y de buena presentación y aseados. Así también no es necesario que los mozos se encuentren uniformados, pero sí muy aseados, es decir con una buena presentación.

2.3. Marco Conceptual

Seguridad laboral.- Es el conjunto de medidas técnicas, para prevenir accidentes y eliminar condiciones inseguras. (Chiavenato, 2011)

Producción.- El concepto de producción afirma que los consumidores favorecerán los productos disponibles y que se pueden dar el lujo de comprar. (Kotler, 2013, p. 18)

Educación especializada.- Comprende todas las actividades que van desde adquirir una habilidad motora hasta proporcionar conocimientos técnicos,

desarrollar habilidades administrativas y actitudes ante problemas sociales.
(Chiavenato, 2011)

Aprendizaje.- Es un cambio permanente de conducta en función a la experiencia de cada individuo. (Chiavenato, 2011)

Servicio.- Actividades por donde se da un servicio que mejora el valor del producto. (Porter, 2016)

Sector Servicio.-Según Serrano (2011) el sector servicio es el principal sector económico en las economías de los países desarrollados. Incluye actividades tan variables como la educación, el comercio. Dicho sector es el que más volúmenes de puestos de trabajo crea. Se puede decir que en vías de desarrollo es un sector que está empezando a tomar relevancia económicamente.

Administración estratégica.- Se define como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multidisciplinarias que permiten a una empresa alcanzar sus objetivos.(Fred & Forest ,2017, p. 5)

Sustentabilidad.- Para que algo sea sustentable depende del valor percibido y de la ausencia de la imitación. (Porter, 2016)

MYPE.- Una Micro y Pequeña Empresa (**MYPE**) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, empresa pequeña, mediana o grandes.(SUNAT,2019)

Innovación.- Es aquel cambio que produce alguna novedad.

Sostenibilidad empresarial.- Es el proceso mediante el cual una compañía o mypes es capaz de aprovechar sus recursos fin de satisfacer sus necesidades del ahora sin comprometer las futuras.

Necesidades.- Las necesidades son estados de una privación experimentada. . (Kotler, 2013, p. 4)

Demandas.- Los deseos humanos que están respaldados por el poder adquisitivo. .(Kotler,2013 ,p. 5)

Valor. La valuación que hace el consumidor de la capacidad general del producto para satisfacer sus necesidades.(Kotler,2013 ,p. 8)

Planeación estratégica.- Es básicamente el plan de juego de la empresa, el plan estratégico no admite la posibilidad de error, sobre todo en empresas con márgenes de utilidad muy pequeño. (Fred & Forest, 2017, p. 9)

Plan organizado.- Entraña la prestación de servicios y de colaboradores a tiempo completo. (Chiavenato, 2011)

Control de calidad.- Son programadas diseñados para mejorar constantemente la calidad de los productos, servicios y procesos de mercadotecnia. (Kotler, 2013, p. 9).

Variable.- Hernández, Fernández y Baptista (2010). Señalan que una variable es una propiedad que puede variar, en efecto puede ser medido o evaluado. (p.45)

Diseño de investigación.- Malhotra, N (2008) afirma. “El diseño de investigación permite realizar un estudio, la cual detalla las instrucciones, que se requieren para

poder obtener información de esa manera permitan resolver los problemas de investigación” (p.78).

Examen de empleados.- Resulta de los exámenes de selección de empleados que desempeñan determinadas funciones o tareas. (Chiavenato, 2011)

Reunión interdepartamentales.- Es la discusión entre los responsables de los distintos departamentos acerca de asuntos que conciernen departamentos acerca de asuntos que conciernen a los objetivos de la organización. (Chiavenato, 2011)

Técnica mixta de capacitación.- Son aquella por medio de las cuales se trasmite información y se procura el cambio de actitudes y conductas. (Chiavenato, 2011)

Rendimiento de la inversión (ROI).- Es el nivel más profundo en que la capacitación produce un fuerte impacto monetario en los negocio de la empresa. (Chiavenato, 2011)

Rendimiento de inversión en capacitación.-Se estima los costos y los beneficios, ya que los recursos destinados a la capacitación aumentan gradualmente. (Chiavenato, 2011)

Educación a distancia.- Hoy en día este tipo de educación tiene una expansión considerable que se explica por dos razones fundamentales: las redes internas (internet e intranet) y TI (tecnologías de información). Este tipo de educación actualiza y capacita a costos bajísimos. (Chiavenato, 2011)

Administración de conocimientos.- Es la mezcla de experiencias acumuladas, por los cual se compara y analiza para buscar conexiones conduciendo a la acción

del desarrollo de nuevos productos y servicios. El conocimiento se considera un activo de la compañía. (Chiavenato, 2011).

III. Metodología

3.1 Diseño de la investigación

El diseño que se usó fue no experimental, ya que se estudió conforme a la realidad, sin alterar datos del contexto. Así mismo, este tipo de estudio se dio por que se recolectaron datos en un mismo tiempo y momento determinado con el propósito de describir variables, evaluar y analizar de manera adecuada.

La investigación no experimental es un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Transversal, porque se va estudiar en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin. El diagrama es el siguiente:

Muestra → Observación

Dada una muestra se realizará una observación.

La investigación transversal o transaccional recolecta información en un mismo contexto y tiempo único (Hernández et al., 2014)

Tipo de investigación

EL tipo de investigación que se usó fue de enfoque cuantitativo, porque se realizó el recojo de información procesando y analizando datos de manera estadística.

Según Vara (2015) El análisis de datos cuantitativos se trabaja con números, se analiza estadística o financieramente y se obtiene, como resultado, tablas y graficas numéricas. (p.448)

Nivel de investigación

El nivel de la investigación que se desarrolló fue descriptivo porque se describió las características de las variables de la investigación con información actualizada consultando libros, tesis, artículo, revistas, entre otros. Todo en relación a las siguientes variables, las cuales son capacitación de personal y sostenibilidad en los emprendimientos.

La investigación descriptiva determina las características de un fenómeno, así como establecer relaciones entre algunas variables, en un determinado lugar o momento. (Ávila, 2001, p. 40)

3.2 Universo y muestra

Población

Para la investigación la población estuvo conformada por 12 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, en la avenida Los Postes de la urbanización San Hilarion, distrito de San Juan de Lurigancho.

La población es el conjunto de sujetos que tienen propiedades en común, esta se encuentra en un espacio y varía en el transcurso del tiempo. (Vara, 2015, p. 261)

La muestra estuvo conformada por el 100% de la población, es decir por las 12 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, en la avenida Los Postes de la urbanización San Hilarion, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019. Se escogieron 12 micros y pequeñas empresa porque son las empresas que se pudo obtener datos y permiso para la realización de la encuesta.

El muestreo fue de tipo no probabilístico, ya que según Hernández Sampieri (2014) menciona que el muestreo no probabilística se hace por conveniencia del investigador.

La muestra, es un sub grupo de la población, es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. Así mismo, el muestreo no probabilístico se refiere a escoger por conveniencia del autor la cantidad de individuos dentro de conjunto mastral.(Hernández et al., 2014, p. 175)

3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE		ESCALA DE MEDICIÓN			
		DIMENSIÓN			
DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	DENOMINACIÓN	
Capacitación de personal	Proceso mediante el cual se proporcionan los medios que permitirán el aprendizaje. La capacitación debe tratar de orientar esas experiencias de aprendizaje en un sentido positivo, complementarlas y reforzarlas con una actividad planeada. (Chiavenato, 2007)	Plan de capacitación	Se refiere a la programación donde se sustentará la necesidad de capacitación, las causas y los objetivos.	Necesidad de capacitación.	Likert
				Objetivos	
				Estrategias de capacitación	
		Ejecución del plan de capacitación	Esto se desarrolla luego de evaluar las necesidades de la empresa. Se implementa el programa de capacitación teniendo presente la calidad y cooperación.	Programa de capacitación	
				Participación de los trabajadores	
				Recursos	
		Evaluación de la capacitación	Es la evaluación de los resultados luego de la capacitación. Proceso por el cual se constata si la capacitación tuvo los resultados deseados.	Evaluación de desempeño	
				Retroalimentación	
Sostenibilidad de los Emprendimientos	Para Elkington la sostenibilidad está dividida en tres aspectos que contribuyen al desarrollo económico, social y protección del	Aspecto Económico	Se busca tener una eficiencia para obtener rentabilidad económica, con mayores beneficios y participación en mercado.	Eficiencia servicio	Likert
				Participación en el mercado	
				Rentabilidad	
		Aspecto Social	Son las acciones responsables con la sociedad para la mejora de la condición de vida.	Oportunidad laboral	
				Responsabilidad social	

	medio ambiente, a la vez estos están relacionados (Elkington, 1994)			Equidad	
		Aspecto Ambiental	Se refiera a tomar acciones aplicando normas de responsabilidad ambiental para la disminución impacto.	Normas ambientales	
				Acciones de reciclaje	
				Cuidado del entorno ambiental	

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

La técnica que se usó en la investigación fue el desarrollo de una encuesta a través de medios alternativos como el teléfono o vía correo electrónico ya que en esta época, el mundo y el Perú está pasando por una etapa de pandemia covid 19, por lo cual se debe acatar las normas políticas de minimizar los encuentros entre personas.

Según Novoa (2009): “La encuesta es una interrogación que puede o no ser personal directa, se aplica a cualquier tipo de persona en su propio medio para solicitarle una opinión o actitud sobre un tema determinado”. (p. 109).

El instrumento que se usó en la investigación fue el cuestionario ya que se elaboró interrogantes de acuerdo a la operacionalización de variables.

Para Novoa (2004), “un instrumento de investigación cumple un rol importante en la recogida de datos. Toda medición o instrumento de recolección de datos deben ofrecer validez y confiabilidad”. (p. 110).

4.5 Plan de análisis

En el proceso de análisis de datos e información se desarrolló con el uso de las matemáticas, así como el software estadístico como SPSS 23 para ordenar la data, presentar en forma de gráficos y tablas. Con un resumen para una mejor interpretación y análisis de resultados. Todos los datos deben ser válidos y confiables.

La fiabilidad de un instrumento se valoró a través de la consistencia y estabilidad. Por otro lado, el análisis de validez es el grado en que la evidencia acumulada justifica la particular interpretación que se va hacer del

instrumento. La validez del contenido se determina mediante el juicio de expertos en el tema. (Vara, 2015)

3.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Metodología	Técnicas instrumentales
<p>¿Cuáles son las mejoras de la capacitación de personal como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, en la avenida Los Postes de la urbanización San Hilarion, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019 ?</p>	<p>General: Proponer las mejoras de la capacitación de personal como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, en la avenida Los Postes de la urbanización San Hilarion, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los factores relevantes de la capacitación de personal para la mejora de sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, en la avenida Los Postes de la urbanización San Hilarion, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019. - Describir los factores relevantes de la capacitación de personal para la mejora de sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, en la avenida Los Postes de la urbanización San Hilarion, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019. - Elaborar la propuesta de mejora de la capacitación de personal como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, en la avenida Los Postes de la urbanización San Hilarion, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019. 	<p>Capacitación de personal.</p> <p>Sostenibilidad de emprendimiento</p>	<p>Población La población estuvo conformada por 12 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, en la avenida Los Postes de la urbanización San Hilarion, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.</p> <p>Muestra El tamaño de la muestra se halló por el muestreo no probabilístico intencional; porque la población fue pequeña, es decir consideraremos el 100% de la población. n= 12</p>	<p>Tipo: El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo empleando herramientas para el proceso de información.</p> <p>Nivel: El nivel de investigación ha sido descriptivo recolectando datos de la realidad natural.</p> <p>Diseño: El diseño de investigación fue no experimental. se observará el fenómeno tal como está en la realidad</p>	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta: ayudó a tener las opiniones o la actitud de las personas. <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario: conjunto de interrogantes que midió las variables <p>-Plan de análisis: se analizó con el programa spss y matemática estadística</p>

3.7 Principios éticos

El principio de confidencialidad: Este principio cuida la dignidad del investigado o los datos de las empresas investigadas a fin de que se cumpla con lo planteado en su reglamento.

De acuerdo al código de ética para la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en el proceso de la investigación se consideran algunos principios que administran la actividad investigadora, los cuales tienen como “propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad” (Uladech, 2016, p. 2). A continuación, mencionaré los principios de ética.

- **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

Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

Tabla 1

Edad de representantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-30	6	50,0	50,0	50,0
	31-50	6	50,0	50,0	100,0
	51 a más años	0	0	0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

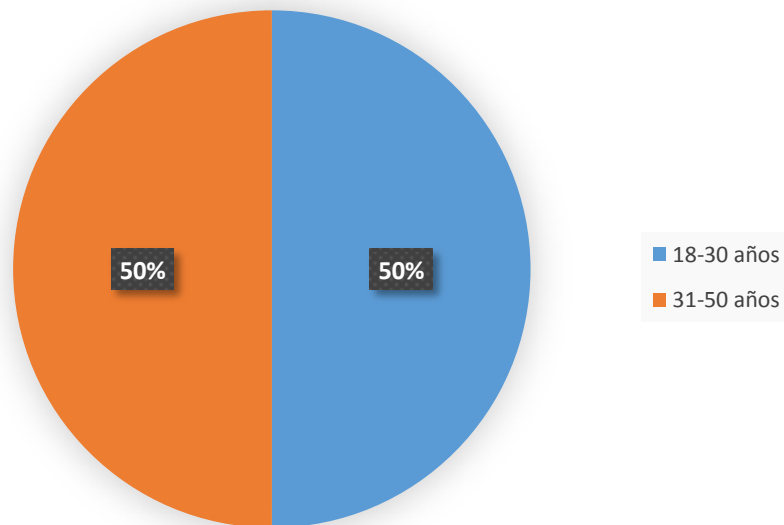


Figura 1. Edades de los representantes de las Mypes.

Interpretación: De los 12 representantes de la micro y pequeñas empresas encuestados el 50% tiene entre 31 y 50 años, además, el otro 50% tienen entre 18 a 30 años.

Tabla 2

Sexo de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	7	58,0	58,0	58,0
	Masculino	5	42,0	42,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

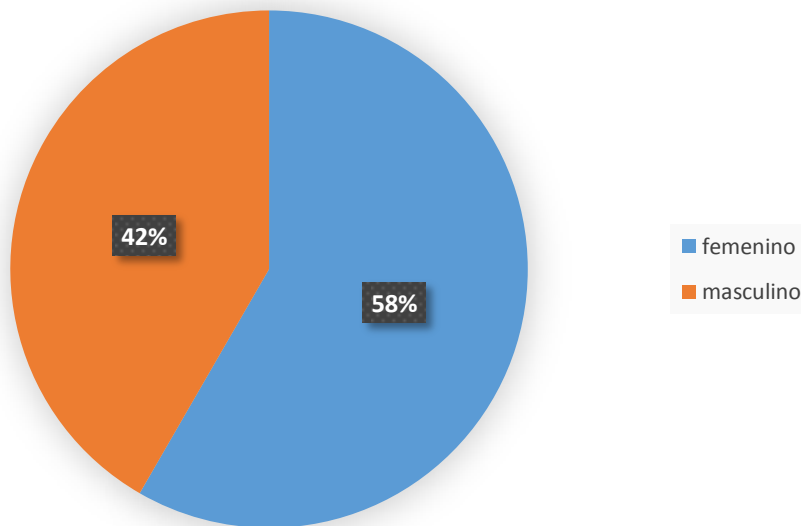


Figura 2: Género de los representantes de las MYPES.

Interpretación: De los 12 representantes de la micro y pequeñas empresas 58% son sexo masculino y el 42% son de sexo femenino.

Tabla 3

Grado de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	2	17	17	17
	Secundaria	6	50	50	67
	Superior no Universitaria	4	33	33	100
	Superior universitaria	0	0	0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

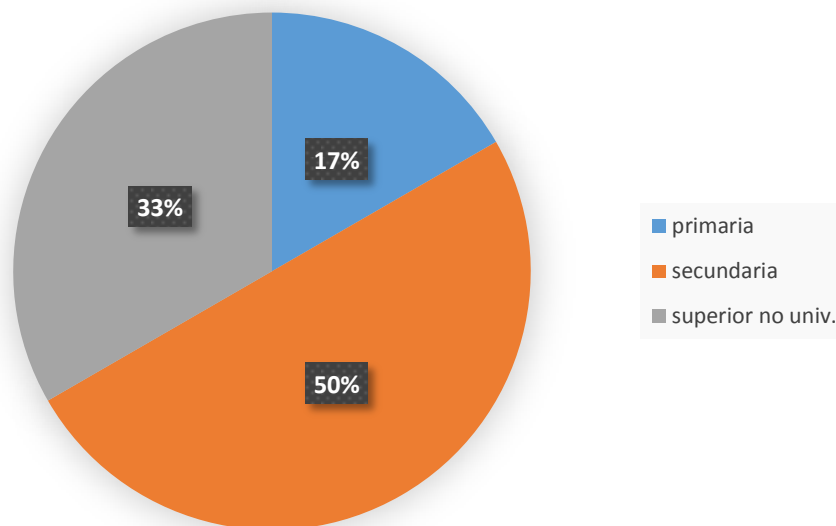


Figura 3. Grado de instrucción de los representantes y/o gerentes.

Interpretación: De los 12 representantes de la micro y pequeñas empresas 33% cuenta con grado de instrucción superior no universitaria, mientras que el 50% tiene grado de instrucción secundaria y el 17% tiene grado de instrucción primaria.

Tabla 4

Cargo que desempeña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Dueño	7	58	58	58
	Administrador	5	42	42	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

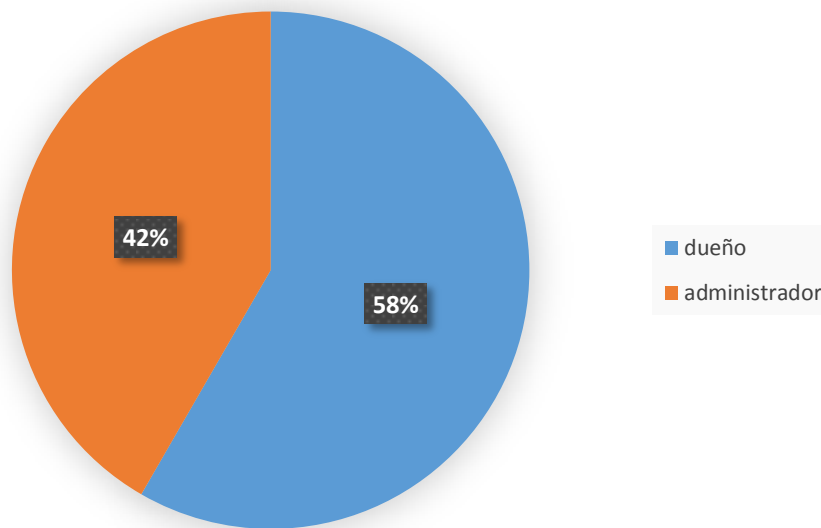


Figura 4. Cargo que desempeña los gerentes

Interpretación: De los 12 representantes de la micro y pequeñas empresas 58% son dueños y a la vez administradores, y el 42% son solo administradores de las mypes.

Tabla 5

Tiempo que desempeña en el cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0-3 años	5	42	42	42
	4-6 años	7	58	58	100
	7 a más años	0	0	0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro pequeñas empresas.

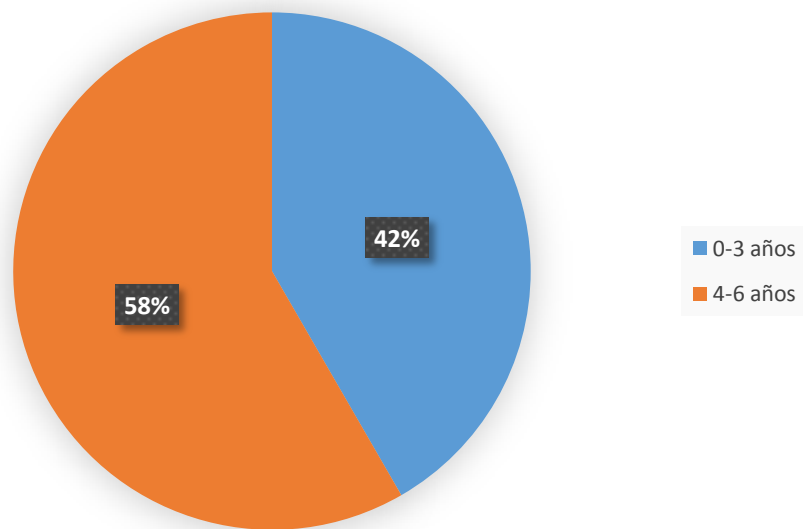


Figura 5. Tiempo que desempeñan en el cargo

Interpretación: De los 12 representantes de la micro y pequeñas empresas el 58% tiene entre 4 -6 años ejerciendo el cargo, mientras que el 42% tiene 0-3 años.

Tabla 6

Tiempo de permanencia de la empresa

		Porcentaje		Porcentaje	
		Frecuencia	e	Porcentaje válido	acumulado
Válido	0-3 años	1	8	8	8
	4-6 años	4	34	34	42
	7 a más años	7	58	58	100,0
Total		12	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

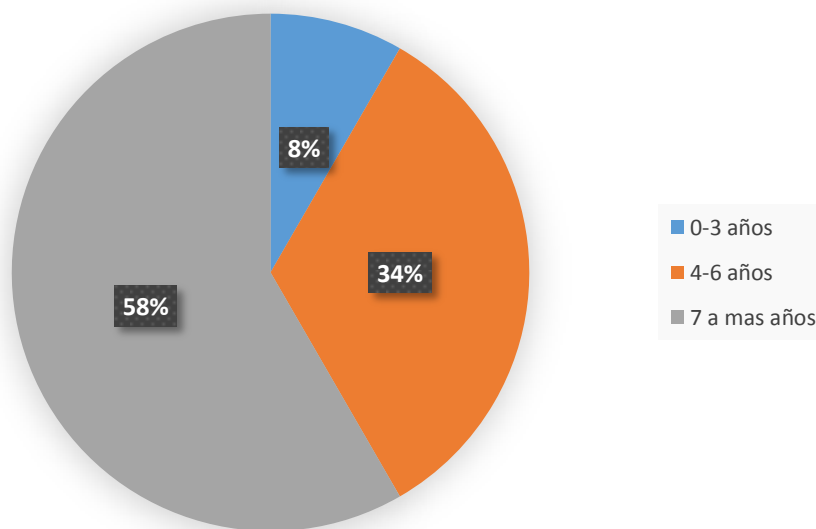


Figura 6. Tiempo de permanencia de empresa

Interpretación: De los 12 representantes de la micro y pequeñas empresas encuestadas el 58% manifiesta que el tiempo de permanencia de la empresa tiene 7 a más años, mientras que el 34% tiene de 4-6 años en el mercado, y el 8% de 0-3 años de permanencia en el mercado.

Tabla 7

Número de trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1-5 trabajadores	6	50	50	50
	6-10 trabajadores	6	50	50	100
	11 a más trabajadores	0	0	0	0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

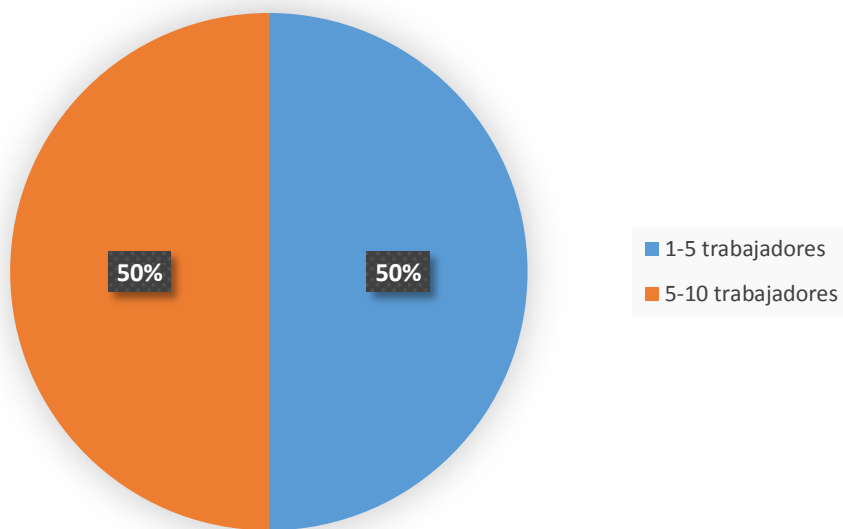


Figura 7. Número de trabajadores

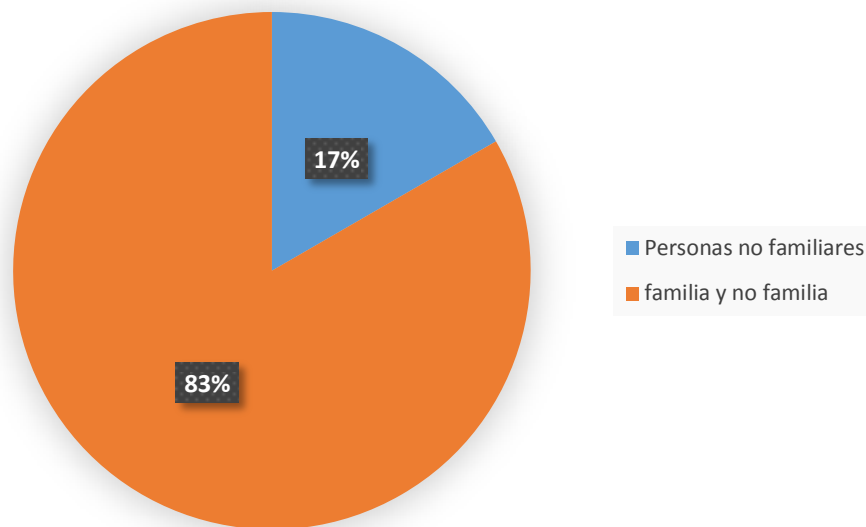
Interpretación: De los 12 representantes de la micro y pequeñas empresas encuestadas el 50% manifestó que el número de personas que laboran en su empresa son de 1 a 5 trabajadores y el otro 50% tiene entre 5-10 trabajadores.

Tabla 8

Tipo de personas que trabajan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Familiares	0	0	0	0
	No familiares	2	17	17	17
	Familiares y no familiares	10	83	83	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y



pequeñas empresas.

Figura 8. Tipo de personas que trabajan

Interpretación: De los 12 representantes de las micro y pequeñas empresas se manifestó que el 12% de estas tiene el tipo de trabajador no familiar y el 83% de las empresas tiene tipo de trabajador familiar y no familiar.

Tabla 9:

Objetivo de creación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Generar ganancias	10	83,0	83,0	83,0
	Subsistencia	2	17,0	17,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

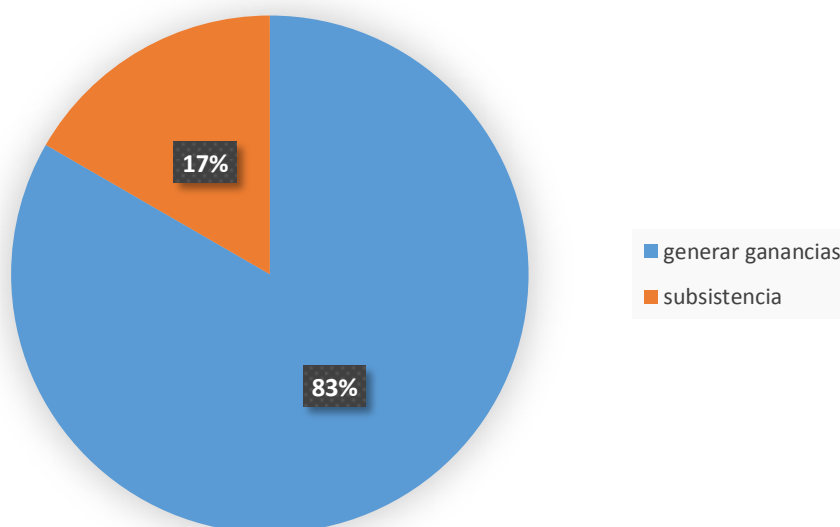


Figura 9.Objetivo de creación de la empresa

Interpretación: De los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestados el 83% son Empresa que se crearon con el objetivo de generar ganancias, mientras que el 17% es para subsistencia.

Tabla 10:
Tipo de constitución de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Persona natural	4	33,0	33,0	33,0
	Sociedad anónima cerrada(SAC)	8	67,0	67,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

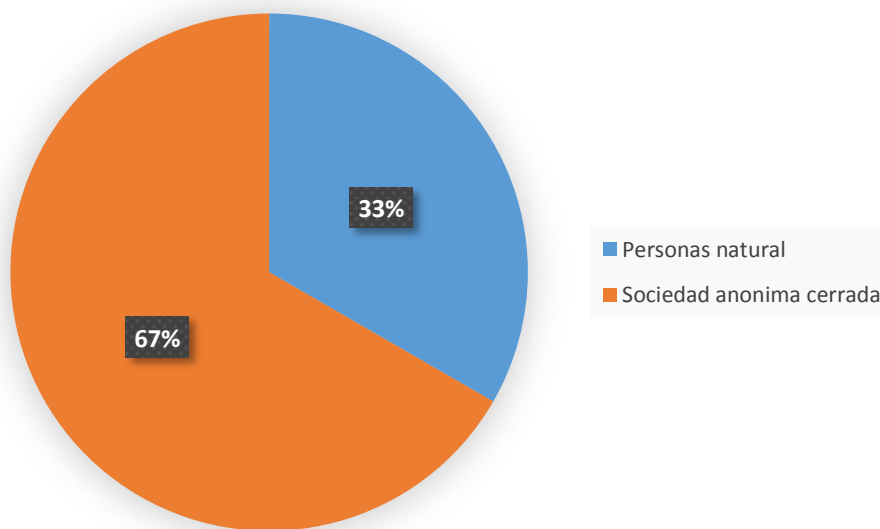


Figura: Tipo de constitución de empresa

Interpretación: De las 12 micro y pequeñas empresas, el 33% tiene tipo de constitución Personal Natural, seguido de un 67% que son SAC.

Capacitación de personal

DI Plan de capacitación

Tabla 11

La empresa identifica las necesidades de capacitación del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Muy pocas veces	4	33	33	33
	Algunas veces	3	25	25	58
	Casi siempre	5	42	42	100
	Siempre	0	0	0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

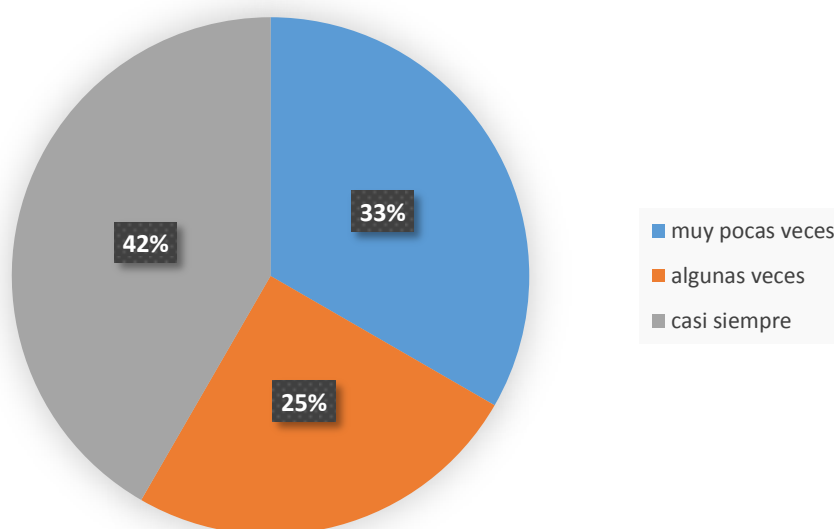


Figura 11. *La empresa identifica las necesidades de capacitación del personal*

Interpretación: De las 12 Micro y pequeñas empresas el 42% de las mypes casi siempre identifican las necesidades de capacitación del personal. Y un 33% muy pocas veces lo hace.

TABLA 12

La empresa ejecuta la capacitación de acuerdo a los objetivos de la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	4	33,0	33,0	33,0
	Algunas veces	2	17,0	17,0	50,0
	Casi siempre	6	50,0	50,0	100,0
	Siempre	0	0	0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

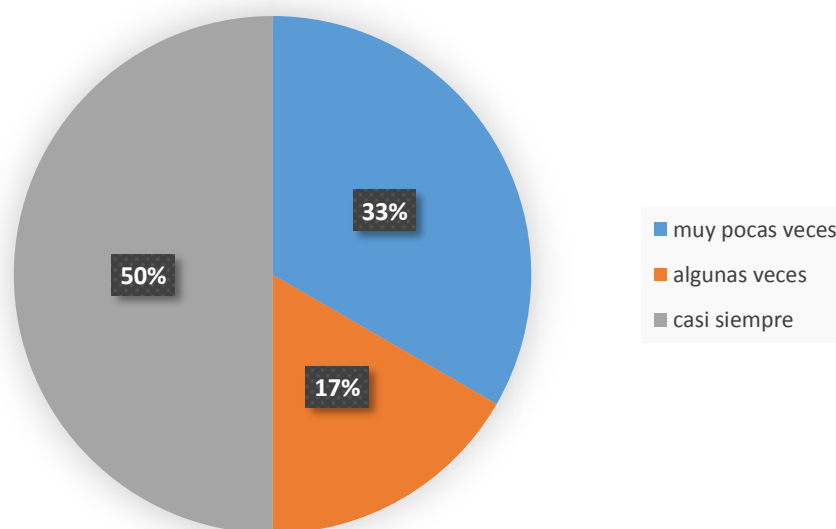


Figura 12. *La empresa ejecuta la capacitación de acuerdo a los objetivos de la organización.*

Interpretación: De las 12 micro y pequeñas empresas el 50% casi siempre ejecutan la capacitación de acuerdo a los objetivos de la organización. y solo un 17 % algunas veces lo hace.

TABLA 13

La empresa determina las estrategias de capacitacion de acuerdo a los objetivos establecidos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	25	25	25
	Algunas veces	5	42	42	67
	Casi siempre	1	8	8	75
	Siempre	3	25	25	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

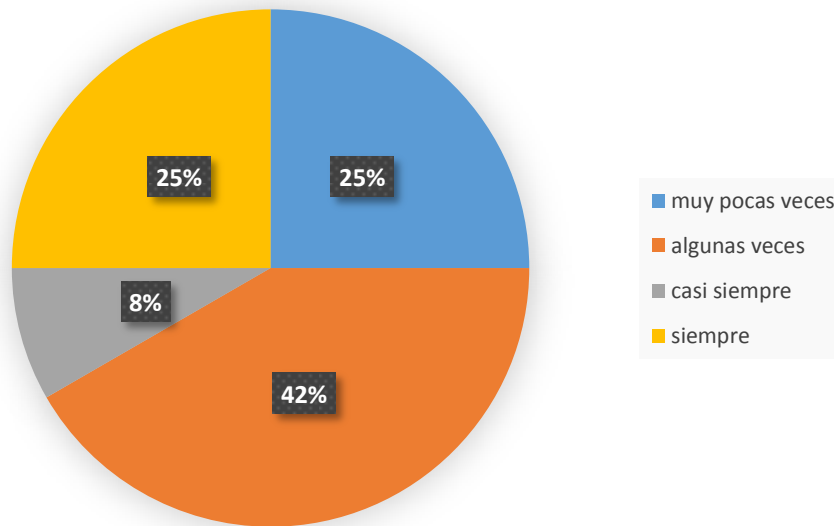


Figura 13. *La empresa determina las estrategias de capacitacion de acuerdo a los objetivos establecidos.*

Introducción: De las 12 micro y pequeñas empresas encuestadas el 42% algunas veces determinan las estrategias de capacitación de acuerdo a los objetivos establecidos., y el 8% casi siempre hace seguimiento de los procesos.

TABLA 14

La empresa desarrolla la capacitación de acuerdo al programa establecido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	8	8	8
	Muy pocas veces	1	8	8	16
	Algunas veces	4	34	34	50
	Casi siempre	5	42	42	92
	Siempre	1	8	8	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

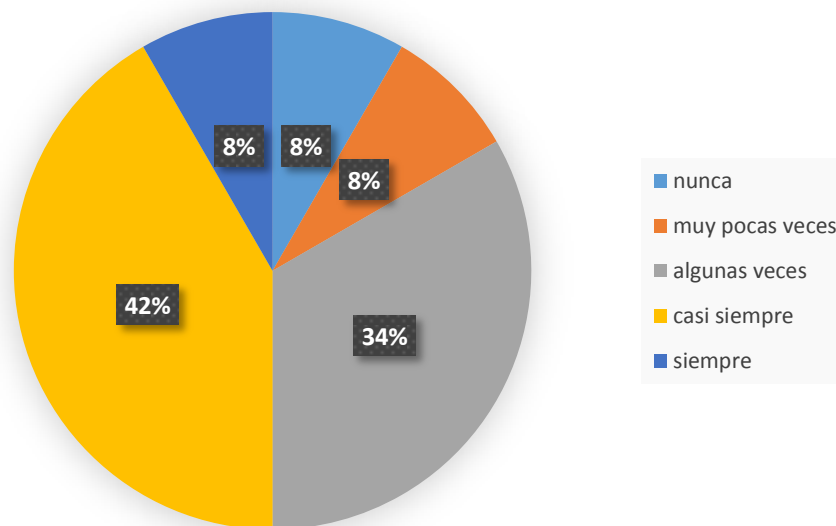


Figura 14. *La empresa desarrolla la capacitación de acuerdo al programa establecido.*

Interpretación: De las 12 micro y pequeñas empresas encuestadas solo el 8% siempre desarrollan la capacitación de acuerdo al programa establecido, mientras que el 42% casi siempre lo hace. Además, el 34% algunas veces lo realiza.

TABLA 15

La empresa provee materiales de calidad para el proceso de capacitacion.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	4	34	34	7,5
	Algunas veces	6	50	50	57,5
	Casi siempre	1	8	8	80,0
	nunca	1	8	8	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

***Fuente:** cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.*

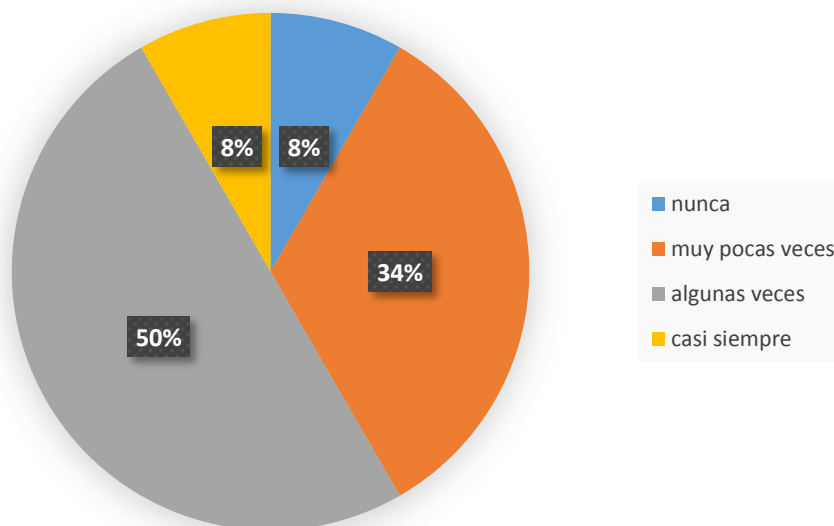


Figura 15: *La empresa provee materiales de calidad para el proceso de capacitacion.*

Interpretación: De las 12 micro y pequeñas empresas encuestadas el 50% algunas veces proveen materiales de calidad para el proceso de capacitación., mientras que solo el 8% siempre lo hace.

TABLA 16

Empresa selecciona la calidad de instructores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	9	75	75	75,0
	Algunas veces	1	8	8	83,0
	Casi siempre	2	17	17	100,0
	nunca	0	0	0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

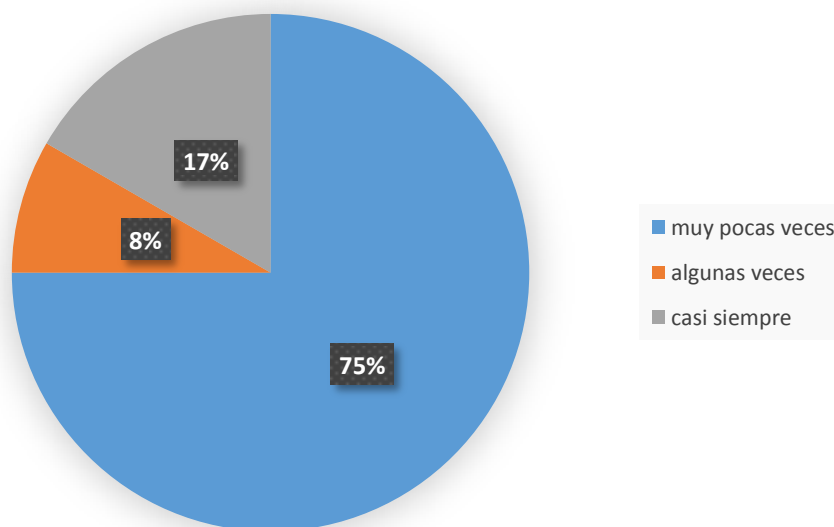


Figura 16: *Empresa selecciona la calidad de instructores.*

Interpretación: De las 12 micro y pequeñas empresas el 17% casi siempre seleccionan la calidad de instructores. Mientras que el 8% algunas veces lo hace y el 75% de estas mypes muy pocas veces selecciona la calidad de instructores.

TABLA 17

Empresa realiza la evaluación en el nivel organizacional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	8	67,0	67,0	67,0
	Algunas veces	3	25,0	25,0	92,0
	Casi siempre	1	8,0	8,0	100,0
	Siempre	0	0	0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas

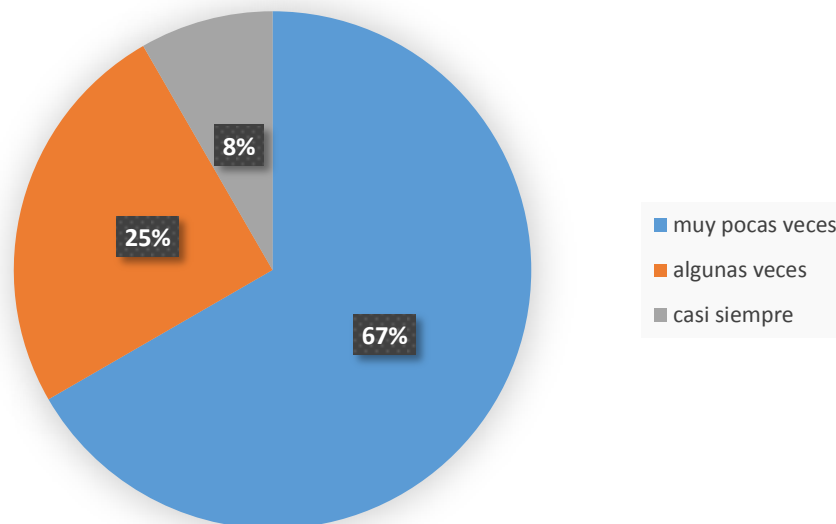


Figura 17: Empresa realiza la evaluación en el nivel organizacional.

Interpretación: De las 12 micro y pequeñas empresas el 25% algunas veces realizan la evaluación en el nivel organizacional.. Y el 67% muy pocas veces lo realizan.

TABLA 18
Empresa analiza recursos humanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	9	64	64	64
	Algunas veces	3	22	22	86
	Casi siempre	2	14	14	100
	Siempre	0	0	0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas

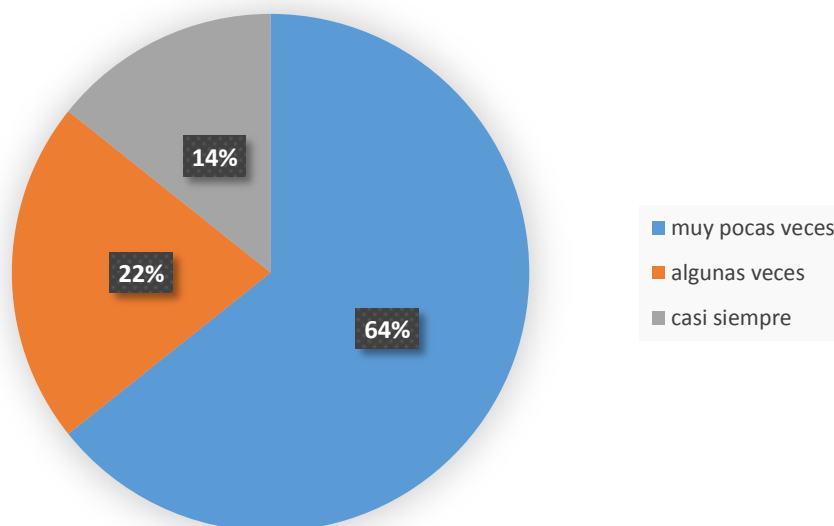


Figura 18: *Empresa analiza recursos humanos*

Interpretación: De las 12 Micro y pequeñas empresas el 22% algunas veces realizan la evaluación en el nivel de recursos humanos. y el 64% muy pocas veces lo hacen.

TABLA 19

Empresa analiza tareas y operaciones del proceso integral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	25	25	25,0
	Algunas veces	1	8	8	33,0
	Casi siempre	6	50	50	83,0
	nunca	2	17	17	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas

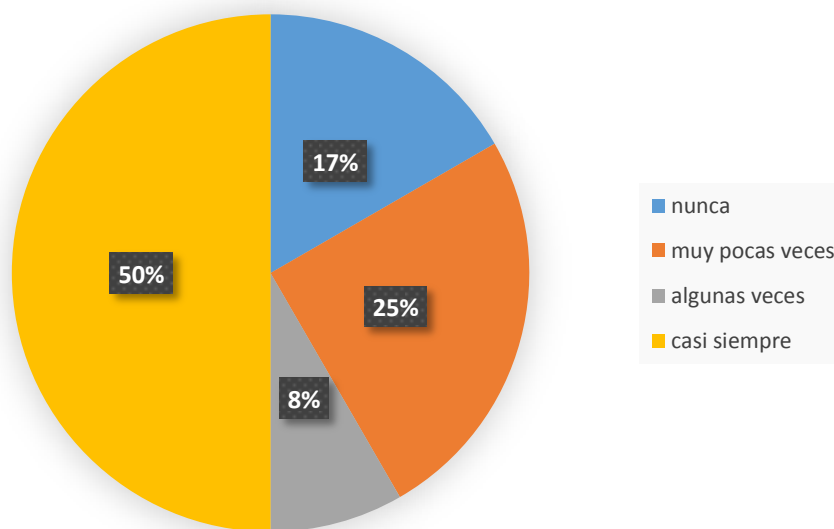


Figura 19: Empresa analiza tareas y operaciones del proceso integral

Interpretación: De las 12 micro y pequeñas empresas se puede mencionar que el 8% algunas veces realizan la evaluación en el nivel de tareas, además un 50% de estas mypes casi siempre lo realizan.

TABLA 20

Empresa aplica un método de servicio eficiente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	8	8	8
	Algunas veces	8	67	67	75
	Casi siempre	0	0	0	75
	nunca	3	25	25	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

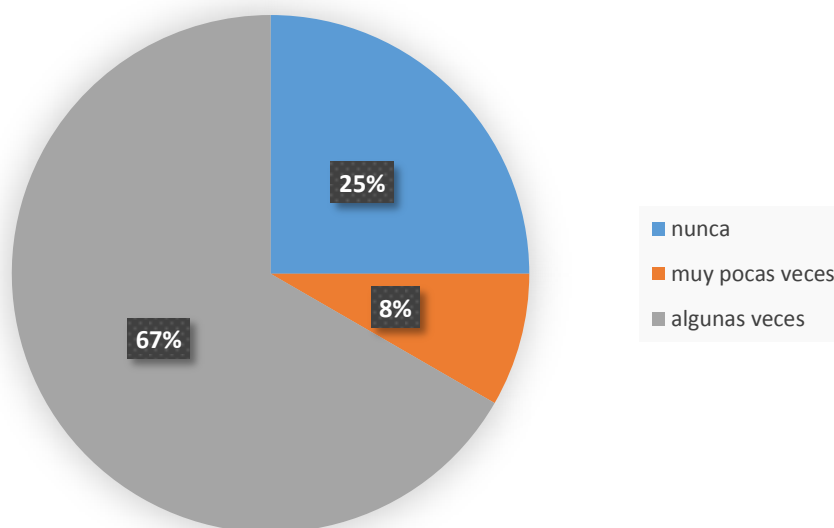


Figura 20: Empresa aplica un método de servicio eficiente.

Interpretación: De las micro y pequeñas empresas que fueron encuestados se puede mencionar que el 67% algunas veces aplican un método de servicio eficiente, además, un 25% nunca lo aplican.

TABLA 21

Empresa desarrolla una participación activa en el mercado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	75	75	75
	Muy pocas veces	3	25	25	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas

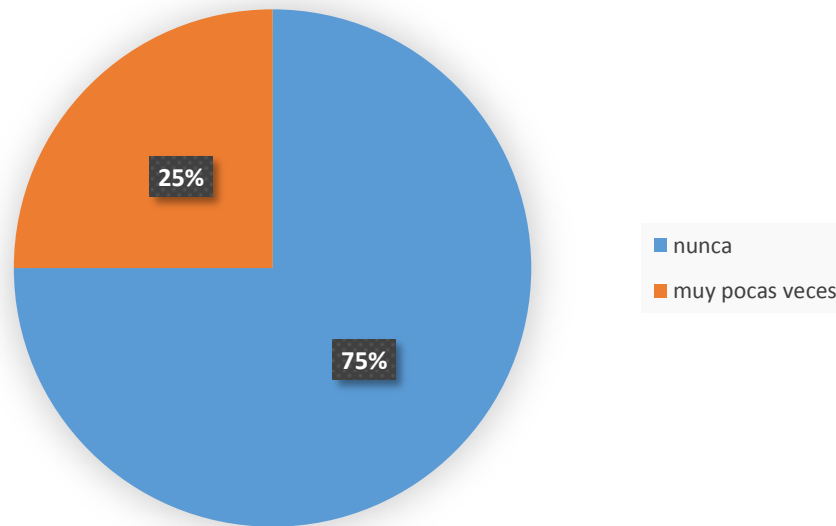


Figura 21: *La empresa desarrolla una participación activa en el mercado.*

Interpretación: De los 12 representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas el 75% nunca desarrollan una participación activa en el mercado. Y solo el 25% muy pocas veces lo hace.

TABLA 22

Empresa ejecuta una gestión de mejora para incrementar la rentabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<u>Válido</u>	Nunca	3	25	25	25

Muy pocas veces	5	42	42	67
Algunas veces	4	33	33	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

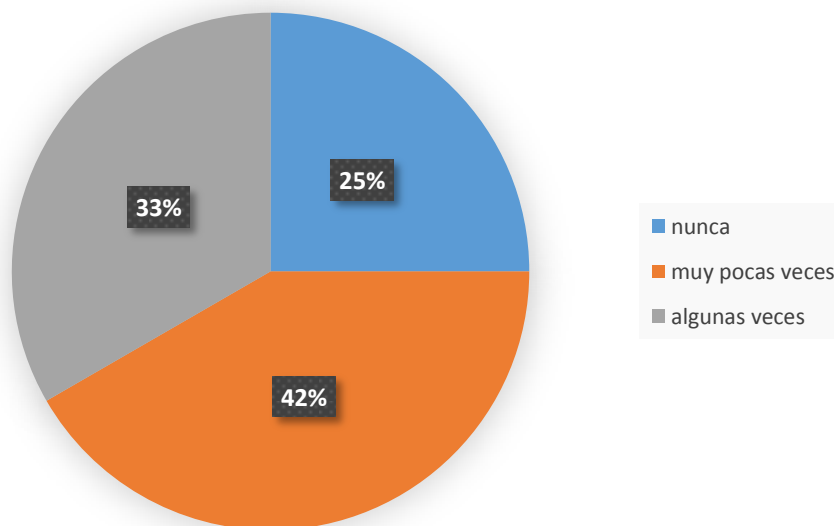


Figura 22: La empresa ejecuta una gestión de mejora para incrementar la rentabilidad.

Interpretación: De los 12 representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 25% nunca ejecutan una gestión de mejora para incrementar la rentabilidad, mientras que el 42% muy pocas veces lo hace.

Empresa brinda oportunidad laboral sin discriminación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	67	67	67
	Muy pocas veces	2	16.5	16.5	83.5
	Algunas veces	2	16.5	16.5	100,0
	Casi siempre	0	0	0	100,0

Siempre	0	0	0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

TABLA 23

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

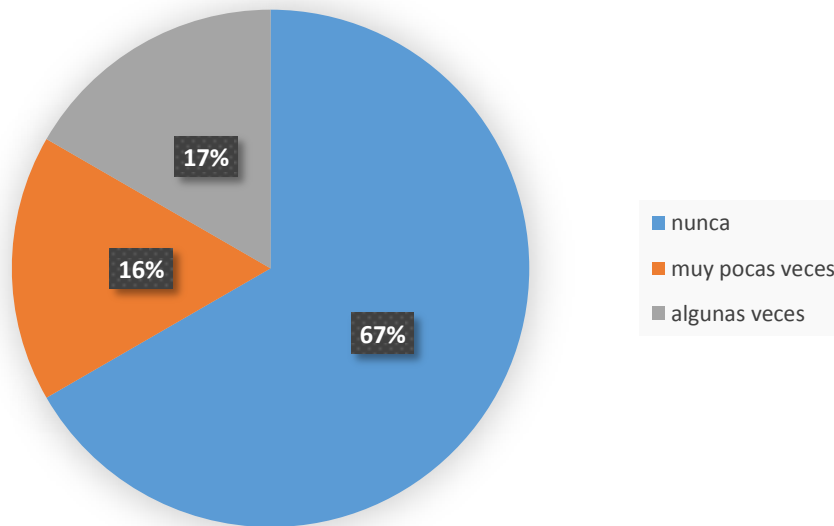


Figura 23: *Empresa brinda oportunidad laboral sin discriminación.*

Interpretación: De los 12 representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 67% nunca brindan oportunidad laboral sin discriminación. Y solo el 17% algunas veces brinda oportunidad laboral sin discriminación.

La empresa desarrolla un plan social responsable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<u>Válido</u> Nunca	8	67,0	67,0	67,0

Muy pocas veces	3	25,0	25,0	92,0
Algunas veces	1	8,0	8,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

TABLA 24

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

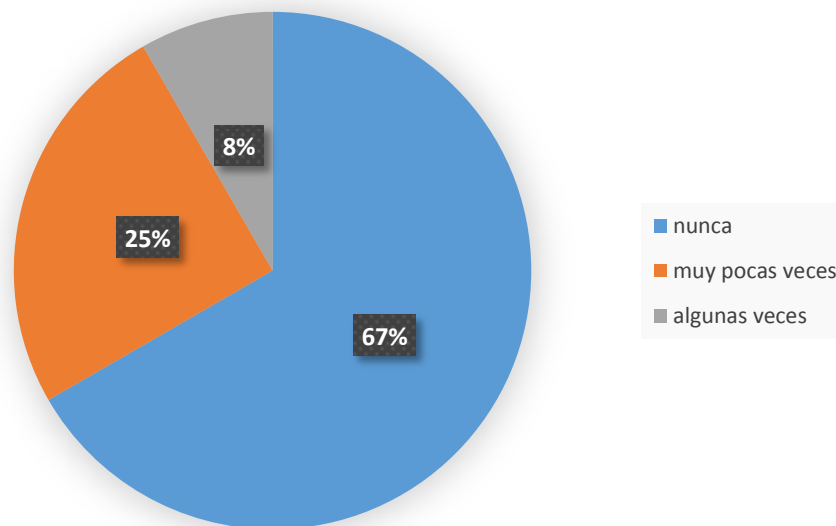


Figura 24: *La empresa desarrolla un plan social responsable*

Interpretación: De los 12 representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas el 8% algunas veces desarrolla un plan social responsable. Mientras que 67% nunca lo realiza.

TABLA 25

Empresa promueve el principio de igualdad en la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	8	67,0	67,0	67,0
	Muy pocas veces	3	25,0	25,0	92,0
	Algunas veces	1	8,0	8,0	100,0
	Casi Siempre	0	0,0	0,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

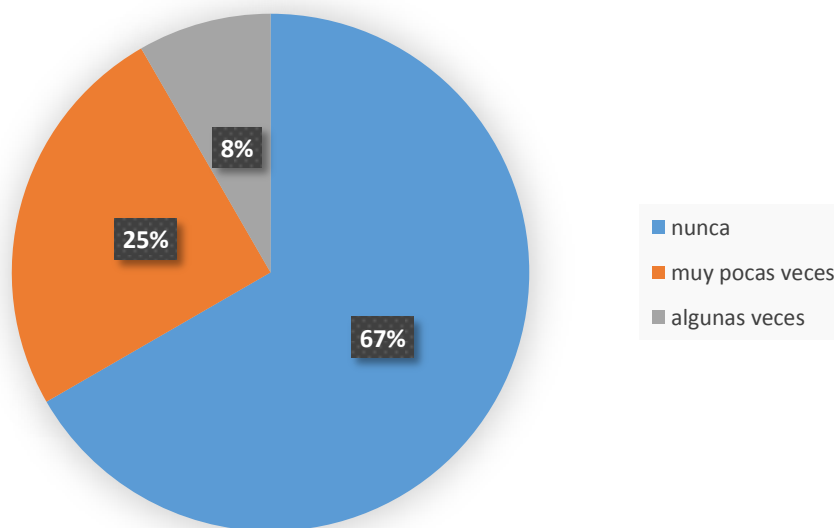


Figura 25: Empresa promueve el principio de igualdad en la organización

Interpretación: De los 12 representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas solo el 8% algunas veces promueven el principio de igualdad en la organización y 67% nunca promueve el principio de igualdad en la organización

TABLA 26

Empresa promueve el principio de igualdad en la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	8,0	8,0	8,0
	Algunas veces	9	75,0	75,0	83,0
	Casi siempre	2	17,0	17,0	100,0
	Siempre	0	0,0	0,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

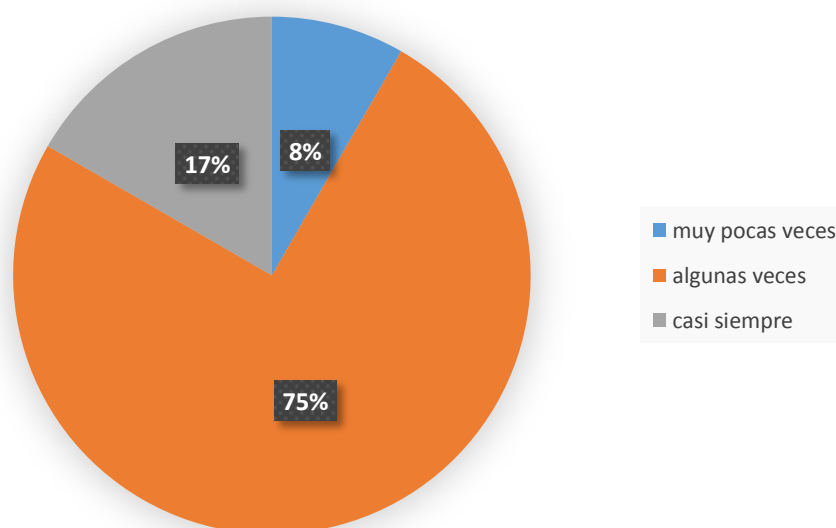


Figura 26: Empresa promueve el principio de igualdad en la organización

Interpretación: De las 12 micro y pequeñas empresa que se encuestó se puede decir que solo el 17% de estas mypes casi siempre ejecutan las normas de protección del medio ambiente y el 75% algunas veces lo hacen.

TABLA 27

Empresa recicla de forma continua los materiales desechables diariamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	9	75	75	75
	Algunas veces	3	25	25	100
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

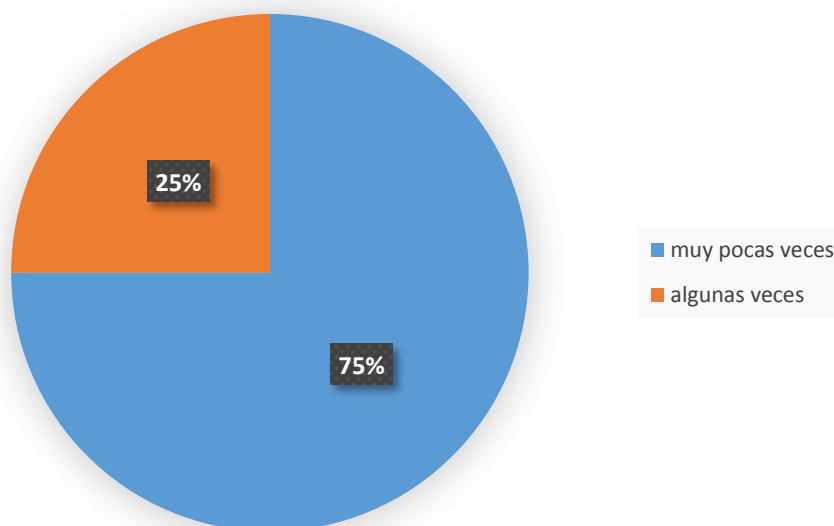


Figura 27: Empresa recicla de forma continua los materiales desechables diariamente.

Interpretación: De las 12 empresas, solo el 25% de las micro y pequeñas empresas algunas veces reciclan de forma continua los materiales desechables diariamente. Y el 75% muy pocas veces reciclan de forma continua los materiales desechables diariamente..

TABLA 28

Empresa se preocupa por la reducción de impacto al medio ambiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	8	8	8
	Muy pocas veces	6	50	50	58
	Algunas veces	5	42	42	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

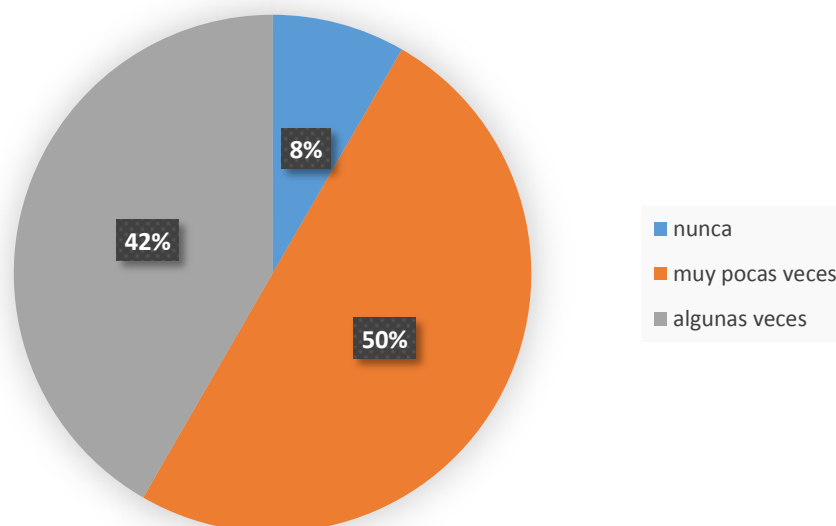


Figura 28: Empresa se preocupa por la reducción de impacto al medio ambiente

Interpretación: Se puede decir que solo el 42% de las 12 micro y pequeñas empresas algunas veces se preocupan por la reducción de impacto al medio ambiente, mientras que un 50% muy pocas veces lo hace.

4.2 Análisis de resultados

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

Referente a la edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas, se muestra que el 50% se encuentran en un rango de edad de 18-30 años , y el otro 50% (tabla1), esto contrasta con los resultados de Alvarado (2020) quien muestra que la edad promedio es de 51 a más años.

Referente al género de los representantes se determinó que 58% son femenino (tabla2), esto es similar con los resultados logrados por Alvarado (2020) quien muestra que el 62.9 % son de género femenino.

De acuerdo al grado de instrucción (tabla3) se muestra que 50% tiene grado de instrucción secundaria, esto es similar con Espinoza (2019) que menciona que la mayoría de los representantes tienen grado de instrucción estudios secundarios.

El cargo que desempeña los representantes es de dueños con un 58% (tabla4), esto quiere decir que en su mayoría, son los dueños los que dirigen en su mayoría la empresa. Coincide con Espinoza (2019) que menciona que la mayoría de representantes son propietarios.

El tiempo que desempeñan los representantes es de 4 a 6 años con un porcentaje de 58% (tabla5), se puede decir que de acuerdo a la cantidad de años que los dueños laboran adquieren mayor experiencia significativa en el sector y rubro Restaurantes. Esto coincide con Espinoza (2019) quien menciona que el mayor porcentaje % de representantes las de mypes tienen un tiempo de 4 a 6 años laborando.

ii. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

De acuerdo a las características del total de encuestados se determinó que 58% de la empresa tiene de permanencia 7 a más años en el rubro (tabla6), esto coincide con Carrillo (2017) que muestra que 55% de MYPE tiene 6 años en el mercado.

En número de trabajadores que tienen las micro y pequeñas empresas es de 1 a 5 con un 50% y el otro 50% es de 5-10 trabajadores (tabla7). Esto coincide con Espinoza (2019) que menciona que la mayoría de empresas cuentan con 1 a 5 trabajadores a cargo. Además, de las micro y pequeñas empresas del distrito de San Juan de Lurigancho se puede decir que las personas que trabajan en la empresa son en su mayoría personas familiares y no familiares en un 83% (tabla8) del total. Esto contrasta con Alvarado (2020) que menciona el 80% de trabajadores son solo familiares.

Referente a la creación de la empresa se determinó que el 83% se crearon para generar ganancia (tabla9). De acuerdo al tipo de constitución de la empresa, en su mayoría fueron SAC con un 67% (tabla10), contrasta con Espinoza (2019) que menciona que la mayoría de mypes pertenecen al régimen de tributos Nuevo RUS.

iii. Capacitación de personal

Referente a si la empresa identifica las necesidades de capacitación del personal se puede decir que solo el 42% manifiesta que casi siempre lo hace (tabla11) es muy importante porque permite saber qué necesidades se tiene dentro de la empresa para abordar el tema de capacitación y superar las debilidades. Esto es similar a Pérez (2018) que manifestó que el 50% de mypes están pendientes de las necesidades de los trabajadores. Así mismo, se puede mencionar que un considerable 33% de micro y pequeñas empresas de San Juan de Lurigancho de dicho rubro mencionaron que muy pocas veces ejecuta la capacitación de acuerdo a los objetivos de la organización. (tabla 12). Esto contrasta con Alvarado (2020) quien menciona que 50% de empresas disponen de un plan de capacitación.

Referente a la determinación de las estrategias de capacitación de acuerdo a los objetivos establecidos se puede decir que 42% de las MYPEs manifestaron que muy algunas veces determinan las estrategias de capacitación de acuerdo a los objetivos establecidos. (tabla13). Esto es similar con Pérez (2018), que menciona que 45% establece programas de capacitación estratégicos.

La mayoría de empresas representativas manifestaron en un 34% que algunas veces desarrollan la capacitación de acuerdo al programa establecido. (tabla14). Esto es similar a los resultados de Pérez (2018) que menciona que 40% realizan informes y capacitaciones periódicamente.

Referente a si la empresa provee materiales de calidad para el proceso de capacitación se determinó que 50% (tabla15) manifiesta que algunas veces lo hacen. Esto coincide con Ruiz y Samamé (2018) que dicen que en el taller de capacitación se considera un cierto porcentaje para materiales visuales para la explicación del mismo.

Referente a si la empresa selecciona la calidad de instructores se determinó que la mayoría de MYPE 75% (tabla16) manifiestan que muy pocas veces implementan una selección de la calidad de instructores. Es contrasta con Carrillo (2017) que menciona que el 100% considera a la capacitación como inversión por lo que se escoge buenos capacitadores o empresas que capaciten.

Referente a si la empresa debe realizar la evaluación en el nivel organizacional se determinó que 67% (tabla 17) manifiesta que muy pocas veces lo realiza. También sobre si la empresa realiza la evaluación en el nivel de recursos humanos, un 64% (tabla 18) mencionó que muy pocas veces lo realiza.

Por último, en temas de capacitación de personal, sobre si la empresa realiza la evaluación en el nivel de tareas, dio como resultado que un 25% muy pocas lo hacen y un 17% mencionó que nunca realizan evaluación en el nivel de tareas. Esto coincide con Pérez (2018) quien mencionó que solo el 35% indicó que la capacitación mejora las habilidades de los trabajadores en las tareas que realizan. Así mismo, Rojas (2018) dice que el 85% de los encuestados mencionan que es importante que se midan los resultados de las tareas asignadas al personal.

iv. Sostenibilidad en los emprendimientos

Referente a si la empresa aplica un método de servicio eficiente se determinó que el 67% algunas veces lo hace (tabla20). Esto contrasta con Camino (2018) que menciona que el 60% estableció que dar una mejor alternativa de trabajo es lo que mejora la economía. Así mismo, Campo (2019) menciona que 89% de los clientes encuestados indica que el personal que le brinda el servicio es eficiente y está motivado cuando lo atiende. Y respecto a si la empresa desarrolla una participación activa en el mercado, se determinó que el 75% de las mypes nunca desarrolla una participación activa (tabla21).

Además, respecto a si la empresa ejecuta una gestión de mejora para incrementar la rentabilidad, se determinó que el 42% de mypes manifiesta que muy pocas veces lo hace (tabla22). Según Gurumendi (2017), en la investigación que hizo menciona que los dueños entendían que mediante un plan de gestión podían reducir sus costos en mediano y largo plazo, y a la vez, aumentar sus ingresos, esto significa rentabilidad.

Referente a si la empresa brinda oportunidad laboral sin discriminación se determinó que 67% de las mypes nunca lo realizan. (tabla23). Esto contrasta con

Ruiz y Samamé (2018) quienes mencionan que la mype incentiva la inclusión social a través de promoción de empleos a poblaciones vulnerables. Y de acuerdo a si las mypes desarrollan un plan social responsable se determinó también que un 25% muy pocas veces lo realiza, y 67 % nunca lo hace (tabla24). Esto contrasta con Ruiz y Samamé (2018) que dice que la mype difunde y promueve el consumo responsable mediante un plan. Así mismo, del total de las mypes encuestadas del rubro en estudio se determinó que el 67% nunca promueve el principio de igualdad en la organización (tabla25). Estos resultados son similares a Camino (2018) donde 12,20% de emprendedores dice que un emprendimiento mejora el bienestar social de las personas de su entorno contextual.

De acuerdo a si la empresa ejecuta las normas de protección del medio ambiente se puede decir que 75% algunas veces lo hace (tabla26). Esto contrasta con Camino (2018) que menciona que 44% de los emprendedores están de acuerdo que los emprendimientos deben cumplir las normas ambientales establecidas en los códigos y reglamentos del país.

Referente a si la empresa recicla de forma continua los materiales desechables diariamente (tabla27) se puede mencionar que 75% dijo que muy pocas veces lo hace. Esto coincide con Camino (2018) quien menciona que el 56% muy pocas veces aplica estrategias para tener un buen ambiente laboral que promueva compromiso en los trabajadores.

Por último, si la empresa se preocupa por la reducción de impacto al medio ambiente se puede mencionar que 50% muy pocas veces se preocupan. (tabla28). Esto coincide con Camino (2018) que menciona que solo 37% de mypes está muy de acuerdo que conservar el medio ambiente es importante que crear mayores

condiciones económicas y comerciales en una comunidad; además también menciona que el 40% no está de acuerdo que el crecimiento económico y tecnológico darán bases para reducir la contaminación ambiental.

V. Conclusiones

Para la formulación de conclusiones del trabajo de investigación desarrollado se tomó en cuenta todos los objetivos específicos establecidos para dicho trabajo.

Objetivo 1:

Se identificó como factor relevante la importancia de la planificación de capacitación de acuerdo a las necesidades y objetivos de la empresa ya que este factor es trascendente para que un emprendimiento sea sostenible. Así mismo, se identificó que el brindar materiales e instructores (capacitadores) de calidad influyen de manera positiva en la sostenibilidad.

Objetivo 2:

De acuerdo al segundo objetivo específico se concluye que, muy pocas micro y pequeñas empresas planifican estratégicamente el desarrollo de la capacitación de acuerdo a las necesidades de la organización y siguiendo los objetivos empresariales.

Así mismo, sabiendo que estos factores de capacitación son trascendentes para la sostenibilidad, se puede decir que al no ser aplicados adecuadamente, la sostenibilidad de la empresa puede tener deficiencia, ya que se puede observar de acuerdo a los resultados que las pocas mypes que sostenían tener una adecuada planificación de capacitación de acuerdo a sus objetivos también tenían sostenibilidad económica. Para algunas empresas la capacitación es una gran inversión. También se puede concluir que la mayoría de mypes dan más relevancia a la sostenibilidad económica, dejando de lado lo social y ambiental. Ya que la mayoría de mypes no toma en cuenta la sostenibilidad socio-ambiental, por que estas

sienten que nos les ayuda en nada. Pero se sabe que, a mediano y largo plazo si se aplica una maximización de recursos, se tendrá menos desechos ambientales, y esto generará mayor productividad y rentabilidad, por que se usará eficientemente todos los recursos, desechando solo lo necesario, en el caso de los restaurantes al momento de preparar las comidas y platillos. En suma, si se toma en consideración lo social, los trabajadores trabajaran con mayor eficacia y serán más productivos. Por ende, los factores de capacitación de personal son importantes para generar la mejora de la sostenibilidad económica, social y ambiental. Toda esta inversión que se realiza en capacitación se verá reflejado en ganancias para la empresa.

Objetivo 3:

De acuerdo al objetivo 3 que afirma elaborar la propuesta de mejora de la capacitación de personal como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, en la avenida Los Postes de la urbanización San Hilarion, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019. El realizar la propuesta de mejora se pondrá en práctica los conocimientos de los factores relevantes para la sostenibilidad. Por tanto, es muy importante realizar la propuesta de mejora para concretar conocimientos y llevarlos a la práctica.

VI. Recomendaciones

A. Objetivo 1

Se recomienda identificar de manera adecuada los factores relevantes tomando en consideración las características de las mypes y la variable de capacitación de personal para la mejora de la sostenibilidad. Por lo cual se debe realizar un plan de capacitación cada semestre haciendo un estudio del contexto. Así mismo, extender los estudios expuestos en esta tesis al estudio de otras formas de capacitación de manera dinámica e innovadora.

B. Objetivo 2

Para poder describir de manera específica y puntual los factores relevantes de la capacitación de personal para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos, se debe tomar en consideración los resultados obtenidos en la investigación por lo cual se puede decir que, los miembros importantes dentro de una capacitación son los participantes por lo tanto se deberá: Incluir a todos los miembros de la empresa para la capacitación, desde el personal de limpieza hasta el personal administrativo y directivos, ya que todos deben ver el mismo objetivo y trabajar en equipo. Cada miembro es importante dentro de la organización. Debe desarrollarse una capacitación dinámica y que fomente la unidad, ya que es la base para un buen trabajo en equipo.

Sostenibilidad son conceptos que todos los miembros participantes de la capacitación deberán tener presente en la vida laboral dentro de la empresa. Ya que es fundamental que cada miembro de la organización aporte a la mejora de la sostenibilidad aplicando los recursos y conocimientos alcanzados

en las capacitaciones. Se deberá enfocar la sostenibilidad en los tres aspectos: Social, económico y ambiental.

C. Objetivo 3

Se recomienda revisar de manera periódica la propuesta de mejora, ya que esta servirá como base. Así mismo, se deberá aplicar de acuerdo a la realidad y contexto de cada organización, ya que toda empresa tiene sus necesidades y falencias diferentes. Se recomienda también, la creación de un comité que planifique, supervise y controle de manera periódica la capacitación en la empresa. Por último, mencionar que dentro de una investigación tan importante para las empresas como lo fue este, siempre se desea que haya una mejora continua del mismo.

Referencias bibliográficas

- Alvarado, D. (2020). *Propuesta de mejora de la Capacitación del Personal como factor relevante para la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de viajes turísticos en la ciudad de Huaraz*, 2019. (Tesis pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Ávila, R. (2001). *Metodología de investigación. Como elaborar la tesis y/o investigación. Ejemplos de diseños de tesis y/o investigación*, Lima, Perú: Estudios y Ediciones
- Bergh, van den, y C.J.M. Jeroen (1996), "Sustainable Development and Management", *Ecological Economics and Sustainable Development: Theory, Methods and Applications*, pp. 53-79, Edward Elgar Publishing Cheltenham, Reino Unido.
- Brooks, Harvey (1992), *Sustainability and Technology, Science and Sustainability: Selected Papers on IIASA's 25h Anniversary*, pp. 29-60, Viena, International Institute for Applied Systems Analysis (IIASA) Luxemburgo, Austria.
- Becerra, M. (2020). *Las políticas ambientales*. Recuperado de: <http://www.manuelrodriguezbecerra.org/bajar/gestion/capitulo7.pdf>
- Benavente, A. (2016). *La capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2015*. (Tesis pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1073/CAPACITACION_MYPE_BENAVENTE_BRAVO_ANA_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrientos, V. (2017). *La capacitación de personal y la calidad de servicio del centro de contacto banco de crédito de Perú en el cuarto trimestre, 2016. (tesis pregrado)*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado de: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1788/TESIS_VANESSA%20ZUNILDA%20BARRIENTOS%20L%20C3%93PEZ.pdf?sequence=2
- Bohlander, G (2005). *Administración de recursos humanos. Mexico: Internacional Tomson*.
- Bermilla, M. (2014). *Micro y pequeña empresa, Oportunidad de crecimiento*. Lima, Perú: Edigrafer.
- Böhrt, M. (2000). *Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras*. Scielo, 15-16.

- Casas, C (2013) *¿Emprendimiento o enanismo empresarial?* Recuperado de: (<http://www.carbonelllaw.org/NuevoDiseno/peruglobal/revista72/articulos/articulo4.html>)
- Camino, W. (2018). *Sostenibilidad de los emprendimientos del sector comercial de Santa Rosa, el oro periodo 2016-2018.* (tesis postgrado) Universidad técnica de
- Campos, R. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018.* (Tesis pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10566/ATENCION_DE_CALIDAD_GESTION_DE_CALIDAD_CAMPOS_CHAVEZ_ROXANA_MAGALI.pdf?sequence=1
- Chiavenato (2007) *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (8.a ed.), México: Mc GrawHill.
- Carrillo, L. (2017). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas sector servicios - rubro restaurantes. Surquillo, Lima, periodo 2014-2015.* (Tesis pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/577>
- Chiavenato (2011) *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (9.a ed.), México: Mc GrawHill.
- Castañón, R. (2004). *Capacitación y desarrollo de recursos humanos.* Compendio Fascicular, Mexico: Colegio de Bachilleres
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos.* Mexico: McGrawHill.
- Domínguez, I. (2019). *La capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Huaraz, 2019.* (tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14894/GESTION_DE_CALIDAD_DOMINGUEZ_LEIVA_ITAN_ROSVEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos.* México: Pearson Education.
- Dressler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos enfoque latinoamericano.* Mexico: Prentice Hall.
- Espinoza. (2019). *Gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollería, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, año 2018.* Lima, Cañete, Perú: Repositorio Uladech.

- Elkington, J. (1997) *Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business*, John Wiley.
- Elkington, J. (1994) Towards the Sustainable Corporation: Win-Win-Win Business Strategies for Sustainable Development. *California Management Review*, 36, 90-100. <http://dx.doi.org/10.2307/41165746>
- Espino, M. (2010). *Capacitación y desarrollo empresarial*. Obtenido de Excellence capacitacion ejecutiva: <https://excellencecapacitacion.wordpress.com/areas-decapacitacion/capacitacion-y-desarrollo-empresarial/>
- Fred, R. & Forest, R. (2017). *Conceptos de administración Estratégica*, Ciudad de México, México: Pearson educación.
- Fedepalma (2020) *Sostenibilidad económica*. Recuperado de: <http://web.fedepalma.org/node/308>
- Franco, C. (2010). *La capacitación, una inversión necesaria y estratégica*. Obtenido de *Tendencias 21*: http://www.tendencias21.net/La-capacitacion-una-inversion-necesaria-yestrategica_a4317.html
- Gallopín G.C., P. Gutman, y H. Maletta, (1989), Global Impoverishment, Sustainable Development and the Environment: A Conceptual Approach, *Int. Journal Social Science (ISSJ) I2I*: 375 39
- Gapollin, G. (2003). *Sostenibilidad y desarrollo sostenible*. Naciones Unidas. Recuperado de : https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5763/S033120_es.pdf?sequence=1
- Gligo, N. (1997). *Institucionalidad pública y políticas ambientales explícitas e implícitas*. Recuperado de : <https://www.cepal.org/es/publicaciones/12071-institucionalidad-publica-politicas-ambientales-explicitas-implicitas>
- Gligo, N. (2006). *Estilos de desarrollo y medio ambiente en América Latina, un cuarto de siglo 21*. Naciones Unidas. Chile. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5658/1/S0600341_es.pdf
- Grados, J. (2009). *capacitación y desarrollo de personal*. Mexico: Trillas.
- Gurumendi, D. (Enero de 2017). *Plan de Capacitación en BPM para los Restaurantes de la Parroquia Yaguachi Nuevo*, Canton Yaguachi. Yaguachi Nuevo, Canton Yaguachi, Ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C., Y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación* (4ª ed.). México: McGraw Hill
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*, México DF, México: McGraw – Hill

- INEI (2018). *Estructura empresarial* 2018. Recuperado de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1703/libro.pdf
- Kotler, P. (2013). *El marketing según Kotler cómo crear, ganar y dominar los mercados*. Mexico: Impreso en Verlap S.A.
- Labarca, G. (1999). *Capacitación en pequeñas empresas en América latina*. Revista cepal. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/12165-capacitacion-pequenas-empresas-america-latina>
- López, G. (2007). *Capacitación. Conciencia tecnológica*, 27-30.
- Mason, C. y Brown, R. (2014), *Entrepreneurial Ecosystems and Growth Oriented Entrepreneurship*. Final Report to OECD, Paris, pp 1-38.
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados*. (5ed). México: Pearson Educación
- Machala. Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/13314/1/TTMUACE-2018-MAE-CD00017.pdf>
- Medina, J. Saravia, J. y Torres, C. (2015). *Diagnóstico para la Creación de un Plan de capacitación que Permita la Implementación de Estrategias para Mejorar la Calidad en el Servicio al Cliente en el Sector de Restaurantes de la Primera Categoría en la Ciudad de San Miguel*, Año 2015. San Miguel.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2010). *Manual de buenas prácticas – Desarrollo de habilidades y destrezas para la atención de clientes en restaurantes. Plan nacional de calidad turística del Perú-* CALTUR. Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/MBP_GESTION_SERVICIO_ATENCION_RESTAURANTES.pdf
- MINAN (2010). *Política Nacional del Ambiente*. Recuperado de: <http://www.minam.gob.pe/wp-content/uploads/2013/08/Pol%C3%ADtica-Nacional-del-Ambiente.pdf>
- Nowell, C. (2015). *capacitación y Servicio al Cliente* . Guatemala: Universidad Rafael Landivar.
- Novoa, E. (2004). *Elaboración de tesis, Lima, Perú*: Escuela de Periodismo Jaime Bausate y Meza
- Ordoñez M. R. (2015). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector servicios. rubro restaurantes - distrito de Chimbote. periodo 2010-2011*
- Páez, C. (2000). *Evaluación del desempeño*. Interforum, 5.
- Parra, M. (2000). *Evaluación del desempeño y gestión de recursos humanos*. Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/>

- Pérez, Y. (2018). *Propuesta de mejora de la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Pacarán, provincia de Cañete, 2019. (Tesis pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14691/CAPACITACION_PERSONAL_GESTION_CALIDAD_PEREZ_GARCIA_YANN ET_ROCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y*
- Puyuelo, J., Montañes, J., Garmendia, J. & Sanagustín, M. (2017). *Introducción a la historia de bares y restaurantes. España: FECOGA Y Gastronomía cofradía vasca. Recuperado de: https://barradeideas.com/wp-content/uploads/2018/12/Introduccion_a_la_historia_de_bares_y_restaurantes_D.pdf*
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). *Desempeño y estabilidad laboral. Revista de ciencias sociales, 495-497.organicaciones.html Francisco.pdf*
- PERU 21 (2014) *El problema de las MYPES es la informalidad (2009)*. Recuperado de: <http://peru21.pe/noticia/331925/problema-mype-informalidad>
- Quispe, Z. (2019). *Propuesta de la gestión de capacitación al personal en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019. (tesis pregrado). Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Ayacucho. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13287/CAPACITACION_GESTION_QUISPE_CANDIA_ZAYDA_FIORELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y*
- Rojas, C. (2012). *Recursos humanos y sostenibilidad. Recuperado de: <https://www.eoi.es/blogs/msoston/2012/06/12/recursos-humanos-y-sostenibilidad/>*
- Ramírez, C. (2012). *Concepto de micro y pequeña empresa. Limuso. Recuperado el 10 de agosto de 2019, de <http://www.monografias.com/trabajos35/consumo-inversion/consumo-inversion.shtml>*
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson Education.
- Ruiz, C. y Samamé, O. (2018). *Programa de responsabilidad social empresarial para la mejorar del competitividad del restaurante le PROA Chiclayo 2017.(Tesis pregrado) Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5614/Ruiz%20Villacorta%20%26%20Samame%20Mesones.pdf?sequence=1&isAllowed=y>*
- Rodríguez, M. (2010). *Administración de la capacitación*. McGraw-Hill Interamericana.
- Rodríguez, M., & Ramirez-Buendia, P. (2010). *Administración de la capacitación*. Mexico: McGrawHill.

- Rojas, F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral. (tesis de grado) Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades. Guatemala, Quetzaltenango.* Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Sánchez>
- Sánchez, Y. P. (2014). *La evaluación del desempeño laboral y su importancia en las organizaciones. Obtenido de Gerencie:* <http://www.gerencie.com/la-evaluacion-deldesempeno-laboral-y-su-importancia-en-las->
- Sepúlveda, C. y Reina, W. (2015). *Sostenibilidad de los emprendimientos. Un análisis de los factores determinantes. Universidad de Antioquía, Colombia.* Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29045347003/html/index.html>
- SUNAT. (2019). *Características de la micro y pequeña empresa.* Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>
- Siliceo, A. (2009). *capacitación y desarrollo de personal.* Mexico: Limusa.
- Uladech(2016). Código de ética para la investigación. Versión 001. Chimbote, Perú. Recuperado de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>
- Vara, A. (2015). *Los 7 pasos para elaborar una tesis.* Lima, Perú: Editora Macro EIRL.
- Valdivia, C. (2004). *Nuevo manual teórico practico de las MYPES.* Sumillado, comentado, concordado, anotado. Lima, Perú: Berrio
- Valencia, J. C. (2016). *Propuesta de mejoramiento estratégico en el área operativa de Manduca restaurante en la ciudad de Santiago de Cali.* Colombia: Fundacion Universitaria Catolica Lumen Gentium.
- Werther, W. & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas (6ta ed.),* Ciudad de Mexico: Mc GrawHill.

Anexos

Anexo 01: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Preguntas

TITULO DEL PROYECTO DE TESIS: Propuesta de mejora de capacitación de personal como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, en la avenida Los Postes de la urbanización San Hilarion, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos 28 preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

I. GENERALIDADES

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

1. Edad

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

2. Género

- a) Femenino
- b) Masculino

3. Grado de Instrucción

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

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña

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

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

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años

c) 7 a más años

7. Número de trabajadores

a) 1 a 5 trabajadores

b) 6 a 10 trabajadores

c) 11 a más trabajadores

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

a) Familiares

b) Personas no familiares

c) Familiares y Personas no Familiares

9. Objetivo de creación

a) Generar Ganancia

b) Subsistencia

10. Tipo de constitución de la empresa

a) Persona Natural

b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)

c) Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)

d) Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)

e) Sociedad Anónima (S.A.)

Nunca	Muy pocas veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Alternativa				
V1: Capacitación de personal						
D1: Plan de capacitación						
1	La empresa identifica las necesidades de capacitación del personal.	1	2	3	4	5
2	La empresa ejecuta la capacitación de acuerdo a los objetivos de la organización.	1	2	3	4	5
3	La empresa determina las estrategias de capacitación de acuerdo a los objetivos establecidos.					
D2: Ejecución del plan de capacitación						
4	La empresa desarrolla la capacitación de acuerdo al programa establecido.	1	2	3	4	5
5	La empresa provee materiales de calidad para el proceso de capacitación.	1	2	3	4	5
6	La empresa selecciona la calidad de instructores.	1	2	3	4	5

D3: Evaluación de resultados de la capacitación						
7	La empresa realiza la evaluación en el nivel organizacional.	1	2	3	4	5
8	La empresa realiza la evaluación en el nivel de recursos humanos.	1	2	3	4	5
9	La empresa realiza la evaluación en el nivel de tareas					
V2: Sostenibilidad en los emprendimientos						
D1: Aspecto económico						
10	La empresa aplica un método de servicio eficiente.	1	2	3	4	5
11	La empresa desarrolla una participación activa en el mercado.	1	2	3	4	5
12	La empresa ejecuta una gestión de mejora para incrementar la rentabilidad.	1	2	3	4	5
D2: Aspecto social						
13	La empresa brinda oportunidad laboral sin discriminación.	1	2	3	4	5
14	La empresa desarrolla un plan social responsable	1	2	3	4	5
15	La empresa promueve el principio de igualdad en la organización	1	2	3	4	5
D3: Aspecto ambiental2						
16	La empresa promueve el principio de igualdad en la organización	1	2	3	4	5
17	La empresa recicla de forma continua los materiales desechables diariamente.	1	2	3	4	5
18	La empresa se preocupa por la reducción de impacto al medio ambiente	1	2	3	4	5

San Juan de Lurigancho, agosto de 2020

Anexo 02: Directorio de la mypes en estudio

N°	NOMBRES COMERCIALES	NUMERO TEL.	VI A.	AV.	NUMERO	CLASIFICACION
1	Restaurante “brasa y sazón”	014975327	Av.	Los postes	318	Micro
2	Restaurante “Bisonte Grill”	997684850	Av.	Los postes	146	Micro
3	Restaurante “El Rinconcito Loretano”	948173593	Av.	Los postes	170	Micro
4	Restaurante “Canaima Restabor”	996515662	Av.	Los postes	371	Micro
5	Restaurante “Carcajadas”	944485490	Av.	Los postes	201	micro
6	Restaurante “Chifa a tu gusto”	9984641	Av.	Los postes	146	Micro
7	Restaurante “El buen Gusto”		Av.	Los postes	143	Micro
8	Restaurante Bisonte (carnes y parrillas)	9984643	Av.	Los postes	148	Mirco
9	Restaurante “Máximo sabor”		Av.	Los postes	122	Micro
10	Restaurante “El cilindro de rene”	983479627	Av.	Los postes	268	Micro
11	Restaurante “Canaima”	996515662	Av.	Los postes	371	micro
12	Restaurante “Estación 350”	012445712	Av.	Los postes	350	micro

Anexo 03: Propuesta de mejora

1. Título: Propuesta de mejora de la capacitación de personal como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, en la avenida Los Postes de la urbanización San Hilarion, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

2. Introducción

La capacitación de personal es un factor importante y está relacionado con la sostenibilidad de una empresa u organización ya que , el realizar una planificada y estratégica capacitación de personal, dará como resultados mejoras para la empresa, esto se verá reflejado en que la empresa será sostenible en el tiempo, tanto social , económica y ambiental. Además se puede decir que esta investigación será de mucha ayuda para futuras investigación en el marco y línea de investigación establecida, la aplicación de la propuesta de mejora debe ser revisada periódicamente para la mejora continua en temas de sostenibilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio y rubro restaurantes.

3. Justificación

La propuesta de mejora permite poner en acción la teoría planteada de acuerdo a los conocimientos de datos adquiridos, es decir desarrollar métodos y plantear estrategias para la mejor forma de realizar una capacitación de personal. Las mejoras están encaminadas a minimizar las falencias de la organización. Así mismo, se justifica por que la capacitación de personal es un factor relevante para ña sostenibilidad y mejora de la empresa, ya que está relacionado con la mejora de procesos entre otros. Al desarrollar una capacitación planificada se tendrá resultados positivos para la empresa, estos se verán reflejados en sostenibilidad económica, social y ambiental. Es decir, al tener una sostenibilidad económica, quiere decir que la empresa es rentable, tiene mayos productividad y es sostenible en el tiempo, es sostenible

ya que esta sostenibilidad implica cuidar el medio ambiente, por ende minimizar desperdicios.

4. Objetivo

Formular una propuesta mejora de la capacitación de personal como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, en la avenida Los Postes de la urbanización San Hilarión, distrito de San Juan de Lurigancho.

5. Recursos y materiales

- Experto capacitador con experiencia.
- Se necesita un equipo que realice el plan de capacitación y monitoree el plan.
- Se necesita un tema, el cual se abordará en la capacitación, este tema será elegido de acuerdo a las necesidades y objetivos de la empresa.
- Predisposición de los encargados y dueño de las mypes para aprender en la capacitaciones.
- Predisposición de los miembros trabajadores de las mypes para participar de las capacitaciones.
- Disponibilidad de un investigador.
- Multimedia para enseñar los temas en la capacitación.
- Material didáctico relacionados al los temas de capacitación.
- Control y monitoreo, antes y después de la praxis de la propuesta.
- Material audiovisual con videos de temas con los que se llevará la capacitación aplicado a empresas.
- Aulas, o lugares idóneos amplio para las capacitaciones.

6. Acciones

Las acciones para hacer la capacitación se dividirán en tres, abordando los siguientes indicadores:

Realización del plan de capacitación

- Para la realización del plan lo primero que se necesita es un equipo que desarrollo y realice el plan.

- Se deberá hacer reuniones para fijar las necesidades de la empresa.
- Se deberá hacer una encuesta para poder saber las necesidades de la organización en general.
- Así mismo, se deberá gestionar la información o resultados encontrados de la encuesta.
- También se deberá hacer el plan teniendo en cuenta los objetivos de la empresa.
- Se deberá dar un plazo para la realización del plan de acuerdo a la realidad de cada empresa, puede ser un semana, un mes, etc.
- Para la realización del plan, como mínimo tener un representante de cada Área de trabajo de la organización, y expertos en temas de planificación.
- Se deberá fijar un presupuesto de acuerdo a los días y tiempo que durará la capacitación.
- Escoger una empresa especializada en los temas y conocimientos que se desee capacitar.
- El o los capacitadores deben ser especializados en la materia que se dese capacitar.
- Se deberá presentar la solicitud hacia la empresa de la cual se requerirán los servicios de capacitación.
- La empresa que brindará servicios de capacitación deberá plantear una cotización y plantear un sílabos de acuerdo a los objetivos y necesidades que se propuso e el plan de capacitación desarrollado.
- Se deberá enfocar el plan de capacitación de personal

La ejecución del plan de capacitación

- Se deberá ejecutar las capacitaciones de acuerdo a los días planificados durante el desarrollo de la capacitación.
- Por lo cual se deberá hacer un cronograma.
- Se deberá contar con un equipo encargado del control y monitoreo de la capacitación.
- Se deberá brindar los materiales adecuados a los participantes.
- Deberá haber comodidad en los salones o aulas donde se desarrollará la capacitación.

- Deberá ser una capacitación dinámica y productiva de acuerdo a la realidad de los participantes.
- Al inicio de la capacitación deberá ser de forma que los participantes se motiven en participar y ser activos para desarrollar un buen proceso de aprendizaje.

La evaluación de la capacitación

- En esta parte se deberá tomar acciones sobre cómo se desarrolló la capacitación, si esta es productiva para los participantes.
- Se deberá analizar también si los participantes muestran mejores resultados luego de haber sido capacitados.
- La evaluación se realizará antes de las capacitaciones, durante el proceso que duré las capacitaciones y al finalizar las capacitaciones. Se medirá las capacidades y/o actitudes de los participantes antes de ser capacitados. Y luego se comparará si en el tiempo fueron mejorando y a la vez, si estas mejoras ayudan a la sostenibilidad de las empresas.

7. Evaluación

- En tal sentido para poder evaluar y controlar a los participantes y la empresa encargada de capacitar se hará uso de instrumentos de medición como el cuestionario con técnicas de breves encuestas a los participantes y la empresa que brinda el servicio.
- El instrumento se podrá aplicar siempre que haya capacitación de personal.
- El instrumento se aplicará periódicamente a los trabajadores de la empresa y servirá para analizar si la organización está mejorando la sostenibilidad desde sus tres aspectos, sostenibilidad social, económica y ambiental.
- La evaluación se aplicará antes y después de la aplicación de la capacitación.
- Se usará una encuesta en la escala de Likert.

Cuestionario de participantes (se aplicará antes y después de la capacitación a todos los miembros de la empresa).

NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Cuestionario					
La empresa capacita a los trabajadores de manera constantes para el desarrollo de la sostenibilidad de la organización.	1	2	3	4	5
La sostenibilidad empresarial se ve reflejada en las diferentes áreas de trabajo de manera objetiva y clara.	1	2	3	4	5
Las capacidades aprendidas en la capacitación de personal ayuda al participante mejorar la sostenibilidad de la empresa trabajando en conjunto.	1	2	3	4	5
La empresa se encamina a la mejora sostenible mediante la capacitación de personal.	1	2	3	4	5

Descripción de la capacitación

DESCRIPCION
(Número de participantes = 20)

Capacitación del programa, que consta de 10 sesiones de 2 horas c/sesión, por un total de 20 horas dictadas en 5 semanas (viernes de 6:00 pm a 8:00 pm y sábados de 8:00 pm a 10:00 pm) Del 01 de octubre al 15 de noviembre del presente.

Cronograma de capacitacion

N°	ACTIVIDADES	Octubre a Noviembre (semanas)				
1	Inicio de capacitacion introducción	X				
2	Capacitacion cap1	X				
3	Capacitacion cap2		X			
4	Capacitacion cap3		X			
5	Capacitacion cap4			X		
6	Capacitacion cap5			X		
7	Capacitacion cap6				X	
8	Capacitacion cap7				X	
9	Capacitacion cap8					X
10	Capacitacion cap9					X
11	Finalización de capacitacion, evaluación.					X