



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y
DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MYPE RUBRO
RESTAURANTES DEL CENTRO DE PAITA, AÑO 2021**

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

AUTOR:

ACEDO REFORME, JUNIOR

ARON

ORCID: 0000-0002-6674-8412

ASESORA:

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES

RENEÉ ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA –PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Acedo Reforme, Junior

Aron ORCID: 0000-0002-

6674-8412

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de

Pregrado, Piura Perú

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de

Administración, Piura, Perú

JURADO

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID ID: 0000-0003-2177-

5676

Salinas Gamboa, José German

ORCID ID: 0000-0002- 8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID ID: 0000-0003-1132-2243

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

María del Carmen Rosillo de Purizaca

ORCID 0000 0003 2177 5676

Presidente

José Germán Salinas Gamboa

ORCID 0000-0002-8491-0751

Miembro

Mercedes Reneé Palacios deBriceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

Mercedes Reneé Palacios deBriceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

DEDICATORIA

A mis queridos padres por el apoyo incondicional en los inicios de mi carrera profesional

RESUMEN

La presente investigación estableció como objetivo determinar las características de la capacitación y desempeño laboral en las Mype de servicios restaurantes del centro de Paita, año 2021. Se empleó la metodología nivel descriptivo, tipo cuantitativa, diseño no experimental y corte transversal. Así se determinó que los propietarios de las Mypes la mayor parte son varones cuyas edades se encuentran entre los 26 a 45 años y han constituido como empresa de responsabilidad social (S.A), tienen hasta 10 años en el giro del negocio restaurantes. Las principales conclusiones fueron que las Mypes investigadas detectan que la capacitación es primordial para el logro del desarrollo y crecimiento en las organizaciones, considerando que un 80% de los propietarios encuestados resalta que es importante que las Mypes cuenten programas de capacitación, así mismo se considera que el 72% del personal debe estar calificado para poder brindar un buen desempeño en el trabajo, por lo cual si no se dan estos procedimientos al no capacitar al personal tendría como resultados baja productividad y competitividad en las labores encomendadas teniendo como resultado un mal desempeño laboral por parte de los trabajadores que conforman estas Mypes.

Palabra clave: Capacitación, desempeño laboral.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the characteristics of training and job performance in the MSEs of restaurant services in the center of Paita, year 2021. The descriptive level, quantitative type, non-experimental design and cross-sectional methodology was used. Thus, it was determined that the majority of the owners of the MYPE are men whose ages are between 26 and 45 years old and have been established as a social responsibility company (S.A), they have up to 10 years in the restaurant business. The main conclusions were that the investigated MSEs detect that training is essential for the achievement of development and growth in organizations, considering that 80% of the surveyed owners emphasize that it is important that MSEs have training programs, likewise it is considered that 72% of the personnel must be qualified to be able to provide a good performance at work, so if these procedures are not followed by not training the personnel, it would result in low productivity and competitiveness in the tasks entrusted, resulting in poor performance labor by the workers that make up these MYPE.

KeyWords: training, working performance.

CONTENIDO

FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi
I INTRODUCCIÓN	1
II REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	9
2.1. Antecedentes.....	9
2.2. Bases teóricas.....	21
2.2.1. Teoría de la capacitación	21
2.2.2. Desempeño Laboral.....	26
III HIPÓTESIS	31
IV METODOLOGÍA.....	32
4.1. Diseño de la investigación	32
4.2. Población y muestra.....	32
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores	35
4.4. Técnicas e instrumentos	37
4.5. Plan de análisis	37
4.6. Matriz de consistencia.....	38

4.7. <i>Principios éticos</i>	40
V RESULTADOS	48
5.1. <i>Resultados</i>	48
5.2. <i>Análisis de resultados</i>	55
VI CONCLUSIONES	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
<i>Bibliografía</i>	63
<i>Web grafía</i>	65
ANEXOS	68
<i>Cuestionario</i>	69
<i>Evidencias</i>	73

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	35
Tabla 2 Definición Conceptual de Capacitación.....	36
Tabla 3 Definición Conceptual de Desempeño Laboral	36
Tabla 4 Matriz de Consistencia.....	38

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Grafico de barras que representa conocer la Importancia de Capacitación...49

Figura 2: Grafico de barras que representa conocer las estrategias de la Capacitación...50

Figura3: Grafico de barras que presenta conocer los beneficios de Desempeño laboral...52

Figura 4: Grafico de barras que representa analizar el desempeño Laboral.....53

1. INTRODUCCIÓN

Según Andina (2018) las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) en la Provincia de Paita (Perú), siendo un segmento emprendedor, en la actualidad en nuestro País existen alrededor de 3,5 millones de Micro y Pequeñas Empresas, muchas de ellas son informales, las cuales representan el 45% del Producto Bruto Interno (PBI) con una oferta laboral del 80%. Las cifras muestran la deficiencia que tienen estas Mypes debido a la informalidad que no les permite mejorar sus actividades empresariales.

La provincia de Paita ocupa un lugar importante en la economía regional y nacional gracias a la gran diversidad de sus recursos naturales, especialmente en recursos marítimos que se benefician del encuentro de dos corrientes marinas de temperaturas contrapuestas, aguas frías de Humboldt y calientes de El Niño. Ello no solo favorece a la actividad pesquera, sino que además permite el cultivo de una gran diversidad de productos agrícolas, por lo que puede considerarse como un espacio territorial de clara vocación agrícola y que además es una de las principales zonas pesqueras del país. (INEI, 2017)

La presente investigación sostiene la línea de investigación denominada: Conocer las características de la capacitación y desempeño laboral en las Mype, línea que ha sido asignada por la Escuela de Administración y comprende el campo disciplinar: promoción de las Mypes.

El Problema identificado es: ¿Qué características tiene la capacitación y desempeño laboral en las Mype rubro restaurantes del centro de Paita Año 2021? Señalando como objetivo general: Identificar las características que tiene la capacitación y desempeño laboral en las Mype servicios restaurantes del centro

de Paita, año 2021

Los objetivos específicos son: (a) Identificar la importancia de la capacitación en las Mype servicios restaurantes del centro de Paita, año 2021; (b) Determinar las estrategias de la capacitación en las Mype servicios restaurantes del centro de Paita, año 2021; (c) Conocer los Beneficios del Desempeño Laboral en las Mype servicios restaurantes del centro de Paita, año 2021. (d) Analizar la Evaluación del Desempeño Laboral en las Mype servicios restaurantes del centro de Paita, año 2021.

Se empleó la investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la técnica de recojo de datos: encuesta, instrumento: cuestionario estructurado que contiene preguntas de escala nominal para la variable caracterización de la capacitación y desempeño laboral. La investigación quedo delimitada desde la perspectiva: Temática por la variable caracterización de la capacitación y desempeño laboral. Psicográfica: microempresas rubro restaurantes de una y dos tenedores; Geográfica: Centro de Paita; Temporal: año 2021.

Sin embargo, se puede apreciar que, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), unos 900 mil piuranos conforman la Población económica activa (PEA), de los cuales, el 18% tiene empleo formal, y más del 81% tiene empleo informal. Cerca de 400 mil piuranos trabaja en forma independiente, una cantidad similar es asalariada, y un tercio del empleo informal se concentra en actividades de agricultura, silvicultura y pesca como es en la ciudad de Paita. (CHAPA, 2018)

Piura se encuentra entre las regiones con mayor número de Mypes

lideradas por mujeres. El número de Mypes liberadas por madres emprendedoras aumento en más de 60.000 en los últimos cinco años, al pasar de 1,05 millones en 2014 a 1,12 millones en 2018, de acuerdo a datos del Ministerio de la Producción. El 77,8% de Mypes son lideradas por madres que se encuentran en el interior del Perú y el 22% restante en lima. Así mismo la dirección regional de la Producción Piura, manifestó que, de las 500 mil microempresas registradas en la región, el 30% (es decir, 150 mil) aun no supera las pérdidas que ocasiono el Niño Costero, debido a las deudas que sostuvo con diferentes cooperativas. (Vilela, 2019)

Aquí en el norte sobre todo en la ciudad de Piura y Paita se caracteriza por tener siempre unas de las mejores gastronomías y sobre todo en ser exigente en su buen comer de los ciudadanos y eso se ve siempre bien reflejado en el buen sabor de la cocina piurana que ha dado la vuelta al mundo. El principal secreto de la región se basa siempre en su arte de preparar y más aun con sus altas propiedades nutritivas cuyo sabor siempre es bastante agradable. Teniendo como herencia las riquezas y exquisitez de la gastronomía piurana, los recursos alimenticios las diversas prácticas culturales llegan siempre de la mano de su flora y fauna.

En el Perú las Mypes aportan un 40% del PBI nacional es por ello que son una de los mayores impulsores del crecimiento económico teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, sino también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican. (ASEP 2018)

Los emprendimientos de las Mypes contribuyen al 24% del PBI nacional aportan el 85% del empleo en el Perú impulsando un desarrollo y asociactividad

puedan crecer y convertirse en medianas o grandes empresas un enfoque particular es la informalidad que llega alrededor del 88.3% no solo trae obstáculos legales o burocracia peruana, el problema fundamental son los altos gastos que conlleva ser formal. (PÉREZ, 2018)

Según (IUS ET VERITAS 2020) durante el año 2019 antes de la pandemia habían aproximadamente unas 2 millones 734 mil empresas activas y en 14.3% más a la del año 2018 de las cuales más del 95% eran Mypes siendo negocios pequeños como bodegas, zapaterías, restaurantes entre otros siendo que conforman la mayor parte de negocios en el Perú.

Luego durante la pandemia las Mypes frente a la necesidad de garantizar su liquidez, en el corto o mediano plazo, las Mypes vienen tomando en cuenta nuevas medidas para cuidar sus negocios como: reprogramar sus deudas, acceder a préstamos, reestructurar su gestión, intensificar las ventas por internet, como también implementar el servicio de delivery, contratar el personal necesario para el desempeño de sus labores. Si bien el gobierno como las Mypes vienen desarrollando buenas estrategias con el fin de reactivar la liquidez empresarial, no quiere decir que las Mypes surgirán muy rápido esto se debe tener en cuenta ya que no ha sido enfatizado adecuadamente por los medios de comunicación es que no todas las Mypes ni todos los trabajadores de este sector podrán acceder a los beneficios que está otorgando el estado.

Se sabe que el trabajador peruano es siempre reconocido por su alto nivel de responsabilidad en su trabajo sobre todo si es las Mypes ya que toma buenas decisiones para su reaccionar en sus demandas y teniendo así su impulso ve la forma siempre de como reactivar su negocio siendo así es probable que las estrategias de

reactivación como Bono Independiente y Microempresas tengan mayor éxito, dado que están dirigidos a segmentos Mypes donde en su mayoría tanto trabajador como empleador suelen ser la misma persona.(Blue Red, 2019).

Al mismo tiempo las Mypes tiene las formas de salir adelante dependiendo las estrategias de sus mismo dueños con el fin de salir adelante, hemos visto en muchos casos como la gran parte varios puestos de trabajos dejaron de funcionar, otras cerraron sus locales por falta de capital y se dedicaron a otra cosa dejando a miles de personas sin trabajo donde el desempleo aumento, pero también en otra parte otros dueños de locales vieron la forma de cómo salir adelante durante la pandemia, por ejemplo cambiaron de rubro, otros vendieron sus locales para dedicarse a otra cosa, lo que hicieron es no quedarse atrás y salir adelante con sus locales mostrando que el trabajador peruano tiene la capacidad de ser competitivo frente a las adversidades.

Si bien la economía mundial fue afectado por la crisis sanitaria, este también genero una serie de oportunidades que las Mypes deben aprovechar para tener una mejor proyección en su entorno y así también pueda tener una mayor normalidad, aquí las pequeñas y medianas empresas Mypes que sobrevivan a los efectos de la pandemia por el coronavirus en la economía serán más productivas e innovadoras y tendrán mejores perspectivas de crecimiento.

Por otra parte las Mypes en su necesidad de salir adelante busca la manera de digitalizarse para sobrevivir en la post pandemia, por ejemplo la manera de agilizar los procesos de transformación digital ya que esta es la mayor clave para que todas las pequeñas empresas puedan sobrevivir en esta pandemia, también otra clave fundamental es el comercio electrónico donde las pequeñas empresas venden

sus productos en todo el país ya que ha evolucionado de manera positiva en las Mypes del Perú, donde si hubo un incremento de 400% durante los primeros meses de la crisis sanitaria, otro punto que también dio mucho favoritismo fue el crecimiento del marketing digital donde dio muchos frutos en el desarrollo, esta estrategia de contenido digitales va a poder ayudar a las pequeñas empresas a tener una mayor presencia en los canales virtuales tanto como son los sitios web y las redes sociales donde dan una mejor marca por medio del internet. Por ejemplo antes de la pandemia pocas empresas en el Perú utilizaban Teletrabajo ya que solo lo el 20% de las organizaciones tenían esta modalidad, pero con la llegada del Covid esta cifra alcanzó el 89% y en otra parte en los pagos de planillas en donde el gobierno poder (Ejecutivo) obligo a las organizaciones a efectuar sus pagos a sus trabajadores, remuneraciones, beneficios sociales a través de plataformas digitales, entidad bancaria. (EL PERUANO, 2020)

En los últimos meses en el Perú durante la pandemia en el sector turismo en la región se ha detenido en gran parte como resultado por el covid 19, esta parálisis del sector de turismo no solo ha afectado fuertemente a las economías y el empleo, sino también a muchas comunidades locales en América Latina. Los referentes empresariales en el sector turismo del país dieron a conocer visiones sobre el futuro de la industria y el desarrollo de la nueva oferta, solicitaron apoyo para la recuperación del sector. Canatur en un seminario empresarial en la cual reunió opiniones de los principales representantes del sector privado de turismo. Diferentes actores de la cadena de valor turística dieron a conocer sus proyecciones por los próximos años y solicitaron el apoyo necesario para iniciar la recuperación del sector lo antes posible", recoge el portal informativo de la Cámara peruana.

(CANATUR, 2021)

Se puede decir que en la forma de tomar buenas decisiones para el sector turismo tiene que dar buenos resultados tanto para la economía del país, como por ejemplo ya hay diferentes hoteles que están adaptando sus procesos para atraer poco a poco el turismo con guías de especificaciones para la reducción del contagio por el coronavirus como el servicio, limpieza, desinfección, mantenimiento y ver sobre todo la gestión de riesgos.

Con respecto al factor sociocultural, influye mucho en las organizaciones dando excelentes cambios dando innovación, internacionalización todo esto viene de la mano con las habilidades personales donde te permitan identificar buenas oportunidades. Los valores ecológicos es otro aspecto importante ya que aquí es el reflejo del nivel de desarrollo y educación actual de la sociedad, dando como resultados una eficiente gestión de los recursos que permite ayudar a la conservación de estos de manera que estén disponibles para las generaciones presentes y futuras.

Rojas (2018) indico que la dinámica laboral de una empresa es determinar la importancia de la capacitación en una organización es necesario incrementar la capacitación personal es decir este se realiza por medio de un estudio cuantitativo, descriptivo en donde la participación de las personas será cuestionada con una encuesta en donde se medirán las necesidades de capacitación y como están influyen en el desempeño de la industria.

En el norte del Perú hay cientos de variedades en flora y fauna como son mango Kent, banano orgánico, vid, palto, pimiento piquillo, páprika, café ecológico, también por ejemplo en la caña de azúcar para el etanol y el algodón y

claro también viene de la mano con el sector textil donde hay excelente producción en sus prendas muy fines al pedido del público, pero por otro lado hay cosas que también dificultan la buena producción como por ejemplo es la falta de infraestructura básicas por ejemplo las carencias del puerto de Paita, cuya concesión y modernización resulta urgente, pues la falta de equipamiento básico como grúas pórtico, elevan los costos de las empresas al obligarlas a recurrir a barcos que dispongan de grúas propias.

Una de las maneras haciendo turismo en el norte por ejemplo es ayudar en la reconstrucción de lo que hubo del fenómeno del niño costero es precisamente haciendo llegar el turismo interno en los diversos sitios turísticos que se encuentran perfectamente habilitados en esta parte del país. Sobre ello comentaremos en este nuevo post de Viajero Peruano. (MINCETUR, 2017).

La presente investigación tiene como justificación la practica debido a que está esta investigación se realizó con la finalidad de lograr reunir dichas características porque buscará encontrar las propiedades en las Mypes rubro restaurantes su futuro el cómo tener las capacidades de diseñar estrategias pertinentes frente a cualquier problema como se sabe en el Perú el 99.6% son de las micro empresas, el 3.44% son pequeñas empresas, y un 12% son de mediana empresa, las Mypes generan un alrededor del 59% de la PEA considerando como la gente generadora de empleo, en los últimos cinco años desde el año 2005 hasta el año 2019 el número de las empresas formales aumentaron a 8.4% anual y en cuanto a la informalidad hay a un aproximadamente un 36.9% de las Mypes no inscritas en la SUNAT. Y en cuanto las operaciones financieras solo el 5.5% de las Mypes acceden al sistema financiero ya que de las cuales las pequeñas y

microempresas representan el 49.4% y 41.5%.(SUNAT 2019)

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 *Variable:* Caracterización de la Capacitación

Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017) realizaron una investigación denominada “capacitación y su impacto en la productividad laboral en las empresas chilenas”. La presente investigación se desarrolló en la UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN (Chile) medio el impacto de la capacitación en la productividad laboral en las empresas chilenas durante el año 2015. Objetivo general es evaluar el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas. Se encuentra conformada por empresas formales que desarrollan actividades productivas y comerciales, dentro de los límites territoriales del país. Se utilizó la Metodología Nearest Neighbor Matching (NNM) que se basan principalmente en características observables para construir un grupo comparable con el grupo de los tratados. En conclusión hace referencia a la capacitación, planificación y compromiso de la jefatura y el funcionario dando calidad para realizar la evaluación del desempeño en la productividad.

Rojas (2018) presentó un trabajo de investigación en la UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR (Guatemala) titulada “Capacitación y Desempeño

Laboral”. Son elementos muy importantes en la dinámica laboral de una empresa, para determinar la importancia de la capacitación en una organización es necesario determinar si el desempeño aumenta o no en el incremento que se capacita al personal, se realiza por medio de un estudio cuantitativo, descriptivo en donde la participación de 36 personas, las personas serán cuestionadas con una encuesta en donde se medirán las necesidades de capacitación y como están influyen en el desempeño de la industria.

Objetivo general es determinar la relación de la capacitación con el desempeño laboral. Este define el desempeño laboral como el potencial de desarrollo futuro o la capacidad demostrada por una persona en determinado cargo. La Metodología se basa en la significación y fiabilidad de Blaxter, Huges y Tight (2008) donde lo define como la probabilidad de dar un resultado conseguido por investigación pueda deberse a una casualidad, pero que mientras más significativo sea el resultado puede representar algo genuino. En conclusión se basa que si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral por lo que es completamente necesario para el éxito de la organización y la realización de sus colaboradores.

Estrella y Peralta (2016) realizaron un trabajo de investigación titulado “Desarrollo de plan de capacitación para servidores públicos educación zona” en la UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL (Ecuador) hoy en día capacitación es el recurso humano de una empresa que representa una inversión prometedora logrando significativos impactos en la productividad. Objetivo general es desarrollar un plan de capacitación para mejorar el desempeño de los servidores

públicos. Se ha utilizado la Metodología PACIE ya que este permite un desarrollo integral de la educación virtual para lograr resultados positivos. En conclusión la capacitación es la pieza principal de cada organización para mostrar a los trabajadores el impacto fundamental en la productividad.

Rengifo (2018) realizó una investigación titulada “Proceso de capacitación y el Desempeño Laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental”. Investigación que se presentó en la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO (Lima). La presente investigación tuvo como objetivo general determinar qué relación existe entre el proceso de capacitación y desempeño constituido por 20 trabajadores, la muestra probabilística de 92 trabajadores. Aquí los trabajadores nos hablaron de cómo son diferentes ambos puntos ya que uno ve cómo se capacitan para hacer bien las funciones en el local y el otro como un trabajador se desempeña en el área conforme siguió las indicaciones de las capacitaciones. En su Metodología exploratoria ya que este se basa en detallar los puntos importantes de los trabajadores y su desempeño en la competitividad. En conclusión la capacitación es muy importante ya que aquí se basa en el desempeño del trabajador en su organización.

Hinostroza (2017) realizó una investigación titulada “Capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores y restaurante” Investigación que se presentó en la UNIVERSIDAD (Huánuco). Su finalidad no es solo aumentar la productividad de la empresa si no lograr la capacitación y formación eficiente de los trabajadores. El objetivo general es medir la relación que existe entre la

capacitación y el desempeño laboral en sus trabajadores. La metodología se ve en nivel escala ya que para medir tanto a la capacitación y medir el desempeño laboral, para ver si son confiables y válidos para realizar las mediciones de cada variable. En conclusión la capacitación es clara y favorece al mejor desempeño en sus responsabilidades.

Quispe (2018) presentó un trabajo de investigación denominada “La Capacitación en el Desempeño Laboral de los Trabajadores conseguir de la Universidad Nacional” San Agustín. En la UNIVERSIDAD SAN AGUSTIN (Arequipa) El objetivo general es analizar la capacitación en el desempeño de los trabajadores conserje. El método es científico de carácter descriptivo, porque permite especificar las propiedades importantes de personas o fenómenos que se han sometido en análisis y el procesamiento de datos responde al enfoque cuantitativo. Esta parte nos habla el cómo se puede analizar al trabajador como se desempeña en su labor de trabajo, si esta augusto o no se ve su forma de como lo demuestra, en otras partes, otros locales no lo hacen y no se preocupan por sus trabajadores si lo hace bien o lo hacen de mala gana. Su metodología viene hacer descriptivo ya que porque permite especificar las propiedades importantes de personas o fenómenos que sean sometidos a análisis. En conclusión la mayoría de los conserjes si recibe capacitación en sus trabajos para que así puedan cumplir con sus funciones.

Córdova (2018) realizo un trabajo de investigación titulado “Caracterización de la Capacitación y Desempeño Laboral en las Mype de servicios rubro

restaurantes” en la UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE (Piura). La presente investigación estableció como objetivo determinar las características de la capacitación y desempeño laboral en las Mype. En este paso se pudo emplear la metodología ya que es de tipo descriptiva de nivel cuantitativo, de diseño no experimental, siendo de corte transversal, dando los resultados de acuerdo a las variables, aquí están conformadas por los 20 trabajadores de las 5 Mypes. Dando como conclusión que la capacitación en el desempeño laboral es importante para el avance y productividad de la organización.

Ruiz (2017) presentó un trabajo de investigación titulado “Metodología para la Implementación de Soluciones ONLINE Corporativa”. En la UNIVERSIDAD DE PIURA (UDEP). las organizaciones requieren, en sus procesos y procedimientos, tecnologías, productos y servicios especializados que permitan optimizar el tiempo y sus recursos, contribuyendo a la productividad y marcando altas barreras de diferenciación frente a la competencia. El objetivo de la tesis es presentar un procesamiento estándar para la implementación de soluciones de capacitación ONLINE corporativas. La metodología tiene como principal objetivo optar una mejor opción a elegir y dar una mejor implementación a la organización. En conclusión la capacitación consiste en un proceso de aprendizaje que tiene a la persona como eje principal.

Córdova (2018) realizó una investigación denominada caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las Mype de servicio rubro restaurantes, distrito (Chulucanas) en la UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE (Piura). La presente investigación se basa en capacitar al personal y que puedan

desempeñarse en su trabajo diario y sobre todo que estos se adecuen a sus conocimientos y den buen competencia. Aquí su objetivo principal se basa en que los empleados tengan buena capacitación en su organización. En tanto su Metodología viene hacer descriptiva ya que se basa en encontrar las partes débiles de los trabajadores en las Mypes. Y en conclusión la capacitación mejora la productividad para el desarrollo de sus labores.

2.1.1 *Variable:* Caracterización de la Capacitación

Zans (2017) Esta investigación se mostró el “Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa”. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (Managua) El propósito es describir el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. El desarrollo de estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo – explicativo. El universo fueron 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios. El objetivo es conocer si los trabajadores tienen un buen clima en su organización y tener un buen desempeño diariamente. Se aplicó la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, siguiendo la normativa establecida por la UNAN Managua para este tipo de trabajo. Aquí en esta parte se indican que el Clima Organizacional presente de la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre medianamente favorable y desfavorable, el mejoramiento del clima organizacional incidirá de manera positiva en el desempeño laboral de los

trabajadores de la facultad. En conclusión los trabajadores de la organización tienen un buen desempeño en sus trabajos dependiendo el puesto donde estos se caracterizan diariamente.

Cadena (2019) Expreso en esta parte que “La motivación y su relación con el desempeño laboral” de la provincia de pichincha” (Ecuador) denominado esta investigación pretendió dar respuesta a el grado de motivación. Es dar el buen nivel de desempeño de los empleados en la organización enfocando las buenas ideas de sobre salir diariamente. El objetivo es analizar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa Evatub, donde se ve el bajo reconocimiento, del entorno, la baja productividad, sentimientos de incapacidad, entre otros. Se emplea un estudio de investigación cuantitativa, de tipo no experimental con corte transversal y alcance descriptivo y correlacional en una población de 50 trabajadores del área operativa. Para la motivación laboral, los resultados de la aplicación del cuestionario, indican que los trabajadores mantienen las necesidades de protección y seguridad, de autoestima y autorrealización en un rango medio mientras que las necesidades sociales y de pertenencia manifiestan un rango bajo; con respecto al desempeño laboral en la evaluación de desempeño por competencias, el personal presentó un alto rango en la competencia de la calidad del trabajo y un rango regular en las competencias liderazgo y trabajo en equipo. Se concluye que sí existe una posible relación entre la motivación y el desempeño laboral. La Metodología se basara en implementar las capacidades necesarias para proceder pre-evaluación y desarrollar y certificar las competencias personales del trabajado, en conclusión la práctica de la

motivación y el desempeño laboral comparten un enlace para llegar a los objetivos útiles de la organización.

Vilema (2018) realizó una investigación titulada “Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores”. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Andina Simón Bolívar (Ecuador) en esta investigación el clima organizacional es el resultado de la combinación de los factores personales y grupales donde impulsan al trabajador al buen desempeño laboral. El objetivo importante es que el clima organizacional es fundamental para analizar sus características, con el fin de contrastar el enfoque teórico con la realidad de la empresa. La metodología se encargará de analizar las relaciones que causan el efecto del clima laboral y el desempeño del personal de la empresa, por lo que aquí se desempeña un diseño descriptivo que permitirá identificar las relaciones existentes entre las variables. Con los estudios cuantitativos correlacionales que miden el grado de desempeño del personal en el clima organizacional. En conclusión las decisiones y las motivaciones del personal indican que contribuyen mucho en el clima laboral de su organización.

Copelo y Espinoza (2017) realizaron un trabajo de investigación titulado “Relación del Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de Comercial Pacheco E.I.R.L – Huancayo, 2014” tesis presentada en la Universidad Nacional del Centro del Perú (Huancayo). La dimensión que se determinó para la variable desempeño laboral fueron: Habilidades, capacidades, necesidades y rasgos, comportamientos y, metas y resultados. La muestra de la investigación fue de 11 trabajadores de la empresa comercial Pacheco E.I.R.L. los instrumentos que se les aplicaron: Cuestionario de clima laboral (40 enunciados) y ficha de evaluación de desempeño laboral (10 enunciados). El método universal utilizado en la investigación fue científico; el método específico fue descriptivo – inductivo; el tipo de investigación fue correlacional; y el diseño de investigación fue no experimental del tipo transaccional descriptivo. El objetivo es identificar Relación del Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores, donde se aquí se busca relacionar el clima organizacional y el rendimiento económico en el desempeño laboral. En la metodología se basa en el enfoque científico aquí se ve lo que realmente es y no lo que se piensa hacer. En conclusión la capacidad de liderazgo en el desempeño laboral demuestra significativos en el rendimiento de los resultados obtenidos.

Cueva & Gonzales (2017) presentaron una investigación titulada “Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en el Restaurante Sabor de mi Tierra de San Ignacio – 2017”, en la Universidad Señor de Sipán (Pimentel). Sostiene que el objetivo principal es determinar el desempeño laboral y la calidad de servicio en el restaurante sabor de mi tierra, aplicando un instrumento de elaboración propia. El tipo de investigación que se utilizó para este proyecto de

investigación es de tipo no experimental descriptivo transversal. Este trabajo fue aplicado con la metodología científica, que consistió en identificar el problema, para después de analizar las teorías, se propondrá soluciones a través de las conclusiones. El estudio planteado es del tipo no experimental descriptivo por un lado describirá el fenómeno objeto de estudio y enunciará las características de la realidad, en el restaurante Sabor de mi Tierra. En conclusión se concluye que existen serias deficiencias en el Desempeño Laboral y la Calidad de servicio de restaurante Sabor de mi Tierra.

Castillo (2019) realizó una investigación denominada “Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora DIGUCY” en la Universidad “Autónoma del Perú” (Lima) cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores de la empresa, su metodología es que este contribuye validando dos variables del clima organizacional y otro para medir la variable desempeño laboral aquí el tipo de investigación en la cual está enmarcado dentro de las investigaciones de tipo descriptivo correlacional, porque analiza, asocia, y explica la relación entre dos variables o más, es decir miden el grado de asociación que existe entre ellas, tal como se dan en su contexto natural. En conclusión en la organización se permiten hacer cambios orientados al bienestar del trabajador con el fin de mejorar en su labor.

Nieves (2018) presentó un trabajo de investigación denominado “Satisfacción y su Relación con el Desempeño Laboral en el Personal de la

Empresa Adecco Perú S.A. Piura”, en la Universidad Nacional (Piura). Para evaluar el desempeño laboral se usaron las dimensiones propuestas por Chiavenato: producción, calidad, responsabilidad, cooperación – actitud, buen sentido e iniciativa y presentación personal. La muestra fue de 221 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario y se evaluó a través de una escala gráfica. Los resultados muestran, en relación al diseño del trabajo que es el punto más bajo, dejan en claro que los trabajadores no tienen un plan de trabajo claro, participan poco en el diseño del puesto de trabajo o activamente en el establecimiento de los objetivos de la organización; los trabajadores tampoco consideran que tienen autonomía en el desarrollo de sus actividades. Existe correlación en la mejora de satisfacción mejorando el desempeño laboral del trabajador. El objetivo principal es conocer el liderazgo de nuestros empleados “jefes” para la rotación de los colaboradores en la empresa donde laboran. Su metodología principal viene en que al personal debe estar en rotación continuo para afrontar los cambios continuos de la organización a nivel económico, tecnológico y sobre todo social que lleva a la empresa a sus estrategias establecidas.

Vidarte (2017) realizó una investigación titulada “Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura, 2016” investigación que se presentó en la Universidad César Vallejo (Piura). Cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración. Esta investigación sigue una metodología

cuantitativa, de tipo no experimental, con un diseño descriptivo – correlacional, toma como población a 90 personas de ambos sexos que actualmente se encuentran laborando, en la gerencia de Administración de la Municipalidad Provincia de Piura, utiliza un muestreo censal laborado, en la gerencia de Administración de la Municipalidad Provincia de Piura, utiliza un muestreo censal. En conclusión el desempeño laboral es importante en la organización ya que cubre el objetivo principal que es la satisfacción de estar haciendo las cosas bien en el trabajo.

Orihuela (2018) realizó un trabajo de investigación titulada “Caracterización de la Capacitación y Desempeño Laboral de las Mype Comerciales, rubro calzado en el Mercado Central de Piura, Año 2018” en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Piura). Tuvo como objetivo general: Determinar las características de la capacitación y desempeño laboral en las Mype del rubro comercialización de calzado del mercado modelo central de Piura. Su metodología de investigación fue descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental y transversal. La población de carácter finita para ambas variables capacitación y desempeño laboral, siendo los resultados de la muestra obtenidos, para la capacitación 28 trabajadores, utilizando la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario. luego de las aplicaciones de análisis de los resultados se concluyó : en los procesos de capacitación la mayoría aplica el proceso de aplicación de la capacitación directa siendo que el 71% de los trabajadores se les capacita por medios de videos ilustrativos ; en cuanto a la importancia de la capacitación el 79% da realce al control de los productos, de otro lado respecto a los factores del desempeño laboral la mayoría se siente

satisfecho el 79% de los trabajadores se sienten bien en el puesto que desarrolla , y finalmente en relación a las características del desempeño laboral el 71% de los trabajadores expresan sus ideas de manera precisa y se adapta a las necesidades de los clientes. En conclusión a la capacitación este es importante en las Mype ya que genera conocimientos en los puestos de trabajo y este es favorable para los trabajadores

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Capacitación

La capacitación se define como el conjunto de diversas actividades y su propósito es mejorar el rendimiento presente y futuro, creciendo su capacidad a través de una mejora continua de conocimientos, habilidades y actitudes, debe entenderse como la oportunidad que se tiene para incrementar la capacidad y competitividad de una empresa. Es imprescindible que se organice un programa que precise las necesidades reales de una capacitación y que no se desperdicien recursos que no son relevantes para las metas de dicho programa. (Valdivia 2018)

El termino capacitación se maneja con frecuencia; son conocimientos tanto teóricos como prácticos que incrementan un desempeño bueno en las actividades de los colaboradores dentro de una organización. Hoy en día la capacitación es de vital importancia dado que contribuye a un desarrollo productivo a los trabajadores personal y profesional. Diseñar programas de capacitación, aquí se puede por ejemplo diseñar programas de capacitación para poder así transmitir actividades de cada organización, con la ayuda de los trabajadores se puedan dar la oportunidad

de aprender cosas nuevas de desarrollo para mejorar sus conocimientos y sus necesidades para dar buenas competencias y se pueda alcanzar los objetivos de la empresa. En alguno de los casos este tipo de programas lo consideran como un gasto innecesario, sin considerar que puede ofrecer resultados buenos aumentando la productividad y calidad de trabajo, ya que es una inversión que con lleva a beneficios futuros. (Quetzaltenango 2018)

Es un conjunto de conocimientos teóricos y prácticos obtenido de personas como resultado incrementan su capacidad, rendimiento y desempeño de los trabajadores de una organización. El objetivo es retroalimentar su presente con miras a construir un futuro de superación laboral. (Arroyo, 2017)

2.2.1.1 Características de la capacitación

Esto se basa en la gama del aprendizaje mutuo en recibir mucha información en los sectores más representativos, para dar un buen servicio a los clientes, con la capacitación adecuada, en las entidades públicas, en áreas sobre todo en gastronomía, alimentación, turismo, artes, artesanía y gráficas, todo esto aplicadas donde den una muy buena oferta relevante en los servicios que briden a las personas. (RR.HH 2017)

2.2.1.2 Importancia de la Capacitación

Este término es importante ya que con los conocimientos que uno recibe en el trabajo, te fortalece y sobre todo incrementan la capacidad de ser una organización más ordenada, eficiente, responsable y sobre todo mostrando buenas habilidades con actitudes, técnicas de un óptimo desempeño mediante técnicas y métodos nuevos, llevándolos al éxito. (Valdivia, 2018).

La capacitación es importante porque:

- Crea un aumento en la productividad y calidad del trabajo en sus labores.
- Aumenta la rentabilidad en las Mypes.
- Ayuda a levantar la moral en los trabajadores.
- Reduce la necesidad de supervisión en las actividades encomendadas.
- Cambia la estabilidad de la organización.
- Mejora la imagen de las Micro y pequeñas empresas.
- Existe una buena relación ente supervisor y colaborador.
- Mejora la comunicación entre grupos de equipos e individual.

2.2.1.3 Estrategias de la Capacitación

Consiste en trazar el camino que se recorrerá para llevar a cabo la formación y que abarque un gran cambio de conocimiento en las organizaciones para invertir en las capacitaciones, dando como resultado buenas formas de resultados positivos, con dinámica colaborativa, herramientas tecnologías de eficiencia para las necesidades de la organización, dando un gran reto en uno mismo para ser competitivo con las demás organizaciones, mostrando mejores niveles de alta

competitividad a nivel nacional. (Leaming 2018)

Según el autor las estrategias de la capacitación se dividen en 4:

- Capacitación virtual:

Menciona el uso de las tecnologías informáticas de la comunicación, es primordial que las Mypes identifiquen con claridad los perfiles del cargo a desempeñar generando inducciones de capacitaciones virtuales considerando como base programas académicos de actualización que tiene el mercado no implicando desgaste mayor por parte de los trabajadores. Tenemos los cursos virtuales que ofrecen que abarcan temas o problemáticas de las necesidades de las organizaciones. Así mismo por temas de gastos este tipo de capacitaciones la inversión es menor que la capacitación presencial, por otro lado, los trabajadores no descuidan sus actividades, resulta más factible la ejecución de los procesos sin ningún tipo de retraso en las actividades encomendadas.

- Capacitación presencial

Se presentan limitaciones en las Mypes para este tipo de programas de capacitación presencial, donde los trabajadores puedan asistir de manera periódica a cualquier tipo de procesos de enseñanzas y formativas, esto como consecuencia de los presupuestos limitados que desarrollan las pequeñas empresas. Estas empresas cuentan con poco personal por ende los colaboradores deberían asistir a estos programas en horas diferentes, lo cual sería un desgaste laboral. El tiempo de duración debería ser corto y bajo afectando los procesos de la empresa por falta del colaborado en su puesto laboral. Se debería aplicar estrategias que garantice

la capacitación constante del personal para ello se debe efectuar un estudio de los perfiles de cargo para poder determinar quienes necesitan las actualizaciones en información, tecnología, procesos, gestión, etc. (Ospina, 2018)

- Capacitación interna

Se enfoca a desarrollar capacidades, habilidades, competencias y destrezas que generan los trabajadores de la empresa requiere un entrenador interno para poder capacitar a otros en diferentes áreas de trabajo. Como ventaja disminuye los gastos integrados a la formación e inducción de todo el personal.

- Capacitación externa

Esta desarrolla a los niveles jerárquicos altos o superiores, como socios, accionistas, gerentes, supervisores, etc., los cuales requieren conocimientos amplios sobre temas técnicos y superiores en términos completos esta capacitación puede ser enfocada en las diferentes áreas de trabajo.

Según la capacitación en las normas ISO 9001 este es necesario para obtener conocimientos prácticos y teóricos para incrementar el desempeño de las actividades del colaborador dentro de la empresa ya que como se sabe la capacitación es vital para el desarrollo de las personal a nivel personal como profesional. En la actualidad es importante que las empresas encuentren mecanismo que le den a sus colaboradores habilidades, actitudes y conocimientos para así conseguir un desempeño óptimo la capacitación siempre ofrece resultados positivos en la productividad y calidad en el trabajo,

desempeñándose en cada momento. (ISO 9001-2018)

Esto son algunos beneficios:

- Ayuda a solucionar problemas.
- Mejora la estabilidad de la empresa y su flexibilidad.
- Aumenta la rentabilidad de la empresa.
- Reduce la necesidad de supervisión
- Ayuda a prevenir accidentes en el trabajo
- Desarrolla una alta moral en los trabajadores
- Provoca un aumento de la productividad y calidad del trabajo.
- Facilita que la persona se identifique con la organización.

En la actualidad hay distintas opciones de plataformas y cursos virtuales, que permite la distribución de información dinámica, didáctica y colaborativa enfocados al manejo del tiempo y las posibilidades de cada colaborador. Son herramientas informáticas y tecnológicas avanzadas que tienen como resultados eficiencia en las necesidades empresariales. (Quiroa 2021)

2.2.2 Desempeño Laboral

Esta evaluación es importante porque determina el desempeño de la persona realizando su trabajo en el área que labora, si está en un buen clima laboral, si es tratado muy bien por sus jefes, el cómo fue capacitado para tener ese puesto obteniendo resultados favorables en niveles de ingresos, generados por la venta de mercancías y/o servicios, el desempeño laboral tiene que dirigirse hacia los objetivos de la organización que sean relevantes para el puesto o

función. Por lo que, no se incluirán actividades en las que se hagan esfuerzos por alcanzar objetivos periféricos. (Lawrence 2018)

2.2.3 Características del Desempeño Laboral.

En este se ve el esfuerzo que pone la persona en el trabajo donde se sale de lo rutinario para hacer más en lo general este presenta más aporte que superan ellos mismos las expectativas, esto lo hacen ya que encuentran una motivación donde les gusta lo que hacen valorando mucho su ritmo de trabajo en cualquier área que ellos estén conformes, esto solo acerca de qué tan bien realizan sus tareas los empleados. (Cevasco, 2017).

Resultados: Se rige en los resultados obtenidos por el comportamiento del empleado en su área de su buen desempeño laboral.

Esfuerzos: se basa en la calidad del esfuerzo que hizo el trabajador en su labor día a día, demostrando ser capaz de hacer más.

Trabajo en equipo: Donde uno o más personas son capaces altamente de lograr más metas en grupo, consiguiendo buenos resultados.

2.2.4 Beneficios del Desempeño Laboral

Un buen sistema de trabajo se basa para mejorar bien la organización con una buena ejecución mediante el cumplimiento realizando en equipos y individuos, todo esto se basa con la finalidad de que se cumplan los objetivos establecidos de la organización, asegurando que los empleados sepan y entiendan los objetivos de la empresa y las ambiciones que anhelan, viendo también que los

empleados con su esfuerzo entiendan lo que les espera por su buen esfuerzo satisfaciendo todas las necesidades en general, dando como resultado reconocer y recompensar el buen desempeño en la organización (Días, 2017)

2.2.5 ¿Qué se considera un buen desempeño laboral?

Las empresas requieren de empleados confiables son 5 cualidades primordiales que llevan a un desempeño laboral. (Corvo, 2018)

- Habilidad para aprender: cada empresa posee un conjunto de conocimientos que todo trabajador necesita para adquirir con éxito su trabajo aprendiendo conocimientos técnicos, procesos, adquirir y poner en marcha el potencial adquirido.
- Aplicación: el ser aplicado es un rasgo intelectual y personal que enumera características deseables en las organizaciones. Este tipo de personas tienen más probabilidad de seguir y trabajar eficientemente en la mejora de la empresa.
- Habilidades interpersonales: el trabajo en equipo es de suma importancia porque depende del éxito del grupo humano alcanzar las metas trazadas.
- Adaptación: Es fundamental que el colaborador se sienta identificado y adaptado con el área de trabajo a pesar de los cambios.
- Integridad: Las organizaciones quieren confiar en sus empleados al no cometer actos ilegales esto depende de la toma de decisiones correctas y búsqueda de mejoras en interés en las organizaciones.

2.2.6 Evaluación del Desempeño Laboral

Se evalúa la trayectoria profesional de cada empleado dentro de su

organización en la que labora, se entiende aquellas herramientas utilizadas para las organizaciones para poder medir el ámbito individual y el cumplimiento efectivo de los objetivos de las empresas, se trata en estos casos en los que puede emplearse en calificar a los trabajadores altamente calificados, equilibrados emocionalmente y muy capacitados para evaluar su propio trabajo, contando con personal calificado que pueda ayudar de manera activa a concretar los objetivos estratégicos de la compañía a través de sus COMPETENCIAS, esto hacen todas las organizaciones para llegar siempre hacer los mejores en su rubro mostrando lo mejor. (Arete 2018)

Rivero (2019) sostiene los 5 métodos de evaluación del desempeño:

- Escala de puntuación: este método otorga una evaluación calificativa desarrollando una escala, siendo aceptable, no aceptable, bueno y excelente.
- Escala de calificación conductual: existe un comparativo entre el desempeño de los colaborados con determinados parámetros conductuales.
- Registro de acontecimientos críticos: La persona que evalúa lleva una bitácora de las diferentes actividades más destacadas, separadas en positivas o negativas.
- Método de evaluación en grupos: el trabajo es colectivo donde la evaluación se basa en el desempeño del empleado en conjunto con sus compañeros de trabajo. Empleando una escala de mejora.
- Evaluación psicológicas: Se distribuye en los diferentes exámenes psicológicos, entrevistas y el dialogo con los jefes inmediatos. Se pretenda evaluar el potencial individual.

2.2.7 ¿Qué se considera un buen desempeño laboral?

Las empresas requieren de empleados confiables son 5 cualidades primordiales que llevan a un desempeño laboral. (Corvo, 2018)

- Habilidad para aprender: cada empresa posee un conjunto de conocimientos que todo trabajador necesita para adquirir con éxito su trabajo aprendiendo conocimientos técnicos, procesos, adquirir y poner en marcha el potencial adquirido.
- Aplicación: el ser aplicado es un rasgo intelectual y personal que enumera características deseables en las organizaciones. Este tipo de personas tienen más probabilidad de seguir y trabajar eficientemente en la mejora de la empresa.
- Habilidades interpersonales: el trabajo en equipo es de suma importancia porque depende del éxito del grupo humano alcanzar las metas trazadas.
- Adaptación: Es fundamental que el colaborador se sienta identificado y adaptado con el área de trabajo a pesar de los cambios.
- Integridad: Las organizaciones quieren confiar en sus empleados al no cometer actos ilegales esto depende de la toma de decisiones correctas y búsqueda de mejoras en interés en las organizaciones.

III. HIPÓTESIS

Según **Hernández Sampieri (2017)**, las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática de la investigación.

IV METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Guevara (2020) Aquí se consideró que la investigación es de nivel descriptivo ya que este está enumerando, clasificando todas las propiedades y que por general esta presente investigación va a reunir las características y sobre todo va a clasificar como descriptiva ya que este busca encontrar todas las propiedades de la capacitación y desempeño laboral en las Mype rubro restaurantes de Paita, año 2021. Este autor muestra que también se menciona a las investigaciones diagnósticas porque este caracteriza un fenómeno muy concreto indicando los rasgos principales más diferenciados, en esta investigación es conocida como diagnóstica.

En esta parte el estudio viene hacer de investigación tipo cuantitativo, ya que examina todos los datos de manera científica en forma numérica que generalmente este ayuda a la estadística simple para poder utilizar técnicas de conteo en su medición y dar cálculos de estos mismos. En esta parte se aplicó en esta investigación fue la no experimental, donde aquí se observaron los fenómenos tal y como se están dando en el contexto natural. En esta investigación hay una parte que también es conocida como un post factor ya que en este estudio se está basando en la observación de hechos, siendo el acontecimiento sin poder alterar ni modificar en lo más mínimo el fenómeno ya estudiado. (Verdesoto 2020)

4.2 Universo y Muestra

La unidad de análisis de la presente investigación estuvo conformada por 6 restaurantes, ubicadas en el centro de Paita. La población, sin embargo, está dado por los individuos a quienes se acudirán en buscar la información respecto a las dos variables capacitación y desempeño laboral. Para ambas variables se acudirán a los trabajadores, jefes inmediatos o área de recursos humanos encargada de verificar, el rendimiento del talento humano que desempeña en las áreas correspondientes de las Mype rubro restaurantes. Por lo tanto, constituyen una población finita dado que se conoce el número limitado de elementos, dado obtenido de la Municipalidad de Paita. La distribución se puede observar en el Cuadro 1.

Cuadro 1: Relación de MYPE

RUBRO – SERVICIOS	CANTIDAD
RESTAURANTES	6
Restaurante cevichera " A "	1 N° 4 Trabajadores
Restaurante Cevichera" B "	2 N° 4 Trabajadores
Restaurante "C"	3 N° 4 Trabajadores
Restaurante Pollería " D "	4 N° 4 Trabajadores
Restaurant " E "	5 N° 4 Trabajadores
Restaurante " F "	6 N° 5 Trabajadores

Elaboración: Propia

Dado que se ha recaudado la información sobre diferentes variables, por lo tanto

las personas a las que se acudió para el recojo de información, se encuentran distribuidos en el Cuadro 2.

Cuadro 2: Fuente de información

Fuente de Información	Población	Muestra
Personal que labora en la MYPE	Finita = 25	25
N° de Mypes	6	6

Elaboración: propia

Muestra

Las variables caracterización de la capacitación, según estos elementos de estudio se manifiesta que viene hacer menor 25 que conforma la población finita este no requiere formula estadística, donde los elementos contribuyen a su muestra.

$n = N$, entonces viene hacer $n = 6$. Por ello la variable en mención está constituida por 6 dueños de Mypes, que según la jerarquía son gerentes de restaurantes del centro de Paita-Piura.

Para la Variable Desempeño Laboral según este estudio se manifiesta si el $N \leq 25$ individuos, la población es igual a la muestra, este caso son 6 gerentes o dueños de las Mypes rubro restaurantes del centro de Paita-Piura.

Criterios de Inclusión:

- Personas con disponibilidad de las Mypes ubicadas en el centro de Paita
- Personas mayores de 18 años aptas para brindar información con la encuesta de estudio

Criterios de Exclusión:

- Personas que no se encuentren con tiempo disponible y creen poner en riesgo su estabilidad laboral

4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Tabla 1 Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Escala
Capacitación	Es un conjunto de conocimientos teóricos y prácticos obtenido de personas como resultado incrementan su capacidad, rendimiento y desempeño de los trabajadores de una organización. (Arroyo, 2017)	Importancia	Conocimientos Aprendizajes Capacidad Eficiente	La dimensión “importancia” se medirá con sus indicadores: conocimientos, aprendizajes, capacidad, eficiencia y desempeño. Con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Nominal
		Estrategias	Resultados positivos Dinámica colaborativa Herramientas tecnológicas	La dimensión “estrategias” se medirá con sus indicadores: resultados positivos, dinámica colaborativa, herramientas tecnológicas y competitividad. Con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	
Desempeño laboral	Aquí se muestra un desempeño constante y sobre todo sostenible que a través del tiempo se enfoca con éxito las organizaciones, deben proporcionar las condiciones para que este de buenos resultados (Acosta, 2018)	Beneficios	Equipos Objetivos Satisfacción Desempeño	La dimensión “beneficios” se medirá con sus indicadores: equipos, objetivos, satisfacción y desempeño. Con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Nominal

Elaboración: propia

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Aquí para este desarrollo de la investigación se aplicó la técnica de la encuesta, ya que buscara recaudar los datos por el medio del cuestionario prediseñado y que no modificara ni tampoco busca controlar el proceso que se está basando en la observación. Estos datos se obtendrán a partir de la realización del conjunto que basa las preguntas normalizadas que estas dirigidas a la muestra representativa, dando con la finalidad de conocer los estados de la opinión, las características o hechos específicos.

En esta parte el cuestionario se ha obtenido de la variable de la operacionalización donde se podrá utilizar un listado de preguntas y también estar escritas para que estos puedan ser entregados a los sujetos, con el fin de que puedan ser contestadas rápidamente.

4.5. Plan de análisis

Aquí ya una vez recopilado los datos se tabularon y también se graficaron para ordenarlos a cada variable y sus dimensiones, se empleó la estadística que es descriptiva, para calcular las frecuencias y los porcentajes donde se empleara el programa de Excel y el SPSS de la versión 25. Para que luego este se pueda realizar dando un análisis e interpretación de los datos ya recopilados por medio del instrumento de recojo de datos que viene hacer (cuestionario) ya que será validado con el método juicio del experto.

4.6. Matriz de consistencia

Tabla 2 Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGIA	TEORIA/ INSTRUMENTO	FUENTE
Caracterización de la Capacitación y Desempeño laboral en las Mype rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021.	¿Qué características tiene la capacitación y desempeño laboral en la Mype rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021.	<p>Objetivo General: OG: Determinar las características de la capacitación y desempeño laboral en las Mype rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021.</p>	Caracterización de la Capacitación	<p>TIPO DE INVESTIGACION: Cuantitativa</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva</p> <p>DISEÑO: No experimental Corte transversal</p> <p>POBLACIÓN: Finita</p> <p>TÉCNICA: encuesta</p>	Cuestionario	Jefe de Estructura Organizacional
		<p>Objetivos Específicos: O1: Identificar la importancia de la capacitación en las Mype rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021</p> <p>O2: Determinar las estrategias de la capacitación en las Mype rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021</p> <p>O3: Conocer los Beneficios del Desempeño Laboral en las Mype rubro restaurantes del centro de Paita, año</p>	Desempeño laboral	<p>INSTRUMENTO: cuestionario</p> <p>TIPO DE INVESTIGACION: Cuantitativa</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva</p> <p>DISEÑO: No experimental Corte transversal</p> <p>POBLACIÓN: Finita</p> <p>TÉCNICA: encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: cuestionario</p>		Trabajador

		2021. O4: Analizar la Evaluación del Desempeño Laboral en las Mype rubro restaurantes del centro de Paíta, año 2021				
--	--	--	--	--	--	--

4.7. Principios éticos

1.- Objeto: El Código de Ética para la Investigación tiene por objeto proporcionar lineamientos para establecer las normas de conducta de los investigadores (estudiantes, egresados, docentes, formas de colaboración docente y no docentes o personas jurídicas) que realice investigación científica, desarrollo tecnológico y/o innovación tecnológica en la ULADECH Católica, promoviendo la adopción de buenas prácticas y la integridad de las actividades de I+D+i, asegurando que las investigaciones se lleven con las máximas exigencias de rigor, honestidad e integridad por parte de los investigadores. 2.- Base legal: - Resolución de Presidencia N° 198-2017-CONCYTEC-P del 28 de diciembre de 2017, y la Ley N° 30806, Ley que modifica diversos artículos de la Ley 28303, Ley Marco De Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. - Ley 28613: Ley del Consejo Nacional De Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC). - Reglamento de Calificación y Registro de Investigadores en Ciencia y Tecnología del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica- SINACYT, con Resolución de Presidencia n° 198-2017- CONCYTEC-P. - Código Nacional de la Integridad Científica. CONCYTEC Ley N° 30220, Ley Universitaria. Reglamento de Investigación de la ULADECH Católica - Reglamento del Instituto de Investigación de la ULADECH Católica - Otras normas y declaraciones internacionales que se detallan en el Reglamento del Comité Institucional de Ética en Investigación. 3.- Alcance: El presente código es de observancia obligatoria para los estudiantes, egresados, docentes, formas de colaboración docente y no docentes de la Universidad. Asimismo, todos los

servicios de consultoría y contratos que estén involucrados en las actividades de I+D+i de la ULADECH Católica. 4.- Principios éticos de la Investigación: Todas las fases de la actividad científica deben conducirse en base a los principios de la ética que rigen la investigación en la ULADECH Católica:

4.1. Protección de la persona.- El bienestar y seguridad de las personas es el fin supremo de toda investigación, y por ello, se debe proteger su dignidad, identidad, diversidad socio cultural, confidencialidad, privacidad, creencia y religión. Este principio no sólo implica que las personas que son sujeto de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino que también deben protegerse sus derechos fundamentales si se encuentran en situación de vulnerabilidad. 4.2. Libre participación y derecho a estar informado.- Las personas que participan en las actividades de investigación tienen el derecho de estar bien informados sobre los propósitos y fines de la investigación que desarrollan o en la que participan; y tienen la libertad de elegir si participan en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto. 4.3. Beneficencia y no-maleficencia.- Toda investigación debe tener un balance riesgo beneficio positivo y justificado, para asegurar el cuidado de la vida y el bienestar de las personas que participan en la investigación. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad.- Toda investigación debe respetar la

dignidad de los animales, el cuidado del medio ambiente y las plantas, por encima de los fines científicos; y se deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y tomar medidas para evitar daños.

4.5. Justicia.- El investigador debe anteponer la justicia y el bien común antes que el interés personal. Así como, ejercer un juicio razonable y asegurarse que las limitaciones de su conocimiento o capacidades, o sesgos, no den lugar a prácticas injustas. El investigador está obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación, y pueden acceder a los resultados del proyecto de investigación.

4.6. Integridad científica.- El investigador (estudiantes, egresado, docentes, no docente) tiene que evitar el engaño en todos los aspectos de la investigación; evaluar y declarar los daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, el investigador debe proceder con rigor científico, asegurando la validez de sus métodos, fuentes y datos.

Además, debe garantizar la veracidad en todo el proceso de investigación, desde la formulación, desarrollo, análisis, y comunicación de los resultados.

5. - Buenas prácticas de los Investigadores: Ninguno de los principios éticos exime al investigador de sus responsabilidades ciudadanas, éticas y deontológicas, por ello debe aplicar las siguientes buenas prácticas:

5.1. El investigador debe ser consciente de su responsabilidad científica y profesional ante la sociedad. En particular, es deber y responsabilidad personal del investigador considerar cuidadosamente las consecuencias que la realización y la difusión de su investigación implican para los participantes en ella y para la sociedad en general. Este deber y responsabilidad no pueden ser delegados en otras personas.

5.2. En

materia de publicaciones científicas, el investigador debe evitar incurrir en faltas deontológicas por las siguientes incorrecciones: a) Falsificar o inventar datos total o parcialmente. b) Plagiar lo publicado por otros autores de manera total o parcial. c) Incluir como autor a quien no ha contribuido sustancialmente al diseño y realización del trabajo y publicar repetidamente los mismos hallazgos. 5.3. Las fuentes bibliográficas utilizadas en el trabajo de investigación deben citarse cumpliendo la norma APA o VANCOUVER, según corresponda; respetando los derechos de autor. 5.4. En la publicación de los trabajos de investigación se debe cumplir lo establecido en el Reglamento de Propiedad Intelectual y demás normas de orden público referidas a los derechos de autor. 5.5. El investigador, si fuera el caso, debe describir las medidas de protección para minimizar un riesgo eventual al ejecutar la investigación. 5.6. Toda investigación debe evitar acciones lesivas a las personas, plantas, animales, al medio ambiente y a la biodiversidad. 5.7. El investigador debe proceder con rigor científico asegurando la validez, la fiabilidad y credibilidad de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar estricto apego a la veracidad de la investigación en todas las etapas del proceso. 5.8. El investigador debe difundir y publicar los resultados de las investigaciones realizadas en un ambiente de ética, pluralismo ideológico y diversidad cultural, así como comunicar los resultados de la investigación a las personas, grupos y comunidades participantes de la misma. 5.9. El investigador debe guardar la debida confidencialidad sobre los datos de las personas involucradas en la investigación. En general, deberá garantizar el anonimato de las personas participantes. 5.10. Los investigadores deben establecer procesos transparentes en su proyecto para identificar conflictos de intereses que involucren a la institución

o a los investigadores. 6.- Sanciones e Infracciones al ejercicio de la actividad de I+D+i

6.1. Todo incumplimiento o violación del Código de Ética para la Investigación que sean comprobados a estudiante, egresados, docentes, formas de colaboración docente y no docentes de la ULADECH Católica será considerado por el CIEI como una infracción, según lo declarado en el capítulo III del Reglamento de sanciones por infracciones al ejercicio de la investigación científica.

6.2. Toda falta que atente contra los principios éticos de la investigación descritos en el ítem 4 deberá ser notificado al Vicerrectorado de Investigación para la evaluación y clasificación de la infracción por el CIEI.

6.3. Las sanciones aplicables a los estudiantes, egresados, docentes, formas de colaboración docente, y no docentes por las infracciones son las siguientes: - Amonestación verbal - Amonestación escrita. - Suspensión; en caso de docentes, formas de colaboración docente y no docentes, suspensión sin goce de haber hasta por dos periodos lectivos. Los estudiantes pueden ser suspendidos hasta por dos semestres académicos. - Destitución o expulsión

6.4. Las sanciones que se impongan por infracciones al ejercicio de la actividad de I+D+i, es competencia de: El CIEI es el encargado de evaluar y clasificar las infracciones según el grado de la falta o infracción en leves, graves y muy graves considerando los factores atenuantes y agravantes establecidos en el Reglamento de sanciones por infracciones al ejercicio de la investigación científica, y lo deriva al Vicerrectorado de Investigación para la emisión de la sanción según corresponda.

- El Vicerrectorado de Investigación se encarga de imponer la amonestación verbal o escrita. - El Consejo de Facultad se encarga de imponer la suspensión, destitución o expulsión.

7.- Autoría y Derecho de Propiedad Intelectual: 7.1. Toda

investigación en la ULADECH Católica debe respetar los derechos de autor y de la propiedad intelectual. Todo acto de mala conducta científica o conductas cuestionables que se derivan de la inobservancia y de la evasión que atentan con los principios morales esperados por la comunidad científica, y los vicios o violaciones a la propiedad intelectual son inaceptables y están sujetos a una indagación y sanción, en caso corresponda. Toda la comunidad universitaria en Sede Central y filiales deberá asumir y cumplir con el Reglamento de Propiedad Intelectual vigente.

7.2. Los estudiantes y docentes revisarán la idoneidad ética de las actividades de investigación formativa y académica de las asignaturas, haciendo uso del software anti plagio. 7.3. Los estudiantes, docentes tutores de las asignaturas de investigación, asesor de tesis, docente asesor revisor y Jurados de investigación, deben revisar la ausencia de plagio y otras potenciales malas conductas científicas de las investigaciones que supervisan, la universidad les proporcionará las normas, procedimientos y herramientas tecnológicas necesarias. 7.4. Todos los proyectos, informes y artículos científicos que sean registrados en el Instituto de Investigación (IIU) se evaluará la ausencia de plagio conforme a la normatividad vigente, usando para ello el software anti plagio. 7.5. En todo trabajo de investigación, tesis y artículo científico que sea publicado en el repositorio institucional se evaluará la ausencia de plagio de acuerdo a la normatividad vigente. 8. - Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) 8.1. Para una adecuada orientación y vigilancia del sentido ético en el ejercicio de las actividades de I+D+i la Universidad cuenta con un CIEI. 8.2. El CIEI tiene como finalidad proteger a las personas, animales, plantas o información que serán objeto

de estudio en los proyectos de investigación adscritos al instituto de investigación y de las investigaciones que realizan los estudiantes asegurando que, los proyectos se ciñan a los principios éticos y buenas prácticas establecidas en el presente Código de Ética para la Investigación. 8.3. El CIEI para la observancia del cumplimiento de los principios éticos en los trabajos de investigación de los estudiantes que son supervisados por la universidad se apoyan en los jurados de investigación, docentes tutores de las asignaturas de investigación y asesores de tesis, siendo los docentes de las asignaturas de Taller de investigación y Tesis II y III los encargados de realizar el seguimiento al cumplimiento del Código de Ética; a su vez, los jurados de investigación realizarán la verificación del cumplimiento de los principios éticos al inicio y al final del proceso de investigación tanto en Taller de investigación y Tesis I y IV; el mismo proceso se replica en el posgrado.

8.4. El CIEI es responsable de difundir, capacitar y evaluar a los jurados de investigación, docentes tutores de las asignaturas de investigación y asesores de tesis en el manejo de “las listas de verificación para evaluación, aprobación y seguimiento de proyectos de investigación”, y Version: 004 Código: CEI F.

Implementación: 13-01- 2021 Pág. 9 de 10 Elaborado por: Instituto de Investigación Revisado por: Coordinación de Planificación y Programación Presupuesta Aprobado por: Consejo Universitario Resolución N° 0037-2021--CU-ULADECH Católica que serán registradas en el MOIC. 8.5. Los miembros que conforman el CIEI se rigen por las responsabilidades y funciones establecidas en su respectiva reglamentación 9. - Disposiciones Generales: Primera: El presente Código de Ética para la Investigación será revisado anualmente o cuando la necesidad del desarrollo científico y tecnológico lo exija; o de acuerdo a los

lineamientos emanados por CONCYTEC en caso sea necesario se introducirán las mejoras o correcciones por el CIEI para ser aprobadas por la autoridad competente. Segunda: El presente Código de Ética para la Investigación es de obligatorio cumplimiento por los estudiantes, egresados, docentes, formas de colaboración docente, y no docentes que realizan actividades de investigación dentro y fuera de la Universidad. Se incluyen los servicios de consultorías y contratos que la universidad suscriba para el desarrollo de actividades de I+D+i y toda persona jurídica que realice actividades de investigación conjunta con la ULADECH Católica. Tercera: Sanciones por infracciones al ejercicio de la actividad de I+D+i en la universidad se orientarán aplicando lo normado en el Reglamento de sanciones por infracciones al ejercicio de la investigación científica, en el Reglamento de Disciplina Universitaria, Reglamento Interno de Trabajo u otras normas supletorias sobre la materia.

V RESULTADOS

5.1. Resultados

Cuadro 3: Características demográficas

Características	Frecuencia	Porcentaje
Género		
Masculino	14	56%
Femenino	11	44%
Tipo de empresa		
EIRL	2	33%
SRL	1	17%
SA	3	50%
Unipersonal		
Edad de propietario		
18 a 25 años	1	17%
26 a 45 años	3	50%
46 a 50 años	2	33%
Más de 50 años		
Años en el negocio		
Menos de 05 años		
Hasta 10 años	4	67%
Más de 10 años	2	33%

Fuente: Encuesta

En el cuadro 3 se observa que el 56% de los encuestados pertenecen al género masculino, son empresas de tipo S.A el 50%. Con respecto a la edad del propietario, el 50% tienen edades en el rango de 26 a 45 años, el 33% tienen edades entre 46 a 50 años, la experiencia que tienen en el negocio corresponde al 67% tienen hasta 10 años en el negocio, mientras que el 33% tienen más de 10 años en el negocio.

5.1.1 Variable: Capacitación

5.1.1.1 Objetivo 1 identificar la importancia de la capacitación en las Mype servicios restaurantes del centro de Paita, Año 2021.

Tabla 3 Conocer la importancia de capacitación

N°	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	N	%
1	¿Para Ud. es importante que las Mypes desarrollen programas de capacitación?	20	80	5	20	25	100
2	¿Recibe programas de capacitación durante el último año?	3	12	22	88	25	100

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios

Elaboración Propia

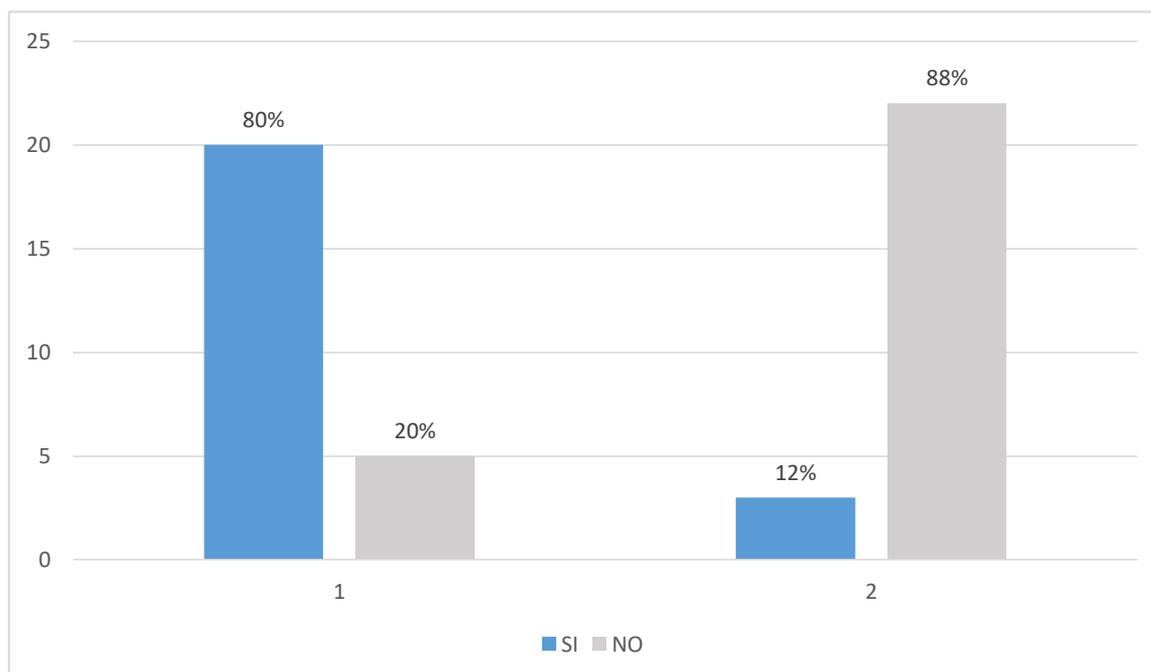


Figura 1: Diagrama en barra que representa identificar la capacitación

Elaboración: Propia

En la tabla 3 y Figura 1 se observa que el 80% de los encuestados manifiestan que si es importante las capacitaciones porque aquí es donde se pueden desenvolver diariamente en sus labores y dar resultados positivos, mientras que 20% dicen que no es importante porque ya saben cómo es sus labores de rutina, el 88% de los encuestados manifestaron que no recibe programas de capacitación durante el último año, mientras que el 12% si reciben capacitación para que ellos mismos cumplan con sus metas establecidas.

5.1.1.2 Objetivo 2 determinar las estrategias de la capacitación en las Mype servicios restaurantes del centro de Paita, Año 2021.

Tabla 4 Estrategias de la capacitación

N°	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	N	%
1	¿Ud. ¿Se identifica con su área de trabajo?	12	48	13	52	25	100
2	Ud. ¿Después de haber recibido una capacitación se obtiene resultados positivos?	10	40	15	60	25	100
3	¿Ustedes utilizan la dinámica para fortalecer su trabajo en equipo?	15	85	10	15	25	100
4	¿La empresa utiliza herramientas tecnológicas para impartir las capacitaciones?	6	24	19	76	25	100

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios

Elaboración Propia

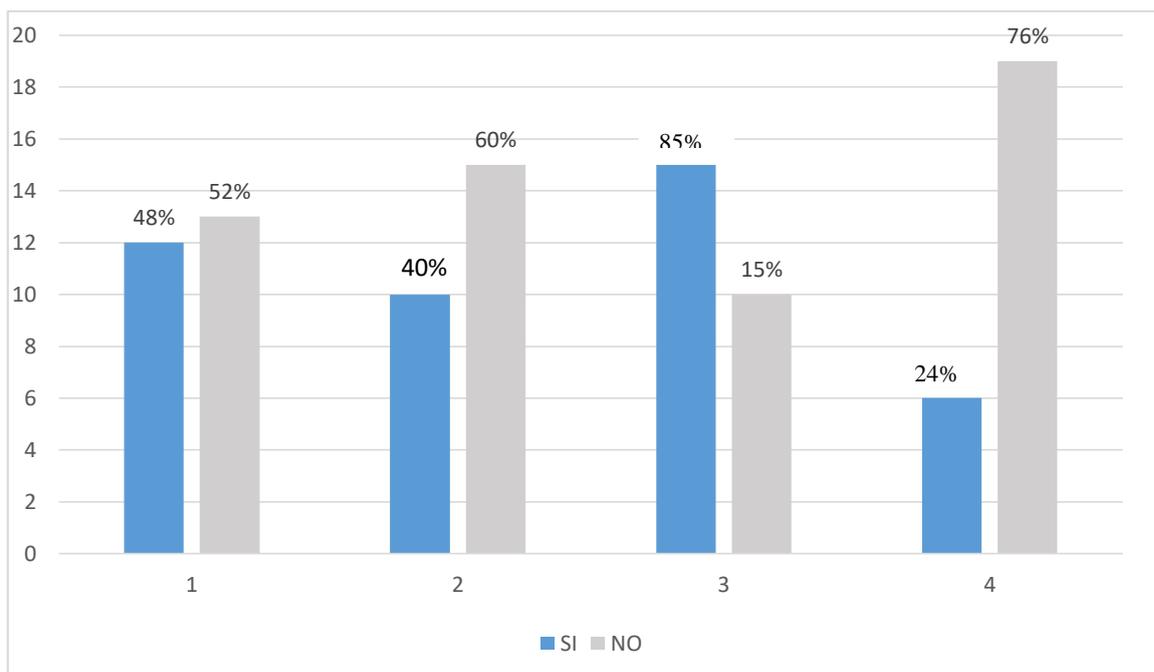


Figura 2: Diagrama en barra que representa estrategias de capacitación
Elaboración: Propia

En la tabla 4 y Figura 2 se observa que el 52% no se identifica con su área de trabajo, ya que se debe a problemas internos de la Mypes y no se desempeñan bien en sus labores, mientras que el 48% si se identifican con sus áreas de trabajo y cumplen con sus expectativas requeridas, del 60% de encuestados afirman que no han recibido una capacitación por ellos no dan resultados positivos en la organización, mientras que el 40% si dan sus resultados positivos ya que reciben capacitación constante, del 85% de los encuestados si utilizan las dinámicas de grupo para fortalecer su trabajo diario y dar buenos resultados, mientras que el 15% no lo utilizan, del 76% de encuestados estos no utilizan herramientas tecnológicas para impartir capacitaciones, mientras que el 24% si utilizan herramientas tecnológicas para cumplir con sus metas propuestas y dar excelentes resultados.

Variable: Desempeño Laboral

5.1.1.3 Objetivo 3 conocer los beneficios del desempeño laboral en las Mype servicios restaurantes del centro de Paita, Año 2021.

Tabla 5 Conocer los beneficios

N°	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	N	%
1	¿En su área de trabajo existen equipos de trabajo?	14	56	11	44	25	100
2	¿Se comparten los objetivos de la empresa?	20	80	5	20	25	100

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios

Elaboración Propia

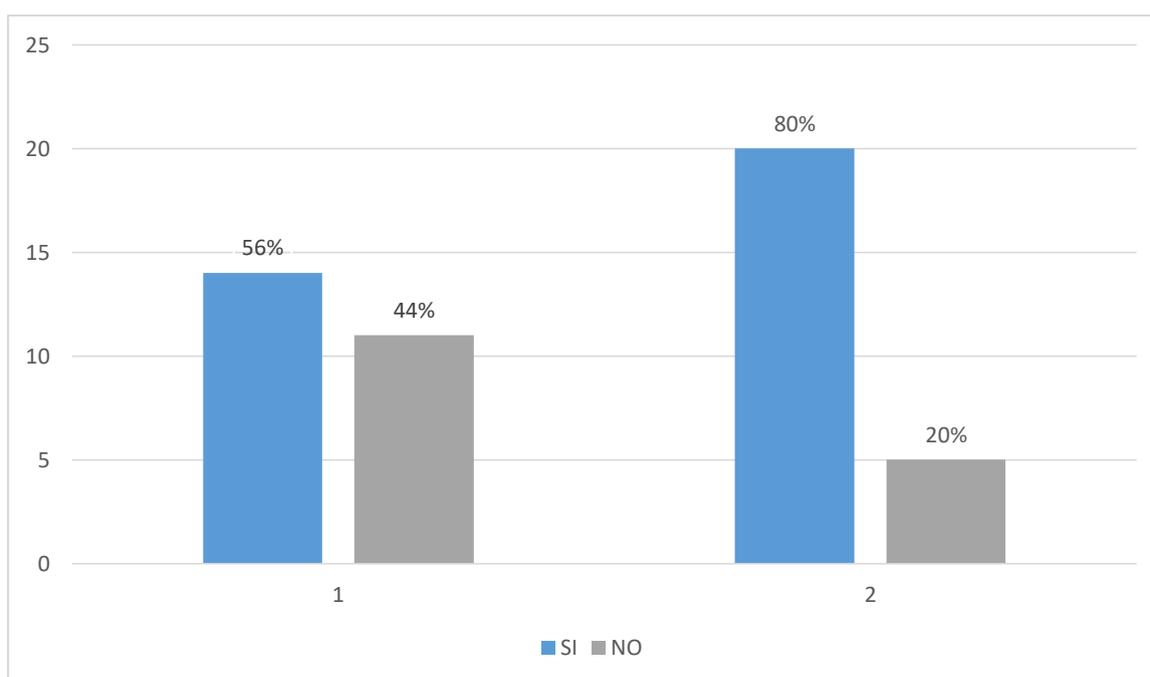


Figura 3: Diagrama en barra que representa conocer los beneficios del desempeño laboral
Elaboración: Propia

En la tabla 5 y Figura 3 se observa que el 56% de los encuestados afirman que si existen equipos de trabajo ya que logran objetivos y metas juntos para así cumplir con la organización y dar resultados positivos, mientras que el 44% no existen equipos de trabajo, de los encuestados el 80% de ellos si comparten los objetivos de la empresa ya que debido a estos se pueden dar los resultados obtenidos diariamente sin tener inconvenientes a futuro y ser competitivo, mientras que el 20% de los encuestados no comparten los objetivos de la empresa.

5.1.1.4 Objetivo 4 analizar la evaluación del desempeño laboral en las Mype servicios restaurantes del centro de Paita.

Tabla 6 Analizar el desempeño laboral

N°	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	N	%
1	¿La empresa evalúa su desempeño laboral?	2	8	23	92	25	100
2	¿El restaurante cuenta con personal calificado?	18	72	7	28	25	100
3	¿Ud... Se considera competente en las labores asignadas?	15	60	10	40	25	100

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios

Elaboración Propia

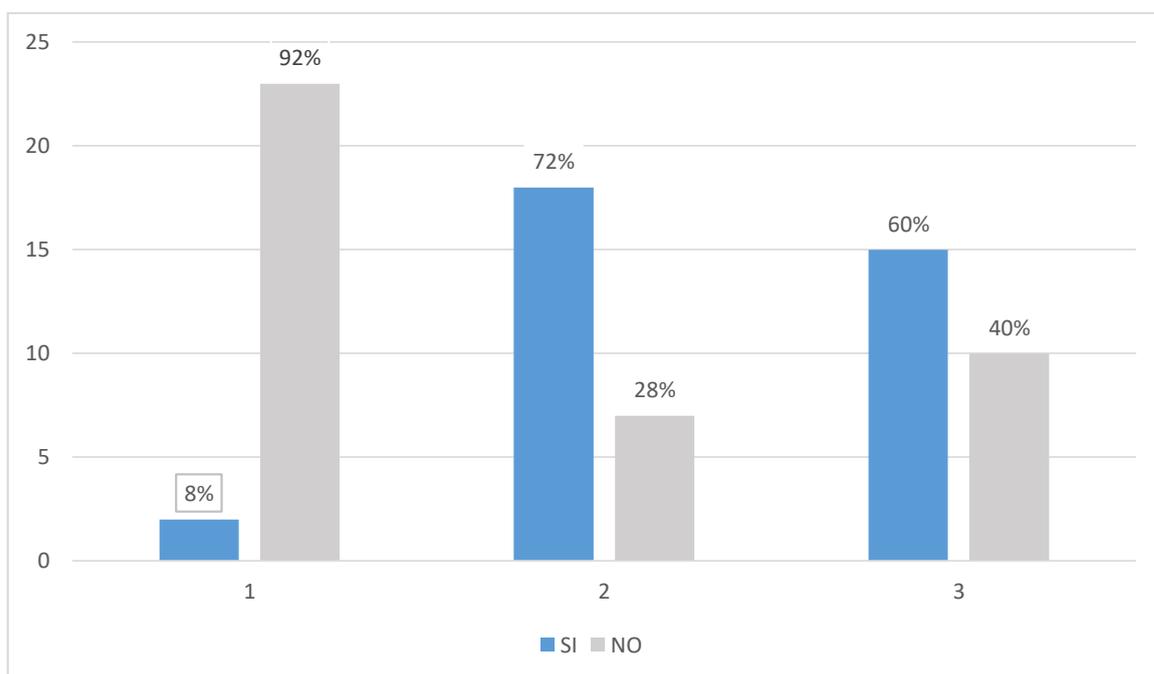


Figura 4: Diagrama en barra que representa analizar la evaluación del desempeño laboral
Elaboración: Propia

En la tabla 6 y Figura 4 se observa que el 92% de la empresa no evalúan el desempeño laboral de sus trabajadores por lo que no le toman mucha importancia, mientras que el 8% de las Mypes si evalúan a sus trabajadores ya que para ellos la evaluación es importante ya que ven el desempeño de sus colaboradores y si se sienten a gusto en sus áreas de trabajo, de los encuestados se observa que el 72% si cuenta con personal calificado, ya que para ellos es importante tener trabajadores eficientes para su mismo desarrollo, mientras que el 28% no cuenta con personal calificado ya sea porque no les dan las herramientas necesarias para emprender como trabajadores, de los encuestados se observa que el 60% de los trabajadores si se considera competente en sus labores asignadas dando resultados positivos a su organización y ser competentes frente a otras organizaciones, mientras que el 40% no se considera competente

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Variable: Competitividad

Objetivo 1: Identificar la importancia de la capacitación en las Mypes servicios restaurantes del centro de Paita.

En la tabla 3 denominado “Características demográficas” se observa que del total de las Mypes desarrolladas el 56% tiene como propietarios a personas del género masculino. Según un estudio realizado a nivel nacional por INEI (2018) se encontró que el 57,1% de los informantes fueron varones. Por otro lado, con respecto al “tipo de empresa”, se tiene que solo el 50% son personas jurídicas de Sociedad Anónima. Con respecto a la “Edad del propietario”, se tiene que el 50% tiene edades entre el rango de 26 a 45 años, el 33% tiene edades comprendidas entre 46 a 50 años y el 17% tiene edades entre 18 a 25 años. Por otro lado, con respecto a los “años en el negocio”, se observa que el 67% tiene hasta 10 años en el negocio, el 33% más de 10 años.

En la tabla 3 y Figura 1 denominada: “¿Para Ud. es importante que las Mypes desarrollen programas de capacitación?” se observa que 80% si es importante, mientras que 20% no lo es importante. Cabrera (2020) realizo una investigación donde nos dice que la capacitación en las organizaciones es la pieza importante porque aquí es donde se mejora los conocimientos, actitudes, habilidades en el desempeño de las personas, dando objetivos claros y específicos a sus colaboradores a nivel profesional.

Según Pérez (2019) se debe priorizar los programas de capacitación ya que es aquí donde se ve las fortalezas de la organización siendo unos de los pasos

más delicados y en la medida hay que contar con los recursos económicos, humanos y materiales necesarios para financiar todos los programas de capacitación. Se observa que el 88% del personal no recibe programas de capacitación durante el último año, mientras que el 12% si reciben. Zazueta (2017) Nos habla donde la capacitación es importante para que el recurso humano realice de forma adecuada sus actividades dentro de su organización para el logro de los objetivos, la capacitación contribuye a aumentar la eficacia de la organización sobre todo a nivel operacional y competitividad. Castillo (2018) según este autor la capacitación debe ser clara y constante ya que este representa objetivos establecidos de la organización para alcanzar las propuestas deseadas asimismo se espera que el 40 % de los trabajadores desarrollen competencias tanto genéricas como específicas para optimizar recursos para el beneficio de la entidad y la población vulnerable que atienden. Instituto salvadoreño de Transformación Agraria (2018) Nos muestra que la capacitación debe ser siempre firme y constante para que se pueda lograr y desarrollar las habilidades y actitudes de los trabajadores que contribuyan al mejor desempeño de las funciones asignadas en sus puestos de trabajo de una manera eficaz y eficiente por medio de capacitaciones y liderazgo y poder así mantener al personal con los conocimientos actualizados, para generar capacidades de desarrollo en sus funciones laborales.

Objetivo 2: Determinar las estrategias de la capacitación en las Mype servicios restaurantes del centro de Paita.

En la tabla 4 denominadas “¿Ud. Se identifica con su área de trabajo? se observa que el 52% no se identifica con su área de trabajo, mientras que el 48% si se identifica. Valles (2016) Aquí este autor nos habla de cómo las personas se pueden identificar en sus áreas de trabajo, desenvolviéndose día a día, estableciendo propuestas claras y continuas, por ejemplo donde se ve si funciona o no funciona de manera inefectiva es decir si es eficaz o no es eficiente y se ve con estos pasos lo cuales serían liderazgo, resultados, procesos y recursos. Encalada (2019) Se basa en alcanzar las metas específicas de la organización con las personas que realizan bien sus funciones en sus áreas de trabajo, basándose así en priorizar el trabajo deseado y continuo, dando expectativas claras para la organización basándose en ser siempre competentes frente a otras organizaciones.

Se observa que el 60% no ha recibido una capacitación por ello no se ha obtenido resultados positivos, mientras que el 40% si ha obtenido resultados positivos. Silva (2018) la capacitación es la pieza fundamental y clara para el funcionamiento de la organización donde este dará los resultados deseados teniendo las metas claras y establecidas para sus locales sacándole el máximo provecho a los aprendizajes obtenidos. Rengifo (2018) Nos muestra que si se tienen los resultados positivos se ve como la importancia de la capacitación influye mucho en el desempeño laboral y profesional dando paso a los mejores competidores de su ciudad y dando las herramientas para poder lograr los objetivos que la entidad requiere alcanza.

Se ha encontrado que el 85% si utiliza las dinámicas en su organización ya que mejora y fortalece el trabajo en equipo y así establecen sus metas

propuestas mientras que el 15% si lo utilizan. Unir (2020) Nos muestra donde la las dinámicas son la base importante en un equipo de trabajo, se descubren nuevas técnicas de para impulsar el quipo en lograr sus metas propuestas, desarrollando capacidades, buenas comunicaciones, confianza y mejores rendimiento, favoreciendo la productividad y los buenos resultados. Suarez (2019) A través de la dinámica de trabajo en equipo da excelentes resultados en dar un desarrollo de nuevas habilidades apegadas a las necesidades y los objetivos de la empresa, aumentando la productividad y mejorando el compromiso de los recursos humanos de la empresa.

Se ha encontrado que el 76% no utiliza herramientas tecnológicas para impartir las capacitaciones, mientras que el 24% si lo utiliza. Mendoza (2019) Este autor nos habla que en el actual mundo globalizado y competitivo, nos exige constantemente utilizar las herramientas tecnológicas, porque nos permite desarrollar y procesar con mayor rapidez la información, tal es así nuestros jóvenes de hoy en día aplican la tecnología de la información y la comunicación con mayor frecuencia en su vida cotidiana. Verdezoto (2018) Muestra que la capacitación es la pieza principal para el funcionamiento de la organización, desarrollando así conocimientos, nuevos aprendizajes y oportunidades, para cumplir los objetivos deseados y estar en competencia.

5.1.2 Variable: Desempeño Laboral

Objetivo 3 Conocer los beneficios del desempeño laboral en las Mype servicios restaurantes del centro de Paita.

En la tabla 5 denominadas: ¿En su área de trabajo existen equipos de trabajo? se observa que el 56% existen equipos de trabajo, mientras que el 44%

no existen. Giraldo (2019) En esta parte el proceso de formación en el cual está basado el servicio de capacitación en equipo para el funcionamiento de las organizaciones, el entorno de trabajo en equipo permite que los miembros de la organización desarrollen habilidades y estilos de liderazgo que mejoran el pensamiento, planificación, toma de decisiones y las acciones que se ven a lo largo del desarrollo de un proyecto. Brunner, G. (2019) presentan la importancia del trabajo en equipo, en la toma de decisiones y la comunicación en el ambiente laboral, ya que cada una de estas representa una parte importante en la ejecución de las tareas asignadas ya que cuando se trabaja en equipo se aseguran diferentes tipos de conocimientos que cada uno puede aportar, mejorando sus habilidades, su rendimiento, en este estudio se realizó tomó en cuenta una herramienta de evaluación de rendimiento de equipo enfocado en temas de medicina sin embargo se considera importante mencionar este artículo pues las variables que se abarcaron en la herramienta de medición midieron aspectos claves desempeño del trabajo en equipo inicialmente se habló de la presentación de información necesaria para la tarea.

Se observa que el 80% si comparten los objetivos de la empresa, mientras que el 20% no comparte. Arias (2020) En esta parte la empresa necesita saber dónde va y con qué cuentan para hacerlo, además, es necesario que todos lo sepan y por tanto, todos vayan en la misma dirección, por eso los objetivos se deben comunicar a todo el personal, la comunicación se convierte en la clave principal para el éxito de los planes. Calvo (2017) En la economía del conocimiento, se considera que éste es un factor clave para la innovación y la competitividad de

las organizaciones, por tanto, surge la necesidad de buscar mecanismos para su creación, transformación y transferencia. Estos procesos hacen parte de la denominada gestión del conocimiento, el enfoque que ha sido ampliamente estudiado en el campo investigativo y que es uno de los principales paradigmas de la gestión empresarial.

Objetivo 4 Analizar la evaluación del desempeño laboral en las Mype servicios restaurantes del centro de Paita.

En la tabla 6 denominadas: ¿La empresa evalúa tu desempeño laboral? se observa que el 92% no evalúan el desempeño laboral, mientras que el 8% si los evalúan. Iturralde (2018) En este escenario, la Evaluación de Desempeño del personal es un mecanismo de fortalecimiento del liderazgo directivo que, a partir de la reflexión colectiva sobre la gestión del establecimiento y de la reflexión personal sobre las competencias directivas, asocia el fortalecimiento institucional y el desarrollo profesional con el logro de objetivos institucionales. Rubén (2021) La evaluación del nivel de desempeño marca la diferencia en gestión de talento beneficiando a trabajadores, equipos y empresas por igual, es especialmente útil para analizar si los objetivos de los trabajadores se están cumpliendo o no y poder tomar decisiones que desbloqueen al trabajador y le permitan seguir trabajando y logrando objetivos.

Se observa que el 72% si cuenta con personal calificado, mientras que el 28% no cuenta. Romaní (2018) las organizaciones siempre cuenta con personal calificado, porque así podrán cumplir con sus metas propuestas, sin retrasarse de sus objetivos, logrando así un desarrollo y un rol importante en su economía y competencia. López (2019) Nos habla de las buenas prácticas del personal en sus organizaciones de que deben de contar con personal motivado a su desempeño a sus logros personales y dar más de sí, estableciendo dinámicas tanto en forma personal como en equipos de trabajo constante.

Se observa que el 60% se considera competente en las labores asignadas, mientras que el 40% no se considera. Escobar (2017) Aquí nos habla de cómo el personal se desenvuelven en sus labores asignadas, en ser competentes, capaces de resolver problemas inmediatamente en el ámbito laboral, contribuyendo a la producción y evolución del trabajo. Spencer (2016) Las personas debe tener la voluntad de desenvolverse siempre en su área de trabajo en tener una idea de desempeño exitoso, teniendo una capacidad real especifica en sus labores, teniendo de lado la motivación, conocimientos, habilidades, competencia participativa, competencia técnica, todas estas cualidades hacen que la persona sea muy eficiente en sus labores de su organización.

VI. CONCLUSIONES

El perfil del propietario de las Mypes investigadas queda establecido por las siguientes características: la mayor parte son varones cuyas edades se encuentran entre los 26 a 45 años y han conformado empresas de sociedad anónima, tienen hasta 10 años de antigüedad en el negocio.

Las Mypes de la Provincia de Paita identifican que la capacitación es fundamental y necesaria para el crecimiento y desempeño, pues así lo indican los encuestados afectando su comportamiento, si se mejora la capacitación el desempeño mejora.

Así mismo no existe un sistema de evaluación del desempeño por considerar como un gasto y no como una inversión que a futuro será productiva por ello se ha determinado presentar programas de capacitación innovadores y competitivos que mejora el desempeño laboral de los trabajadores en los restaurantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (Managua).
- Cadena. (2019). La Motivación y su relación con el Desempeño Laboral en la empresa ENVATUB S.A. de la provincia de Pichincha (Ecuador).
- Copelo, R & Espinoza, O. (2017). *Relación del Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de Comercial Pacheco E.I.R.L.* Universidad Nacional del Centro del Perú Huancayo.
- Cueva, B & Gonzales, C. (2017). *“Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en el Restaurante Sabor de mi Tierra de San Ignacio*. Universidad Señor de Sipán (Pimentel).
- Vilema, (2018). “Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores” (Ecuador).
- Nieves, H. (2018). *“Satisfacción y su Relación con el Desempeño Laboral en el Personal de la Empresa Adecco Perú S.A. Piura”*, en la Universidad Nacional (Piura).
- Vidarte, J.(2017). *“Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura*. Universidad César Vallejo (Piura).
- Orihuela, E. (2018). *Caracterización de la Capacitación y Desempeño Laboral de las MYPE Comerciales, rubro calzado en el Mercado Central de Piura*. En la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Piura).
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional*

Multidisciplinaria de Matagalpa. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (Managua).

Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (Managua).

Copelo, R & Espinoza, O. (2017). *Relación del Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de Comercial Pacheco E.I.R.L*. Universidad Nacional del Centro del Perú Huancayo.

Cueva, B & Gonzales, C. (2017). *Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en el Restaurante Sabor de mi Tierra de San Ignacio*. Universidad Señor de Sipán (Pimentel).

Castillo. (2019). “Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa constructora DIGUCY E.I.R.L (Lima).

Nieves, H. (2018). “*Satisfacción y su Relación con el Desempeño Laboral en el Personal de la Empresa Adecco Perú S.A. Piura*”, en la Universidad Nacional (Piura).

Vidarte, J.(2017). “*Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura*. Universidad César Vallejo (Piura).

Orihuela, E. (2018). *Caracterización de la Capacitación y Desempeño Laboral de las MYPE Comerciales, rubro calzado en el Mercado Central de Piura*. En la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Piura).

Hinostroza. (2017) “*Capacitación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del*

restaurante de Mar y Piedra de la ciudad de (Huánuco)

Valdivia. (2018) “*La Capacitación en la Gestión del Talento Humano. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo*”. (Cajamarca)

Rojas. (2018) “Capacitación y Desempeño Laboral”. Universidad Rafael Landívar.
(QUETZALTENANGO)

Hernández, Sampieri (2017) “Metodología de la Investigación”. Investigador del Instituto Politécnico Nacional Presidente de la Asociación Iberoamericana de la Comunicación Director del Máster Universitario en Dirección de Comunicación y Nuevas Tecnologías de la Universidad de Oviedo. (México).

Web grafía

Villalobos, J. (4 de Junio de 2017). *conyecturaeconomica.com*. Obtenido de
[conyecturaeconomica.com: conyecturaeconomica.com/marketing/cinco-fuerzas-competitivas-de-michael-porter](http://conyecturaeconomica.com:conyecturaeconomica.com/marketing/cinco-fuerzas-competitivas-de-michael-porter)

Obtenido de indez.com.ge
<http://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/shortcode/estadistica-oe/estadisticas-mipyme>

Obtenido del diario peruano.pe:
<https://elperuano.pe/noticia-formalizacion-para-mypes-79955.aspx>

Obtenido de monografías.com:
<https://www.pqs.pe/emprendimiento/obligaciones-laborales-para-una-mype>

Obtenido de Andina:
<https://andina.pe/agencia/noticia-mype-conoce-los-beneficios-formalizar-tu-empresa-569848.aspx>

Obtenido de sunat.gob.pe:

<http://emprender.sunat.gob.pe/si-tengo-trabajadores-que-obligaciones-y-beneficios-laborales-existen>

Obtenido de asepe.pe:

<https://asepe.pe/index.php/5731-2/>

Asepe. (5 de abril 2018). MYPE contribuyen al crecimiento de la economía nacional

Obtenido de asepe.pe:

Obtenido por MIDIS: <http://www.foncodes.gob.pe/portal/index.php/comunicacion-e-imagen/noticias-y-comunicaciones/item/1018-mypes-contribuyen-al-crecimiento-de-la-economia-nacional#>

IUS ET VERITAS. (2020) El futuro de las MYPES tras el COVID-19, análisis de las medidas de reactivación empresarial y las barreras para el rápido acceso a la liquidez.

Obtenido de asepe.pe:

[https://ius360.com/el-futuro-de-las-mypes-tras-el-covid-19-analisis-de-las-medidas-de-reactivacion-empresarial-y-las-barreras-para-el-rapido-acceso-a-la-liquidez/\(s.f.\)](https://ius360.com/el-futuro-de-las-mypes-tras-el-covid-19-analisis-de-las-medidas-de-reactivacion-empresarial-y-las-barreras-para-el-rapido-acceso-a-la-liquidez/(s.f.))

Obtenido de asepe.pe:

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/10/pymes-y-la-necesidad-de-digitalizarse-para-sobrevivir-en-la-post-pandemia/>

Canatur (2018) “El futuro del turismo en Perú según sus líderes empresariales”

Obtenido de asepe.pe:

https://www.hosteltur.com/lat/142064_el-futuro-del-turismo-en-peru-segun-sus-lideres-empresariales.html

Obtenido Foro de MIncetur.pe:

<https://www.viajeroperuano.com/lugares-turisticos-norte-peru>

ESAN. (06 de febrero del 2019) Obtenido de esa.edu.pe:

<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2019/02/06/como-avanza-la-tecnologia-y-su-regulacion-en-el-peru/>

Obtenido de monografías.com: <https://www.pqs.pe/tunegocio/pymes-analizar-competencia>

Obtenido de monografías.com:

<https://capital.pe/tendencias/mypes-seis-recomendaciones-para-brindar-una-excelente-experiencia-al-cliente-noticia-1198474>

Obtenido del economista.pe:

<https://www.eleconomistaamerica.pe/economia-eAm-peru/noticias/9173828/05/18/Mypes-contribuyen-con-el-24-del-PBI-del-Peru.html>

Obtenido de monografías.com:

<https://www.monografias.com/docs/Las-MYPES-en-el-Per%C3%BA-caracter%C3%ADsticas-ventajas-P3YE24EJMZ>

Obtenido de esan. edu.pe:

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa/>

Obtenido de Worloflabor edu.pe:

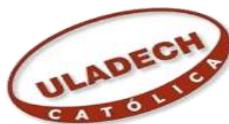
<https://www.cuidatudinero.com/13150556/como-se-ve-un-plan-de-negocios-de-30-60-90-dias>

Obtenido de Recimundo edu.pe:

<file:///C:/Users/Acedo/Downloads/Dialnet-MethodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.>

ANEXOS

CUESTIONARIO



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la capacitación y desempeño laboral en las Mype rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021, por ello acudo a Ud con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando con una (x) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación es muy valiosa e importante y se le agradece por ello.

DATOS DEMOGRÁFICOS

Edad ____ Estado civil _____ Género _____

Nivel de Estudios _____

Giro del Negocio _____

Años en el negocio _____

Número de Trabajadores _____

Tipo de persona: Natural Jurídica: Tipo _____

1. ¿Para Ud. es importante que las Mypes desarrollen programas de capacitación?

- a) Si b) No

2. ¿Recibe programas de capacitación durante el último año?

- a) Si b) No

3. ¿La empresa evalúa tu desempeño laboral?

a) Si

b) No

4. ¿El restaurante cuenta con personal calificado?

a) Si

b) No

5. ¿Ud... Se considera competente en las labores asignadas?

a).Si

b) No

Evidencias

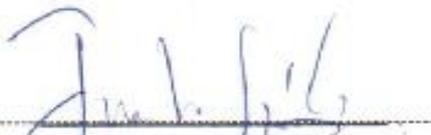
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Fernando Suárez Carrasco**, identificado con DNI 02616283, **MAGISTER en: Administración.**

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos: encuestas, elaborado por el estudiante **ACEDO REFORME JUNIOR ARON**, para efecto de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **CARACTERIZACION DE LA CAPACITACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES DEL CENTRO DE PAITA, AÑO 2021**, que se encuentra realizando.

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

Piura 5 de octubre del 2021, —



Dr. Fernando Suárez Carrasco
REG. UNIC. DE COLEG. N° 5461

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUCIO POR EXPERTOS

Ítems relacionados CARACTERIZACION DE LA CAPACITACION	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. Para Ud es importante que las MYPES desarrollen programas de capacitación?	X			X		X		X
2. ¿Recibe programas de capacitación durante el último año?	X			X		X	X	
3. ¿Ud. ¿Se identifica con su área de trabajo?	X			X		X		X
4. ¿Ud. ¿Después de haber recibido una capacitación se obtiene resultados positivos?	X			X		X		X
5. ¿Ustedes utilizan la dinámica para fortalecer su trabajo en equipo?	X			X		X	X	
6. ¿La empresa utiliza herramientas tecnológicas para impartir las capacitaciones?	X			X		X	X	

¡Muchas gracias por su colaboración!



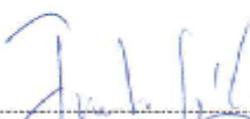
Dr. Fernando Suarez Carrasco

REG. UNIC. DE COLEG. Nº 5461

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUCIO POR EXPERTOS

Ítems relacionados DESEMPEÑO LABORAL	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿En su área de trabajo existen equipos de trabajo?	X			X		X	X	
2. ¿Se comparten los objetivos de la empresa?	X			X		X	X	
3. ¿La empresa evalúa su desempeño laboral?	X			X		X	X	
4. ¿El restaurante cuenta con personal calificado?	X			X		X	X	
5. ¿Ud... Se considera competente en las labores asignadas?	X			X		X	X	

¡Muchas gracias por su colaboración!




Dr. Fernando Suarez Carrasco
REG. UNIC. DE COLEG. N° 5461

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Manuel Ginochio Vega
identificado con DNI 02867439 MAGISTER en: Administración y Dirección de empresas

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos: encuestas, elaborado por el estudiante ACEDO REFORME JUNIOR ARON, para efecto de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: CARACTERIZACION DE LA CAPACITACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES DEL CENTRO DE PAITA, AÑO 2021, que se encuentra realizando.

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

Piura 07 de Octubre del 2021.


Lic. Adm. Carlos M. Ginochio Vega
CLAD. 0388
FIRMA SELLO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Ítems relacionados CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACION	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. Para Ud. es importante que las MYPES desarrollen programas de capacitación?	X			X		X		X
2. ¿Recibe programas de capacitación durante el último año?	X			X		X	X	
3. ¿Ud. ¿Se identifica con su área de trabajo?	X			X		X		X
4. ¿Ud. ¿Después de haber recibido una capacitación se obtiene resultados positivos?	X			X		X		X
5. ¿Ustedes utilizan la dinámica para fortalecer su trabajo en equipo?	X			X		X	X	
6. ¿La empresa utiliza herramientas tecnológicas para impartir las capacitaciones?	X			X		X	X	

¡Muchas gracias por su colaboración!


 Lic. Adm. Carlos M. Binocchio Vega
 CLAD. 0833

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUCIO POR EXPERTOS

Ítems relacionados DESEMPEÑO LABORAL	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿En su área de trabajo existen equipos de trabajo?	X		X		X		X	
2. ¿Se comparten los objetivos de la empresa?	X		X		X		X	
3. ¿La empresa evalúa su desempeño laboral?	X		X		X		X	
4. ¿El restaurante cuenta con personal calificado?	X		X		X		X	
5. ¿Ud... Se considera competente en las labores asignadas?	X		X		X		X	

¡Muchas gracias por su colaboración!


 Lic. Adm. Gertra M. Simocchio Vega
 CLAD. 0808

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Jordan Francesco Pino Galván
identificado con DNI 72504015 MAGISTER en: Gestión
psblica

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos: encuestas, elaborado por el estudiante ACEDO REFORME JUNIOR ARON, para efecto de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: CARACTERIZACION DE LA CAPACITACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES DEL CENTRO DE PAITA, AÑO 2021, que se encuentra realizando.

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

Piura 04 de octubre del 2021.



LIC. ANAL. PINO GALVÁN JOSÉ JORDAN FRANCESCO
REG. ÚNIC. DE COLEG. N° 33988

FIRMA- SELLO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUCIO POR EXPERTOS

Ítems relacionados CARACTERIZACION DE LA CAPACITACION	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. Para Ud. es importante que las MYPES desarrollen programas de capacitación?	X		X		X		X	
2. ¿Recibe programas de capacitación durante el último año?	X		X		X		X	
3. ¿Ud. ¿Se identifica con su área de trabajo?	X		X		X		X	
4. ¿Ud. ¿Después de haber recibido una capacitación se obtiene resultados positivos?	X		X		X		X	
5. ¿Ustedes utilizan la dinámica para fortalecer su trabajo en equipo?	X		X		X		X	
6. ¿La empresa utiliza herramientas tecnológicas para impartir las capacitaciones?	X		X		X		X	

¡Muchas gracias por su colaboración!

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUCIO POR EXPERTOS

Ítems relacionados DESEMPEÑO LABORAL	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿En su área de trabajo existen equipos de trabajo?	X		X		X		X	
2. ¿Se comparten los objetivos de la empresa?	X		X		X		X	
3. ¿La empresa evalúa su desempeño laboral?	X		X		X		X	
4. ¿El restaurante cuenta con personal calificado?	X		X		X		X	
5. ¿Ud... Se considera competente en las labores asignadas?	X		X		X		X	

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 3: Matriz Indicador Pregunta

Titulo	Variable	Dimensiones	Indicadores	Pregunta	Alternativa de Respuesta	Fuente	
Caracterización de la Capacitación y Desempeño laboral en las Mype rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021.	Caracterización	Importancia	Conocimientos	¿Para Ud. es importante que las Mypes desarrollen programas de capacitación?	Si No	Propietario	
			Aprendizajes	¿Recibe programas de capacitación durante el último año?	Si No	Trabajador	
			Capacidad	Estrategia	Eficiente	¿Ud. ¿Se identifica con su área de trabajo?	Si No
		Resultados positivos	¿Ud. ¿Después de haber recibido una capacitación se obtiene resultados positivos?		Si No	Propietario	
		Dinámica colaborativa	¿Ustedes utilizan la dinámica para fortalecer su trabajo en equipo?		Si No	Trabajador	
		Herramientas tecnológicas	¿La empresa utiliza herramientas tecnológicas para impartir las capacitaciones?		Si No		

	Desempeño Laboral	Beneficios	Equipos	¿En su área de trabajo existen equipos de trabajo?	Si No	Trabajador
			Objetivos	¿Se comparten los objetivos de la empresa?	Si No	Trabajador
			Satisfacción	¿La empresa evalúa su desempeño laboral?	Si No	Trabajador
			Desempeño	¿El restaurante cuenta con personal calificado?	Si No	Propietario
¿Ud... Se considera competente en las labores asignadas?	Si No	Trabajador				

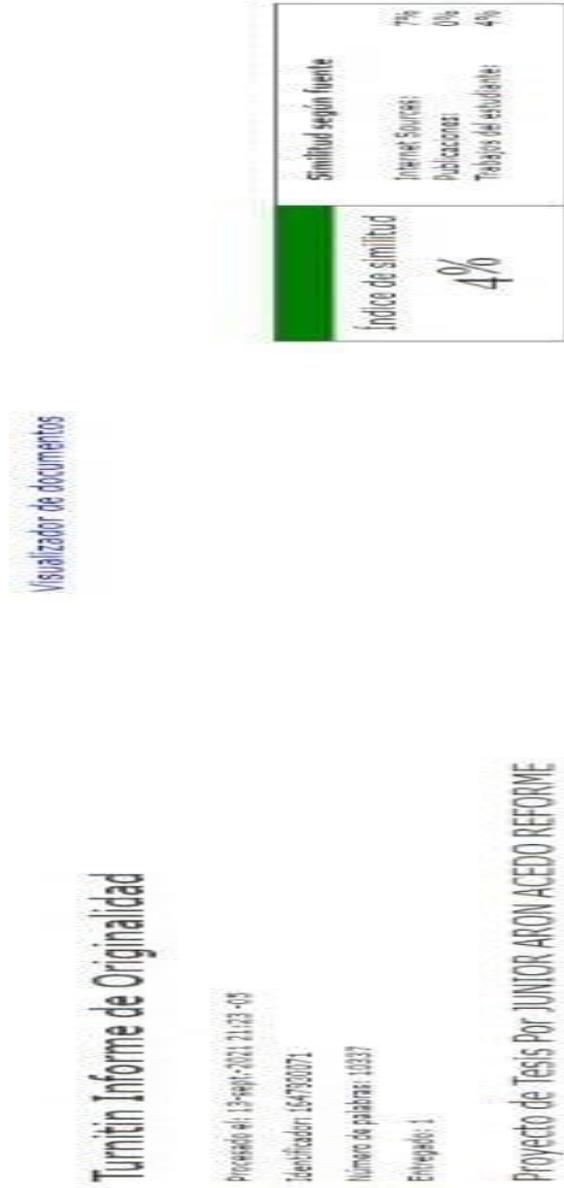
3. LIBRO DE CODIGOS

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
E1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2
E2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2
E3	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2
E4	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2
E5	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2
E6	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1
E7	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1
E8	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2
E9	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2
E10	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2
E11	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1
E12	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2
E13	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2
E14	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
E15	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1
E16	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
E17	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2
E18	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2
E19	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
E20	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
E21	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1
E22	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2
E23	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2
E24	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2
E25	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1

CATEGORIA	CODIGO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
SI	2	20	3	12	10	6	20	14	20	2	18	15
NO	1	5	22	13	15	19	5	11	5	23	7	10
	TOTAL	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25

CATEGORIA	CODIGO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
SI	2	80%	12%	48%	40%	24%	85%	56%	80%	8%	72%	60%
NO	1	20%	88%	52%	60%	76%	15%	44%	20%	92%	28%	40%
	TOTAL %	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

4. REPORTE DE TURNITIN





Datos Alumno

Carrera / Programa: ADMINISTRACIÓN

Nombres: ACEDO REFORME JUNIOR ARON

Sede: PUURA

Cód: 0811140071



[Manual de Usuario](#)

Lista de Compromisos

Pagar Limpiar Reload

<input type="checkbox"/>	Codigo	Codigo	Nombre Concepto	Cantidad	Cuota	Semestre	Vencimiento
1	<input type="checkbox"/>	100140019	PENSION TALLER	1	04	202102	16-11-2021
2	<input type="checkbox"/>	100140044	SERVICIO DE ANTIPLAGIO TALLER	1		202102	19-11-2021