



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**PLANEACIÓN Y CAPACITACIÓN EN LAS MYPE
RUBRO RESTAURANTES DEL PARQUE NÉSTOR
MARTOS, URBANIZACIÓN SANTA ANA (PIURA),
AÑO 2021**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR(A)

PERICHE FARFAN, ZULLY MABEL

ORCID: 0000-0003-1624-3296

ASESORA

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA – PERÚ 2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Periche Farfán, Zully Mabel

ORCID: 0000-0003-1624-3296

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de

Pregrado, Piura, Perú

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes René

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de

Administración, Piura, Perú

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo ORCID ID:

0000-0002-4650-322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID ID: 0000-0001-7372-741X

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

ORCID ID: 0000-0002-4650-4322

Miembro

Mgtr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

ORCID ID: 0000-0001-7372-741X

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

De manera muy especial agradezco a los administradores y propietarios de las MYPE del rubro Restaurantes del Parque Néstor Martos en la Urbanización Santa Ana, por el apoyo brindado. El cual hizo posible la realización de la presente investigación.

Así mismo, mi reconocimiento a la Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño, por haber acompañado a cada jornada, resolviendo nuestras inquietudes e interrogantes.

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada a mis abuelos, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad. A mis tíos, que guían desde pequeña mi caminar, a mi madre y hermanos que son el motor para salir adelante. También dedico esta investigación a mis dos mejores amigos, parte fundamental y gran apoyo para lograr este objetivo junto.

RESUMEN

La investigación titulada “Planeación y capacitación en las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021.” tuvo como objetivo general, determinar las características de la planeación y capacitación en las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021. Se empleó una metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, dirigida a 05 MYPES del rubro restaurantes, se aplicó la técnica de la encuesta, a través dos cuestionarios planeación con 12 preguntas y capacitación con 6 preguntas cerradas elaboradas en escala nominal. Como principales resultados se identificó en la Planificación que un 76% usan la planifican situacional, el 85% están alineados a las metas; En lo que respecta a la capacitación el 88% es capacitado en el trabajo resolviendo dificultades y el 91% los efectos se identifican en el área de proceso administrativo. Las conclusiones principales el uso de la planificación situacional, los trabajadores están alineados a las metas prevalece la capacitación en el trabajo resolviendo dificultades y el efecto se identifica en el área de proceso administrativo.

Palabras clave: Capacitación, MYPE, planeación, restaurantes

ABSTRACT

The research entitled "Planning and training in the MYPE área restaurants of the Néstor Martos Park Urbanización Santa Ana (Piura), year 2021." had as general objective, to determine the characteristics of the planning and training in the MYPE category restaurants of the Néstor Martos Park Urbanización Santa Ana (Piura), year 2021. A methodology of descriptive level, quantitative type, non-experimental design, cross-sectional was used. , aimed at 05 MYPES in the restaurants category, the survey technique was applied, through two planning questionnaires with 12 questions and training with 6 closed questions elaborated on a nominal scale. As main results, it was identified in the Planning that 76% use situational planning, 85% are aligned to the goals; Regarding training, 88% are trained on the job solving difficulties and 91% the effects are identified in the administrative process área. The main conclusions the use of situational planning, the workers are aligned to the goals, training prevails on the job solving difficulties and the effect is identified in the administrative process área.

Keywords: Training, MYPE, planning, restaurants

CONTENIDO

FIRMA DE JURADO Y ASESOR	1
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	27
2.1. ANTECEDENTES	27
2.1.1. VARIABLE PLANEACIÓN	27
2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN	40
2.2.1. <i>Planeación</i>	40
2.2.2. <i>La capacitación</i>	46
III. HIPÓTESIS.....	50
IV. METODOLOGÍA.....	51
4.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	51
4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	52
<i>Cuadro 1 Población del estudio</i>	52
<i>Cuadro 2: Fuente de información</i>	52
4.3. MATRIZ DE DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	54
4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	56
4.5. PLAN DE ANÁLISIS	56
4.7. PRINCIPIOS ÉTICOS	60
V. RESULTADOS.....	62
5.1. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS.....	62
<i>Cuadro 3: Características demográficas</i>	62
<i>Gráfico de barras que representa las Características Demográficas</i>	63
5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	82
VI. CONCLUSIONES	91
VII. RECOMENDACIONES.....	92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	93
ANEXOS.....	102

CUESTIONARIOS	106
ANEXO 1: CUESTIONARIO.....	107
CONSTANCIAS.....	113
Y	113
VALIDACIONES.....	113
DE EXPERTOS DE JUCIO	113
LIBRO DE CÓDIGO	127
CONSTANCIA DE NO ADEUDO	131

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 MATRIZ DE DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	54
TABLA 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA	58
TABLA 3 ¿CONSIDERA QUE LA PLANIFICACIÓN PROYECTADA DE LAS ACTIVIDADES AYUDA A LA ORGANIZACIÓN A MEJORAR EL DESEMPEÑO?.....	64
TABLA 4 ¿LAS ACTIVIDADES DEL RESTAURANTE LAS REALIZA CON EL SOPORTE DE PAUTAS Y NORMAS, QUE GUÍAN SUS ESFUERZOS EN TAREA?	65
TABLA 5 ¿LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA EN EL RESTAURANTE ES EN BASE UN PLAN DE TRABAJO?	66
TABLA 6 ¿USTED COMO TRABAJADOR TIENE CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN?.....	67
TABLA 8 ¿LES PROPORCIONAN GUÍAS DE CÓMO REALIZAR SUS ACTIVIDADES?	69
TABLA 9 ¿ESTÁN LOS VALORES DE LA ORGANIZACIÓN ALINEADOS CON TU VIDA DIARIA?.....	70
TABLA 10 ¿CONSIDERA QUE LA ORGANIZACIÓN TIENE COMO OBJETIVO EL CRECIMIENTO DE HABILIDADES DE SUS TRABAJADORES?	71
TABLA 11 ¿USTED COMO TRABAJADOR SE SIENTE ALINEADO A LAS METAS DE LA ORGANIZACIÓN?	72
TABLA 12 ¿CONSIDERA QUE EL DUEÑO TIENE BIEN IDENTIFICADAS LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL NEGOCIO?.....	73
TABLA 13 ¿TIENE USTED CONOCIMIENTO DE LA MATRIZ FODA.....	74
TABLA 14 ¿LAS ACTIVIDADES Y METAS DEL NEGOCIO GIRAN EN BASE A OBJETIVOS?.....	75

TABLA 15 ¿LA ORGANIZACIÓN CUENTA CON UN PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN PARA LOS TRABAJADORES?.....	76
TABLA 16 ¿RECIBE CAPACITACIÓN PERSONALIZADA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO?.....	77
TABLA 17 ¿LA CAPACITACIÓN RECIBIDA LE HA GENERADO LA OPORTUNIDAD DE ASCENDER A UN MEJOR PUESTO?.....	78
TABLA 18 ¿CONSIDERA USTED QUE LA CAPACITACIÓN DEBE SER UN PROCESO PERMANENTE Y PLANIFICADO?.....	79
TABLA 19 ¿LA CAPACITACIÓN AYUDA A MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL?	79
TABLA 20 ¿CONOCE USTED SI ORGANIZACIÓN TIENE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN POR ESPECIALIZACIÓN, PARA MEJORAR LA IMAGEN Y ATENCIÓN AL CLIENTE?	81

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A LA PREGUNTA ¿CONSIDERA QUE LA PLANIFICACIÓN PROYECTADA DE LAS ACTIVIDADES AYUDA A LA ORGANIZACIÓN A MEJORAR EL DESEMPEÑO?.....	64
FIGURA 2 GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A LA PREGUNTA ¿LAS ACTIVIDADES DEL RESTAURANTE LAS REALIZA CON EL SOPORTE DE PAUTAS Y NORMAS, ¿QUE GUÍAN SUS ESFUERZOS EN TAREA?.....	65
FIGURA 3 GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A LA PREGUNTA ¿LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA EN EL RESTAURANTE ES EN BASE UN PLAN DE TRABAJO?.....	66
FIGURA 4 GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A LA PREGUNTA ¿USTED COMO TRABAJADOR TIENE CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN?	67
FIGURA 5 GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA LA PREGUNTA ¿USTED COMO TRABAJADOR TIENE CONOCIMIENTO DE LA VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN?.....	68
FIGURA 6 GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA LA PREGUNTA ¿LES PROPORCIONAN GUÍAS DE CÓMO REALIZAR SUS ACTIVIDADES?	69
FIGURA 7 GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA LA PREGUNTA ¿ESTÁN LOS VALORES DE LA ORGANIZACIÓN ALINEADOS CON TU VIDA DIARIA?	70
FIGURA 8 GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA LA PREGUNTA ¿CONSIDERA QUE LA ORGANIZACIÓN TIENE COMO OBJETIVO EL CRECIMIENTO DE HABILIDADES DE SUS TRABAJADORES?.....	71
FIGURA 9 GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA LA PREGUNTA ¿USTED COMO TRABAJADOR SE SIENTE ALINEADO A LAS METAS DE LA ORGANIZACIÓN?.....	72
FIGURA 10 GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A LA PREGUNTA	

¿CONSIDERA QUE EL DUEÑO TIENE BIEN IDENTIFICADAS LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL NEGOCIO?.....	73
FIGURA 11 DENOMINADAS: TIENE USTED CONOCIMIENTO DE LA MATRIZ FODA.....	74
FIGURA 12 GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA LA PREGUNTA ¿LAS ACTIVIDADES Y METAS DEL NEGOCIO GIRAN EN BASE A OBJETIVOS?75	
FIGURA 13 GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA LA PREGUNTA ¿LA ORGANIZACIÓN CUENTA CON UN PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN PARA LOS TRABAJADORES?.....	76
FIGURA 14 GRÁFICO QUE REPRESENTA LA PREGUNTA ¿RECIBE CAPACITACIÓN PERSONALIZADA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO?	77
FIGURA 15 GRÁFICO QUE REPRESENTA LA PREGUNTA ¿LA CAPACITACIÓN RECIBIDA LE HA GENERADO LA OPORTUNIDAD DE ASCENDER A UN MEJOR PUESTO?	78
FIGURA 16 DENOMINADAS: CONSIDERA USTED QUE LA CAPACITACIÓN DEBE SER UN PROCESO PERMANENTE Y PLANIFICADO.....	79
FIGURA 17 GRÁFICO QUE REPRESENTA LA PREGUNTA ¿LA CAPACITACIÓN AYUDA A MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL?	80
FIGURA 18 GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA LA PREGUNTA ¿CONOCE USTED SI ORGANIZACIÓN TIENE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN POR ESPECIALIZACIÓN, PARA MEJORAR LA IMAGEN Y ATENCIÓN AL CLIENTE?	81

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1 POBLACIÓN DEL ESTUDIO.....	52
CUADRO 2: FUENTE DE INFORMACIÓN.....	52
CUADRO 3: CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS	62

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca dar a conocer las características de la planeación y capacitación, identificar como se desarrolla y trabajan las MYPE en el rubro de restaurantes que brinda una diversidad de opciones de platos de comida. Conocer como son los dueños y el grupo de trabajo, desarrollan cada una sus funciones. Hoy en día las micro, pequeñas y medianas empresas son consideradas como elementos esenciales para el mundo empresarial en todo América latina. Son de suma importancia porque mueve la economía del Perú, son principales fuentes de generación de puestos de trabajo, incrementando la Población Económicamente Activa-PEA, de igual forma mueven positivamente el Producto Bruto Interno PIB, generando crecimiento económico y desarrollo. (Valenzuela, 2016)

El Perú, en los últimos años presenta tendencia de la baja del producto bruto interno – PBI, llego a un 13,9% al cierre del año 2020 debido a la pandemia del Corona virus, para el año 2021 el ministerio de Economía y Finanzas- MEF, dio a conocer que el país puede llegar a un crecimiento rápido de 10%. Por otra parte, se proyectó sobre la inflación de Perú en este año podría cerrar con un porcentaje de 1,8% y se proyecta un crecimiento de más del 2% para el año 2021 (El Peruano, 2020).

A comparación lo que sucedió hace más de 15 años donde bordea el año 2004 y 2018, los países de Perú, Colombia y Chile, sus economías presentaron un crecimiento exitoso y la inflación dentro de los estándares o rangos meta (Arroyo, 2017).

Las micro, pequeñas y medianas empresas del rubro de gastronomía no desarrollan un nivel pobre de planeación, la realidad de los restaurants se centra en

la dirección unipersonal, por lo mismo que son negocios pequeños, en otros casos muy pequeños, lo que genera el poco interés de los emprendedores, por el desarrollo y aplicación de una adecuada, sistemática y ordenada planificación. (Arroyo, 2017)

Otro aspecto problemático que presentan los gerentes con la planeación está referido a los recursos humanos, al personal que labora en estas organizaciones, los que muchas veces son contratados y no han recibido ni reciben instrucción de sus funciones y la ausencia de conceptos de la planificación, la cual perjudica no solo su desempeño laboral personal, sino también daña la imagen del restaurante. (Arvijo, 2010)

Toda empresa tras su análisis de planes de capacitación, en aras de mejorar no solo su desarrollo comercial, sino también la mejora de interrelaciones personales y la cultura organizacional. En la actual situación pandémica es indudable que las empresas han visto disminuir su capacidad empresarial. Por ello se hace evidente que en muchas de las empresas la ausencia de planificación y capacitación ha sido el principal problema, de haber tenido una ordenada planificación financiera, administrativa, hubieran logrado sobrevivir. De ahí que se hace necesario reconocer hasta qué punto la planeación es vital para la existencia y desarrollo de toda empresa. (Steiner, 2017).

En toda América Latina los negocios dedicados al mundo de la gastronomía, en la presencia de diferentes tipos de negocios de expendio de alimentos, se observa la existencia de diversidad de emprendedores, con ganas de espíritu emprendedor y poder resolver los problemas a la sociedad y los gerenciales hablando del cliente interno con quienes tienen una noble responsabilidad por el éxito del negocio. Los negocios en la mayoría de los casos son dirigidos por los titulares gerentes siendo ellos

los propietarios del negocio y todos sus integrantes se acoplan a sus costumbres y filosofía organizacional. (David, 2013)

Los emprendedores de los diferentes negocios de micro, pequeño y mediana empresa, en el contexto de la ley peruana, se enfrentan a dos factores de manera ineludible, el factor externo aquel referido a lo macro entorno o factores externos como lo político, económico, social, tecnológico, ecológico, y lo legal, que identifican el accionar gerencial, en algunos casos estos factores actúan de manera favorable y en otros casos son de estricto cumplimiento, lo que podría tener una consecuencia negativa organizacionalmente. El segundo factor es el factor micro entorno referido a los factores que representan el accionar de las organizaciones, los emprendedores tienen libertad de definir qué tipo de organización y dirección es la más conveniente y representa prosperidad: La Administración, la organización, la planificación, la infraestructura y seguridad. (Porter, 2009)

Es probable que los negocios de restaurantes visualizaron la importancia, efectos y consecuencias de los factores externos, entre uno de ellos los **factores políticos**. Todo centro comercial de expendio de alimentos conocidos hoy con diferentes nombres, la presente investigación los identifica como restaurantes, las políticas de estado a través de las diferentes disposiciones que emite mediante el Diario El Peruano, son de estricto cumplimiento, ningún emprendedor tiene la posibilidad de interpretar la norma vinculante, son de cumplimiento como, por ejemplo incentivos empresariales a efecto de no gravar su débil economía, las regulaciones de empleo, que por las características que en la mayoría son organizadas por grupos familiares, fomenta ciertas facilidades arancelarias y de exportación para fomentar el crecimiento del comercio exterior, acceso a las convocatorias que realiza el estado para la compra de bienes y servicios. . (Porter, 2009)

Desde lo **económico** en estos tiempos de pandemia los emprendimientos del

rubro de restaurantes se han visto muy afectados, el estado peruano viene buscando los mecanismos económicos para que las MYPE no se vayan a la quiebra, pero los diversos momentos de cambios de restricciones generan más pérdidas que ganancias, el gobierno peruano dio una opción primordial a todo Perú sobre todo en todo los rubros, el programa Reactiva Perú ha beneficiado a 402 421 empresas formales (94% MYPE) y el programa FAE MYPE ha beneficiado a 199 562 MYPE formales de las cuales el 98% son microempresas, por ende hoy en día las micro empresas como en el rubro de restaurantes esperan apoyo para su activación actual (GEM, 2019).

El monitoreo económico en los restaurantes es visible, en el mes de octubre de 2020, redujeron a un 36,49%, los rubros que van acompañados de bebidas y comidas. Los cierres temporales mediante la situación de emergencia sanitaria, donde por medio del Decreto Supremo N°157- 2020-PCM, autoriza el funcionamiento de Restaurantes y servicios afines, excepto bares, con aforo al 50%. Reduciendo peligrosamente la actividad en, restaurantes, restaurantes turísticos, los cambios de horario de atención presencialmente, lo único que se puede realizar es el servicio delivery. (INEI, 2020).

En la actualidad las MYPES (micro y pequeña empresa) desempeñan un rol importante en el desarrollo y el crecimiento de la economía en el Perú, constituyen más del 99% de las unidades empresariales en el Perú, crean alrededor del 85% del total de puestos de trabajo y generan aproximadamente el 40% del producto bruto interno (Economía verde coalición Perú, 2020).

Desde la perspectiva **social**, los clientes de los restaurantes de la zona del parque Néstor Martos de la urbanización Santa Ana, son consumidores de productos en especial

del pescado, la carne, los mariscos, la carne de ovejo de ovino y de cerdo, son clientes de cierta exquisitez y prefieren platos de comida que representan las costumbres de sus pueblos de origen, la gran mayoría de los clientes de su alrededor, son personas que provienen de las provincias de Talara, Huancabamba y de Ayabaca, escasamente existe personas foráneas de otros departamentos. Respetan las creencias, costumbres, religión y por el contrario se adecuan a ellos, las personas tienen nivel educativo profesional y pertenecen a la clase media. (Comex Perú, 2020)

Respecto a los equipos que forman parte del desarrollo de la **tecnología** en los respectivos negocios. Los clientes siempre tienen la expectativa de obtener servicios diferenciados, los restaurantes muestran tener capacidad de estar acorde con la innovación, trabaja muy de cerca con los clientes para lograr conocer que prefiere su cliente, por ello se adecua la velocidad de los cambios, conserva dinámicamente los niveles de innovación, con ello destierra la obsolescencia de equipo y tienen acercamiento a la era digital. (Comex Perú, 2020)

Los negocios de expendio de comida tienen nivel o grado de responsabilidad social con la protección del **medio ambiente**, cumpliendo con las normas que sobre la materia ha emitido el estado peruano, las que todas las empresas cualquiera sea su naturaleza deben cumplir. Los restaurantes deben tener ambientes amplios, iluminados, ventilados y con la seguridad del caso, el sistema de reciclaje es una herramienta que utilizan, con lo cual aseguran la recolección de sólidos, para su posterior negociación, en su mayoría de los titulares de restaurantes, celebra contratos con los acopiadores de recolección de sólidos, unos compran botellas, cartones, plásticos, y otros adquieren los desperdicios de las comidas, lo que demuestra la responsabilidad social de los restaurantes objeto de la investigación. (Escalante, 2016)

Respecto al tema **legal**, el congreso peruano emitió la Ley 30056 – Ley que realiza varios cambios a la con el propósito de que los emprendedores tengo mayor acceso a la inversión y desde sus negocios contribuyan a impulsar el desarrollo productivo, siendo el gran propósito definir el marco legal para incrementar el desarrollo competitivo de los negocios, y motivarlos a la formalización. Por otra parte, el Decreto Supremo N° 007-2008-TR. “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente” entre sus características se tiene las siguientes.

	Ley MYPE D.S. N° 007-2008-TR		Ley N° 30056	
	Ventas Anuales	Trabajadores	Ventas Anuales	Trabajadores
Microempresa	Hasta 150 UIT	1 a 10	Hasta 150 UIT	No hay límites
Pequeña Empresa	Hasta 1,700 UIT	1 a 100	Más de 150 UIT y hasta 1,700 UIT	No hay límites
Mediana Empresa			Más de 1700 UIT y hasta 2,300 UIT	No hay límites

Decreto Supremo N° 011-2019-MINCETUR que aprueba la categorización y calificación turística de restaurantes, y Decreto Supremo N° 025-2004-MINCETUR establece las disposiciones para la categorización, calificación y supervisión del funcionamiento de los restaurantes. (Escalante, 2016)

El segundo factor es el microentorno referido a los factores que representan el accionar de las organizaciones, los emprendedores tienen libertad de definir la organización y dirección es la más conveniente y representa prosperidad: La Administración, la organización, la planificación, la infraestructura y seguridad. (Porter, 2009)

Los dueños de las unidades económicas objeto de la investigación, se ha observado que dirigen una **administración** la cual no delega las principales funciones, generalmente el dueño monitorea de cerca la parte operativa, y no pasa por un tema de desconfianza, sino de economía, las funciones delegadas son de la cocina sin dejar de

monitorear los procesos de preparación y los mozos que son clave en la atención al cliente, clave fundamental de la permanencia en el mercado de las MYPE.

El diseño **organizacional**, por la propia naturaleza del negocio y frente a la pandemia, tiene limitado su accionar táctico y regularmente reducido el operativo, desarrollan sus actividades conforme la necesidad y exigencias del cliente.

Los dueños de negocio de restaurante, por el momento la **planificación** tiene ciertas limitaciones frente a la pandemia por el COVID-19, todo representa un riesgo, razón suficiente por la que no acuden momentáneamente a la planificación, se basan en los movimientos de ventas del día anterior y están pendientes de las disposiciones del gobierno.

La **infraestructura** de los restaurantes no es propia de un diseño de restaurante desde su originalidad, resulta ser viviendas que han acondicionado, por lo que no brindan una buena iluminación, ventilación, y los ambientes no tienen un área significativa.

Por otro lado, para los clientes que llegan en vehículos los restaurantes no cuentan con **seguridad**, dado que no tienen un área propia donde puedan estacionar sus carros, ello los obliga a dejarlos en la vía pública alrededor del parque.

Por otra parte, Porter, (2009) expreso que las organizaciones deben considerar su microentorno desde las cinco fuerzas, les ayuda en el análisis competitivo del mercado, conociendo los aspectos que benefician a la hora de iniciar un negocio. Desde esta perspectiva:

Las amenazas de entrada de nuevos competidores, se estima muy baja o casi nula en la zona, dado que, no existen más locales que permitan una adecuada

ubicación y rendimiento económico, la inversión por la compra o alquiler de local es muy alto en la zona residencial.

La amenaza de productos o productos sustitutos: indudablemente son todos aquellos que garantizan rendimiento parecido al producto que se ofrece, es aquí donde se entrena permanentemente la innovación en la preparación de nuevos platos a presentar al cliente, marcando una seria y firme diferenciación sobre los productos de las posibles nuevas empresas.

El poder de negociación de los clientes: los restaurantes ofrecen a sus clientes platos de comida que si bien no se parecen es bien cierto que cumplen la satisfacción de la necesidad básica del ser humano. Por ello los negocios de restaurantes deben mantener diferencia en los aspectos fundamentales como: diferenciar los productos, fijar la marca, la precisión y exactitud de atención de lo requerido, la amabilidad y respeto al cliente, mantener limpios los ambientes del local, variar periódicamente la ambientación del local.

Sobre el poder de negociación de los proveedores: considerando la zona y los consumidores se puede considerar que el poder de los proveedores puede ser un poco alto, considerando que los productos que se sirven a los clientes son auténticos, de la zona, frescos y garantizar el provisionamiento de manera continua.

La rivalidad entre los competidores existentes: es importante no dejar que los competidores tengan éxito, por ello el negocio debe validar todas acciones que se orienten a la diferenciación, la motivación a los clientes, y resolver problemas que se presente al cliente.

Adecuarse a la nueva realidad, exige que los restaurantes desarrollen una política de cambio, de renovación, donde la planeación estratégica sea asumida como

elemento esencial en la organización, y la capacitación como un elemento que permite dotar al personal los nuevos protocolos de bioseguridad que se exige en esta reactivación. La nueva configuración comercial de los restaurantes se ve favorecida en el hecho que con la reactivación habrá mayor competencia ofreciendo comida saludable. Se venderá más comida para llevar y los comensales se quedarán menos tiempo en el local, restando lugar o incluso desapareciendo la sobremesa. (Flores, 2018)

La presente investigación presenta alternativas en el sector servicios de los restaurantes del departamento de Piura, sugiriendo mejoras en el planeamiento y la capacitación del personal y de las organizaciones en el año 2021. La fuente principal de información los restaurantes del parque Néstor Martos de la urbanización Santa Ana, distrito de Piura ubicados por ser una zona comercial y por la variedad de opciones en los restaurantes objeto de estudio.

El problema identificado es: ¿Cuáles son las características de la planeación y capacitación en las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021?, este problema señala como objetivo general: Determinar las características de la Planeación y Capacitación en las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021.

Los objetivos específicos son: **(a)** Identificar la planeación que utilizan las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021. **(b)** Identificar los elementos que inciden en la planeación estratégica de las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021. **(c)** Identificar la capacitación que realizan las MYPE rubro restaurantes

del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021. (d) Determinar los efectos de la capacitación de las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021.

El estudio se justifica teóricamente en el sentido de los postulados teóricos de la planeación estrategia y la capacitación, se dirige en base a los resultados obtenidos sobre una realidad local, que bien pueden ser empleados en futuros trabajos de investigación sobre el tema tratado.

Se justifica en lo práctico por la elaboración de instrumentos para diagnosticar la realidad de estas organizaciones en tiempos de COVID, hace que la investigación se vuelva en práctica para quienes deseen estudiar los efectos de los servicios de alimentos en la pandemia, en esta MYPES. Por otro lado, la información recopilada de los trabajadores sirve para mejoras en cada local de comida y a la vez será una herramienta de estudio bibliográfico para otros estudios de investigación.

A nivel metodológico se justifica por los datos obtenidos y utilizado la técnica de las encuestas con el instrumento de cuestionario, herramienta importante para la toma de decisiones para la mejora de la planeación estratégica y para generar planes de capacitación al personal contribuyendo así en la calidad del producto y del servicio.

A nivel social esta Investigación ayudara a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores con capacitaciones que serán muy importantes para un análisis y en el futuro realizar cambios de mejorar en la calidad del servicio al usuario. Asimismo, el estudio trasciende en la comunidad estudiantil pues se beneficiarán con los resultados y la información de la investigación para ser usado como análisis del sector o para futuros trabajo de investigación.

Finalmente, la relevancia social, nos permitirá determinar si las MYPE del rubro Restaurant realizan planeación estratégica como parte de su desarrollo empresarial y financiero, y si en esa planificación han establecido programas de capacitación para su personal como una forma de mejorar su servicio, promover al personal o mejorar la atención. Por otro lado, los resultados de la misma servirán de apoyo para orientar a los futuros investigadores en el tema MYPE de la región Piura, así como a los empresarios de los restaurants en la ciudad de Piura.

Asimismo, la investigación tiene relevancia en el sentido que los resultados ayudara a los administradores de las MYPE en el rubro Restaurants a mejorar su planeación estratégica y desarrollar estrategias y técnicas de capacitación adecuadas, logrando que el personal logre desarrollarse en su ámbito laboral de manera óptima y que su MYPE logre ser competitiva en los mercados.

La metodología es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal, las unidades económicas en estudio son 5 MYPE del servicio de restaurante, la técnica aplicada fue la encuesta con el instrumento el cuestionario, aplicado a los trabajadores.

La investigación queda delimitada de la siguiente manera: Psicográfica, servicio de alimentos en restaurante, de manera Espacial en el parque Néstor Martos en la Urbanización Santa Ana. Por otra parte, su delimitación temporal por el tiempo que se realiza la investigación de noviembre a marzo del 2021 y delimitación temática por que se encarga del conocimiento de las variables de Planificación y Capacitación.

Como principales resultados de la investigación se identificó en la Planificación que un 76% usan la planifican situacional, el 85% están alineados a las metas; En lo que respecta a la capacitación el 88% es capacitado en el trabajo

resolviendo dificultades y el 91% los efectos se identifican en el área de proceso administrativo.

Del mismo modo se identificó las principales conclusiones en el uso de la planificación situacional, los trabajadores están alineados a las metas prevalece la capacitación en el trabajo resolviendo dificultades y el efecto se identifica en el área de proceso administrativo.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable Planeación

Baidal y Alarcón (2017) en su investigación denominada *“Implementación de una Planeación Estratégica en la empresa INDUMASTER S.A”* presentada en la Universidad de Guayaquil - Ecuador, se propuso como objetivo el implementar una planificación estratégica para el fortalecimiento de la empresa “INDUMASTER” la investigación es de tipo cuantitativa, determinando el estudio descriptivo y utilizando las técnicas de la observación, la entrevista y la encuesta.

En sus resultados encontró que las oportunidades del mercado no son bien aprovechadas por la empresa Indumaster, básicamente porque no se dispone de una planificación estratégica adecuada y coherente. Las debilidades internas que presenta la compañía podrían ser contrarrestadas aplicando un liderazgo efectivo que ayude a mejorar la gestión de la compañía. Las fortalezas deben ser mejor aprovechadas pues es el recurso más valioso con el que cuenta la empresa para lograr adaptarse de mejor manera a los requerimientos de los clientes y el medio cambiante externo. Se concluye que la empresa tiene que mejorar el equipo de trabajo mediante diferentes factores, como serian, propuestas como un plan estratégico para alcanzar los objetivos.

Terán (2018) con su tesis denominada *“Propuesta de implementación de un plan estratégico para el restaurante las brochetas de David ubicada en la ciudad de Quito”* donde se busca integrar estrategias para cumplir los objetivos propuestos en un determinado tiempo, siguiendo lineamientos para la implementación de este trabajo. El primer capítulo describe la historia de los restaurantes desde sus inicios hasta su llegada a Ecuador. Después se analiza y define todos los conocimientos que incluye

una Planificación Estratégica para poder implementarlos a la estructura de la empresa. Luego se hizo entrevistas a los accionistas, gerente y empleados para poder determinar los objetivos a largo plazo que tienen ellos y de la misma manera ver cuáles son las necesidades teniendo en cuenta la matriz FODA y realizando una Planificación Estratégica y Operativa para cada uno de los departamentos de la empresa. Finalmente, analizamos con un modelo de negocio llamado CANVAS el cual se puso en conocimiento en nuestro estudio para tener una Propuesta de Valor rentable hacia los clientes de nuestros productos o servicios.

Conclusiones • Las políticas organizacionales sobre calidad de servicio al cliente de Brochetas de David, impartida al personal, no se encuentra plasmada en un documento. • A través del FODA que se realizó con un taller participativo con los actores principales de nuestro estudio se pudo conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa. • No se realizan capacitaciones permanentes a los empleados de la empresa en temas de atención y servicio al cliente, higiene, salubridad y manipulación de alimentos. • Se determinó que sería conveniente aplicar un nuevo modelo de negocio llamado CANVAS, para conocer el segmento de mercado las necesidades de la empresa con un enfoque que cubra las expectativas de sus clientes. • No existe instructivo claro que establezca como invertir en publicidad, y no se observa un análisis permanente de la competencia.

Peña (2019) realizó una investigación titulada *“Propuesta del plan estratégico para restaurante los paisas” de la Universidad Libre Seccional de Pereira – Colombia*”, con el objetivo de diseñar una propuesta de plan estratégico para la empresa distribuciones López Vera. El enfoque de investigación es cualitativo, del tipo investigación-acción. Se analizarán sus procesos internos, desde proveedores,

clientes, sistema de costos, etc.

En sus conclusiones el autor establece que a pesar de pertenecer a un sector que no requiera una fuerte seguridad en propiedad intelectual, la empresa no cuenta con una imagen, marca o signo que la representa y la destaque frente a posibles competidores. Al no contar con un sistema que permita la toma rápida de decisiones en casos eventuales hace que la vulnerabilidad ante factores externos sea mayor. No hay procedimientos que ayuden a la creación de alianzas estratégicas con empresas similares, públicas o privadas.

Poma (2017) en su tesis titulada, *“Análisis de la gestión de calidad bajo el enfoque del planeamiento estratégico y su efecto en la competitividad en la micro y pequeña empresa del sector servicio- rubro cevicherías de la ciudad Huaraz, 2016”* de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Perú. Objetivo general: Describir la manera en que la gestión de la calidad bajo el enfoque del planeamiento estratégico afecta la competitividad en la micro y pequeña empresa del sector servicio- rubro cevicherías de la ciudad de Huaraz. La investigación fue cuantitativa, no experimental, longitudinal.

El estudio obtuvo los siguientes resultados: el 50,8% indicó que considera que casi siempre los planes realizados en la empresa son susceptibles al cambio, el 31.8% manifestó que considera que casi nunca se elaboran acciones de contingencia ante posibles eventos, el 41.7% indicó que considera que a veces la empresa cumple con lo planificado, el 34.8% señaló que considera que a veces la puesta en marcha de las estrategias se realiza de manera paulatina y progresiva. El 41.7% considera que a veces la empresa cumple con lo planificado, el 39.4% señaló que considera que casi siempre se planifican las actividades de la empresa, el 50.8% considera que casi

siempre los planes realizados en la empresa son susceptibles al cambio.

Concluyendo que: la mayoría de las cevicherías a veces evalúan el impacto del entorno en la organización, lo cual demuestra su falta de innovación y adecuación a los cambios que se presenten.

Palomino (2017) en su tesis denominada *“Propuesta para planeación y control de utilidades caso; Restaurante turístico en Cusco.* tiene como objetivo formular una propuesta para la planeación y control de utilidades en una pequeña empresa, que es un restaurante turístico en el Departamento del Cusco. Se ha demostrado que el uso de técnicas y modelos de gestión impactan favorablemente en el rendimiento de procesos internos, eficiencia y productividad de las PYMEs. Una de las dificultades (situada en tercer lugar), que afecta el desarrollo de una pequeña empresa, es la falta de implementación estratégica. Existen PYMES que no tienen expectativas de crecimiento. Investigaciones demostraron que hay MYPES que utilizan herramientas de gestión de manera superficial, lo cual genera limitaciones en relación a la competitividad con otras empresas.

Concluyendo que, Por lo general los dueños de las pequeñas empresas son muy hábiles en su actividad generadora de ingresos, sin embargo, no aplican herramientas para su gestión estratégica de costos, lo mismo que no les permite ver su gran potencial de crecimiento. Por lo tanto, esta es una gran oportunidad para poder capacitar y contribuir al crecimiento de nuestro país, a través de las pequeñas empresas ya que este sector puede ser un punto importante en el de desarrollo del país. La localización de la Empresa representa una de sus principales ventajas competitivas, debido a que el restaurante, se encuentra situado en una zona de alta concentración turística, lo cual, le proporciona acceso elevado de clientes extranjeros.

Ñaupari (2019) denominada “*La planeación administrativa y su relación con el desempeño laboral de colaboradores del área de administración y planeamiento de una empresa privada*” realizada en la Universidad Ricardo Palma – Perú, en la cual su objetivo general fue determinar de qué manera la planeación administrativa se relaciona con el desempeño de colaboradores del Área de Administración y Planeamiento de una empresa privada, El estudio es de tipo descriptivo correlacional, el diseño específico de la investigación es no experimental. La población y muestra es de 60 sujetos informantes del área en mención.

El estudio en conclusión da como resultado un nivel de 0.010 que es inferior al 0.05, lo cual indica que existe relación entre las variables, rechazando la hipótesis nula, lo que confirma que el planeamiento administrativo conlleva a mejorar el desempeño.

Viteri (2018) en su investigación “*Propuesta de proceso de planeación en una empresa familiar Viteri*” de la Universidad de Piura – Perú”, objetivo general elaborar la propuesta de planeación estratégica de la empresa familiar comercializadora Viteri. El estudio fue de corte cuantitativo, con diseño descriptivo propositivo.

En sus conclusiones el autor afirma que La empresa no dedica tiempo a la Planificación y se llegó a la conclusión de que la Planeación Estratégica es la herramienta que la empresa debe utilizar para poder fijar los objetivos que guíen los esfuerzos de la organización de aquí en 3 años. • La estrategia que se debe seguir es “Liderazgo en costos”, para poder cumplir con la misión de la empresa, que busca ofrecer productos a precios bajos, algunos más bajos y otros a nivel de la competencia. Para lograr llevar a cabo este proceso, es importante la participación de todos en la

organización desde su punto de acción, y este proceso contribuirá al feedback que toda empresa necesita tanto de los colaboradores como de la gerencia. La planeación es un proceso que requiere revisión, en este caso, de cada 45 días para definir si se están cumpliendo los planes, utilizando las herramientas que se presentan en el cuadro de mando integral.

Vargas Machuca (2019) en su trabajo de tesis *denominado “Evaluación y propuesta de los 5 factores clave del éxito empresarial en el restaurante cevichería JIMMY’S, SULLANA – 2014”*. El principal objetivo de este trabajo ha sido determinar los 5 factores claves de éxito empresarial en el Restaurante Cebichería Jimmy’s – Sullana, siguiendo el modelo de los 5 factores claves de éxito empresarial presentados en el CADE Ejecutivos 2013 por Carlos Rodríguez Pastor. Para recopilar la información se aplicó una encuesta aplicada a 3 objetos de estudios, clientes, proveedores y colaboradores de la Cebichería Jimmy’s en la ciudad de Sullana. El presente estudio se realizó sobre una población infinita para los clientes ya que no se contaba con una cartera de clientes, y por ello el muestreo por conveniencia fue adecuado. Se concluye que la visión de la cebichería Jimmy’s es conocida por sus colaboradores, pero solamente de manera empírica; por otro lado, los valores organizacionales no son practicados dentro de la empresa además que carecen de innovación y los procesos no están definidos. Este estudio no ha sido aplicado a una empresa pequeña, de allí que la resolución de este problema sea una variable importante de estudiar dentro de la administración de la Micro y pequeña empresa. La solución a tal situación es proponer la visión y valores a la empresa, además de algunas innovaciones y el proceso de manufactura.

2.1.2 Variable capacitación

Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017) en su tesis denominada “*Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilena*” de la Universidad de Concepción - Chile, tuvo como objetivo general: Evaluar el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas. La investigación fue de tipo cuantitativo, con diseño correlacional. Como técnica de investigación empleo la encuesta y un cuestionario longitudinal a las empresas (ele4) con una muestra de 8.084 empresas.

Los resultados indicaron que existe una diferencia entre la productividad laboral de aquella empresa que desarrollaron capacitación a su personal con aquellas que no hicieron capacitación. El autor advierte que esta relación no es significativa. Se concluye que las empresas tienen que mejorar en todos los factores relacionados a la diferencia de productividad laboral para llegar con un buen proceso de capacitación de personal.

Gómez (2016) En su tesis titulada *Lanzamiento de un restaurante de comida saludable y natural en Bogotá, Colombia*. En el mundo actual, y con el gran contenido de publicidad en medios de comunicación, se hace hincapié en tener estilos de vida saludable. El objetivo general planteado, se enfocó en analizar la factibilidad de lanzamiento del restaurante con las características anteriormente expuestas y que además sea una innovación dentro de las preferencias de los consumidores colombianos. De allí, deviene la idea de desarrollar un nuevo concepto de negocio, que satisfaga las necesidades de los consumidores de la nueva era. La hipótesis planteada en esta Tesis contribuye al desarrollo gastronómico de la capital, ofreciendo variedad de opciones para los consumidores debido a su innovadora

propuesta, versatilidad y diferenciación frente a los demás competidores de la industria. A través del estudio realizado y como soporte de la investigación, surge que el restaurante saludable puede ser una oportunidad viable de negocio.

Como resultado del estudio realizado, un restaurante con concepto de selfservice y Minimarket de comida saludable y natural, resulta posible debido a su innovadora propuesta, versatilidad y diferenciación frente a la competencia. • Ventaja competitiva: Si bien el auge de locales de comida saludable ha crecido de manera considerable en Bogotá, no existe en la capital un restaurante ofreciendo el mismo tipo de gastronomía y al mismo tiempo que desarrolle los conceptos de selfservice y minimarket con preparaciones de platos completos, y donde el comensal pueda elegir los alimentos de su mayor gusto. Esto último puede considerarse una ventaja competitiva, en la medida en que se desarrolle de la manera adecuada, basado en estrategias de marketing que atraiga de manera satisfactoria a los consumidores.

Medina, Saravia & Torres (2015) realizó una investigación en la Universidad del Salvador, para optar el grado de Licenciado en Administración de Empresas, titulada *“Diagnostico 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”*, como objetivo general es realizar un 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. La investigación fue descriptiva, de tipo correlacional que consta de un diseño no experimental y las técnicas empleadas fueron la encuesta y observación directa.

Llegando a la conclusión de que el sector de restaurantes de primera categoría no cuenta con procesos de capacitación planificados, solamente se realizan capacitaciones de manera eventuales para mejorar algunas deficiencias que se presentan en el trato con los clientes, las cuales son impartidas por los mismos encargados, pero están se realizan de manera espontánea. Asimismo, se recomienda realizar procesos de capacitación planificadas que permita mejorar la calidad en el servicio a los clientes, desarrollo de las habilidades y destrezas, 16 resolución conflictos, comunicación con los clientes, y relaciones interpersonales, aprovechando oportunidades de crecimiento como la expansión de la infraestructura para brindar un servicio de mejor calidad.

Sáenz (2016) en su tesis: *“La capacitación en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del A.H. Miraflores alto – zona de reubicación de la ciudad de Chimbote, año 2016”*, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Perú, tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos 5 hidrobiológicos del A.H. Miraflores Alto – Zona de Reubicación de la ciudad de Chimbote, año 2015. La metodología es No experimental transversal – descriptivo, La población está constituida por todas las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del A.H. Miraflores Alto – Zona de Reubicación de la ciudad de Chimbote, año 2015; en un número de 10; obtenida mediante conteo en la zona de influencia del estudio. Concluye que se le debe dar capacitaciones cada 15 días para mejorar la atención de clientes y se lleven una buena expectativa ante los usuarios.

Galoso (2017) En su tesis titulada *“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE sector servicio rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz, periodo 2016”*. Se han descrito las características de la capacitación en las MYPE Del sector servicio, rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz, periodo 2016; La Población de estudio estuvo conformado por 58 Micro y Pequeñas empresas del sector servicio. Y una población muestral de 58 representantes del mercado central de Huaraz.

Donde se obtuvo conclusión que la capacitación para su personal es muy relevante. Con lo que se puede verificar que las características del micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz corresponden a un nivel muy bajo ya que los trabajadores afirman que no reciben capacitaciones por parte de los dueños. Uno de los factores que influyen en la capacitación en los restaurantes es que la capacitación motiva al personal para trabajar más; los que entienden su puesto demuestran un mejor espíritu de trabajo, y el simple hecho de que la dirección superior confié lo suficiente en sus capacidades para invertir dinero en su capacitación queda determinada el financiamiento, la capacitación y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz, 2016; es trabajar con sus ahorros personales para que no tengan deudas con entidades financieras a largo plazo, crear más capital para que el negocio crezca más, en cuanto a la capacitación es realizar más inversión para que sea el fruto de hacer crecer el negocio para el buen desenvolvimiento de sus trabajadores para que no tengan falencias al interactuar con clientes.

Córdova (2017) en su investigación *“Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Av. Brasil, distrito de nuevo Chimbote, 2015”*; presentada en Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2017. La investigación tuvo como objetivo general, Determinar las principales características de la Capacitación en las micro y

pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de la Av. Brasil del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015, utilizando el diseño no experimental-transversal-descriptivo-cuantitativo, se trabajó con una muestra mediante un sondeo en la zona de influencia del proyecto de investigación, del cual 10 micro y pequeñas empresas, se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas cerradas mediante la técnica de la encuesta..

Se concluye, Que la mayoría de las micro y pequeñas empresas (MYPES) sector servicios - rubro restaurantes de la Av. Brasil del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015. Si conocen el término capacitación. En lo cual estos representantes fueron capacitados por programas de capacitación dirigidos a este rubro, encargados y realizados por la municipalidad del Distrito De Nuevo Chimbote. A la hora de ser formalizadas.

Campos (2018) en su tesis denominada “*Capacitación y competitividad en las MYPE de servicio rubro comida rápida del centro de Piura, año 2018*” de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Perú, teniendo como objetivo general: Determinar las características de capacitación y competitividad en las MYPE de servicio de comida rápida del centro de Piura año 2018. Se empleó la metodología de investigación de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, con diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo compuesta por 03 MYPE, 15 colaboradores, 3 gerentes o propietarios y una muestra desconocida de 384 clientes de las MYPE servicio rubro Comida rápida del Centro de Piura,

se concluyó que los colaboradores de las MYPE de estudio han recibido capacitación en cuanto a valores, políticas, reglas, objetivos, al giro del negocio y

habilidades para el puesto de manera anual.

Correa (2018) en su tesis *“Caracterización de la capacitación y competitividad en las MYPE del rubro restaurantes de la Urbanización Santa Ana de Piura, año 2018”* de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Perú, indico como objetivo general: Conocer las características de la capacitación y competitividad en las MYPE del rubro restaurantes de la Urbanización Santa Ana de Piura, año 2018. La investigación fue de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y con diseño no experimental - transversal. Se utilizó el cuestionario como instrumento de la investigación, aplicándolo sobre una muestra de 49 trabajadores para la variable capacitación y 126 clientes para la variable competitividad. Se consideró 06 MYPE del rubro restaurantes para la presente investigación.

Concluyó que la mayoría de las MYPE cuenta con las siguientes ventajas competitivas: buena ubicación, precios diferenciados, buena imagen, la atención al cliente, y el buen trato.

Chuna (2019) desarrollo la tesis *“La capacitación como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del asentamiento humano la primavera del distrito de castilla, Piura 2019”* de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Perú, con el objetivo general de determinar características de la capacitación como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en el Asentamiento Humano Primavera del Distrito de Castilla, Piura 2019. La investigación de corte cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo. Trabajo con una muestra de 20 representantes de MYPES del sector servicio, rubro restaurante del Asentamiento Humano Primavera

Distrito de Castilla, Piura 2019. En sus conclusiones el autor advierte que la dificultad sobre la implementación de la Gestión de Calidad, 30 % tiene aprendizaje lento.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Planeación

2.2.1.1. Definiciones

De su parte Jaramillo (2019) la planeación es de suma importancia en las organizaciones, propicia el desarrollo de la empresa al establecer métodos de utilización racional de los recursos, reduciendo los niveles de incertidumbre que se pueden presentar en el futuro, la empresa se encuentra en la capacidad de hacer frente a las contingencias que se presenten, la condiciona al ambiente que lo rodea.

Por otra parte, Jama (2019) considera que la planeación es función de todo gerente/director a cualquier nivel de una organización o empresa, pues actualmente la gerencia y planeación son vitales para el éxito de las compañías.

2.2.1.2. Tipos de planificación.

Según Bonilla & Molina (2006) manifestaron que existen diversos tipos de planeación, que desarrollan las organizaciones o emprendedores, lo que les permite proveer las diferentes actividades, propias del giro de negocio, destacando los siguientes:

Planificación Situacional: Se genera por instancias de discusión, cálculos y análisis de los actores de una, aborda la anticipación simulada por la práctica. Asume supuestos más realistas, ya que quién planifica está dentro de la realidad y coexiste con otros actores que también planifican. No tiene un diagnóstico único, ni una verdad objetiva, sino una explicación situacional. La planificación situacional se da en cuatro momentos básicos. Se convierte en la herramienta de utilidad para el cambio o mejora, a través de técnicas se acerca supuestos mucho más reales al contexto de la

comercialización proyectada a mediano y largo plazo. Los autores consideran que existen:

Flujo gramas de causa – efectos para cada problema considerado; las manifestaciones más visibles de dichos problemas. Se constituye en un medio para organizar de forma concentrada aquellas causas que son el sustento de ampliar el conocimiento de algún complejo problema

El “deber ser”. Determina los objetivos. Luego de la explicación situacional se diseñan los proyectos con visión de futuro, las operaciones y acciones que enfrentan los problemas en forma consistente con la situación objetivo perseguido. Uno de los principales gurú de la filosofía del debe ser, fue KANT quien manifestó que el principal soporte de las personas son los principios y la moral de cada ser humano, por aplicación del uso de la razón.

El “poder ser”. Es decir, se analizan las distintas formas en las cuales sea posible sortear los obstáculos y se selecciona el curso de acción sobre el cambio situacional esperado. Todo ser humano tiene motivaciones que lo logran impulsan a llegar a conseguir algo en su vida, para ello desarrolla la sensación de alinearse a su propósito, con energía, fervor, entusiasmo, planitud y concordia en el camino de la vida y la sabiduría.

La “voluntad de hacer. El ser humano es capaz de poder hacer las cosas, existen momentos en que sus preocupaciones lo separan del poder de voluntad que tiene para el logro de sus propósitos (Bonilla & Molina, 2016)

Planificación Táctica: Es la capacidad de realizar lo que se idealizó. Es allí donde el equipo de empleados desarrolla actividades de pautas y normas que regulan el accionar de: administración, producción, marketing y finanzas. Tiene la función de

crear y establecer condiciones y objetivos para que las acciones se lleven a cabo realmente. Su alcance es a corto y mediano plazo en el cual precisan procedimientos que, regularmente ayudan al cumplimiento de las metas planificadas y bien descritas y con cierta extensión y niveles de coordinación, supeditados a la flexibilidad del cambio continuo, sin dejar de centrarse en el propósito general y universal de la organización. (Bonilla & Molina, 2016)

Planificación Operacional: Este tipo de planificación suele describir lo que sucede a corto plazo y está diseñada para actividades y eventos bien definidos donde se incluyen políticas para abordar problemas específicos, se caracteriza por centrarse en poner en marcha todo lo que se ha proyectado para el bien de la empresa. Se encarga de monitorear el desarrollo de las metas para ayudar a manejar todo lo que la compañía desea poner en práctica, considerar algunas características: se programa a corto plazo y por lo inmediato, se desarrolla por cada actividad para alcanzar las metas individuales, se desarrolla con la necesidad del mercado de forma inmediata, se desarrolla en presupuestos y tiempos cortos, se adecua a los cambios lógicos de acuerdo a la exigencia del cliente. (Bonilla & Molina, 2016.p.11)

2.2.1.3. Elementos de la planeación estratégica

De acuerdo con García (2017) la planificación estratégica es un proceso continuo que requiere constante retroalimentación acerca de cómo están funcionando las estrategias. Las organizaciones tienen su desempeño a través de indicadores claros, tales como las utilidades, los retornos sobre la inversión, las ventas.

De otra parte, Mintzberg (2018) manifestó que el proceso de la planificación estratégica se basa en tres etapas: Formulación de la estrategia, Ejecución de la

estrategia, Seguimiento de la estrategia. La Formulación de la estrategia. incluye la creación de una visión y misión, identificación de oportunidades y amenazas externas de una organización, la determinación de las fortalezas y debilidades internas, el establecimiento de objetivos a largo plazo. La Ejecución de la estrategia, requiere disciplina, compromiso y sacrificio personal. La Evaluación de la estrategia, está sujeta a modificaciones futuras porque los factores internos y externos cambian constantemente.

Para Duval (2018) La planeación estratégica para toda organización es un desafío permanente de documentar la diversidad de procesos de una organización, se detalla y describe los elementos fundamentales de la planeación estratégica que la conforman:

Misión: Duval (2018) manifestó que evidencia los propósitos que tiene una organización, donde establecen las diversas estrategias, como también implantar su estructura organizacional que orienta el logro de objetivos, muestra la razón de ser y responde a las siguientes preguntas: ¿Quiénes somos?, ¿A qué nos dedicamos?, ¿En qué nos diferenciamos?, ¿Por qué y para qué hacemos lo que hacemos?, ¿Para quién lo hacemos?, ¿Cómo lo hacemos? y ¿Qué valores respetamos? Por otra parte, la misión se conforma como la aplicación de una fórmula que precisa como debe ser: Ambiciosa: Un reto, Clara: De fácil interpretación, Sencilla: para que todos la comprendan, Corta, para que se pueda recordar fácilmente, Compartida: Consensuada por las personas de la organización

Visión: la visión se identifica por ser completamente retadora, dinámica, direccional, extensa y relevante. Constituye la parte fundamental de toda empresa porque involucra a todos a un solo enfoque y dirección de poder obtener los objetivos

positivos. Da respuesta a las preguntas: ¿Qué y cómo queremos ser dentro de x años?, ¿En qué nos queremos convertir?, ¿Para quién trabajaremos?, ¿En qué nos diferenciaremos? y ¿Qué valores respetaremos? Por otra parte, su fórmula se visualiza Con visión de futuro, no de mejorar el pasado, Coherente con la MISIÓN, Ambiciosa: Un reto, pero realista, viable, Clara: De fácil interpretación, Sencilla: para que todos la comprendan, Atractiva: para provocar ilusión, Compartida: Consensuada por las personas de la organización (Duval, 2018)

En el marco de la planeación estratégica sobre **Políticas**, como elemento integrante de la Planeación Estratégica se refiere a la orientación donde tiene que ser completamente generalizada, entendida, y acatada por todos los integrantes que se encuentren en la empresa, ahí podrán cumplir las diversas normas como también sus funciones mediante el área de la organización u empresa (Duval, 2018).

Del mismo modo comento sobre los **Valores**: Referido a las actitudes de las personas y el comportamiento responsable de la empresa – cliente, donde dan a conocer el privilegio de sus diversas actividades. (Duval, 2018).

Otro elemento de la planeación estratégica son los **Objetivos**: Tener un objetivo ayuda a que las personas o individuos que pertenecen a una organización o empresa puedan alcanzarlos mediante un buen trabajo en equipo, alcanzar las metas, que no solamente beneficie a la empresa, sino también al grupo humano. Es el proceso que integra las primordiales metas, políticas, metas y los procedimientos de la organización. (López, 2008)

Gould y Smith (2010) manifestó que un elemento más de la planeación estratégica son las **Metas**: completamente fundamentales ya que siempre muestran un nivel completamente específico en una tarea dentro de una duración concreto. Por

otra parte, las metas que van acompañadas con incentivaciones hacen que lleguen a cumplirlas para un mejor rendimiento y sobre todo para tener siempre un grupo humano motivado.

Por otra parte, un elemento adicional a la planeación estratégica es el **Análisis FODA**: que es determinar la situación real en la que se crea un negocio. Es también identificar la real situación de una empresa en funcionamiento, permite en ambos identificar el listado de cuáles son las fortalezas, debilidades que tiene una organización y las oportunidades y amenazas a que se enfrenta. de (Hill, Ch., y Jones, G., 2011).

La Matriz FODA. Viene a ser la interrelación las fortalezas y las oportunidades para identificar como se pueden aprovechar las oportunidades y repotenciar las fortalezas. la interrelación de las fortalezas con las amenazas a fin de conocer cómo se pueden amenguar o eliminar las amenazas. La interrelación de debilidades con las oportunidades permite a la organización repotenciar u fortalecer las debilidades, en este caso de interrelación se presenta el factor interviniente de las fortalezas. La interrelación debilidades y amenazas es la situación más complicada que puede tener una empresa y el análisis puede ayudar a sobrevivir. (Hill, Ch., y Jones, G., 2011).

Objetivo estratégico. Se aplican para realizar la operacionalización de la misión. Contribuyen en fomentar el horizonte de cada objetivo de la organización de acuerdo con la jerarquización de las metas, la visión y la misión. Proponen de manifiesto el monitoreo de cada uno de ellos de acuerdo con el desarrollo del análisis efectuado en el eje o sustento de ellos es decir el cuadrante de la matriz FODA (Hill,

Ch., y Jones, G., 2011).

2.2.2. La capacitación

2.2.2.1. Definición

Capacitar según Parra & Penagos (2016) la capacitación es el conjunto de conocimientos sobre el puesto que se debe desempeñar de manera eficiente y eficaz. Como cuando se trata de mejorar las habilidades manuales o la destreza de los individuos se entra al campo del adiestramiento.

Para Rojas (2017) la capacitación es el conjunto de procesos organizados, tanto a la educación no formal como a la informal, dirigidos a prolongar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional.

Benites (2018) nos dice que es Identificar capacidades y recursos de la organización.: Diferencia entre recursos y capacidades. Recurso como factores que constituyen potenciales servicios capaces de generar valor, no tienen significado en sí mismos, evaluados en relación a la posibilidad de obtener ganancias.

2.2.2.2. Tipos de capacitación

Emprende (2016) rescata la taxonomía tradicional, la que aparece en todos los libros que abordan este tema, clasificando a la capacitación por el momento en que se imparte:

- 1. Capacitación para el trabajador**, está dirigida al trabajador que va a realizar una nueva actividad, ya sea por ser de nuevo ingreso o por haber sido

promovido o reubicado dentro de la misma empresa. Se divide en dos: Preingreso, se hace con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades y destrezas que necesita para el desempeño de su puesto. Inducción, es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general.

2 Capacitación en el trabajo, es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores activos. Se busca lograr la realización individual en armonía con los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión a largo plazo. El desarrollo incluye la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su persona.

3 Capacitación promocional, busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico, todo ello representa un proceso a lo largo de su desenvolvimiento en las actividades que desarrollo, debe mostrar identificación, compromiso y lealtad con la misión y visión de la empresa.

2.2.2.3. Efectos de la capacitación

Según Jamaica (2016) desde la definición de capacitación queda claro que su utilidad y efectos que tiene a nivel personal y profesional para los trabajadores quienes son capacitados garantizan no solo su estabilidad económica, sino también aportan de forma directa en el cumplimiento de la visión de la organización, lo cual repercute directamente en la vigencia de la empresa en el mercado y en su propio desarrollo regional.

Por otro lado, Pasquel (2017) destaca que los efectos de la capacitación consisten en contar con personal preparado para afrontar los desafíos que

constantemente tienen las organizaciones y su efecto se da en diversos niveles:

1) En el área del proceso administrativo:

Planeación: los programas de capacitación permiten planificar sobre el futuro en cada área de la organización de manera que se pueda cumplir con la misión y visión diseñada.

Organización: permite una mejor selección del personal en el puesto o área que se destaca por sus habilidades. Ello ayuda no solo a incrementar la productividad, sino también a un mejor funcionamiento organizativo.

Dirección: Ayuda redefinir la orientación y la producción desde el más alto puesto de mando, estableciendo un nexo directo entre el personal capacitado y el área donde pueda producir más y mejor.

Control: Permite un mejor control de cada proceso empresarial, de la producción de evaluando el logro alcanzado antes y después de la capacitación. (Pasquel, 2017)

2) En el área de personal:

Clima y cultura organizacional: Fortalece el clima laboral, maximizando al personal, que sienten que la dirección se interesa por ellos, y los hace sentir que forma parte de la cultura de la empresa.

Reclutamiento y selección: los procesos de reclutamiento y selección de personal, identificando al mejor trabajador que cuente con el perfil para el puesto de trabajo vacante.

Evaluación del desempeño: Provee de información para conocer e identificar el real desempeño de los trabajadores, que estén más preparadas para desempeñarse de manera eficiente en su posición.

Promoción de personal: facilita la identificación de los trabajadores que por méritos, la capacitación y su experiencia merecen ascender en el escalafón organizacional de la empresa. (Pasquel, 2017)

3) En las áreas administrativas:

Producción: mejore la eficiencia de los trabajadores en cada área de la organización.

Marketing: contribuye a un mejor conocimiento de cómo “marketear” el producto gracias a un mejor conocimiento de técnicas entre el personal.

Tecnología de la información: actualiza al personal en las llamadas TICS (tecnología de la información y comunicaciones) no solo en la parte de promoción del producto, sino también en la forma en que se desarrollan los procesos hoy en día a través de software y paquetes computarizados. (Pasquel, 2017)

III. HIPÓTESIS

Para Hernández (2016) las investigaciones de tipo descriptivas intentan predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar. Pero cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase o afirmaciones más generales. La presente investigación no presenta hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

De acuerdo con Hernández (2016) Este estudio fue de **tipo** cuantitativo se utilizó para acceder en recoger datos de acuerdo con la variable del estudio, de la misma manera facilitara en la comparación de los resultados con otras investigaciones similares a la línea y variable de la investigación, facilitando una comprensión precisa con los resultados obtenidos.

El **Nivel** de la investigación fue descriptiva, donde se permitió describir las principales características de la planeación y la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector restaurantes, y de la línea y variable del estudio realizado. (Hernández, 2016.p.45) En el caso de la presente investigación se indagará cómo es el proceso de planeación y capacitación en las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021.

El **diseño** de investigación fue no experimental- debido a que no se manipulo ningún variable de estudio, que fue procedida a realizar la observación para el recojo de los resultados. Fue de corte transversal debido a que se realizó en un espacio único y en un tiempo establecido. (Hernández, 2016.p.46)

4.2.Población y muestra

La población según Hernández (2016) es el conjunto completo de individuos que poseen alguna característica común observable que se encuentran delimitados y precisados en el espacio y tiempo. La investigación fue conformada por 5 MYPES del rubro restaurantes del parque Néstor Martos, Urbanización Santa Ana Piura, año 2021, con un total de 33 trabajadores, por lo tanto, es una población finita. Así para estudiar a las variables Planeación y Capacitación donde se asistirá a los trabajadores de la diversas MYPES mediante un estudio.

Cuadro 1 Población del estudio

Nombre de las MYPE	N° de trabajadores
1624-3296-0001	13
1624-3296-0002	5
1624-3296-0003	3
1624-3296-0004	7
1624-3296-0005	5
Total	33

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 2: Fuente de información

Fuente de información	Población	Muestra
Trabajadores	Finita: 33	33
Total	33	33

Elaboración propia

Muestra

Para Palomino, J. Peña, J, Zevallos, G y Orizano, L. (2015), Nos da a conocer que la muestra “es un subconjunto característico de una población” (p 140). En base al estudio cuantitativo, la muestra estuvo compuesta por un muestreo:

Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestó que el muestreo no probabilístico es la elección de los respectivos componentes, mediante la causa referidas con lo característico de la investigación o las intenciones del investigador. (p.176). Mediante un muestreo no probabilístico, conocido como determinístico por conveniencia para las respectivas variables planeación y capacitación, a las MYPEs del rubro de restaurantes del parque Néstor Martos, Urbanización Santa Ana Piura. Los elementos elegidos como muestra se considera el número indicado para “N”, existiendo condiciones de accesibilidad y proximidad, se consideran el mismo número de “N” o sea $n = N$, siendo la muestra $n=33$ trabajadores, siendo estos menores de 50 elementos, el mismo autor preciso, que no es necesario aplicar formula.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

Criterio de inclusión:

Se incluye a todos los trabajadores de las 5 micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes.

Criterio de Exclusión:

No se excluye a ningún trabajador de las 5 micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes.

4.3. Matriz de definición y operacionalización de variables

Tabla 1 Matriz de definición y operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Fuente	Escala
PLANIFICACIÓN	Jama (2019) considera que la planeación es función de todo gerente/director a cualquier nivel de una organización o empresa, pues actualmente la gerencia y planeación son vitales para el éxito de las compañías.	Tipos de planeación	La dimensión tipos de la planeación se operacionaliza con sus indicadores de planeación. Situacional, táctica y operacional. Con la técnica de la encuesta y su instrumento del cuestionario.	Planificación situacional	Trabajador	Nominal
				Planificación táctica	Trabajador	Nominal
				Planificación operacional	Trabajador	Nominal
		Elementos de la planeación estratégica	La dimensión elementos de la planeación estratégica se operacionaliza con sus indicadores de: misión, visión, políticas, valores, objetivo, metas, análisis foda, matriz FODA, objetivo estratégico. Con la técnica de la encuesta y su instrumento del cuestionario.	Misión	Trabajador	Nominal
				Visión	Trabajador	Nominal
				Políticas	Trabajador	Nominal
				Valores	Trabajador	Nominal
				Objetivo	Trabajador	Nominal
				Metas	Trabajador	Nominal
				Análisis FODA	Trabajador	Nominal
La Matriz FODA	Trabajador	Nominal				
Objetivo estratégico	Trabajador	Nominal				

Fuente: Elaboración Propia

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Fuente	Escala
CAPACITACIÓN	Benites (2018) nos dice que es Identificar capacidades y recursos de la organización.: Diferencia entre recursos y capacidades. Recurso como factores que constituyen potenciales servicios capaces de generar valor, no tienen significado en sí mismos, evaluados en relación a la posibilidad de obtener ganancias.	Tipos de capacitación	La dimensión tipos de la capacitación se operacionaliza con sus indicadores de capacitación para el trabajo, en el trabajo y promocional. Con la técnica de la encuesta y su instrumento del cuestionario.	Capacitación para el trabajador	Trabajador	Nominal
				Capacitación en el trabajo	Trabajador	Nominal
				Capacitación promocional	Trabajador	Nominal
		Efectos de la capacitación	La dimensión efectos de la capacitación se operacionaliza con sus indicadores de En el área de proceso administrativo, en el área de personal y en las áreas administrativas. Con la técnica de la encuesta y su instrumento del cuestionario.	En el área de proceso administrativo	Trabajador	Nominal
				En el área de personal	Trabajador	Nominal
				En las áreas administrativas	Trabajador	Nominal

Fuente: Elaboración Propia

4.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se aplicará es la encuesta busca averiguar el concepto que posee una parte de la población en relación al problema determinado. Tiene la finalidad de recoger datos mediante el planteamiento de interrogantes a los sujetos con el objetivo de conseguir, de forma sistemática, medidas de las concepciones que provienen de una determinada problemática que constituye la investigación anteriormente construida. (Hernández, Fernández y Baptista 2016)

Las preguntas formulas fueron 12 para el caso de la variable de planificación y 6 para capacitación, siendo el fundamento el marco teórico de la investigación con un total de 18 preguntas, constituye la fuente de recolección de datos al tamaño muestral de 33 trabajadores.

El instrumento será el cuestionario que se encargan de recabar organizadamente de las variables comprometidas en el objetivo de la encuesta. El Cuestionario fue elaborado a partir de la operacionalización de las variables y de acuerdo a las dimensiones de las variables y los indicadores de cada dimensión utilizando una escala nominal (Hernández, Fernández y Baptista 2016)

Los instrumentos se validaron por medio del juicio de expertos en base a una ficha para medir la orientación de la pregunta siendo esta la cualidad más importante de un instrumento.

4.5.Plan de análisis

Se implemento la técnica de la encuesta, para recolectar datos mediante los cuestionarios prediseñado, para tener el orden y procesar cuadros estadísticos, que se van a desarrollar por el programa Microsoft Excel 2016, donde se podrá ejecutar

el análisis e interpretación de datos, y así poder colocar la discusión de resultados con relación a las variables en estudio. Por otro lado, la elaboración de tablas, análisis y por último la interpretación de los datos se establecerán realizando la utilización del programa Microsoft Office Excel 2016. (Hernández, Fernández y Baptista 2016)

4.6. Matriz de consistencia

Tabla 2 Matriz de consistencia					
Titulo	Pregunta	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Planeación y capacitación en las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021.	¿Cuáles son las características de la planeación y capacitación en las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021?	Determinar las características de la Planeación y Capacitación en las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021	Las investigaciones de tipo descriptivas intentan predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar. Pero cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase o afirmaciones más generales. La presente investigación no presenta hipótesis. (Hernández R. F., 2016)		<p>Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo, Diseño: No experimental de corte transversal</p>
		Específicos			
		(a) Identificar la planeación que utilizan las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021.		PLANIFICACIÓN	<p>Población: Finita para las dos variables, la fuente son 33 trabajadores</p>
(b) Identificar los elementos que inciden en la planeación estratégica de las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021.				<p>Tamaño muestral: Los elementos son menor de 50, por tanto, $n = N$, donde $n=33$ trabajadores</p>	
(c) Identificar la capacitación que realizan las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana				CAPACITACIÓN	<p>Técnica: Encuesta, Instrumento: Cuestionario</p>

		(Piura), año 2021.		
		(d) Determinar los efectos de la capacitación de las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021.		Plan de análisis: Word, Excel, tablas, gráficos

4.7.Principios éticos

Los principios éticos son el punto de partida de cualquier argumentación que permita legitimar acciones y procedimientos. Para el desarrollo de la presente investigación se aplicarán los siguientes principios (Resolución N°0037-2021-CU ULADECH Católica)

Principio de protección a las personas. Que la información dada por los participantes sea anónima protegiendo su identidad y con la autorización de la recolección de datos para el trabajo de investigación.

Beneficencia No Maleficencia. - De acuerdo a la investigación se ejecutó con su respectiva amabilidad y buen comportamiento a los diversos propietarios de las MYPES en proceso de estudio, mediante se realizó el conocimiento de la información, que solamente serán usadas para el presente estudio.

Principio de Justicia. - Se determina que los propietarios de las diversas MYPE en proceso de estudios, se le dio un afectuoso agradecimiento, por su aportación en información para realizar el estudio de investigación.

Principio de Integridad científica. Se relaciona con que la información obtenida sea trabajada con ética y científicidad. Para que en un futuro sea aplicada y llegue a tener relevancia e importancia dentro las entidades.

Esta investigación, busca dar un impacto social, quiere decir que buscamos que los propietarios de los locales en estudio a futuro puedan aplicar las sugerencias y planes de acción, para que sus establecimientos puedan llegar a tener un adecuado asesoramiento que brinda la mejora de su rentabilidad y su

crecimiento dentro a la ciudad.

Principio de libre participación y derecho a estar informado,

Implica obtener el consentimiento de los participantes en el estudio (administradores y personal que labora en los restaurantes) y darles a conocer los fines de la investigación. En este estudio se tuvo la participación oportuna de los miembros de los locales materia de investigación.

Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad, esta

investigación no tiene como muestra animales, plantas ni se realizarán aplicaciones en el medio ambiente, tampoco se afectará la biodiversidad como parte del estudio, que pueda afectar al ser humano.

V. RESULTADOS

5.1. Características demográficas

Cuadro 3: Características demográficas

Características	Frecuencia	Porcentaje
GENERO		
Masculino	3	60%
Femenino	2	40%
TIPO DE EMPRESA		
E.I.R.L.	4	830%
SRL	0	0%
Unipersonal	1	20%
EDAD DE PROPIETARIO		
26 a 35 años	2	40%
36 a 45 años	3	60%
46 a 50 años	0	0%
Más de 50 años	0	0%
AÑOS EN EL NEGOCIO		
Menos de 5 años	2	40%
Hasta 10 años	2	40%
Más de 10 años	1	20%

Fuente elaboración propia de la investigadora

Cuadro 3 Características demográficas

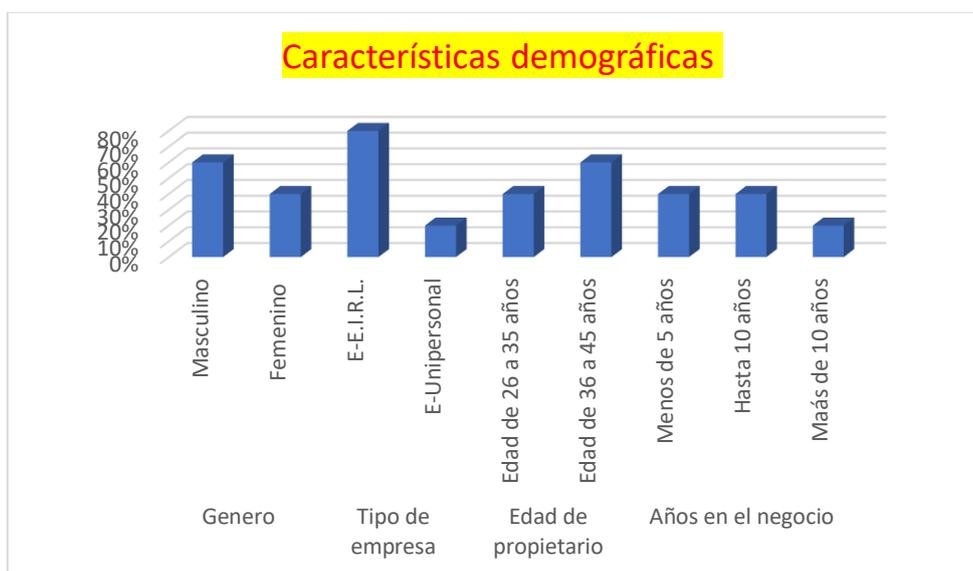


Gráfico de barras que representa las Características Demográficas

Cuadro 03 En el presente se contempla que 60% de los gerentes encuestados pertenecen al género masculino, respecto al tipo de empresa, un 80% son organizaciones del modelo: Empresa Individual de Responsabilidad Limitada - E.I.R.L. Con respecto a la edad de los propietarios el 60% corresponde al periodo de edades entre los 36 a 45 años, la vivencia y experiencia ganada en la gastronomía está determinada por que el 40% tiene hasta 10 años en el emprendimiento.

5.1. RESULTADOS

Primer objetivo específico: Identificar la planeación que utilizan las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021.

Tabla 3 ¿Considera que la planificación proyectada de las actividades ayuda a la organización a mejorar el desempeño?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	76%
No	8	24%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Restaurantes del parque Néstor Martos- Urb. Santa Ana - Piura.

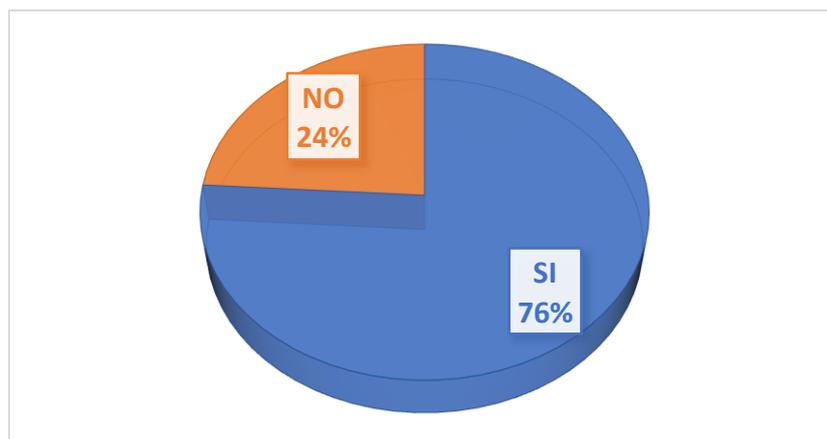


Figura 1 Gráfico circular que representa a la pregunta ¿Considera que la planificación proyectada de las actividades ayuda a la organización a mejorar el desempeño?

En la Tabla 3 y Figura 1 Denominadas: Considera que la planificación proyectada de las actividades ayuda a la organización a mejorar el desempeño. Se observa que, el 76% de los trabajadores dijeron que la planificación proyectada si ayuda a la organización a mejorar el desempeño. Un 24% dijeron que no.

Tabla 4 ¿Las actividades del restaurante las realiza con el soporte de pautas y normas, que guían sus esfuerzos en tarea?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	67%
No	11	33%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Restaurantes del parque Néstor Martos- Urb. Santa Ana - Piura.

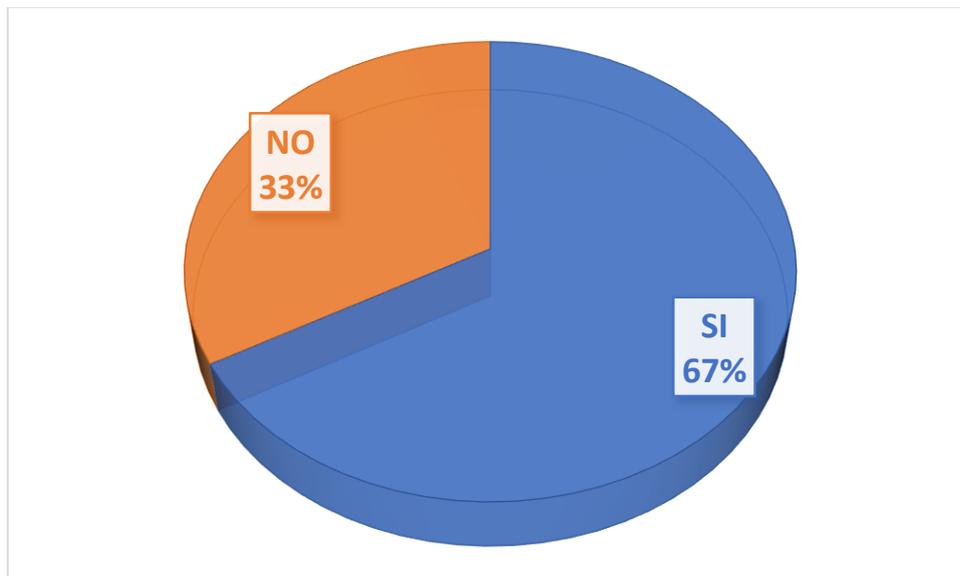


Figura 2 Gráfico circular que representa a la pregunta ¿Las actividades del restaurante las realiza con el soporte de pautas y normas, ¿que guían sus esfuerzos en tarea?

En la Tabla 4 y Figura 2 Denominadas: Las actividades del restaurante las realiza con el soporte de pautas y normas, que guían sus esfuerzos en tarea. Se observa que, un 67% de los trabajadores encuestados, dijeron que si realizan las actividades teniendo pautas o normas, que facilitan el desempeño. Sin embargo, un 33% dijeron que no.

Tabla 5 ¿Las actividades que realiza en el restaurante es en base un plan de trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	73%
No	9	27%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Restaurantes del parque Néstor Martos- Urb. Santa Ana - Piura.

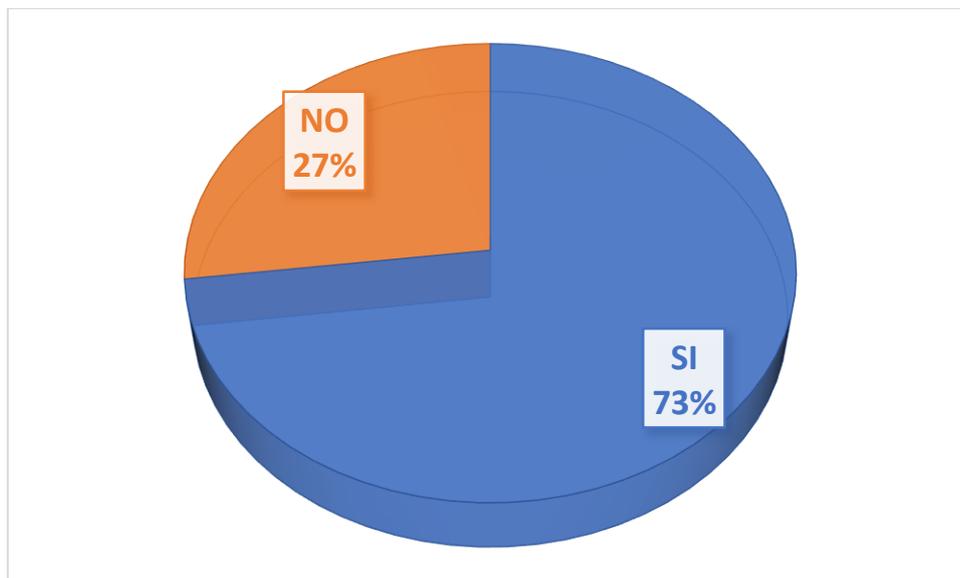


Figura 3 Gráfico circular que representa a la pregunta ¿Las actividades que realiza en el restaurante es en base un plan de trabajo?

En la Tabla 5 y Figura 3 Denominadas: Las actividades que realiza en el restaurante es en base un plan de trabajo. Se observa que, el 75% de los encuestados dijeron que sus actividades responden a un plan de trabajo. Un 25% dijeron que no.

Segundo objetivo específico: Identificar los elementos que inciden en la planeación estratégica de las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021.

Tabla 6 ¿Usted como trabajador tiene conocimiento de la misión de la organización?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	79%
No	7	21%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Restaurantes del parque Néstor Martos- Urb. Santa Ana - Piura.

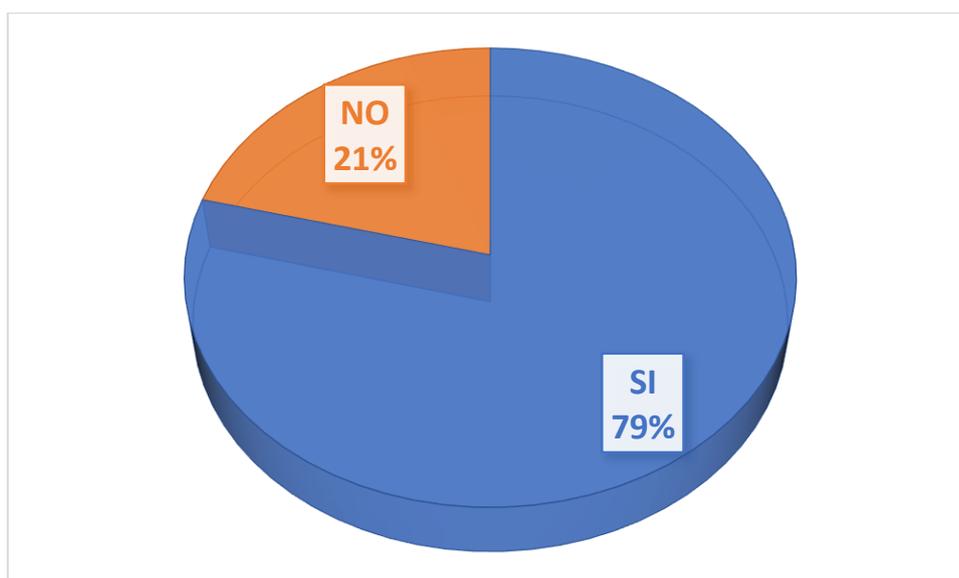


Figura 4 Gráfico circular que representa a la pregunta ¿Usted como trabajador tiene conocimiento de la misión de la organización?

En la Tabla 6 y Figura 4 Denominadas: Usted como trabajador tiene conocimiento de la misión de la organización. Se observa que, el 79% de los encuestados dijeron si conocer la misión de su organización. Un 21 manifestaron que no.

Tabla 7 ¿Usted como trabajador tiene conocimiento de la visión de la organización?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	79%
No	7	21%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Restaurantes del parque Néstor Martos- Urb. Santa Ana - Piura.

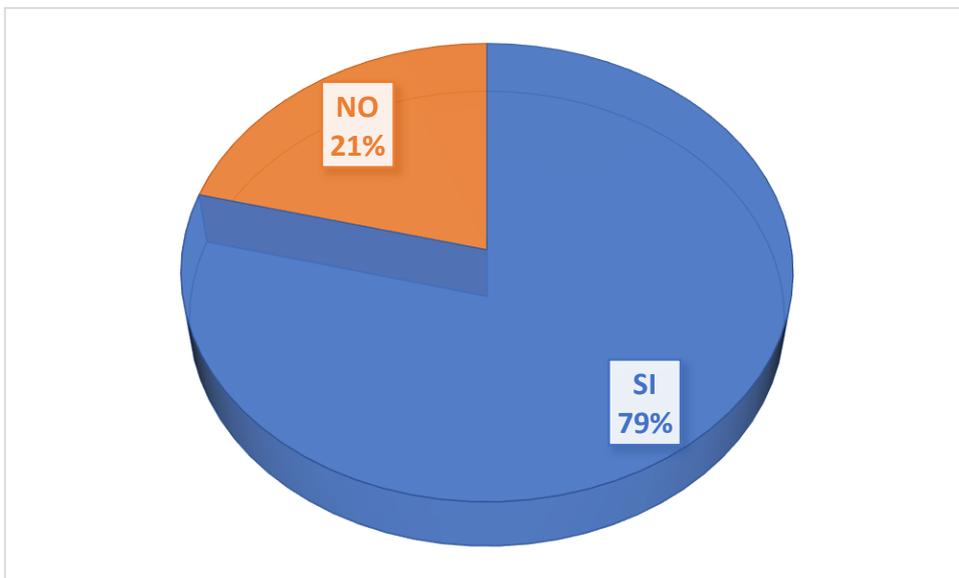


Figura 5 Gráfico circular que representa la pregunta ¿Usted como trabajador tiene conocimiento de la visión de la organización?

En la Tabla 7 y Figura 5 Denominadas: Usted como trabajador tiene conocimiento de la visión de la organización. Se observa que, el 79% de los trabajadores encuestados dijeron si conocer la visión de su organización. Sin embargo, un 21% expresaron que no.

Tabla 8 ¿Les proporcionan guías de cómo realizar sus actividades?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	82%
No	6	18%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Restaurantes del parque Néstor Martos- Urb. Santa Ana - Piura.

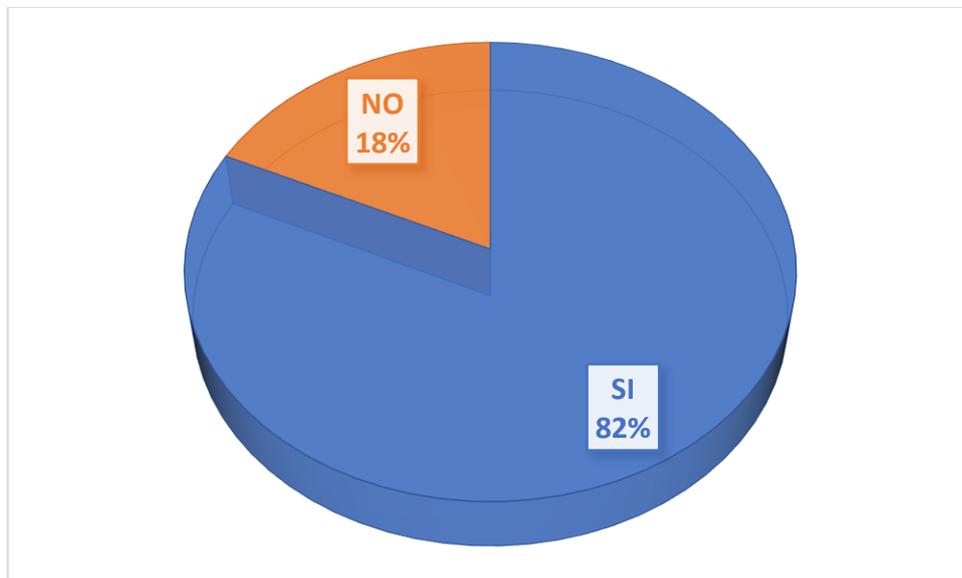


Figura 6 Gráfico circular que representa la pregunta ¿Les proporcionan guías de cómo realizar sus actividades?

En la Tabla 8 y Figura 6 Denominadas: Les proporcionan guías de cómo realizar sus actividades. Se observa que, el 82% de los trabajadores encuestados dijeron que si les proporcionan guía, y otros que les ayuda a realizar sus actividades. Un 18% dijeron que no.

Tabla 9 ¿Están los valores de la organización alineados con tu vida diaria?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	67%
No	11	33%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Restaurantes del parque Néstor Martos- Urb. Santa Ana - Piura.

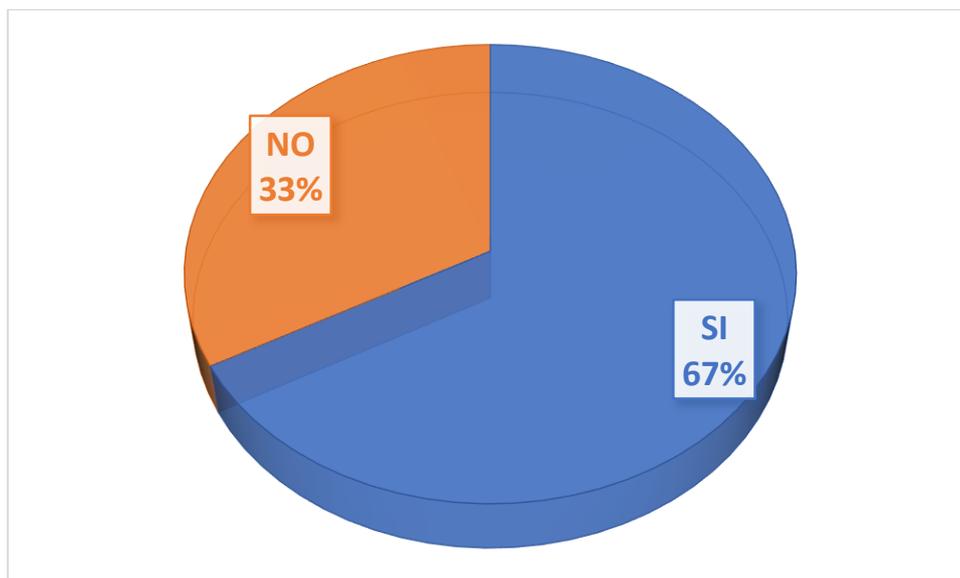


Figura 7 Gráfico circular que representa la pregunta ¿Están los valores de la organización alineados con tu vida diaria?

Tabla 9 y Figura 7 Denominada: Están los valores de la organización alineados con tu vida diaria. Se observa que, el 67% de los trabajadores encuestados manifestaron que los valores de la organización si están alineados con su vida personal. Un 33% dijeron que no.

Tabla 10 ¿Considera que la organización tiene como objetivo el crecimiento de habilidades de sus trabajadores?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	73%
No	9	27%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Restaurantes del parque Néstor Martos- Urb. Santa Ana - Piura.

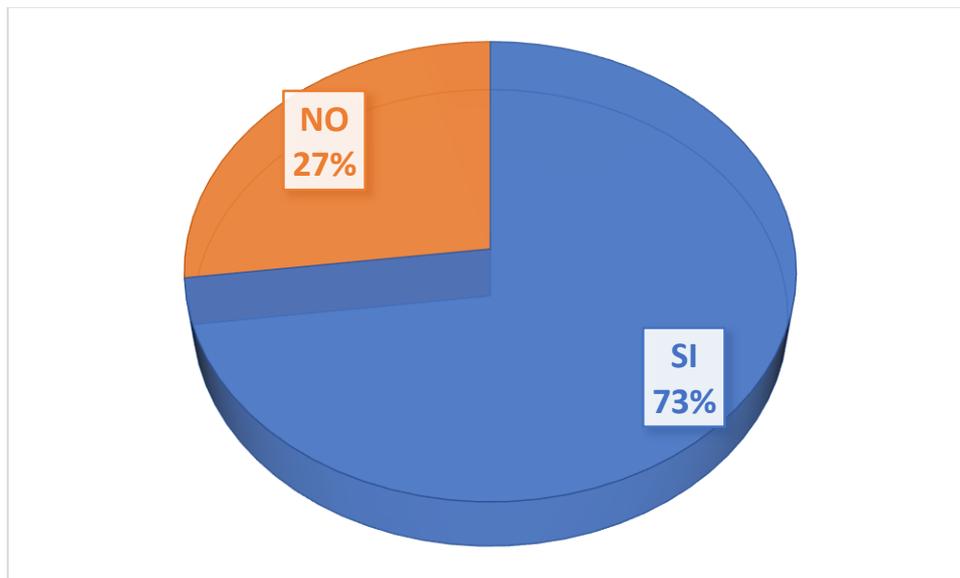


Figura 8 Gráfico circular que representa la pregunta ¿Considera que la organización tiene como objetivo el crecimiento de habilidades de sus trabajadores?

En la Tabla 10 y Figura 8 Denominada: Considera que la organización tiene como objetivo el crecimiento de habilidades de sus trabajadores. Se observa que, un 73% de los trabajadores dijeron que la empresa tiene como objetivo incrementar sus habilidades. El 27% respondieron que no.

Tabla 11 ¿Usted como trabajador se siente alineado a las metas de la organización?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	85%
No	5	15%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Restaurantes del parque Néstor Martos- Urb. Santa Ana - Piura.

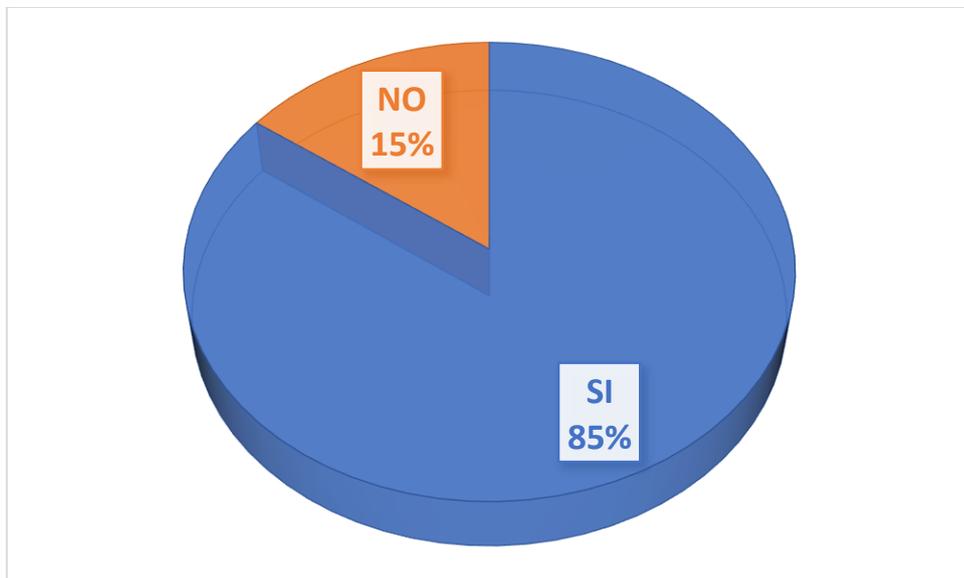


Figura 9 Gráfico circular que representa la pregunta ¿Usted como trabajador se siente alineado a las metas de la organización?

En la Tabla 11 y Figura 9 Denominadas: Usted como trabajador se siente alineado a las metas de la organización. Se observa que, el 85% de los trabajadores encuestados respondieron si están alineados a las metas de la organización. Un 15% dijeron que no.

Tabla 12 ¿Considera que el dueño tiene bien identificadas las fortalezas y debilidades del negocio?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	58%
No	14	42%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Restaurantes del parque Néstor Martos- Urb. Santa Ana - Piura.

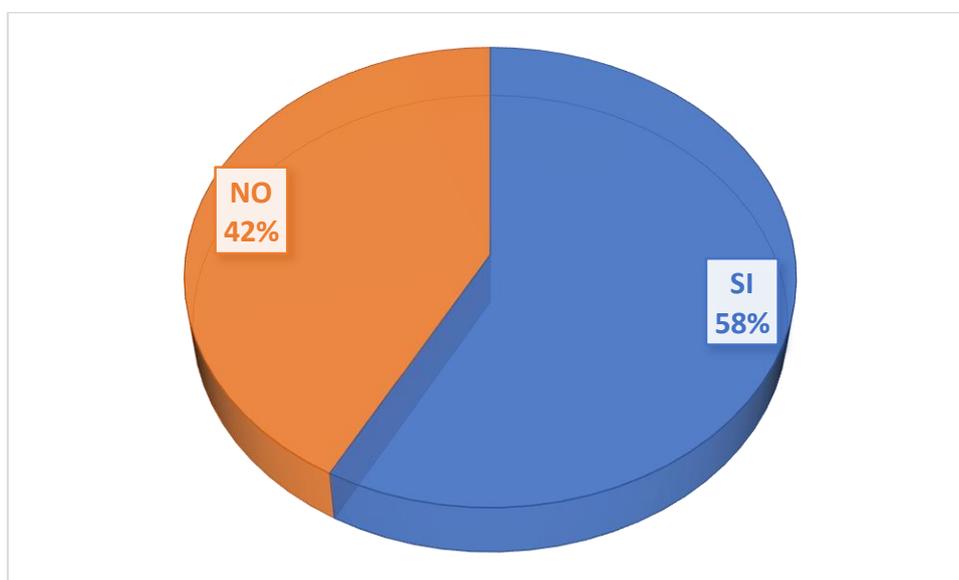


Figura 10 Gráfico circular que representa a la pregunta ¿Considera que el dueño tiene bien identificadas las fortalezas y debilidades del negocio?

En la Tabla 12 y Figura 10 Denominadas: Considera que el dueño tiene bien identificadas las fortalezas y debilidades del negocio. Se observa que, el 58% de los trabajadores, ven que los dueños del negocio si tienen identificadas las fortalezas y debilidades del negocio.

Tabla 13 ¿Tiene usted conocimiento de la matriz FODA

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	43%
No	23	57%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Restaurantes del parque Néstor Martos- Urb. Santa Ana - Piura.

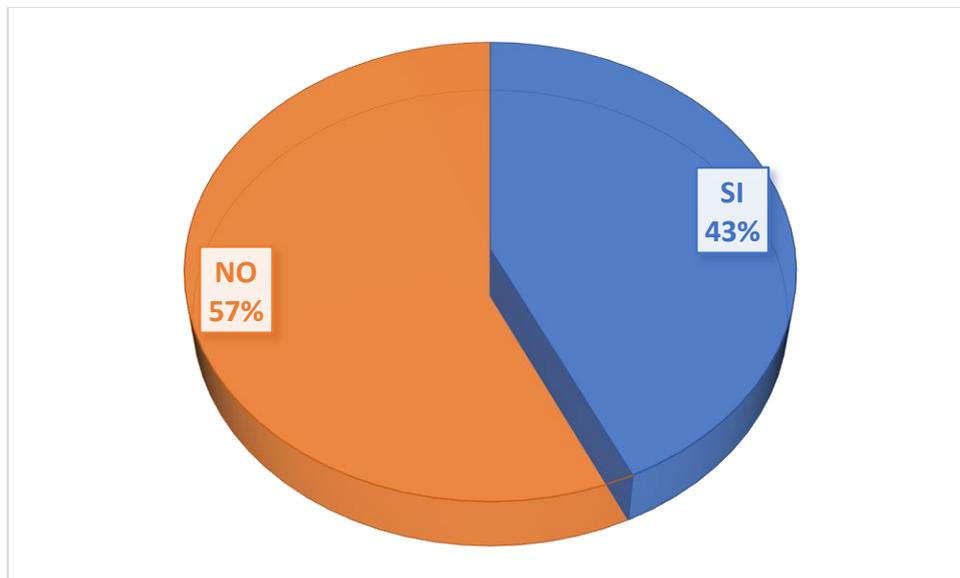


Figura 11 Denominadas: Tiene usted conocimiento de la matriz FODA

En la Tabla 13 y Figura 11 Denominadas: Tiene usted conocimiento de la matriz FODA. Se observa que, el 57% de los trabajadores no tiene conocimiento de esta herramienta estratégica. Y un 43% dice si conocer.

Tabla 14 ¿Las actividades y metas del negocio giran en base a objetivos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	76%
No	8	24%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Restaurantes del parque Néstor Martos- Urb. Santa Ana - Piura.

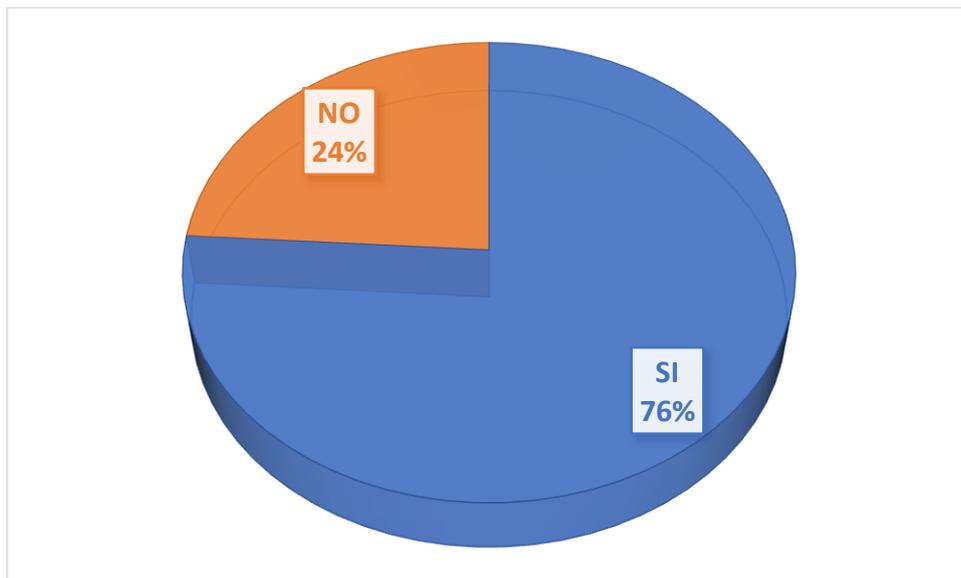


Figura 12 Gráfico circular que representa la pregunta ¿Las actividades y metas del negocio giran en base a objetivos?

En la Tabla 14 y Figura 12 Denominadas: Las actividades y metas del negocio giran en base a objetivos. Se observa que, un 76% de los trabajadores dijeron que las metas y actividades del negocio se desarrollan teniendo como pilar los objetivos. Un 24% dijeron que no.

Tercer objetivo específico: Identificar la capacitación que realizan las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021.

Tabla 15 ¿La organización cuenta con un programa anual de capacitación para los trabajadores?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	82%
No	6	18%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Restaurantes del parque Néstor Martos- Urb. Santa Ana - Piura.

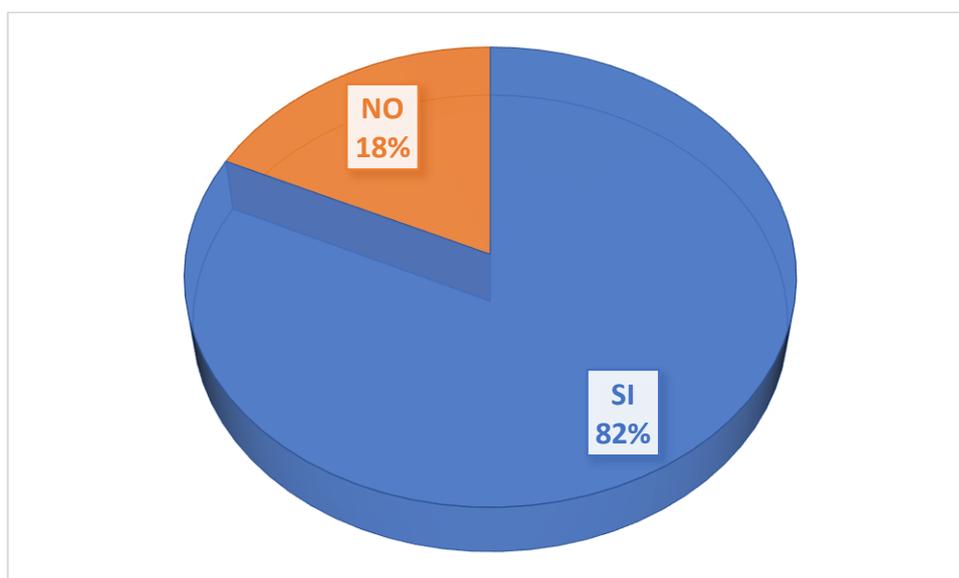


Figura 13 Gráfico circular que representa la pregunta ¿La organización cuenta con un programa anual de capacitación para los trabajadores?

En la Tabla 15 y Figura 13 Denominadas: La organización cuenta con un programa anual de capacitación para los trabajadores. Se observa que, el 82% de los trabajadores dijeron que la empresa cuenta con programa de capacitación para los trabajadores. El 18% dijeron que no.

Tabla 16 ¿Recibe capacitación personalizada para mejorar la calidad de servicio?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	29	88%
No	4	12%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Restaurantes del parque Néstor Martos- Urb. Santa Ana - Piura.

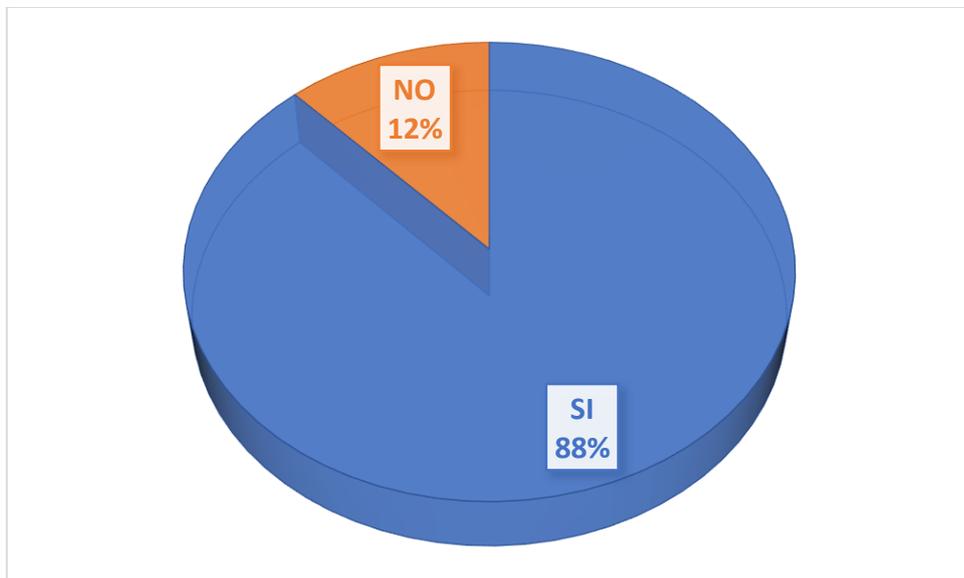


Figura 14 Gráfico que representa la pregunta ¿Recibe capacitación personalizada para mejorar la calidad de servicio?

En la Tabla 16 y Figura 14 Denominadas: Recibe capacitación personalizada para mejorar la calidad de servicio. Se observa que. El 88% de los encuestados expresan recibir capacitación personalizada, mejorando la calidad del servicio al cliente. El 12% dijeron que no.

Tabla 17 ¿La capacitación recibida le ha generado la oportunidad de ascender a un mejor puesto?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	67%
No	11	33%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Restaurantes del parque Néstor Martos- Urb. Santa Ana - Piura.

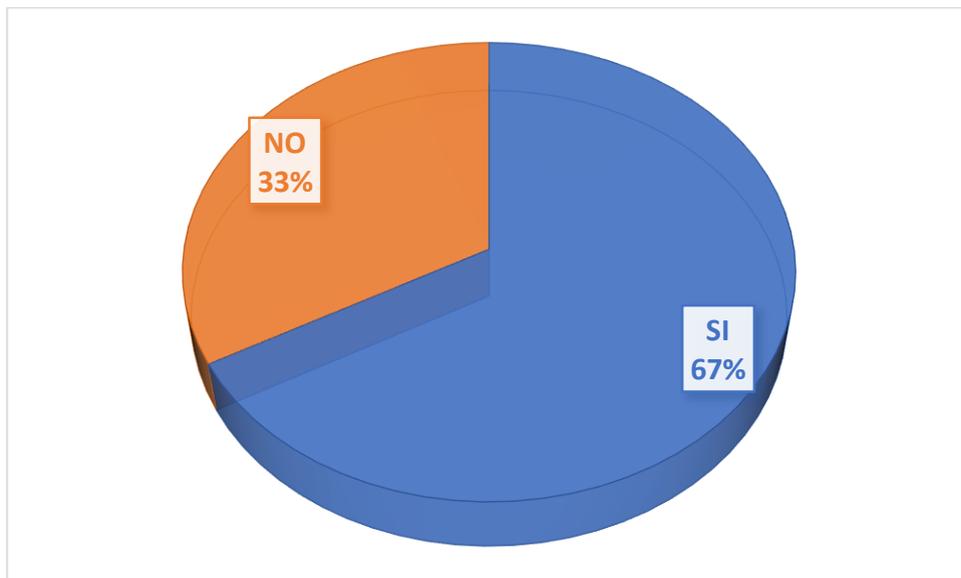


Figura 15 Gráfico que representa la pregunta ¿La capacitación recibida le ha generado la oportunidad de ascender a un mejor puesto?

En la Tabla 17 y Figura 15 Denominadas: La capacitación recibida le ha generado la oportunidad de ascender a un mejor puesto. Se observa que, 67% de los encuestados dicen que la capacitación les da oportunidad de poder ascender. Un 33% manifestaron que no.

Cuarto objetivo específico: Determinar los efectos de la capacitación de las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021.

Tabla 18 ¿Considera usted que la capacitación debe ser un proceso permanente y planificado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	91%
No	3	9%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Restaurantes del parque Néstor Martos- Urb. Santa Ana - Piura.

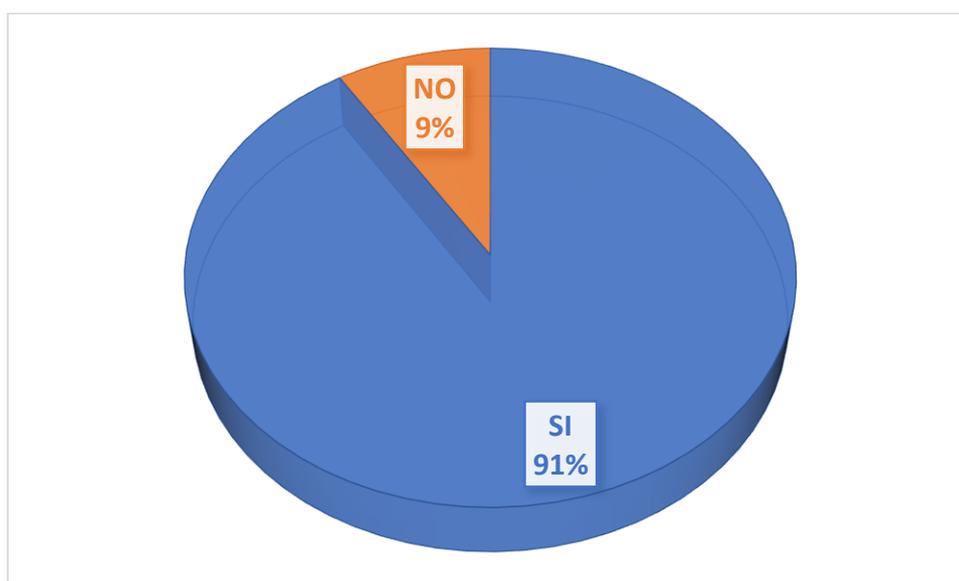


Figura 16 Denominadas: Considera usted que la capacitación debe ser un proceso permanente y planificado

En la Tabla 18 y Figura 16 Denominadas: Considera usted que la capacitación debe ser un proceso permanente y planificado. Se observa que, el 91% de los encuestados responden que la capacitación debe ser en la organización un proceso permanente y planificado. El 9% dijeron que no.

Tabla 19 ¿La capacitación ayuda a mejorar el clima organizacional?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	85%
No	5	15%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Restaurantes del parque Néstor Martos- Urb. Santa Ana - Piura.

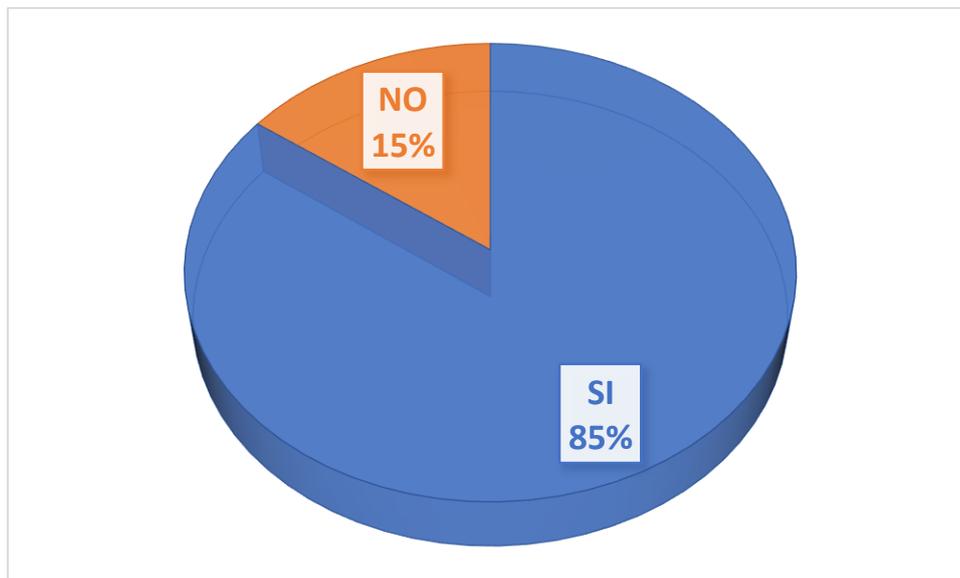


Figura 17 Gráfico que representa la pregunta ¿La capacitación ayuda a mejorar el clima organizacional?

En la Tabla 19 y Figura 17 Denominadas: La capacitación ayuda a mejorar el clima organizacional. Se observa que, el 85% de los trabajadores encuestados, dijeron que la capacitación fortalece el clima laboral en la organización. Un 15% dijeron que no.

Tabla 20 ¿Conoce usted si organización tiene un programa de capacitación por especialización, para mejorar la imagen y atención al cliente?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	76%
No	8	24%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Restaurantes del parque Néstor Martos- Urb. Santa Ana - Piura.

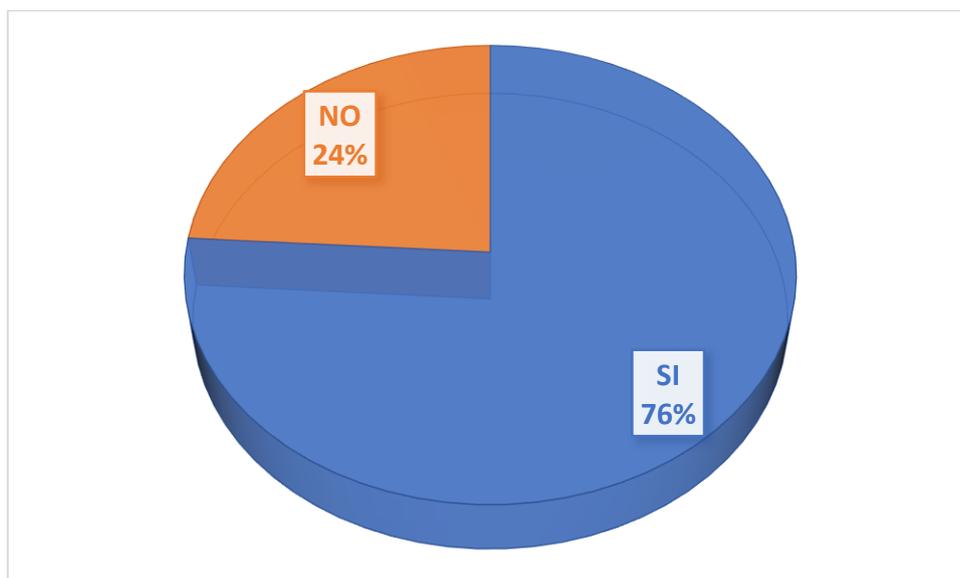


Figura 18 Gráfico circular que representa la pregunta ¿Conoce usted si organización tiene un programa de capacitación por especialización, para mejorar la imagen y atención al cliente?

En la Tabla 20 y Figura 18 Denominadas: Conoce usted si la organización tiene un programa de capacitación por especialización, para mejorar la imagen y atención al cliente. Se observa que, el 76 % manifestaron que la organización si cuenta con el programa de capacitación por especialización, para mejorar la imagen y atención al cliente. Un 24% manifestaron que no.

5.2. Análisis de resultados

Primer objetivo específico: Identificar la planeación que utilizan las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021.

En la **Tabla 3 y Figura 1** Denominadas: Considera que la planificación proyectada de las actividades ayuda a la organización a mejorar el desempeño. Se observa que, el 76% de los trabajadores dijeron que la planificación proyectada si ayuda a la organización a mejorar el desempeño. Un 24% dijeron que no. Resultados coincidentes con Poma (2017) quien en su investigación a las micro y pequeñas empresas concluyó que por lo general planifican sus actividades y estas se cumplen. Por otra parte, Bonilla y Molina (2016) sobre la planificación situacional manifestó que, se genera en situaciones de anticipación de las acciones, con una debida planificación seria, oportuna, con objetivos claros, alcanzables realistas cortoplacistas de mediano y largo plazo.

En la **Tabla 4 y Figura 2** Denominadas: Las actividades del restaurante las realiza con el soporte de pautas y normas, que guían sus esfuerzos en tarea. Se observa que, un 67% de los trabajadores encuestados, dijeron que si realizan las actividades teniendo pautas o normas, que facilitan el desempeño. Sin embargo, un 33% dijeron que no. Resultados contrastados con Poma (2017) quien concluye en su investigación la empresa de cevichería generalmente sus normas o políticas están sujetas a la flexibilidad del cambio. De otro lado, Bonilla y Molina (2016) sobre la planificación táctica manifestó que viene a ser la capacidad de las personas de la organización, para generar pautas, políticas, guías, manuales y otras herramientas de utilidad para guiar el cómo desarrollas las actividades o procesos.

En la Tabla 5 y Figura 3 Denominadas: Las actividades que realiza en el restaurante es en base un plan de trabajo. Se observa que, el 75% de los encuestados dijeron que sus actividades responden a un plan de trabajo. Un 25% dijeron que no. Contrastado con Baidal & Alarcón (2017) en su investigación a micro empresas de industria concluye que no han organizado la planificación, por tanto, sus actividades distan de un plan de trabajo. Por otra parte, Bonilla y Molina (2016) sobre la planificación operacional, expreso que viene a ser la tarea que desarrolla cada integrante de la organización, generalmente son de corto plazo, y se alinean a los objetivos de la empresa.

Segundo objetivo específico: Identificar los elementos que inciden en la planeación estratégica de las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021.

En la Tabla 6 y Figura 4 Denominadas: Usted como trabajador tiene conocimiento de la misión de la organización. Se observa que, el 79% de los encuestados dijeron si conocer la misión de su organización. Un 21 manifestaron que no. Datos contrastados con Viteri (2018) siendo muy cercanos al identificar que los colaboradores de una empresa familiar siempre logran cumplir con la misión buscando ofertar productos con precios bajos. De otra parte, Duval (2018) se refirió a la misión como la razón de ser de toda organización, respondiendo siempre algunas preguntas ¿Quiénes somos? ¿A que nos dedicamos? ¿Para quién lo hacemos? entre otras.

En la Tabla 7 y Figura 5 Denominadas: Usted como trabajador tiene conocimiento de la visión de la organización. Se observa que, el 79% de los trabajadores encuestados dijeron si conocer la visión de su organización. Sin embargo, un 21% expresaron que no. Datos contrastados con Vargas Machuca (2019) siendo

muy cercanos al identificar que los colaboradores del restaurante JYMM`S si conocen la visión de manera relativa. De otra parte, Duval (2018) manifestó que la visión de una organización es verse en el futuro diferente, se fundamenta en la formulación de objetivos estratégicos y de largo plazo, siempre responde a algunas preguntas ¿Qué somos y cómo seremos dentro de 10 a más años? ¿Qué valores respetaremos? entre otras.

En la Tabla 8 y Figura 6 Denominadas: Les proporcionan guías de cómo realizar sus actividades. Se observa que, el 82% de los trabajadores encuestados dijeron que si les proporcionan guían, y otros que les ayuda a realizar sus actividades. Un 18% dijeron que no. Datos contrastados con Viteri (2018) siendo muy cercanos al identificar que los colaboradores de una empresa familiar reconocen que revisar los planes y las herramientas que se aplican, les ayudan a realizar mejor sus actividades. De otra parte, Duval (2018) se refirió a las políticas institucionales cómo todos aquellos elementos que pasan a formar parte de la guía para el desarrollo de las actividades de los colaboradores e incluso los propios líderes.

Tabla 9 y Figura 7 Denominada: Están los valores de la organización alineados con su vida diaria. Se observa que, el 67% de los trabajadores encuestados manifestaron que los valores de la organización si están alineados con su vida personal. Un 33% dijeron que no. Resultado diferente al obtenido por Vargas Machuca (2019) quien en su investigación realizada en el restaurante cevichería YIMMY`S concluyó que los valores en dicha organización no son aplicados debido a la ausencia de innovación y desarrollo humano. Por otra parte, Duval (2018) se refirió a los valores identificando las actitudes de las personas, en el desenvolvimiento para brindar la

atención a los clientes con respeto, amabilidad, cortesía, dedicación, empatía y solucionando problemas.

En la Tabla 10 y Figura 8 Denominada: Considera que la organización tiene como objetivo el crecimiento de habilidades de sus trabajadores. Se observa que, un 73% de los trabajadores dijeron que la empresa tiene como objetivo incrementar sus habilidades. El 27% respondieron que no. Datos se contrastaron con los resultados de la investigación de Terán (2018) en su investigación en el restaurante de Brochetas de David, donde identifico que, al personal no le concedían ningún tipo de capacitación que le permitiera desarrollar sus habilidades para el servicio al cliente, en el manejo y preservación de alimentos, y protección de la sanidad de los ambientes y las personas. Por otro parte, López (2008) se refirió a los objetivos cómo la parte clave de la planeación estratégica en una organización, y su logro depende de personas.

En la Tabla 11 y Figura 9 Denominadas: Usted como trabajador se siente alineado a las metas de la organización. Se observa que, el 85% de los trabajadores encuestados respondieron que, si están alineados a las metas de la organización. Un 15% dijeron que no. Ciertamente cercano al contrastar los resultados con Viteri (2018) quien, en su investigación sobre proceso de planeación en una empresa familiar, concluye que para lograr la realización de diversos procedimientos es fundamental la integración de los integrantes del negocio incluyendo a los colaboradores cómo a los líderes de la organización. De otra parte, Gould & Smith (2010) manifestó que la meta es un elemento esencial de la planeación estratégica, su permanencia es corta en la gran mayoría de su desarrollo.

En la Tabla 12 y Figura 10 Denominadas: Considera que el dueño tiene bien identificadas las fortalezas y debilidades del negocio. Se observa que, el 58% de los trabajadores, ven que los dueños del negocio si tienen identificadas las fortalezas y debilidades del negocio. Se contrastó con los resultados obtenidos por Baidal & Alarcón (2017) en su tema sobre planeación estratégica en la empresa INDUMASTER S.A. los cuales son cercanos al precisar que las debilidades presentadas por la empresa se contrarrestarían con la presencia de liderazgo que mejore la gestión, de igual forma las fortalezas podrían ser mejor aprovechadas captándose al cambio del acercamiento con los clientes. De otra parte, Hill. CH & Jones. G (2011) precisó que el elemento clave es el análisis foda, que permite a los líderes de organizaciones identificar las fortalezas, debilidades de la organización, así como las oportunidades y amenazas que encuentra en el exterior, con el uso de herramientas estratégicas como la Matriz EFI y EFE conocería la situación del negocio.

En la Tabla 13 y Figura 11 Denominadas: Tiene usted conocimiento de la matriz FODA. Se observa que, el 57% de los trabajadores no tiene conocimiento de esta herramienta estratégica. Y un 43% dice si conocer. Contrastado con la investigación efectuada por Terán (2018) sobre plan estratégico en el restaurante Las Brochetas de David, concluyendo que, las políticas institucionales sobre la calidad de prestación de servicio al cliente se dan a conocer a los clientes internos, sin embargo, no se identifican en el instrumento estratégico del FODA. Por otra parte, Hill. CH & Jones. G (2011) precisó que la interrelación de los principales indicadores del análisis foda: fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas viene a ser el insumo principal para construir uno o varios objetivos estratégicos.

En la Tabla 14 y Figura 12 Denominadas: Las actividades y metas del negocio giran en base a objetivos. Se observa que, un 76% de los trabajadores dijeron que las metas y actividades del negocio se desarrollan teniendo cómo pilar los objetivos. Un 24% dijeron que no. Resultado contratado con la investigación de Viteri (2018) en su investigación a una empresa familiar, la cual no aplica la planeación, concluye que la herramienta estratégica de la planeación, fija una guía adecuada a los objetivos y por ende el logro de sus metas. De otra parte, Hill. CH & Jones. G (2011) precisó que el objetivo estratégico se manifiesta como la operacionalización de la misión, las metas y orienta las políticas y valores de la empresa.

Tercer objetivo específico: Identificar la capacitación que realizan las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021.

En la Tabla 15 y Figura 13 Denominadas: La organización cuenta con un programa anual de capacitación para los trabajadores. Se observa que, el 82% de los trabajadores dijeron que la empresa cuenta con programa de capacitación para los trabajadores. El 18% dijeron que no. Datos contrastados con Álvarez, Freire & Gutiérrez (2017) cercanos a los resultados de su investigación sobre capacitación y productividad en una empresa chilena, indicó que la baja de productividad laboral es causa del bajo nivel de capacitación, concluyendo que un buen plan de fortalecimiento de capacidades al personal fortalece la productividad. De otra parte, Emprede (2016) destacó que la capacitación para el trabajador se orienta específicamente a quien realiza actividades nuevas.

En la Tabla 16 y Figura 14 Denominadas: Recibe capacitación personalizada para mejorar la calidad de servicio. Se observa que. El 88% de los encuestados expresan recibir capacitación personalizada, mejorando la calidad del servicio al cliente. El 12% dijeron que no. Datos contrastados con Medina, Saravia & Torres (2015) cercanos a los resultados de su investigación sobre plan de investigación para mejorar la calidad de servicio, indicó que no tienen plan de capacitación, que solamente preparan al personal frente a una imperfección en la calidad del servicio, trato al cliente y manejo de alimentos. De otra parte, De otra parte, Emprende (2016) precisó que tiene dos finalidades, la primera mejorar la actitud del trabajador y la segunda apoyar en situaciones difíciles al trabajador con inducción específica para resolver.

En la Tabla 17 y Figura 15 Denominadas: La capacitación recibida le ha generado la oportunidad de ascender a un mejor puesto. Se observa que, 67% de los encuestados dicen que la capacitación les da oportunidad de poder ascender. Un 33% manifestaron que no. Resultado contrastado con la investigación de Campos (2018) sobre capacitación y competitividad en las MYPE de servicio de comida rápida en el centro de Piura, concluyendo que las organizaciones capacitan a su personal en cuanto a valores, políticas, reglas y objetivos generándoles mayores posibilidades de crecimiento personal, generando la opción de mejores oportunidades. De otra parte, De otra parte, Emprende (2016) manifestó que la capacitación promocional busca que el trabajador tenga oportunidad de crecimiento.

Cuarto objetivo específico: Determinar los efectos de la capacitación de las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021.

En la Tabla 18 y Figura 16 Denominadas: Considera usted que la capacitación debe ser un proceso permanente y planificado. Se observa que, el 91% de los encuestados responden que la capacitación debe ser en la organización un proceso permanente y planificado. El 9% dijeron que no. Datos contrastados con Medina, Saravia & Torres (2015) discrepantes a los resultados de su investigación sobre plan de investigación para mejorar la calidad de servicio, indicó que los restaurantes no tienen plan de capacitación planificad. De otra parte, Pasquel (2017) manifestó que los efectos de la capacitación permiten contar con personal calificado y especializado en las áreas de los procesos administrativos.

En la Tabla 19 y Figura 17 Denominadas: La capacitación ayuda a mejorar el clima organizacional. Se observa que, el 85% de los trabajadores encuestados, dijeron que la capacitación fortalece el clima laboral en la organización. Un 15% dijeron que no. Datos contrastados con Gallozo (2017) cercanos a los resultados de su investigación sobre financiamiento, capacitación y rentabilidad de las MYPE servicio de restaurantes, indicó que la capacitación tiene influencia motivadora en el personal le permite demostrar su espíritu de trabajo dando mayor confianza a su superior, por sus dotes, habilidades y capacidad para desempeño y la mejora de interrelaciones en el negocio. De otra parte, Pasquel (2017) manifestó que los efectos de la capacitación permiten contar con personal calificado y especializado en las áreas de la jefatura de personal o quien haga sus veces.

En la Tabla 20 y Figura 18 Denominadas: Conoce usted si la organización tiene un programa de capacitación por especialización, para mejorar la imagen y atención al cliente. Se observa que, el 76 % manifestaron que la organización si cuenta con el programa de capacitación por especialización, para mejorar la imagen y atención al

cliente. Un 24% manifestaron que no. Resultado contrastado con la investigación de Campos (2018) sobre capacitación y competitividad en las MYPE de servicio de comida rápida en el centro de Piura, concluyendo que capacitan al personal en cuanto a valores, políticas, reglas, objetivos y lo relacionado a la línea del negocio. De otra parte, Pasquel (2017) manifestó que los efectos de la capacitación permiten contar con personal calificado y especializado en las áreas de la administración garantizando el uso del marketing, los procesos y la tecnología.

VI. CONCLUSIONES

En los restaurantes del Parque Néstor Martos de la Urbanización Santa Ana de Piura se identificó que las MYPE utilizan la planificación situacional al proyectar de forma coherente sus actividades, desarrollan la planificación operacional ejecutando sus actividades de acuerdo con sus responsabilidades y finalmente utilizan la planificación táctica herramienta que provee de políticas, guías, manuales y guías para el aprendizaje del desarrollo de sus tareas.

En los restaurantes del Parque Néstor Martos de la Urbanización Santa Ana de Piura se identificó que las MYPE aplican los siguientes elementos de la planeación estratégica, el personal está alineado con las metas organizacionales, desarrollan políticas para orientar las actitudes y actividades, La misión y visión es conocida por sus integrantes, los objetivos estratégicos giran en base a la línea del negocio, desarrolla el objetivo del crecimiento de capacidades, y los valores son desarrollados en el quehacer diario de las actividades.

En los restaurantes del Parque Néstor Martos de la Urbanización Santa Ana de Piura se identificó que las MYPE utilizan la capacitación en el trabajo para superar dificultades del momento, tienen plan de capacitación para el trabajo cuando alguien va a realizar nuevas actividades y poco realizan la capacitación promocional.

En los restaurantes del Parque Néstor Martos de la Urbanización Santa Ana de Piura se identificó que las MYPE perciben los efectos de la capacitación en el área de procesos dado que cuentan con capacitación planificada, en el área de personal ayuda en el clima organizacional y en las áreas administrativas para mantener la imagen y mejorar la atención al cliente

VII. RECOMENDACIONES

En relación con la planificación establecer el manual de procedimientos, en el cual se describa la correcta forma de ejecutar los diferentes procesos de la organización.

Respecto a la planeación estratégica se recomienda establecer un plan de capacitación sobre el FODA y todos sus componentes, a fin de que se constituya en el instrumento integral de conocimiento y de aplicación que se incluya a los trabajadores y especialmente a los líderes de la organización.

Establecer un programa de capacitación de manera integral para todos los integrantes desde el dueño y gerente de la MYPE.

Realizar un diagnóstico sobre necesidades de capacitación incluir a todos los integrantes de la MYPE desde el dueño.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez. S. B., Freire. M. D & Gutiérrez. B. B. (2017)** “Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilena. Universidad de Concepción. Recuperada de:
- <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf>
- Arroyo, M. (2017).** Emprendimiento y Emprendedor. Conceptualización Teórica. Valencia.
- Arvijo, M. (2010).** Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público. México: serie Manuales de Publicaciones de ILPES. CEPAL.
- Baidal. M.K & Alarcón. M.G. (2017)** (15 de febrero 2020) Implementación de una Planificación Estratégica en la empresa INDUMASTER S.A. Carrera de Ingeniería comercial – Universidad de Guayaquil- Ecuador. Recuperada de:
- <https://docplayer.es/96385254-Universidad-de-guayaquil-facultad-de-ciencias-administrativas-carrera-ingenieria-comercial.html>
- Benites. M.F (2018)** Capacitación y motivación laboral según personal del Programa Nacional Cuna Más del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Lima, 2017. Universidad Cesar Vallejo. Obtenida de la web con la URL:
- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13272/Benites_MMf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bonilla, M. Molina, J. (2006)** Planificación: Conceptos [Resumen en línea] Trabajo de grado de maestría no publicado, Universidad Fermín Toro.

Maestría En Gerencia Y Liderazgo Educativo. Barinas – Venezuela.
Disponible: <http://frankmorales.webcindario.com/trabajos/planificacion.html> [Consulta: 2016, enero 13]

Campos. H.K (2018) en su tesis denominada “Capacitación y competitividad en las MYPE de servicio rubro comida rápida del centro de Piura, año 2018 Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Recuperada de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8321/CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_CAMPOS_HUAMAN_KEVIN_ARNOLD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Córdova. T.E (2017) “Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Av. Brasil, distrito de nuevo Chimbote, 2015. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Recuperada de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5342/CAPACITACION_EMPRESAS_CORDOVA_TRIGOSO_EFRAIN_DEL_CALY%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Correa. R.F (2018) “Caracterización de la capacitación y competitividad en las MYPE del rubro restaurantes de la Urbanización Santa Ana de Piura, año 2018. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperada de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3525/CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_CORREA_REYES_FLOR_NOELIA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Comex Perú (2020) (05 de junio de 2020). <https://www.comexperu.org.pe/>.
Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/>:

<https://www.comexperu.org.pe/articulo/las-mype-peruanas-en-2019-y-su-realidad-ante-la-crisis>

Chuna, S.D (2019) “La capacitación como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del asentamiento humano la primavera del distrito de castilla, Piura 2019. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperada de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15262/CALIDAD_GESTION_CHUNGA_SERNAQUE_DEYANIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

El peruano (2020) Congreso de la Republica. <https://busquedas.elperuano.pe>.
Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe>:
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>

David, F. (2013). Conceptos de administración estratégica, editorial Pearson, novena edición. Pearson.

Duval, I. (2018) Misión, visión y valores: conceptos fundamentales para el buen desarrollo de una empresa. Obtenido de sitio web de Marketing Directo: <https://www.marketingdirecto.com/punto-de-vista/la-columna/mision-vision-yvalores-conceptos-fundamentales-para-el-buen-desarrollo-de-una-empresa>

Economía verde coalición Perú. (2020). Obtenido de Economía verde coalición Perú: [https://economyaverde.pe/covid-19-en-el-peru-el-impacto-en-las-](https://economyaverde.pe/covid-19-en-el-peru-el-impacto-en-las)

mypes/

Emprende, P. (2016). Tipos de capacitación. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/tipos-decapitacion.html>

Escalante, E. (2016) (24 de Setiembre de 2016). <https://www.mep.pe>. Obtenido de <https://www.mep.pe>: <https://www.mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>

Flores, C. (2018) (4 de Abril de 2018). <https://infomercado.pe>. Obtenido de <https://infomercado.pe>: <https://infomercado.pe/cual-es-la-situacion-actual-de-las-Mipymes-de-Piura/>

Galloso, H.D (2017) “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE sector servicio rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz, periodo 2016. Recuperada de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1189/MYPE_FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_GALLOZO_HUERTA_DIONEE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, J. (2017). Proceso de Planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. Espacios , pp.38-52.

Gómez, G. D. C. (2016) Lanzamiento de un restaurante de comida saludable y natural en Bogotá, Colombia. Recuperada de: <https://dspace.palermo.edu/dspace/bitstream/handle/10226/1794/TESIS%20MBA%20G%c3%93MEZ%20GARC%c3%8dA%20FINAL.pdf?se>

[quence=1&isAllowed=y](#)

Gould, D. y Smith, R (2010) Fundamentos de psicología del deporte y del ejercicio físico. (4ta. Edición) Madrid, España: Editorial médica panamericana.

GEM. (2019). Global Entrepreneurship Monitor 2018 - 2019. Lima: Universidad ESAN, Centro de Desarrollo Emprendedor.

Hill, Ch. W. y Jones, G. R. (2011). Administración Estratégica. Un enfoque integral (9a ed.). México D.F.: Cengage Learning.

Hernández, Fernández y Baptista. (2016). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill (4a. ed.).

Hernández, Fernández y Baptista R. (2014). Metodología de la Investigación, 6ta Edición. México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

INEI. (2020). <https://www.inei.gov.pe>. Obtenido de <https://www.inei.gov.pe>: https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0504/Libro.pdf

Jama, V. (2019). Importancia de la planeación estratégica en empresas en el siglo XXI.

Jamaica. G.F(2016) Los beneficios de la capacitacion y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas. Universidad Militar Nueva Granada - Bogotá .D.C, obtenido de la web: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/trabajo%20final%20fabian%20jamaica%20%281%29.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Jaramillo. S.A (2019) Planeación estratégica y su aporte al desarrollo empresarial.

Recuperada de:

<https://www.espirituemprededores.com/index.php/revista/article/view/127>

López. P.C.D (2008) Influencia del comportamiento emprendedor de los mandos

medios en el fomento del corporate Entrepreneurship. Tesis doctoral –

ESADE. Obtenida de la página web:

https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9199/Tesis_Lopez_Preciado.pdf;sequence=1

Mintzberg, E. y. (2018). El proceso estratégico. Conceptos, contextos y casos.

México: Prentice hall hispanoamericana, S.A.

Medina. C.J.R., Saravia. H.J.A. & Torres. I.C.E. (2015) “Diagnostico 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. Universidad El Salvador. Recuperada

de: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/10665/1/50108203.pdf>

Ñaupari. S. R. F. (2019) “La planeación administrativa y su relación con el

desempeño laboral de colaboradores del área de administración y planeamiento de una empresa privada. Universidad Ricardo Palma

Recuperada de:

https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3118/ADM-T030_10612181_T%20%20%20NAUPARI%20SABERBEIN%20RICARDO%20FABIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parra. C & Penagos (2016) La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Colombia. Obtenido de la URL:

https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion_duitama/article/view/4602

Palomino, J. Peña, J, Zevallos, G y Orizano, L. (2015), Metodología de la investigación. Editorial San Marcos.

Palomino. M. G. E (2017) Propuesta para la planeación y control de utilidades caso: restaurante Turístico en Cuzco, recuperado de:
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13623/PALOMINO_MONGE_GIANNINA_ELEANA1.pdf?sequence=1&isAllowed=y Pacheco, C. (2006). Presupuestos un enfoque gerencial. México: IMCP.

Pasquel. S (2017) ¿Cuál es el impacto de la capacitación del personal en la organización? Artículo de la autora profesora del curso Estrategias de capacitación y desarrollo del 4 PEE de ESAN. Obtenido de:
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/07/cual-es-el-impacto-de-la-capacitacion-del-personal-en-la-organizacion/>

Peña. G. L. M. (2019) Propuesta del plan estratégico para restaurante Los Paisas. Universidad libre Seccional Pereira – Colombia. Recuperada de:
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17847/PROPOSTA%20DEL%20PLAN%20ESTRATEGICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Porter, M. E. (2009). Ser competitivo. Madrid, España: Planeta De Agostini Profesional y Formación.

Poma, E. (2017). Análisis de la gestión de calidad bajo el enfoque del planeamiento estratégico y su efecto en la competitividad en la micro y pequeña empresa del sector servicio- rubro cevicherías de la ciudad Huaraz, 2016. (Uladech católica, tesis de maestría). Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000044187>

Resolución N°0037-(2021) Código de Ética para la Investigación – Versión 004. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-CU-ULADECH Católica de fecha 13 de enero del 2021

Rojas. S.F. (2017) Capacitación y desempeño laboral. Universidad Rafael Landívar, obtenido de la web: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>

Sáenz. J. (2016) en su tesis: “La capacitación en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del A.H. Miraflores alto – zona de reubicación de la ciudad de Chimbote, año 2016

Steiner, G. (2017). Planeación Estratégica: Lo que Todo Director Debe Saber. México.

Terán. T.A.B (2018) Propuesta de implementación de un plan estratégico para el restaurante Las Brochetas de David ubicada en la ciudad de Quito. Pontificia Universidad Católica del Ecuador- Matriz. Recuperada de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14929/Trabajo%2>

0de%20Titulaci%c3%b3n%20PUCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valenzuela, C. E. (2016). Importancia de la planificación estratégica en las empresas.

Viteri. V. M. (2018) “Propuesta de proceso de planeación en una empresa familiar

Viteri. Universidad de Piura. Recuperada de:

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3734/TSP_AE_023.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas Machuca. E. G. L. (2019) “Evaluación y propuesta de los 5 factores clave del éxito empresarial en el restaurante cevichería JIMMY`S, SULLANA – 2014.

Universidad Cesar Vallejo

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31722/Vargas_MEGL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

**MATRIZ INDICADOR PREGUNTA
DE LAS VARIABLES
PLANIFICACIÓN Y CAPACITACIÓN**

MATRIZ INDICADOR PREGUNTA						
Variables	Dimensiones	Indicadores	Pregunta	Fuente	Escala	Instrumento
PLANIFICACIÓN	Tipos de planificación	Planificación situacional	¿Considera que la planificación proyectada de las actividades ayuda a la organización a mejorar el desempeño?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Planificación táctica	¿Las actividades del restaurante las realiza con el soporte de pautas y normas, que guían sus esfuerzos en tarea?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Planificación operacional	¿Las actividades que realiza en el restaurante es en base un plan de trabajo?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
	Elementos de la planeación estratégica	Misión	¿Usted como trabajador tiene conocimiento de la misión de la organización?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Visión	¿Usted como trabajador tiene conocimiento de la visión de la organización?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Políticas	¿Les proporcionan guías de cómo realizar sus actividades?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Valores	¿Están los valores de la organización alineados con tu vida diaria?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Objetivo	¿Considera que la organización tiene como objetivo el crecimiento de habilidades de sus trabajadores?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Metas	¿Usted como trabajador se siente alineado a las metas de la organización?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Análisis FODA	¿Considera que el dueño tiene bien identificadas las fortalezas y debilidades del negocio?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		La Matriz FODA	¿Tiene usted conocimiento de la matriz FODA	Trabajador	Nominal	Cuestionario
Objetivo estratégico	¿Las actividades y metas del negocio giran en base a objetivos?	Trabajador	Nominal	Cuestionario		

MATRIZ INDICADOR PREGUNTA						
Variables	Dimensiones	Indicadores	Pregunta	Fuente	Escala	Instrumento
CAPACITACIÓN	Tipos de capacitación	Capacitación para el trabajador	¿La organización cuenta con un programa anual de capacitación para los trabajadores?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Capacitación en el trabajo	¿Recibe capacitación personalizada para mejorar la calidad de servicio?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Capacitación promocional	¿La capacitación recibida le ha generado la oportunidad de ascender a un mejor puesto?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
	Efectos de la capacitación	En el área de proceso administrativo	¿Considera usted que la capacitación debe ser un proceso permanente y planificado?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		En el área de personal	¿La capacitación ayuda a mejorar el clima organizacional?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		En las áreas administrativas	¿Conoce usted si la organización tiene un programa de capacitación por especialización, para mejorar la imagen y atención al cliente?	Trabajador	Nominal	Cuestionario

CUESTIONARIOS

ANEXO 1: CUESTIONARIO



Este cuestionario servirá para conocer su percepción a las características demográficas de las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021. El instrumento no es una evaluación del negocio y tiene carácter anónimo. Los ítems están medidos en la escala dicotómica de contribuyendo con marcar con una (X) aspa de acuerdo a lo que su persona estima correcto.

Datos demográficos

(Cuestionario Dirigido al Dueño(a) del Negocio)

Respecto al género

Masculino () Femenino ()

Respecto al tipo de empresa:

E.I.R.L () S-R-L. () Unipersonal ()

Respecto a la edad del propietario

De 26 a 35 años () De 36 a 45 años ()

De 46 a 50 años () Más de 50 años ()

Respecto a los años en el negocio

Menos de 5 años () Hasta 10 años ()

Más de 10 años ()

CUESTIONARIO



Estimado trabajador de la MYPE de servicio de Restaurantes, ubicado en el parque Néstor Martos – Urbanización Santa Ana – Piura. Me presento ante usted para solicitar su apoyo en el trabajo de investigación denominado: *Planeación y capacitación en las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021* que, desarrollo para optar mi título profesional de Licenciada en Administración, por ello lo invito a responder las preguntas sencillas que contiene el cuestionario, el cual servirá para conocer algunos aspectos sobre la planeación y la capacitación.

El instrumento no es una evaluación del negocio y tiene carácter anónimo. Los ítems están medidos en la escala dicotómica por lo que se asumen respuestas del nivel nominal de (SI) y (No), por lo que deberá marcar una sola opción con un aspa (X) la que usted considere que es la más indicada.

Pregunta 1 ¿Considera que la planificación proyectada de las actividades ayuda a la organización a mejorar el desempeño?

Respuesta

SI () NO ()

Pregunta 2 ¿Las actividades del restaurante las realiza con el soporte de pautas y normas, que guían sus esfuerzos en tarea?

Respuesta

SI () **NO** ()

Pregunta 3 ¿Las actividades que realiza en el restaurante es en base un plan de trabajo?

Respuesta

SI () **NO** ()

Pregunta 4 ¿Usted como trabajador tiene conocimiento de la misión de la organización?

Respuesta

SI () **NO** ()

Pregunta 5 ¿Usted como trabajador tiene conocimiento de la visión de la organización?

Respuesta

SI () **NO** ()

Pregunta 6 ¿Les proporcionan guías de cómo realizar sus actividades?

Respuesta

SI () **NO** ()

Pregunta 7 ¿Están los valores de la organización alineados con tu vida diaria?

Respuesta

SI () **NO** ()

Pregunta 8 ¿Considera que la organización tiene como objetivo el crecimiento de habilidades de sus trabajadores?

Respuesta

SI () **NO** ()

Pregunta 9 ¿Usted como trabajador se siente alineado a las metas de la organización?

Respuesta

SI () **NO** ()

Pregunta 10 ¿Considera que el dueño tiene bien identificadas las fortalezas y debilidades del negocio?

Respuesta

SI () **NO** ()

Pregunta 11 ¿Tiene usted conocimiento de la matriz FODA

Respuesta

SI () **NO** ()

Pregunta 12 ¿Las actividades y metas del negocio giran en base a objetivos?

Respuesta

SI () **NO** ()

Pregunta 13 ¿La organización cuenta con un programa anual de capacitación para los trabajadores?

Respuesta

SI () **NO** ()

Pregunta 14 ¿Recibe capacitación personalizada para mejorar la calidad de servicio?

Respuesta

SI () **NO** ()

Pregunta 15 ¿La capacitación recibida le ha generado la oportunidad de ascender a un mejor puesto?

Respuesta

SI () **NO** ()

Pregunta 16 ¿Considera usted que la capacitación debe ser un proceso permanente y planificado?

Respuesta

SI () **NO** ()

Pregunta 17 ¿La capacitación ayuda a mejorar el clima organizacional?

Respuesta

SI () **NO** ()

Pregunta 18 ¿Conoce usted si la organización tiene un programa de capacitación por especialización, para mejorar la imagen y atención al cliente?

Respuesta

SI () **NO** ()

**CONSTANCIAS
Y
VALIDACIONES
DE EXPERTOS DE JUCIO**

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fernando Suárez Carrasco, identificado con DNI N°02616283, Magister en Administración.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumentos (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por PERICHE FARFAN, ZULLY MABEL – ORCID – 0000-0003-1624-3296 a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación titulado: *Planeación y capacitación en las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021.* que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante en tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

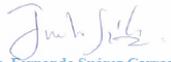
Piura, marzo de 2021


Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CLAD:05461

VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Descripciones	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencias o aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	Nombre del experto:	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
OE-1	(a) Identificar la planeación que utilizan las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021.								
1	¿Considera que la planeación proyectada de las actividades ayuda a la organización a mejorar el desempeño?	X			X		X		X
2	¿Las actividades del restaurante las realiza con el soporte de pautas y normas, que guían sus esfuerzos en la tarea?	X			X		X		X
3	¿Las actividades que realiza en el restaurante es en base a un plan de trabajo?	X			X		X		X
OE-2	(b) Identificar los elementos que inciden en la planeación estratégica de las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021.								
4	¿Usted como trabajador tiene conocimiento de la misión de la organización?	X			X		X		X

5	¿Usted como trabajador tiene conocimiento de la visión de la organización?	X			X		X		X
6	¿Les proporcionan guías de cómo realizar sus actividades?	X			X		X		X
7	¿Están los valores de la organización alineados con tu vida diaria?	X			X		X		X
8	¿Considera que la organización tiene como objetivo el crecimiento de habilidades de sus trabajadores?	X			X		X		X
9	¿Usted como trabajador se siente alineado a las metas de la organización?	X			X		X		X
10	¿Considera que el dueño tiene bien identificadas las fortalezas y debilidades del negocio?	X			X		X		X
11	¿Tiene usted conocimiento de la matriz FODA?	X			X		X		X
12	¿Las actividades y metas del negocio giran en base a objetivos?	X			X		X		X
OE-3	(c) Identificar la capacitación que realizan las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021.								
13	¿La organización cuenta con un programa anual de capacitación para los trabajadores?	X			X		X		X
14	¿Recibe capacitación personalizada para mejorar la calidad de servicio?	X			X		X		X
15	¿La capacitación recibida le ha generado la oportunidad de ascender a un mejor puesto?	X			X		X		X

OE-4	(d) Determinar los efectos de la capacitación de las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021.						
16	¿Considera usted que la capacitación debe ser un proceso permanente y planificado?	X		X	X	X	X
17	¿La capacitación ayuda a mejorar el clima organizacional?	X		X	X	X	X
18	¿Conoce usted si la organización tiene un programa de capacitación por especialización, para mejorar la imagen y atención al cliente?	X		X	X	X	X


 Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
 CLAD:05461

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Stalyn Fernando Medina Sunción, identificado con DNI N° 70477115, Magister en Gestión Pública y Desarrollo Local.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumentos (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por **PERICHE FARFAN, ZULLY MABEL** - ORCID - 0000-0003-1624-3296 a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación titulado: *Planeación y capacitación en las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021*. que se encuentra realizando.

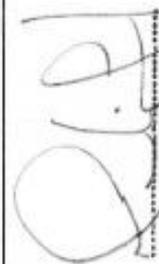
Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante en tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 12 de marzo...2021

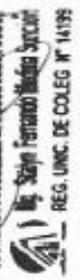


 **Mg. Stalyn Fernando Medina Sunción**
REG UNIC. DE COLEG N° 14199

VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS												
Orden	Descripciones	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o sesgado?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?				
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
	Nombre del experto: <i>Mg. Stalin Fernando Medina Sandoval</i>											
OE-1	(a) Identificar la planeación que utilizan los MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Pura), año 2021.											
1	¿Considera que la planificación proyectada de las actividades ayuda a la organización a mejorar el desempeño?	✓			✓						✓	
2	¿Las actividades del restaurante las realiza con el soporte de pautas y normas, que guían sus esfuerzos en tarea?	✓			✓						✓	
3	¿Las actividades que realiza en el restaurante es en base un plan de trabajo?	✓			✓						✓	
OE-2	(b) Identificar los elementos que incluyen en la planeación estratégica de las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Pura), año 2021.											
4	¿Usted como trabajador tiene conocimiento de la misión de la organización?	✓			✓						✓	
5	¿Usted como trabajador tiene conocimiento de la visión de la organización?	✓			✓						✓	
6	¿Les proporcionan guías de como realizar sus actividades?	✓			✓						✓	
7	¿Están los valores de la organización alineados con tu vida diaria?	✓			✓						✓	
8	¿Considera que la organización tiene como objetivo el crecimiento de habilidades de sus trabajadores?	✓			✓						✓	


 Mg. Stalin Fernando Medina Sandoval

9	¿Usted como trabajador se siente alineado a las metas de la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
10	¿Considera que el dueño tiene bien identificadas las fortalezas y debilidades del negocio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
11	¿Tiene usted conocimiento de la matriz FODA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
12	¿Las actividades y metas del negocio giran en base a objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
OE-3	(c) Identificar la capacitación que realizan las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021.								
13	¿La organización cuenta con un programa anual de capacitación para los trabajadores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
14	¿Recibe capacitación personalizada para mejorar la calidad de servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
15	¿La capacitación recibida le ha generado la oportunidad de ascender a un mejor puesto?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
OE-4	(d) Determinar los efectos de la capacitación de las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021.								
16	¿Considera usted que la capacitación debe ser un proceso permanente y planificado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
17	¿La capacitación ayuda a mejorar el clima organizacional?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
18	¿Conoce usted si organización tiene un programa de capacitación por especialización, para mejorar la imagen y atención al cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						



 REG. UNC. DE COLEG. N° 14199

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Antonio Villalta Cornejo, identificado con DNI N° 46845613, Magister en Gestión Pública y Gobierno

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumentos (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por **PERICHE FARFAN, ZULLY MABEL – ORCID – 0000-0003-1624-3296** a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación titulado: *Planeación y capacitación en las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Mantos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021.* que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante en tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 14 Marzo 2021


COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN
Mg. José Antonio Villalta Cornejo
C.L.A.B. 19212

Firma y sello

VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Descripciones	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso sesgoso?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
	Nombre del experto: JOSE ANTONJO VILLALTA CORNE	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
OE-1	(a) Identificar la planeación que utilizan las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021.								
1	¿Considera que la planeación proyectada de las actividades ayuda a la organización a mejorar el desempeño?	X			X		X		X
2	¿Las actividades del restaurante las realiza con el soporte de pautas y normas, que guían sus esfuerzos en tareas?	X			X		X		X
3	¿Las actividades que realiza en el restaurante es en base un plan de trabajo?	X			X		X		X
OE-2	(b) Identificar los elementos que inciden en la planeación estratégica de las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021.								
4	¿Usted como trabajador tiene conocimiento de la misión de la organización?	X			X		X		X
5	¿Usted como trabajador tiene conocimiento de la visión de la organización?	X			X		X		X
6	¿Les proporcionan guías de como realizar sus actividades?	X			X		X		X
7	¿Están los valores de la organización alineados con la vida diaria?	X			X		X		X
8	¿Considera que la organización tiene como objetivo el crecimiento de habilidades de sus trabajadores?	X			X		X		X
9	¿Usted como trabajador se siente alineado a las metas de la organización?	X			X		X		X
10	¿Considera que el dueño tiene bien identificadas las fortalezas y debilidades del negocio?	X			X		X		X
11	¿Tiene usted conocimiento de la matriz FODA	X			X		X		X
12	¿Las actividades y metas del negocio giran en base a objetivos?	X			X		X		X
OE-3	(c) Identificar la capacitación que realizan las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021.								
13	¿La organización cuenta con un programa anual de capacitación para los trabajadores?	X			X		X		X
14	¿Recibe capacitación personalizada para mejorar la calidad de servicio?	X			X		X		X
15	¿La capacitación recibida le ha generado la oportunidad de ascender a un mejor puesto?	X			X		X		X
OE-4	(d) Determinar los efectos de la capacitación de las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021.								
16	¿Considera usted que la capacitación debe ser un proceso permanente y planificado?	X			X		X		X
17	¿La capacitación ayuda a mejorar el clima organizacional?	X			X		X		X
18	¿Conoce usted si organización tiene un programa de capacitación por especialización, para mejorar la imagen y atención al cliente?	X			X		X		X

ONET

Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Fuente	Escala		
PLANIFICACIÓN	Jama (2019) considera que la planeación es función de todo gerente/director a cualquier nivel de una organización o empresa, pues actualmente la gerencia y planeación son vitales para el éxito de las compañías.	Tipos de planeación	La dimensión tipos de la planeación se operacionaliza con sus indicadores de planeación.	Planificación situacional	Trabajador	Nominal		
			Situacional, táctica y operacional. Con la técnica de la encuesta y su instrumento del cuestionario.	Planificación táctica	Trabajador	Nominal		
				Planificación operacional	Trabajador	Nominal		
		Elementos de la planeación estratégica	La dimensión elementos de la planeación estratégica se operacionaliza con sus indicadores de: misión, visión, políticas, valores, objetivo, metas, análisis foda, matriz FODA, objetivo estratégico. Con la técnica de la encuesta y su instrumento del cuestionario.		Misión	Trabajador	Trabajador	Nominal
					Visión	Trabajador	Trabajador	Nominal
					Políticas	Trabajador	Trabajador	Nominal
					Valores	Trabajador	Trabajador	Nominal
					Objetivo	Trabajador	Trabajador	Nominal
					Metas	Trabajador	Trabajador	Nominal
					Análisis FODA	Trabajador	Trabajador	Nominal
					La Matriz FODA	Trabajador	Trabajador	Nominal
					Objetivo estratégico	Trabajador	Trabajador	Nominal

Fuente: Elaboración Propia



Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Fuente	Escala
CAPACITACIÓN	Benites (2018) nos dice que es identificar capacidades y recursos de la organización.; Diferencia entre recursos y capacidades. Recurso como factores que constituyen potenciales servicios capaces de generar valor, no tienen significado en sí mismos, evaluados en relación a la posibilidad de obtener ganancias.	Tipos de capacitación	La dimensión tipos de la capacitación se operacionaliza con sus indicadores de capacitación para el trabajo, en el trabajo y promocional. Con la técnica de la encuesta y su instrumento del cuestionario.	Capacitación para el trabajador Capacitación en el trabajo Capacitación promocional	Trabajador Trabajador Trabajador	Nominal Nominal Nominal
		Efectos de la capacitación	La dimensión efectos de la capacitación se operacionaliza con sus indicadores de En el área de proceso administrativo, en el área de personal y en las áreas administrativas. Con la técnica de la encuesta y su instrumento del cuestionario.	En el área de proceso administrativo En el área de personal En las áreas administrativas	Trabajador Trabajador Trabajador	Nominal Nominal Nominal

Fuente: Elaboración Propia



4.6 - Matriz de consistencia					
Título	Pregunta	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Planificación y capacitación en las MYPE sobre restauración del parque Noster Maria Urbanización Santa Ana (Pinar), año 2021.	¿Cuáles son las características de la planificación y capacitación en las MYPE sobre restauración del parque Noster Maria Urbanización Santa Ana (Pinar), año 2021?	Determinar las características de la Planificación y Capacitación en las MYPE sobre restauración del parque Noster Maria Urbanización Santa Ana (Pinar), año 2021	Las investigaciones de tipo descriptivo cuando pueden ser de datos o de variables que se van a medir o observar. Pero cabe comentar que no es todas las investigaciones descriptivas se basan en hipótesis de esta clase o afirmaciones más generales. La presente investigación no presenta hipótesis. (Hernández R. F., 2014).		Tipo: Cuantitativa No-eti Descriptiva, Diferencial. No experimental de corte transversal
		Especificación			
		(a) Identificar la planificación que utilizan las MYPE sobre restauración del parque Noster Maria Urbanización Santa Ana (Pinar), año 2021.			
		(b) Identificar los elementos que inciden en la planificación estratégica de las MYPE sobre restauración del parque Noster Maria Urbanización Santa Ana (Pinar), año 2021.			
		(c) Identificar la capacitación que realizan las MYPE sobre restauración del parque Noster Maria Urbanización Santa Ana (Pinar), año 2021.		PLANIFICACION	Evaluación: Escala para las 10 variables, la suma es 11 subejercicios Examen maestro: Los elementos son mayor de 50, por tanto, es "N", desde 40-50 subejercicios
		(d) Determinar los efectos de la capacitación de las MYPE sobre restauración del parque Noster Maria Urbanización Santa Ana (Pinar), año 2021.		CAPACITACION	Técnicas: Entrevista, Instrumentos Cuantitativos Plan de análisis: Word, Excel, tablas, gráficos

Universidad del Pinar del Río
 Facultad de Ciencias Sociales
 Instituto de Estadística y Matemática
 Pinar del Río, Cuba

LIBRO DE CÓDIGO

Trabajador encuestado																																	
Tabla	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
T3	1		1	1	1	1		1	1	1	1		1	1			1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	1	1
	2						2						2			2	2				2				2				2				
T4	1		1	1		1		1	1	1	1			1			1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	1	1
	2	2			2		2						2	2			2	2				2				2				2			
T5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				1	1			1	1		1		1		1	1	1	1	1
	2															2	2	2			2	2			2		2		2				2
T6	1		1	1	1		1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	1	1
	2					2			2							2					2				2				2				
T7	1		1	1	1		1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	1	1
	2					2			2							2					2				2				2				
T8	1		1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		1	1	1	1	1	1	1		1	1	1		1	1	1	1
	2			2												2		2							2				2				
T9	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1				1	1			1	1		1		1		1	1	1	1	1
	2						2									2	2	2			2	2			2		2		2				2
T10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				1	1			1	1		1		1		1	1	1	1	1
	2															2	2	2			2	2			2		2		2				2
T11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	2											2					2					2		2									
T12	1		1		1		1	1	1		1	1	1				1	1			1	1		1	1		1		1	1	1	1	1
	2		2		2		2				2					2	2	2			2	2			2		2		2				2
T13	1		1				1			1		1						1	1			1	1						1				
	2		2		2	2	2		2	2		2		2	2	2	2			2	2			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
T14	1		1	1	1		1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	2					2		2	2													2	2						2		2		
T15	1	1	1	1		1	1		1	1	1		1	1	1	1		1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	2				2		2					2					2					2					2						
T16	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	2					2												2						127	2				2				
T17	1		1		1	1	1	1		1	1	1		1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	2		2					2					2			2								2			2				2	2	2
T18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	2											2								2													
T19	1	1	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	1	1	1		1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1
	2					2				2				2								2				2							
T20	1	1	1	1	1		1	1	1		1	1		1	1	1		1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	2					2				2			2				2																

Elaboración propia de la investigadora

LIBRO DE CÓDIGO DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN																																									
Indicadores	Pregunta	Categoría	Código	Trabajador encuestado																																	Frecuencia		Porcentaje		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	Parcial	Total	Parcial	Total	
Capacitación para el trabajador	¿La organización cuenta con un programa anual de capacitación para los trabajadores?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27		82%			
		NO	2				2			2				2				2				2					2										6	33	18%	100%	
Capacitación en el trabajo	¿Recibe capacitación personalizada para mejorar la calidad de servicio?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29		88%	
		NO	2						2											2					2					2								4	33	12%	100%
Capacitación promocional	¿La capacitación recibida le ha generado la oportunidad de ascender a un mejor puesto?	SI	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22		67%		
		NO	2		2	2					2						2							2			2					2	2	2	2	2	11	33	33%	100%	
Dimensión: Efectos de la capacitación																																									
En el área de proceso administrativo	¿Considera usted que la capacitación debe ser un proceso permanente y planificado?	SI	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30		91%	
		NO	2	2									2										2																3	33	9%
En el área de personal	¿La capacitación ayuda a mejorar el clima organizacional?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28		85%	
		NO	2					2				2			2								2				2												5	33	15%
En las áreas administrativas	¿Conoce usted si la organización tiene un programa de capacitación por especialización, para mejorar la imagen y atención al cliente?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25		76%		
		NO	2					2				2			2													2											8	33	24%

LIBRO DE CÓDIGO CON FRECUENCIA Y PORCENTAJES

Pregunta	Trabajador encuestado																																	Frecuencia		Porcentaje			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	Parcial	Total	Parcial	Total		
	T3	1		1	1	1	1		1	1	1	1		1	1			1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	25		76%
		2					2					2				2	2				2				2				2							8	33	24%	100%
T4			1	1		1		1	1	1	1			1			1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	1	1	1	22		67%		
	2	2			2		2					2	2		2	2				2				2				2							11	33	33%	100%	
T5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				1	1			1	1		1		1		1	1	1		1	24		73%			
																2	2	2			2	2		2		2		2				2			9	33	27%	100%	
T6	1		1	1	1		1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	1	1	1	26		79%		
		2				2			2						2					2				2				2							7	33	21%	100%	
T7	1		1	1	1		1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	1	1	1	26		79%		
		2				2			2						2					2				2				2							7	33	21%	100%	
T8	1		1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		1	1	1	1	1	1		1	1	1		1	1	1	1	1	1	27		82%		
		2			2										2		2						2				2								6	33	18%	100%	
T9	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1				1	1			1	1		1		1		1	1	1		1	1	1	22		67%	
		2						2							2	2	2			2	2		2		2		2		2				2			11	33	33%	100%
T10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				1	1			1	1		1		1		1	1	1		1	24		73%			
															2	2	2			2	2		2		2		2		2				2			9	33	27%	100%
T11		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28		85%	
	2											2					2				2		2		2										5	33	15%	100%	
T12		1		1		1		1	1	1		1	1	1				1	1			1	1		1		1		1	1	1		1	19		58%			
	2		2		2		2				2				2	2	2				2	2		2		2		2						14	33	42%	100%		
T13		1		1				1			1		1					1	1				1	1					1						10		43%		

	2		2		2	2	2		2	2		2		2	2	2	2			2	2		2	2	2	2	2	2	2	23	33	57%	100%					
T14	1		1	1	1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	25		76%						
		2				2		2	2											2	2						2	2		8	33	24%	100%					
T15	1	1	1	1		1	1		1	1	1		1	1	1	1		1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27		82%		
					2			2				2								2				2							6	33	18%	100%				
T16	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	29		88%		
						2											2					2					2				4	33	12%	100%				
T17	1		1		1	1	1		1	1	1		1	1		1	1	1	1	1	1		1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	22		67%		
		2		2					2			2								2			2				2	2	2	2		11	33	33%	100%			
T18		1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30		91%	
	2									2							2														3	33	9%	100%				
T19	1	1	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28		85%	
						2			2				2							2			2								5	33	15%	100%				
T20	1	1	1	1	1		1	1	1		1	1		1	1	1		1	1	1	1	1	1	1		1	1		1	1	1	1	1	25		76%		
						2			2			2								2				2			2				8	33	24%	100%				

Elaboración propia de la investigadora

CONSTANCIA DE NO ADEUDO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
COORDINACIÓN DE COBRANZAS

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) PERICHE FARFAN ZULLY MABEL, con código de matrícula 1211101088, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

Se expide el presente a solicitud del interesado(a).

CHIMBOTE, 11 DE FEBRERO DEL 2021.



V°B° CAJA

V°B° BIBLIOTECA (*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA (*)

(*) Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.

INFORME FINAL ZULLY PERICHE FARFAN

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 4%