



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CAPACITACIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTE
CEVICHERÍA: CASO RESTAURANTE MATRUCHA,
DISTRITO CASTILLA, PIURA, 2021**

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

AUTOR

SUÁREZ MAZA, SANTOS FÉLIX

ORCID: 0000-0003-1276-5329

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

AYACUCHO – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

SUÁREZ MAZA, SANTOS FÉLIX

ORCID: 0000-0003-1276-5329

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

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

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

JURADO DE INVESTIGACIÓN

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH (Presidenta)

ORCID: 0000-0002-9569-9824

MGTR. JÁUREGUI PRADO, ALCIDES (Miembro)

ORCID: 0000-0002-6611-9480

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO (Miembro)

ORCID: 0000-0003-4439-1448

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH

ORCID: 0000-0002-9569-9824

PRESIDENTA

MGTR. JÁUREGUI PRADO, ALCIDES

ORCID: 0000-0002-6611-9480

MIEMBRO

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO

ORCID: 0000-0003-4439-1448

MIEMBRO

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

ASESOR

AGRADECIMIENTO

A Dios por protegerme, brindarme sabiduría y fuerza en la culminación de mi informe de investigación.

A mi familia por instruirme de educación y valores, a mis hijos por su apoyo y enseñarme que en esta vida todo se puede lograr con perseverancia.

A la Universidad Católica de los Ángeles y docentes por la paciencia y la instrucción en mi formación profesional.

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso por mi vida y
haberme permitido conseguir mi anhelo
profesional.

A mi familia e hijos Diana, Aarón, Melissa y José
por su cariño y apoyo que me brindan en cada
momento de mi vida.

RESUMEN

La presente investigación tiene como titulado Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante cevichería: caso restaurante Matrucha, distrito Castilla, Piura, 2021, tuvo como objetivo general: describir las necesidades de capacitación laboral para mejorar la formación de los colaboradores en la MYPE rubro Restaurante, Cevichería Matrucha, Distrito Castilla, Piura, 2021. La metodología que se utilizó fue descriptiva, nivel cuantitativo con diseño no experimental y de corte transversal. Para el recojo de la información se utilizó la técnica encuesta para la variable capacitación laboral. La población de estudio estuvo conformada por 6 colaboradores de la MYPE rubro Restaurante, Cevichería Matrucha, Distrito Castilla, Piura, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, donde se obtuvo como principales resultados: el 50.0% mencionaron nunca tienen la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros y con los clientes; el 33.3% nunca reciben instrucciones sobre las normas de higiene que deben cumplir y por último el 33.3% nunca reciben instrucciones sobre las enfermedades que se pueden transmitir en los alimentos que contengan virus, bacterias, etc. En conclusión, los colaboradores están de acuerdo con las descripciones de la capacitación por ello reflejan en los resultados de la encuesta que las capacitaciones que adquieran son de mucha importancia ya que los ayuda a desarrollar habilidades y adquirir conocimientos técnicos, además se refleja en los resultados que las capacitaciones que realiza el empresario de la MYPE Matrucha no lo realiza frecuentemente y esto puede ser una desventaja para la competitividad y menos rentabilidad.

Palabras clave: capacitación laboral, restaurante cevichería

ABSTRACT

The present research is entitled Job training in micro and small companies of the cevichería restaurant category: Matrucha restaurant case, Castilla district, Piura, 2021, its general objective was: to describe the job training needs to improve the training of employees in the MYPE Restaurant category, cevichería Matrucha, Castilla District, Piura, 2021. The methodology used was descriptive, quantitative level with non-experimental and cross-sectional design. To collect the information, the survey technique was used for the job training variable. The study population was made up of 6 collaborators of the MYPE restaurant, cevichería Matrucha, Castilla District, Piura, to whom a questionnaire of 20 questions was applied, where the main results were obtained: 50.0% mentioned never having the ability to communicate easily with colleagues and customers; 33.3% never receive instructions on the hygiene rules they must comply with and finally 33.3% never receive instructions on diseases that can be transmitted in food that contain viruses, bacteria, etc. In conclusion, the collaborators agree with the descriptions of the training, which is why they reflect in the results of the survey that the training they acquire is of great importance since it helps them develop skills and acquire technical knowledge, and it is also reflected in the results. that the training carried out by the entrepreneur of the Matrucha MYPE does not do it frequently and this can be a disadvantage for competitiveness and less profitability.

Keywords: job training, cevichería restaurant

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de la literatura	7
III. Hipótesis	21
IV. Metodología	22
4.1 Diseño de la investigación	22
4.2 El universo y muestra	23
4.3 Definición y operacionalización de variables.....	24
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
4.5 Plan de análisis	25
4.6 Matriz de consistencia	26
4.7 Principios éticos.....	27
VI. Resultados	27
5.1 Resultados.....	29
5.2 Análisis de resultados:	49
VI. Conclusiones	54
Aspectos complementarios.....	59
IV. Referencias bibliográficas	60
Anexos	64

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

Tabla 1. ¿Cuál es edad?	29
Tabla 2. ¿Cuál es su generó?.....	30
Tabla 3. ¿Grado de instrucción?	31
Tabla 4. ¿Cargo que desempeña en la empresa?.....	32
Tabla 5. ¿Tiempo que desempeña en el cargo?	33
Tabla 6. ¿Tiene la capacidad para resolver problemas que se presentan en el restaurante?	34
Tabla 7. ¿Usted considera que tiene ciertos rasgos de liderazgo en su persona?	35
Tabla 8. ¿Siempre muestra iniciativa en las labores que realiza?.....	36
Tabla 9. ¿Ud. tiene la capacidad de trabajar en equipo buscando alcanzar en conjunto los objetivos que persigue el restaurante?.....	37
Tabla 10. ¿Tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir en el restaurante?.....	38
Tabla 11. ¿Tiene la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo y con los clientes?.....	39
Tabla 12. ¿Usted practica la lealtad en la organización donde labora?	40
Tabla 13. ¿Cuándo sus compañeros de trabajo le cuentan sus problemas, usted tiene la capacidad de entender dicha situación?	41
Tabla 14. ¿Cuándo sus compañeros de trabajo le cuentan sus problemas, usted tiene la capacidad de entender dicha situación?	42
Tabla 15. ¿Cuándo desarrolla sus actividades siempre lo hace con actitud positiva?	43

Tabla 16. ¿Usted practica la honestidad en sus labores diarias?.....	44
Tabla 17. ¿Recibió instrucción sobre las normas de higiene que todo personal del restaurante debe cumplir?	45
Tabla 18. ¿Recibió instrucción sobre las enfermedades que se pueden transmitir en los alimentos que contengan virus, bacterias, parásitos y metales pesados?.....	46
Tabla 19. ¿Recibió instrucción sobre los métodos de limpieza y desinfección que se debe realizar en el restaurante?	47
Tabla 20. ¿Recibió instrucción sobre la adecuada preparación de los alimentos que ofrece el restaurante?	48

FIGURAS

Figura 1 <i>¿Cuál es edad?</i>	29
Figura 2 <i>¿Cuál es su generó?</i>	30
Figura 3 <i>¿Grado de Instrucción?</i>	31
Figura 4 <i>¿Cargo que desempeña?</i>	32
Figura 5 <i>¿Tiempo que desempeña en el cargo?</i>	33
Figura 6 <i>¿Tiene la capacidad para resolver problemas que se presentan en el restaurante?</i>	34
Figura 7 <i>¿Usted considera que tiene ciertos rasgos de liderazgo en su persona?...</i>	35
Figura 8 <i>¿Siempre muestra iniciativa en las labores que realiza?</i>	36
Figura 9 <i>¿Ud. tiene la capacidad de trabajar en equipo buscando alcanzar en conjunto los objetivos que persigue el restaurante?</i>	37
Figura 10 <i>¿Tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir en el restaurante?</i>	38
Figura 11 <i>¿Tiene la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo y con los clientes?</i>	39
Figura 12 <i>¿Usted practica la lealtad en la organización donde labora?</i>	40
Figura 13 <i>¿Cuándo sus compañeros de trabajo le cuentan sus problemas, usted tiene la capacidad de entender dicha situación?</i>	41
Figura 14 <i>¿Cuándo sus compañeros de trabajo le cuentan sus problemas, usted tiene la capacidad de entender dicha situación?</i>	42
Figura 15 <i>¿Cuándo desarrolla sus actividades siempre lo hace con actitud positiva?</i>	43

Figura 16 <i>¿Usted practica la honestidad en sus labores diarias?</i>	44
Figura 17 <i>¿Recibió instrucción sobre las normas de higiene que todo personal del restaurante debe cumplir?</i>	45
Figura 18 <i>¿Recibió instrucción sobre las enfermedades que se pueden transmitir en los alimentos que contengan virus, bacterias, parásitos y metales pesados?</i>	46
Figura 19. <i>¿Recibió instrucción sobre los métodos de limpieza y desinfección que se debe realizar en el restaurante?</i>	47
Figura 20 <i>¿Recibió instrucción sobre la adecuada preparación de los alimentos que ofrece el restaurante?</i>	48

I. Introducción

A nivel internacional los problemas se vienen presentando en México, donde la gran mayoría de las micro y pequeñas empresas (mypes) están conformadas por familias, donde hay más de 4.1 millones de microempresas que aportan 41.8% del empleo a la sociedad, pero la mayoría de estas empresas tienen problemas para subsistir y crecer en el mercado, por la falta de capacitación y orientación para llevar una buena gestión empresarial, porque la mayoría de las mypes no cuentan con conocimientos administrativos básicos, personal con insuficiente capacidad para administrar la empresa, es por ello que no les permite obtener créditos financieros, además muchas de estas mypes desconocen el mercado objetivo a ofertar, por todos estos problemas les impide competir, crecer e incluso obtener nuevos clientes, los mismos que constantemente buscan y exigen innovación y mejoras en algún producto o servicio, para satisfacer plenamente sus necesidades (Organización de las Naciones Unidas, 2019).

Por otro lado también señalar que en el caso de Colombia donde el 99.9% de la población Colombia se encuentra descontento, insatisfecho por la deficiente atención que reciben y la falta de competitividad del gerente para contrarrestar estos problemas, además hay que destacar que el recurso humano es un elemento fundamental, que estará siempre en contacto con el cliente, es probable que exista un factor que esté afectando el desempeño del personal en su actividad, donde está relacionado con la baja retribución monetaria que percibe, por lo que implica que los emprendedores y/o gerentes de las mypes desarrollen estrategias como proveer capacitaciones constantes al personal, para fortalecer la identidad y cultura, para poder superar las expectativas

de los clientes, también contar con un buen liderazgo por parte del gerente, para lo cual la empresa debe proporcionar una buena capacitación y asesoramiento, con el fin de obtener buenos resultados, del mismo modo administrar los recursos necesarios y ejecutar las políticas de acuerdo los objetivos planteados. También es necesario mencionar que para ofrecer un buen servicio al cliente, es contar con altos estándares de calidad en instalaciones, productos del hotel, ya que esto permitirá brindar una excelente imagen frente a los clientes, así mismo el personal ofrecerá un mejor atención, además tener en cuenta factores importantes como, promover empatía al momento de ofrecer el servicio, estar atento a las solicitudes del cliente, nunca prometer algo que no pueda cumplir y no crear falsas expectativas la cliente (Baròn, 2014).

En América latina como en Perú, se encuentran las pequeñas y medianas empresas brindando un importante desarrollo generando empleo y facilitando la economía, en el Perú, vemos pymes desde ya 40 años y, hasta el momento, el gobierno y entes reguladores, respecto a la pequeñas y medianas empresas, no han crecido lo esperado. Consecuencia de esto, la economía mundial ha tenido apogeo siendo una de las más grandes en el mundo donde el 74% de las pymes son informales en el Perú (Andina, 2018).

La Sociedad de Comercio Exterior del Perú- COMEXPERÚ, las MYPES estan en aumento cada día, pero la informalidad crece con ella. El 80% de las empresas son informales y dan trabajo a 8,13 millones de personas, el 65,3% son empresas familiares. El 56% de las microempresas tienen actividad exportadora, con representacion de las exportaciones peruanas del 2,2% (El Comercio, 2017). El Ministerio de la Producción- PRODUCE, manifestó al finalizar el año 2017, que 1

millón 270, 000 micro y pequeñas empresas están gerenciadas por mujeres, en la que dichas unidades económicas representan al 79,5% de micro y pequeñas empresas ubicadas al interior del Perú. Por su parte, COMEXPERÚ resalta que el 96,5% de los negocios pertenecientes a las MYPES tienen tendencia a incrementarse en los años posteriores (Portal PQS, 2018).

En la actualidad hablar sobre la capacitación suele ser definida como una inversión destinada al capital humano, la misma que manifestará aprendizaje y productividad por el individuo involucrado dentro de su centro de trabajo, mejorando la capacidad laboral y generando mayores ingresos. Es aquí donde los representantes deben de analizar las necesidades de la empresa, de los recursos con los que cuenta y tratar de buscar apoyo para poder mejorar e implementar técnicas que contribuyan a realizar las actividades de manera eficiente y sin inconvenientes.

En las micro y pequeñas en el Perú contribuyen a la generación de puestos de trabajo y reducción de los índices de pobreza, pero en la mayoría estas empresas se fracasan debido a que no aplican en su gestión, la capacitación laboral, así como también dejan que sus productos y servicios se estanquen, y con el tiempo se ven superados por las soluciones propuestas por empresas más innovadoras, por lo que es necesario buscar una mejora continua en los procesos de servicio (Mata, 2016)

Por otro lado, también es importante hablar a nivel nacional de que mypes utiliza diferentes herramientas como la formación para atraer a profesionales con talento a su organización. Según los resultados del informe del portal Aptitus, sus empleados en un 48% en las empresas peruana han recibido formación profesional (formación) en su lugar de trabajo actual. El informe del portal de búsqueda de empleo también indica

que la capacitación es brindada principalmente (85%) dentro de la empresa por personal interno o consultores externos. Mientras que solo el 10% de los empleados asegura haber sido formado en una institución educativa externa, y el 5% de forma virtual o vía Internet (Gestión, 2018).

En la ciudad de Piura el establecimiento del rubro restaurantes, es un componente fundamental que tiene interés en la capacitación laboral, ya que sustenta el desarrollo económico dentro de la actividad, reforzando la motivación de los empleados. Los clientes no solo buscan un lugar adecuado para comer si no también buscan un lugar donde existe un buen trato y una atención de parte de los empleados de los restaurantes que existe, las cuales no lo realizan, esto sucede en casi todos los restaurantes por falta de capacitación a los colaboradores, las empresas deben contar con personal capacitado de acuerdo a las necesidades actuales del mercado. Los empresarios tienen una gama de tareas donde una de ellas es hacer sentir satisfecho a los clientes y brindándoles producto de calidad. Con todo lo mencionado anteriormente, se da paso a realizar el enunciado del problema de investigación: ¿Existe capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante, cevichería caso: restaurante Matrucha, Distrito Castilla, Piura, 2021?

Como solución al enunciado planteado, se ha determinado un objetivo principal: describir las necesidades de capacitación de personal para mejorar la formación de los colaboradores en la MYPE rubro Restaurante, Cevichería Matrucha, Distrito Castilla, Piura, 2021. De esta manera se procedió a formular cuatro objetivos específicos, acorde a la problemática: (a) Describir el conocimientos en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante, cevicheria caso: restaurante Matrucha,

Distrito Castilla, Piura, 2021; (b) Describir las habilidades en las micro y pequeñas empresa del rubro restaurante, cevicheria caso: restaurante Matrucha, Distrito Castilla, Piura, 2021; (c) Describir las actitudes en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante cevichería: Caso Restaurante Matrucha, distrito Castilla, Piura, 2021; (d)Elaborar un plan de capacitación para el personal de las micro y pequeñas empresa del rubro restaurante, cevicheria caso: restaurante Matrucha, Distrito Castilla, Piura, 2021.

La presente investigación se justificó porque se definió la caracterización de la capacitación laboral en el rubro de restaurantes porque se beneficiará a la población en general como son los dueños, administrativos, trabajadores y clientes, ya que los servicios estarán de acuerdo a las preferencias del cliente, lo cual estará acompañado de una atención de calidad y personalizada, llevando a la empresa a ganar más clientes y generar mayores ingresos que consoliden al negocio.

También se justifica porque fue una fuente relevante para los investigadores permitiendo de este modo desarrollar sus capacidades y habilidades de resolución de problemas, frente a un problema real. Asimismo, será útil en el ámbito académico, ya que servirá como material de consulta para los estudiantes que busque información relacionado con la capacitación laboral.

Así mismo la investigación servirá para que se genere reflexión al representante de la empresa el Matrucha, en cuanto al tema de capacitación laboral para la gestión de la empresa ya que de esa manera permitió a que se puedan sostenerse en el mercado, así mismo busquen a ser competente e incrementar su productividad pensando siempre lo que requiere el cliente.

La metodología para la investigación fue de tipo aplicada-cuantitativa, nivel descriptivo; diseño no experimental; la población tomada en cuenta para la siguiente investigación fue de 6 trabajadores de la empresa Matrucha, pertenecientes del rubro restaurantes en la ciudad de Piura.

Como principales resultados se obtuvo que el 50.0% de los colaboradores mencionaron nunca tienen la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros y con los clientes; el 33.3% mencionan que nunca reciben instrucciones sobre las normas de higiene que todo personal del restaurante que deben cumplir y por último el 33.3% nunca reciben instrucciones sobre las enfermedades que se pueden transmitir en los alimentos que contengan virus, bacterias, parásitos y metales pesados.

Como principal conclusión los colaboradores están de acuerdo con las descripciones de la capacitación por ello reflejan en los resultados de la encuesta que las capacitaciones que adquieran son de mucha importancia ya que los ayuda a desarrollar habilidades y adquirir conocimientos técnicos, además se refleja en los resultados que las capacitaciones que realiza el empresario de la MYPE Matrucha no lo realiza frecuentemente y esto puede ser una desventaja para la competitividad y menos rentabilidad.

II. Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes

A nivel internacional

Medina, Saravia y Torres (2016) en su tesis *Diagnostico Para la Creación de un Plan de Capacitación que Permita la Implementación de Estrategias para Mejorar la Calidad en el Servicio al Cliente en el Sector de Restaurantes de Primera en la Ciudad de San Miguel; Año 2015*; tuvo como objetivo general: realizar un análisis interno y externo para mejorar el desempeño de los empleados y conocer el entorno lo cual permita mejorar la calidad en el servicio al cliente en los restaurantes de primera categoría. La metodología empleada fue descriptiva y correlacional, diseño de investigación no experimental; para obtener la información se utilizó el cuestionario de 21 preguntas cerradas. Tuvo como conclusión los restaurantes solo cuentan con técnicas tradicionales de motivación por ejemplo incentivos donde este medio de alguna manera motiva a los trabajadores para que puedan realizar sus actividades, por lo cual el clima organizacional mejora a través de esta estrategia. que los restaurantes cuentan con estrategia de servicio al cliente que han desarrollado en base a la práctica, pero estas no son suficientes para mejorar la calidad en el servicio al cliente que los restaurantes no cuentan con métodos de evaluación completa y mucho menos con la capacitación planificado por lo tanto se puede decir que no realizan seguimientos el desempeño de sus empleados.

Gurumendi y Peñafiel (2017) en sus tesis *Plan de Capacitación en BPM para los Restaurante de la Parroquia Yaguachi Nuevo Cantón Yaguachi*, realizada para optar el título de licenciada en administración, cuyo objetivo general: diseñar un

plan de capacitación en buenas prácticas de manufactura para los restaurantes de la Parroquia Yaguachi Nuevo, Cantón Yaguachi. Tuvo como metodología descriptiva, una población de 14 restaurantes, la técnica que utilizó fue la entrevista, obtuvo como principales resultados: el 80.0% de los empleadores y propietarios tienen un déficit de conocimiento acerca de la capacitación al personal, la cual proyecta una mala imagen en su restaurante. Se concluyó que los empleados de los restaurantes de la Parroquia Yaguachi Nuevo consideran que un plan de capacitación ayudará a fortalecer su negocio. Así mismo es importante recalcar que la Agencia de Control y Vigilancia Sanitaria es la encargada de supervisar los restaurantes mediante las normas BPM.

A nivel nacional

Quispe (2016) en su tesis *Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la av. libertadores, del distrito de san Vicente. Provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2015*, realizada para optar el título profesional de Licenciada en Administración, tuvo como objetivo general: determinar las características de la capacitación de las mypes de sector servicio – rubro restaurantes de la Av. Libertadores. La metodología de investigación: tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – Transversal, para el recojo de información se escogió en forma dirigida una población de muestra de 06 MYPE, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 15 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: el 67% opinan que no tiene información sobre la importancia de la capacitación, el 67% de los representantes manifiestan que no consideran que la capacitación les da una satisfacción y productividad a los

colaboradores y el 83% no se capacitó en los últimos años. Se llegó a la conclusión de que la mayoría de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas no tienen conocimiento sobre la importancia de la capacitación; la mayoría indican que la capacitación no está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal de la misma forma la mayoría indica que no se capacitaron, tampoco al personal y consideran que la capacitación es un gasto. La mayoría cree y considera que es primordial capacitar al chef, la mitad de los representantes legales de las Micro y pequeñas Empresas indican que la capacitación mejora la rentabilidad y no recibieron ningún tipo de capacitación

Martinez y Milian (2018) en su tesis *Propuesta de capacitación de personal para Mejorar la Calidad de Servicio del Restaurante Sumaq, Chiclayo, 2016*, realizada para optar el título de licenciado en Administración, cuyo objetivo general fue: proponer un plan de capacitación de personal para mejorar la calidad de servicio del restaurante Sumaq. La metodología es de tipo descriptiva – propositiva, diseño de investigación posee un diseño no experimental; la técnica que utilizó fue la entrevista y el cuestionario de 20 preguntas. Obtuvo como principales resultados el 80.0% presenta un nivel bajo, el 85.0% no realiza actividades de capacitación con sus colaboradores. Se concluye que la capacitación laboral se ve afectada por las siguientes características, la dimensión competencias, el 100% de los colaboradores indica estar totalmente en desacuerdo (TD) en que las capacitaciones que efectúa la empresa brindan suficientes conocimientos para otorgar un servicio de calidad, y la dimensión desempeño laboral.

Cari (2018) en su tesis *Caracterización de la Capacitación y Competitividad en las mypes del Sector Servicio, Rubro Restaurantes del Cercado de la Ciudad de*

Ayaviri, Año 2017, realizada para optar el título profesional de Licenciada en Administración, tuvo como objetivo general: describir las principales características de la capacitación y competitividad de las Mype del sector servicio rubro restaurantes del cercado de la ciudad de Ayaviri año 2017. La metodología, el enfoque de la investigación es de tipo cuantitativo por que utilizó como técnicas de conteo y medición, el nivel de la investigación fue de tipo descriptivo, no experimental, transversal; para la recolección de datos utilizo un cuestionario a una población de 30 representantes. Se concluye que el 61% las MYPE tienen de 3 años a más en el mercado y el 50% cuentan con trabajadores permanentes debido a que son MYPE familiares. Respecto a las principales características de la capacitación el 56% de los representantes de las MYPE consideran como un gasto la capacitación y más no una inversión. El 61% de los representantes no capacitan a sus colaboradores indicando en un 56% que asisten a una capacitación semestral realizados por el ministerio de salud en temas manipulación de alimentos en un 67% refieren que la capacitación no aumenta la productividad debido a que indican que no ponen en práctica.

Cardoso (2019) en su tesis *Caracterización de la Capacitación y Calidad de Servicio de las Micro y Pequeñas Empresas en el Rubro Restaurantes en el Distrito de Trujillo, Año 2016*, tuvo como objetivo general: caracterizar la capacitación y calidad de servicio de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante del distrito de Trujillo, año 2016. La metodología fue de nivel descriptivo – no experimental; para la recolección de datos utilizo un cuestionario de 16 preguntas aplicada a una población de 67 representantes del rubro restaurantes. Se obtuvo como principales resultados: el 29% se evalúa su trabajo

cada 3 meses, el 94% de los colaboradores conoce su trabajo; el 94% opina para mejorar su área, el 74% no es capacitado para atención a clientes; el 59% no cuentan con un plan de capacitación. Finalmente se concluye que es urgente implementar un programa de capacitación para potenciar, proteger a la persona y garantizar un servicio de calidad, donde factores de motivación de atención al cliente y valores como el respeto y limpieza son claves para la calidad del servicio prestado.

A nivel local

Peña (2016) en su tesis titulado *Caracterización de la capacitación y competitividad en las MYPE, rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, año 2016*, realizada para optar el título profesional de Licenciada en Administración; tuvo como objetivo general: determinar las características que tiene la capacitación y la competitividad en las micro y pequeñas empresas. La metodología de investigación es descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental corte transversal, para la recolección de datos utilizo un cuestionario de 20 preguntas aplicada a una población 3 Mypes y 15 colaboradores. Llegó a la siguiente conclusión, en función con el primer objetivo, respecto a los criterios de evaluación para medir el nivel de la capacitación que utilizan las MYPE de estudio, resultaron que los más representativos son: la preparación y autoevaluación, así como las competencias y habilidades de los colaboradores. En función con el segundo objetivo, concerniente a las técnicas de capacitación que se desarrollan en las MYPE de estudio, se identificó que más de la mitad de los colaboradores han recibido capacitación por intermedio de talleres, y la menor parte de estos trabajadores han sido capacitados a través de charlas, seminarios y

programas relacionados con universidades. En función con el tercer objetivo, relativo a las ventajas competitivas que brindan las MYPE de estudio, se ha determinado que dentro de las actividades primarias de la cadena de valor que tiene la microempresa, inherente a la elaboración de los platos que se expenden en el restaurante, la mayor parte de los comensales consideran importante la calidad de los productos ofrecidos y en lo concerniente al marketing, es decir a los medios de publicidad que utiliza el establecimiento, esta acción se viene ejecutando mayormente por intermedio de volantes; en lo relacionado a las actividades de apoyo, realizadas por los colaboradores, se ha identificado que la mitad de los clientes consideran que los trabajadores realizan una atención de calidad.

Valdez (2020) en su tesis *Caracterización de la competitividad y capacitación del personal en las MYPE rubro cevicherías AA.HH Buenos Aires Piura año 2017*; tuvo como objetivo general: determinar las características de la competitividad de las mype rubro cevicherías de Piura, año 2017. Se empleó la metodología, tipo cuantitativa, nivel descriptivo diseño no experimental y corte transversal, para el recojo de datos se realizó a través de una técnica de encuesta con 22 preguntas cerradas aplicada en 3 mypes. obtuvo como principales resultados: un 96 % de los encuestados menciona que implementa la innovación, así mismo dentro de los factores se encuentran con un 98% compite con precios. Por otro lado, para la variable capacitación se puede afirmar que los niveles que se encuentran en las MYPE que el 84% es capacitado para aumentar la productividad y dentro de las técnicas el 87% que ser capacitado influye en la atención al cliente, siendo los resultados agrupados según las variables en el estudio. Se concluye que se

identificó las técnicas de la capacitación en las Mypes, donde se observa que la capacitación semanal, mensual, anual va obtener que los colaboradores tendrán más conocimiento en su área de trabajo además de habilidades que atrae mejores resultados y se sientan motivados al ejercer su labor.

Juárez (2018) en su investigación *Caracterización de la capacitación y competitividad de las Mype comerciales, rubro electrodomésticos del mercado modelo de Piura, año 2016*, la autora propuso como objetivo general: determinar las características de la capacitación y competitividad de las MYPE comerciales - rubro electrodomésticos del mercado modelo de Piura, año 2016; para su desarrollo se utilizó el tipo de estudio descriptivo, aplicado con un diseño no experimental, de corte transversal, con un enfoque cuantitativo, Los datos estadísticos fueron recolectados a través de la aplicación de una encuesta con una muestra de 4 propietarios de las MYPE mencionadas, a quienes se les realizó un cuestionario para estudiar a la variable capacitación de personal llegándose a la conclusión que la capacitación es importante dentro de las mypes ya que ayudara a que crezca favorablemente las ventas, así mismo satisface las necesidades de los clientes.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Capacitación del personal

La capacitación, consiste en una actividad planificada en función de las necesidades reales de una empresa u organización y orientada al desarrollo de los conocimientos, habilidades y actitudes del empleado. Del concepto anterior y algunas otras consideraciones se puede deducir que la función es y será más importante en nuestro entorno (Siliceo, 2012).

La capacitación es habilitar a la persona de nuevo ingreso y a los interesados en ocupar vacantes o puestos de nueva creación y el adiestramiento, actualizar y perfeccionar el desarrollo de las habilidades, desarrollo de actitudes y el desarrollo de conocimientos. La capacitación es la función educativa de una empresa por la cual se satisfacen necesidades de los colaboradores (Reyes, 2016).

Según Chiavenato (2017) define es el proceso educativo de corto plazo como en el que se hace uso de un conjunto de técnicas debidamente estructuradas dentro de un procedimiento planeado sistemático y organizado. Todo este plan va dirigido al personal seleccionado como para que cambie de actitud y desarrolle habilidades y competencias, adaptándose a la cultura organizacional y de acuerdo a las exigencias del puesto que desempeñe.

Objetivos de la capacitación:

- Cambiar la actitud del trabajador, para el continuo control y permite estar preparado frente a los cambios tecnológicos un clima laboral satisfactorio o para aumentar su motivación y volverlo más receptivo con la empresa.
- Otorgar oportunidades para el desarrollo individual del trabajador.
- Preparar al trabajador en nuevos conocimientos y habilidades necesarios en la realización de las tareas del puesto.

Características de la capacitación

Según Reyes (2016) menciona que la capacitación tiene varias características para ser conocida como tal y para cumplir su finalidad.

- **Medición.** La capacitación debe ser medible en calidad y cantidad. La cantidad de horas ofrecidas, impartidas de capacitación en las empresas es importante, así como las horas de capacitación realmente tomadas por los empleados.
- **Resultados.** Los resultados de la capacitación deben ser visible a mediano, plazo, por lo menos.
- **Participación activa.** En cualquier curso de capacitación vale la participación activa de los capacitados. Ya sea una capacitación presencia o vía e-learning.
- **Teoría y práctica.** Toda capacitación de éxito lleva una parte teórica y una práctica donde las personas pongan, aunque sea brevemente en práctica los conocimientos absorbidos.

Importancia de la capacitación del personal

Adecco (2020) afirma que hay en muchas empresas que ven la formación como un gasto innecesario, pero es una de las grandes inversiones que una empresa puede hacer para mejorar el desarrollo de los empleados. La formación continua del personal permite a los empleados planificar, mejorar y llevar a cabo sus actividades de forma más eficiente en colaboración con los demás miembros de la organización; Por eso, es importante construir un equipo de trabajo de alto desempeño y realizar un trabajo profesional con los mejores estándares de calidad.

Según el autor Chiavenato (2017) menciona que la capacitación del personal es es importante ya que es la formación continua del personal lo que permite a los empleados planificar, mejorar y realizar sus actividades de forma más eficiente, en colaboración con otros miembros de la organización; Por tanto, es importante

crear un equipo de trabajo de alto rendimiento y realizar un trabajo profesional con los mejores estándares de calidad.

Tipos de capacitación

Según Los Recursos Humanos (2020) indica que existen dos tipos de formación del personal en las organizaciones, aunque otras son menos relevantes. La inducción es la formación mediante la cual se forma a los nuevos empleados sobre las características de la empresa, el organigrama. Además, los tipos de capacitación del personal son:

La formación técnica: Es aquella formación para el trabajo. Se divide en programas, talleres o formación en el puesto de trabajo. Es la formación necesaria para el desempeño: desde aprender a dominar un programa informático, procesos internos, operar una máquina, o cualquier otra formación necesaria para el puesto.

La formación conductual: Es aquella formación necesaria para liderar equipos, también conocida como formación en valor. Esta formación está dirigida a mandos medios (jefes y directivos) formados en valores corporativos y habilidades comunicativas. Son asignaturas más abstractas que las que componen una educación técnica, pero tienen un impacto enorme en la función.

Gestión de calidad

Según Carro y González (2015) afirma que la calidad es un conjunto de características que poseen un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos de los usuarios. La calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones para los que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los

consumidores o clientes del mismo. La competitividad exigirá, además, que todo ello se logre con rapidez y bajo coste serán, con toda seguridad, requerimientos que pretenderá el consumidor del producto o servicio.

Calidad y su gestión

La correcta gestión de todos los aspectos relacionados con la calidad supone la planificación, diseño y desarrollo de productos y procesos en el marco de una organización y gestión de los recursos humanos para la calidad, así como la adecuada implantación y control de calidad y su certificación final. Todo ello supondrá una gestión de la empresa, sus productos y procesos, basada en la calidad y llevará a la misma a obtener el máximo de ventajas competitivas y la satisfacción total de los clientes, mediante la identificación, aceptación y satisfacción de todas sus expectativas y necesidades a través de los procesos, productos y servicios. Cuando se mencionan las expectativas de los clientes, no solo se refiere a aquellas necesidades definidas de forma explícita por el cliente, sino también a todas aquellas que potencialmente puedan satisfacerle (Deming, 2016).

El ciclo de Deming

Es una herramienta básicamente para que toda empresa realiza acciones para alcanzar la mejora continua y lograr con la solución de los problemas. La cual está compuesto por cuatro etapas mencionadas como:

Planificar (Plan): en esta primera etapa se debe identificar los problemas y actividades de la empresa a través de la recopilación de información para obtener resultados necesarios y llevar a cabo las soluciones del problema, estableciendo estrategias y objetivos que la empresa desea alcanzar, aportando soluciones,

medidas correctivas y elección de métodos correspondientes para lograrlo (Zapata, 2016).

Realizar (Do): en esta etapa consiste en desarrollar el plan de acción que son planeadas en la etapa anterior, para ello es necesario realizar un análisis y una prueba piloto, la cual ayudará a comprobar la función de las actividades antes de generar cambios a grandes escalas para obtener resultados y elaborar mejoras (Zapata, 2016).

Comprobar (Check): en esta etapa es momento de controlar y verificar los resultados, generando una comprobación de los logros obtenidos de acuerdo a las metas y objetivos según lo realizado, para ello es necesario planificar nuevamente para volver a realizarlo y tratar de mejorarlo (Zapata, 2016).

Actuar (Act): Una vez comprobada se van a documentar los cambios obtenidos y realizarlos de manera organizada, describiendo todo lo desarrollado para formalizar los cambios adquiridos y llevar a cabo una mejora continua (Zapata, 2016).

Micro y pequeñas empresas (mypes)

Lazaro (2016) indica que "la micro y pequeña empresa económica, integrada por una o más personas naturales o jurídicas, que tienen intereses comunes, en el objetivo de desarrollar la extracción, la comercialización de bienes o el servicio de servicios, bajo cualquier forma de gestión empresarial o empresarial, que evolucione en un escenario legal particular. La capacidad de producción es uno de los factores que posibilitan las diferencias en una micro, pequeña empresa,

porque es relevante para una empresa generar más de para reinvertir y así lograr eficiencia competitividad del mercado. El referido autor, al definir de un Mype, elabora los criterios para orientar la definición por las ventas brutas promedio, el número de trabajadores, las tablas de impuestos”.

Características de las micro y pequeñas empresas (mypes)

Por otra parte, la Ley Mype, en el artículo 3°, describe unos lineamientos que deben ser considerados como características concurrentes en las Mypes, siendo el tenor de dicho dispositivo el siguiente:

Las Mypes deben reunir las siguientes características concurrentes:

- a) El número total de trabajadores
 - La microempresa abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores inclusive.
 - La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta 100 trabajadores inclusive.
- b) Niveles de ventas anuales
 - La microempresa hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias – UIT.
 - La pequeña empresa a partir del monto máximo señalado para la microempresa y hasta 1700 unidades impositivas tributarias – UIT.

Marco conceptual

Según Dessler y Varela (2011) afirma que la capacitación se refiere a los métodos que se utilizan para dar a los trabajadores nuevos o actuales las habilidades que necesitan para realizar sus labores. La capacitación tiene un papel vital creciente en la implementación de los planes estratégicos de la organización, con la finalidad de ayudar a identificar metas y objetivos

estratégicos, así como las **habilidades, actitudes y conocimientos** son requisitos necesarios para lograrlo. De igual modo, en la actualidad la capacitación juega un rol fundamental en el proceso de gestión del desempeño de las organizaciones. Básicamente, la gestión del desempeño significa dar un enfoque sistemático a la capacitación, la evaluación y la retribución de los empleados, de manera que sus esfuerzos tengan sentido en cuanto a las necesidades y metas de la empresa.

- **Habilidades:** es el grado en que los empleados se desenvuelven en las habilidades en el momento de prestar los servicios.
- **Actitudes:** es el grado en que la organización brindan los servicios de acuerdo a la necesidad del cliente.
- **Conocimientos:** Es un factor que genera un cambio de actitudes favorables, en sus relaciones personales como laborales además de elevar o mejorar su grado de motivación, en sí mismo, el nivel de autoestima, etc.

III. Hipótesis

En la presente investigación no se formuló hipótesis debido a que su nivel de investigación es descriptivo. Así mismo es importante mencionar a Hernández; Fernández y Baptista (2014) quien afirma que es necesario hacer hincapié que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis, sobre todo porque no es sencillo realizar estimaciones precisas sobre ciertos fenómenos.

IV. Metodología

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal

Es importante mencionar a Hernandez, Fernández y Baptista (2014) quien afirma cuando se habla de un diseño no experimental se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, lo que hacemos en la investigación no experimental es observar tal como se han dado en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (pág. 149).

El tipo de investigación fue aplicada con enfoque cuantitativo por se buscó previamente conocer que principios, teorías, doctrinas conceptos y leyes existen para hacer actuar y construir.

Según Hernandez, et al. (2014) afirma que el tipo de investigación aplicada depende de descubrimientos y avances de la investigación básica, porque en ellos se basas.

El nivel de investigación fue descriptivo porque el trabajo busco describir las características de la capacitación laboral.

Según Gallardo (2017) afirma que se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, con el fin de

establecer su estructura o comportamiento. Describe tendencias de un grupo o población.

4.2 El universo y muestra

Hernandez, et al. (2014) menciona que es el conjunto de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

4.2.1 Población

La población objeto de estudio para la presente investigación estuvo conformada por 6 trabajadores del Restaurante Matrucha del distrito de Castilla de la ciudad de Piura.

4.2.2 Muestra

Ya que la población es inferior a 50, la muestra de la presente investigación será la misma que la población, siendo una muestra censal.

4.3 Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valorativa
Capacitación laboral	(Dessler y Varela, 2011), la capacitación se refiere a los métodos que se utilizan para dar a los trabajadores nuevos o actuales las habilidades que necesitan para realizar sus labores. La capacitación tiene un papel vital creciente en la implementación de los planes estratégicos de la organización, con la finalidad de ayudar a identificar metas y objetivos estratégicos, así como las habilidades, actitudes y conocimientos son requisitos necesarios para lograrlo. De igual modo, en la actualidad la capacitación juega un rol fundamental en el proceso de gestión del desempeño de las organizaciones. Básicamente, la gestión del desempeño significa dar un enfoque sistemático a la capacitación, la evaluación y la retribución de los empleados, de manera que sus esfuerzos tengan sentido en cuanto a las necesidades y metas de la empresa.	La variable capacitación laboral se medirá con la aplicación del instrumento cuestionario, el mismo que se realizará a todos los integrantes del Restaurante Matrucha del distrito de Castilla de la ciudad de Piura.	Habilidades	Capacidad para resolver problemas	6	Escala de Likert: 1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
				Liderazgo	7	
				Iniciativa	8	
				Trabajo en equipo	9	
				Capacidad de adaptación	10	
				Capacidad de comunicación	11	
			Actitudes	Lealtad	12	
				Empatía	13	
				Disciplina	14	
				Actitud positiva	15	
			Conocimientos	Honestidad	16	
				Normas de higiene del personal	17	
				Enfermedades de transmisión alimentaria	18	
Métodos de limpieza y desinfección	19					
Preparación de alimentos	20					

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La Técnica que se utilizó para la investigación fue la encuesta donde se aplicó a los colaboradores de las micro y pequeña empresa Restaurante Matrucha en la ciudad de Piura. Asimismo, por medios de la encuesta se obtendrá datos que permitirá realizar cuadros estadísticos

Instrumento

Para el recojo de la información se utilizó el instrumento cuestionario de encuesta, la misma que se aplicará a todos los integrantes del Restaurante Matrucha del distrito de Castilla, Piura.

4.5 Plan de análisis

De acuerdo a la naturaleza de la investigación el análisis de los resultados se realizará utilizando la hoja de cálculo Microsoft Excel, el mismo que nos permitirá elaborar la presentación de los resultados en tablas y figuras, así como su respectiva interpretación y análisis de dichos resultados de la presente investigación.

4.6 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Enunciado general ¿Cuáles son las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante cevichería: Caso Restaurante Matrucha, distrito Castilla, Piura, 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo son las habilidades en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante cevichería: Caso Restaurante Matrucha, distrito Castilla, Piura, 2021?</p> <p>¿Cómo son las actitudes en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante cevichería: Caso Restaurante Matrucha, distrito Castilla, Piura, 2021?</p> <p>¿Cómo son los conocimientos en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante cevichería: Caso Restaurante Matrucha, distrito Castilla, Piura, 2021?</p> <p>¿Cómo implementar el plan de mejora de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante cevichería: Caso Restaurante Matrucha, distrito Castilla, Piura, 2021?</p>	<p>Objetivo general Identificar las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante cevichería: Caso Restaurante Matrucha, distrito Castilla, Piura, 2021</p> <p>Objetivos específicos Describir las habilidades en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante cevichería: Caso Restaurante Matrucha, distrito Castilla, Piura, 2021</p> <p>Describir las actitudes en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante cevichería: Caso Restaurante Matrucha, distrito Castilla, Piura, 2021</p> <p>Describir los conocimientos en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante cevichería: Caso Restaurante Matrucha, distrito Castilla, Piura, 2021</p> <p>Elaborar un plan de mejora de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante cevichería: Caso Restaurante Matrucha, distrito Castilla, Piura, 2021.</p>	<p>La presente investigación no se consideró la hipótesis por ser de nivel descriptivo. La hipótesis se utilizó a veces en estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o un valor en una o más variables que se van a medir y observar. Cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase o que sean afirmaciones más generales, no es sencillo realizar estimaciones precisas sobre ciertos fenómenos (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014).</p>	<p>VARIABLE Clima organizacional</p> <p>DIMENSIONES Habilidades Actitudes Conocimientos</p>	<p>Tipo: Aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental de forma transversal</p> <p>Población: La población de estudio estará conformado por 6 trabajadores del Restaurante Matrucha.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

4.7 Principios éticos

Según comite de institucional de ética de investigación (2021), el trabajo se realizó bajo el principio ético del consentimiento estipulado en el código de la ética de la ULADECH CATÓLICA, los cuales se realizó con voluntad libre, específica y equitativa de los participantes, investigadores. (Comité Institucional de etica, 2021)

Principio de protección a las personas: por la importancia y naturaleza del trabajo de investigación en el rubro restaurante cevichería: Caso Restaurante Matrucha, se protegió a los elementos de la muestra cuidando en no incurrir en algún riesgo. Se respetó la dignidad de la persona humana, su diversidad cultural, la identidad y confidencialidad, mediante el cuidado de la privacidad; ya que la participación de las personas fue en forma voluntaria, en el contexto del pleno respeto de sus derechos fundamentales; más aún cuando se encontraban en una situación de vulnerabilidad.

Principio de beneficencia y no maleficencia: la investigación siempre contribuyó a mejoras, además en ningún momento del proceso de la investigación se les causo daño alguno a los participantes del cuestionario en este caso a los colaboradores de la empresa Matrucha, se cuidó la integridad de estas personas y se disminuyó posibles efectos adversos.

Principio de justicia: Se trató equitativamente a todos y cada uno de los participantes de la encuesta, se aplicó un juicio razonable en cuanto a la toma de precauciones, para evitar prácticas injustas con cualquiera de los participantes, en

conclusión. comprendió en dar el trato justo antes, durante y después de su participación en el desarrollo.

Principio de integridad científica: se demostró en todo momento la rectitud y seriedad en el trabajo científico, extendiéndose al futuro ejercicio profesional con base a las normas éticas que rigen la profesión de Administración; evaluando la presencia de algunos daños y riesgos; pero dando importancia a los beneficios potenciales que puedan haber afectado a los elementos de la muestra que participaron en el trabajo de la investigación y evitando conflictos de interés que puedan haber afectado las etapas del trabajo de investigación y su posterior comunicación de resultados.

Principio libre participación y derecho a estar informado: cada uno de los colaboradores de la empresa Matrucha seleccionadas como muestra brindaron su información de manera voluntaria, informada, libre y consentida, sin presiones de ningún tipo.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: la presente investigación no se manipularán objetos o insumos que pudieron haber causado daños de ninguna índole en el medio ambiente y la biodiversidad, debido al tipo de investigación.

VI. Resultados

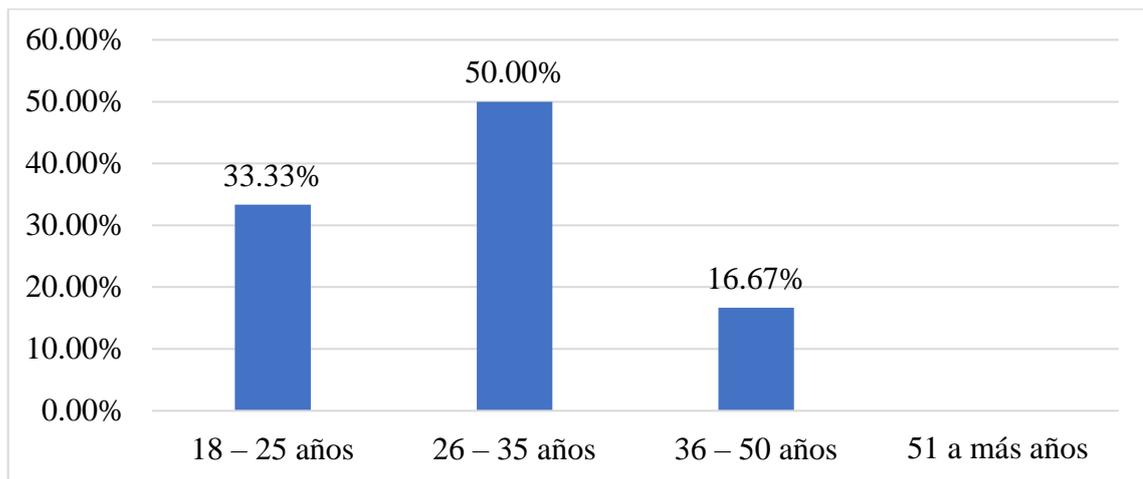
5.1 Resultados

Tabla 1. ¿Cuál es edad?

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
18 – 25 años	2	33.3%
26 – 35 años	3	50.0%
36 – 50 años	1	16.7%
51 a más años	0	0.0%
Total	6	100.00%

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 1 ¿Cuál es edad?



Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

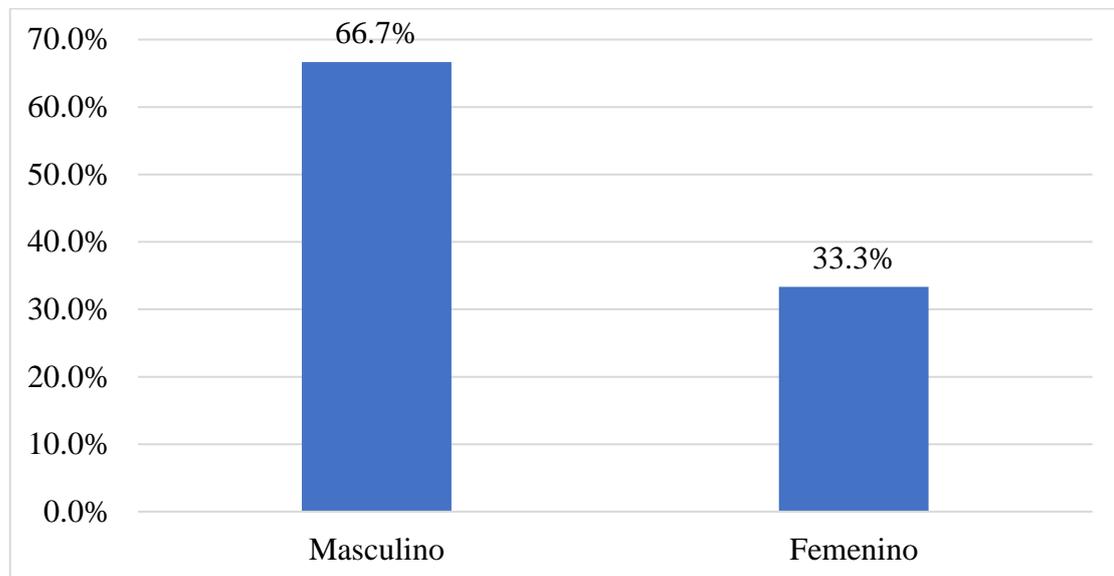
En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) respecto a la edad de los trabajadores en la empresa Restaurante Matrucha, el 50.0% mencionaron que tienen de 26 a 35 años, mientras el 33.3% de 18 a 25 años, así mismo el 16.7% tienen 36 a 50. Tal como se aprecia los resultados, la mayoría de trabajadores de la empresa Restaurante Matrucha tienen una edad de 18 a 25 años.

Tabla 2. ¿Cuál es su generó?

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Masculino	4	66.7%
Femenino	2	33.3%
Total	6	100.00%

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 2 ¿Cuál es su generó?



Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

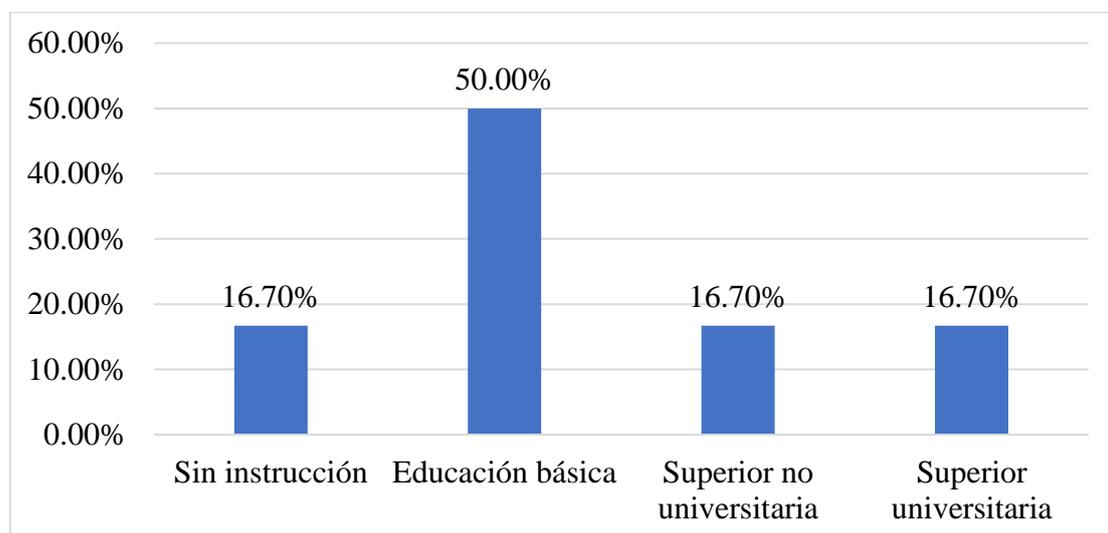
En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) respecto al generó de los trabajadores, el 66.7% mencionaron que son masculinos, mientras el 33.3% son femeninos. Tal como se aprecia los resultados, la mayoría de trabajadores de la empresa Restaurante Matrucha son masculinos.

Tabla 3. ¿Grado de instrucción?

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Sin instrucción	1	16.7%
Educación básica	3	50.0%
Superior no universitaria	1	16.7%
Superior universitaria	1	16.7%
Total	6	100.00%

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 3 ¿Grado de Instrucción?



Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

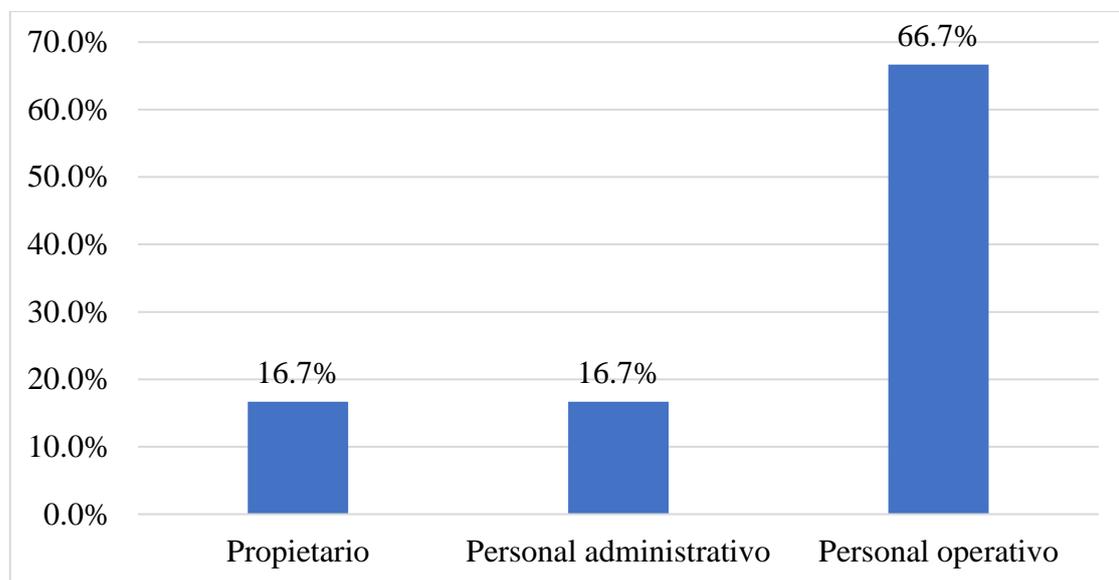
En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) respecto al grado de instrucción de los trabajadores, el 50.0% cuentan con una educación básica, mientras el 16.7% cuentan con sin instrucción, así mismo el 16.7% no cuentan con superior no universitaria, tampoco con superior universitario y sin instrucción. Tal como se aprecia los resultados, la mayoría de trabajadores de la empresa Restaurante Matrucha cuentan con una educación básica.

Tabla 4. ¿Cargo que desempeña en la empresa?

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Propietario	1	16.7%
Personal Administrativo	1	16.7%
Personal operativo	4	66.7%
Total	6	100.00%

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 4 ¿Cargo que desempeña?



Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

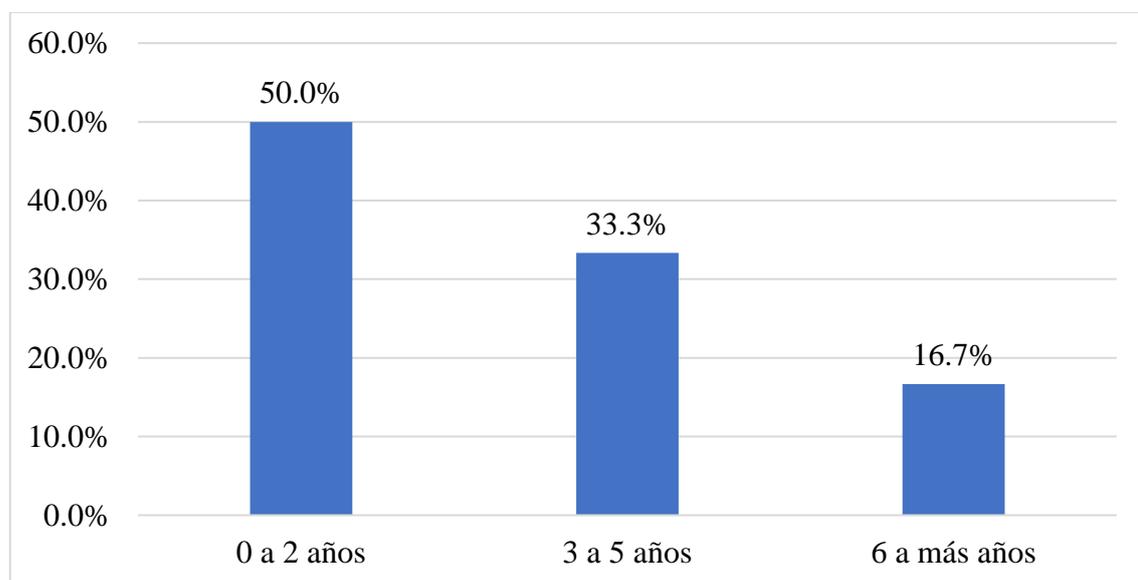
En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) respecto al cargo que desempeña en la empresa, el 66.7% son personal operativo mientras el 16.7% es el propietario, también el 16.7% son personal administrativo. Tal como se aprecia los resultados, la mayoría de trabajadores de la empresa Restaurante Matrucha son de personal operativo.

Tabla 5. ¿Tiempo que desempeña en el cargo?

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
0 a 2 años	3	50.0%
3 a 5 años	2	33.3%
6 a más años	1	16.7%
Total	6	100.00%

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 5 ¿Tiempo que desempeña en el cargo?



Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

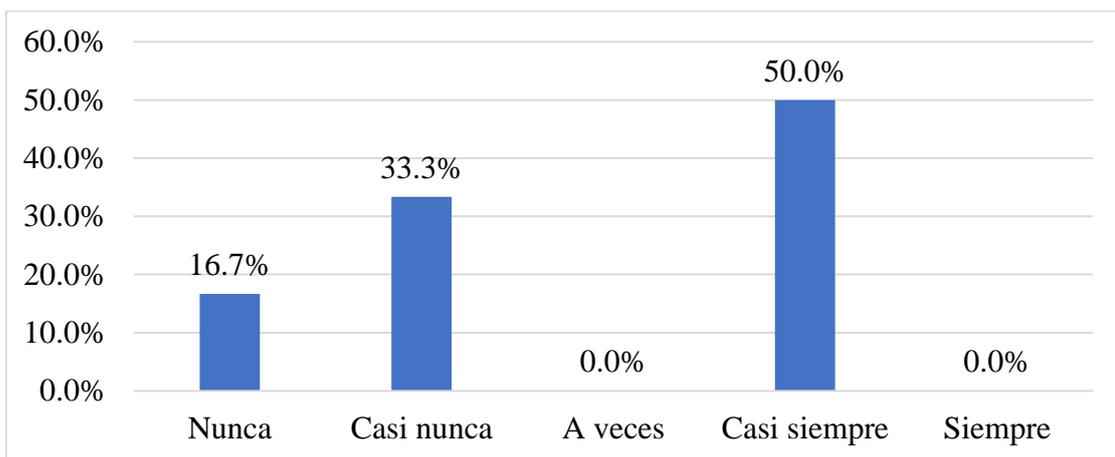
En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) respecto al tiempo que desempeña en el cargo de los trabajadores en la empresa, el 50.0% mencionaron 0 a 2 años, mientras el 33.3% es 3 a 5 años, por último, el 16.7% de 6 años a más. Tal como se aprecia los resultados, la mayoría de trabajadores de la empresa Restaurante Matrucha desempeñan en un periodo de 0 a 2 años.

Tabla 6. ¿Tiene la capacidad para resolver problemas que se presentan en el restaurante?

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Nunca	1	16.7%
Casi nunca	2	33.3%
A veces	0	0.0%
Casi siempre	3	50.0%
Siempre	0	0.0%
Total	6	100.0%

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 6 ¿Tiene la capacidad para resolver problemas que se presentan en el restaurante?



Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

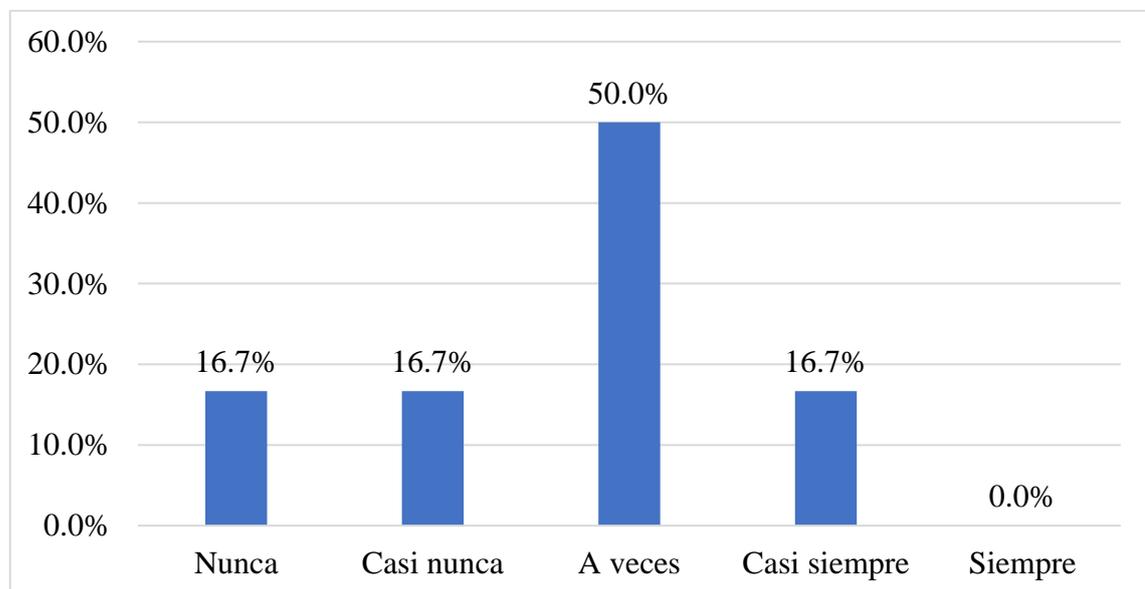
En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) respecto si tiene la capacidad para resolver problemas que se presentan en el restaurante, el 50.0% casi siempre, el 33.3% casi nunca, mientras el 16.7% nunca. Tal como se aprecia los resultados, la mayoría de los trabajadores de la empresa Restaurante Matrucha mencionaron que casi siempre tienen la capacidad de resolver problemas dentro la empresa.

Tabla 7. ¿Usted considera que tiene ciertos rasgos de liderazgo en su persona?

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Nunca	1	16.7%
Casi nunca	1	16.7%
A veces	3	50.0%
Casi siempre	1	16.7%
Siempre	0	0.0%
Total	6	100.0%

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 7 ¿Usted considera que tiene ciertos rasgos de liderazgo en su persona?



Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

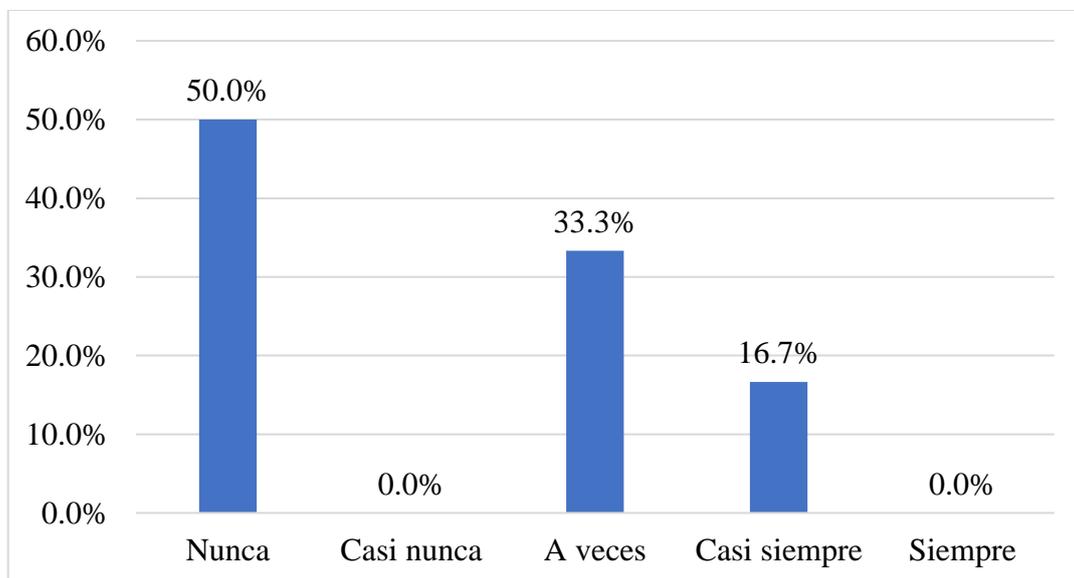
En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) consideran si tienen ciertos rasgos de liderazgo en su persona, el 50.0% a veces mientras el 16.7% casi siempre, casi nunca y nunca. Tal como se aprecia los resultados, la mayoría de los trabajadores de la empresa Restaurante Matrucha mencionaron que a veces tienen ciertos rasgos de liderazgo en su persona.

Tabla 8. ¿Siempre muestra iniciativa en las labores que realiza?

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Nunca	3	0.0%
Casi nunca	0	33.3%
A veces	2	0.0%
Casi siempre	1	0.0%
Siempre	0	66.7%
Total	6	100.0%

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 8 ¿Siempre muestra iniciativa en las labores que realiza?



Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

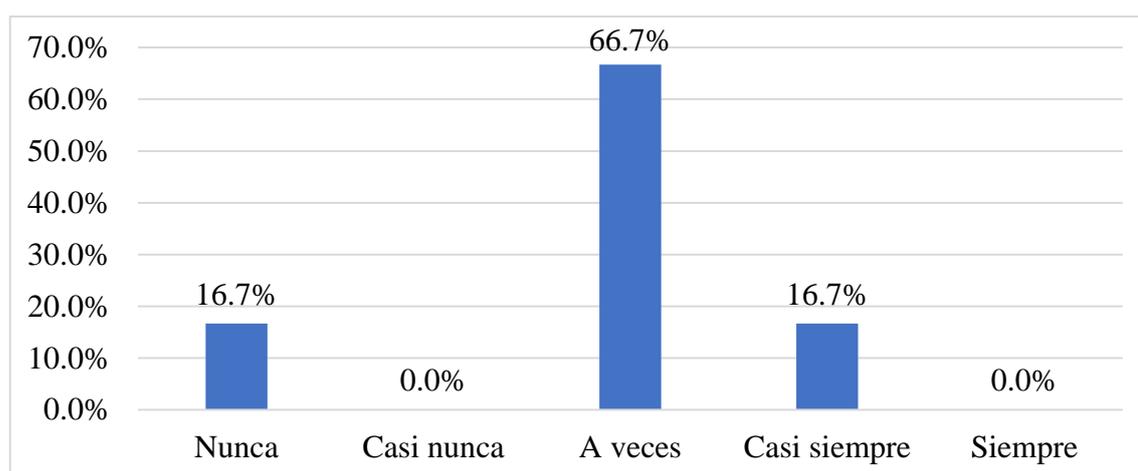
En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) respecto si siempre muestra iniciativa en las labores que realiza, el 50.0% mencionaron nunca, mientras el 33.3% a veces, por último el 16.7% casi siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayoría de los trabajadores de la empresa Restaurante Matrucha mencionaron que muestran iniciativa en las labores que realiza.

Tabla 9. ¿Ud. tiene la capacidad de trabajar en equipo buscando alcanzar en conjunto los objetivos que persigue el restaurante?

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Nunca	1	16.7%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	4	66.7%
Casi siempre	1	16.7%
Siempre	0	0.0%
Total	6	100.0%

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 9 ¿Ud. tiene la capacidad de trabajar en equipo buscando alcanzar en conjunto los objetivos que persigue el restaurante?



Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

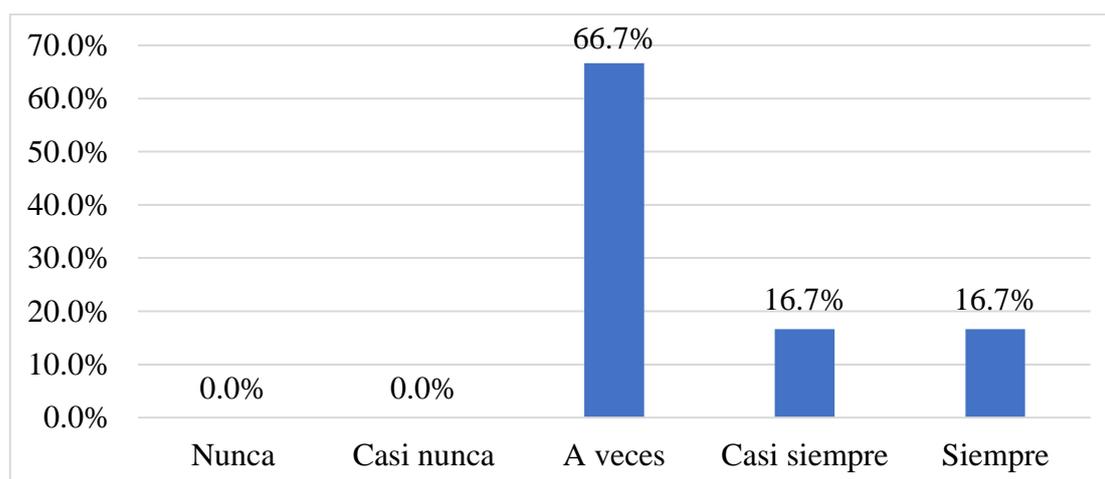
En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) respecto si tiene la capacidad de trabajar en equipo buscando alcanzar en conjunto los objetivos que persigue en el restaurante, el 66.7% a veces, mientras el 16.7% nunca así mismo casi siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayoría de los trabajadores de la empresa Restaurante Matrucha mencionaron a veces tienen la capacidad de trabajar en equipo para alcanzar los objetivos de la empresa.

Tabla 10. ¿Tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir en el restaurante?

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	4	66.7%
Casi siempre	1	16.7%
Siempre	1	16.7%
Total	6	100.0%

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 10 ¿Tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir en el restaurante?



Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

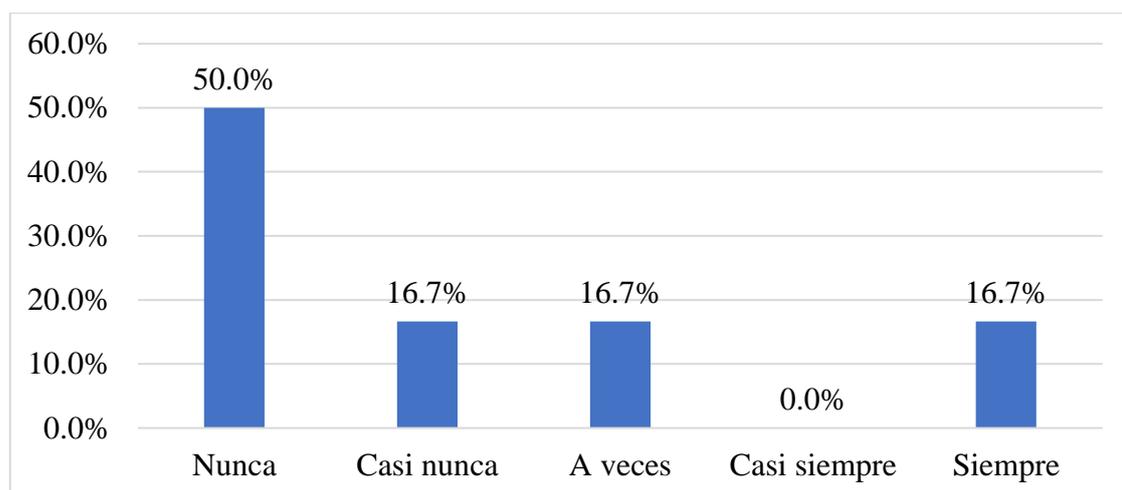
En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) respecto si tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir en el restaurante mientras el 66.7% a veces, también el 16.7% es casi siempre y siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayoría de los trabajadores de la empresa Restaurante Matrucha mencionaron que veces tienen la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir en el restaurante.

Tabla 11. ¿Tiene la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo y con los clientes?

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Nunca	3	50.0%
Casi nunca	1	16.7%
A veces	1	16.7%
Casi siempre	0	0.0%
Siempre	1	16.7%
Total	6	100.0%

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 11 ¿Tiene la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo y con los clientes?



Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

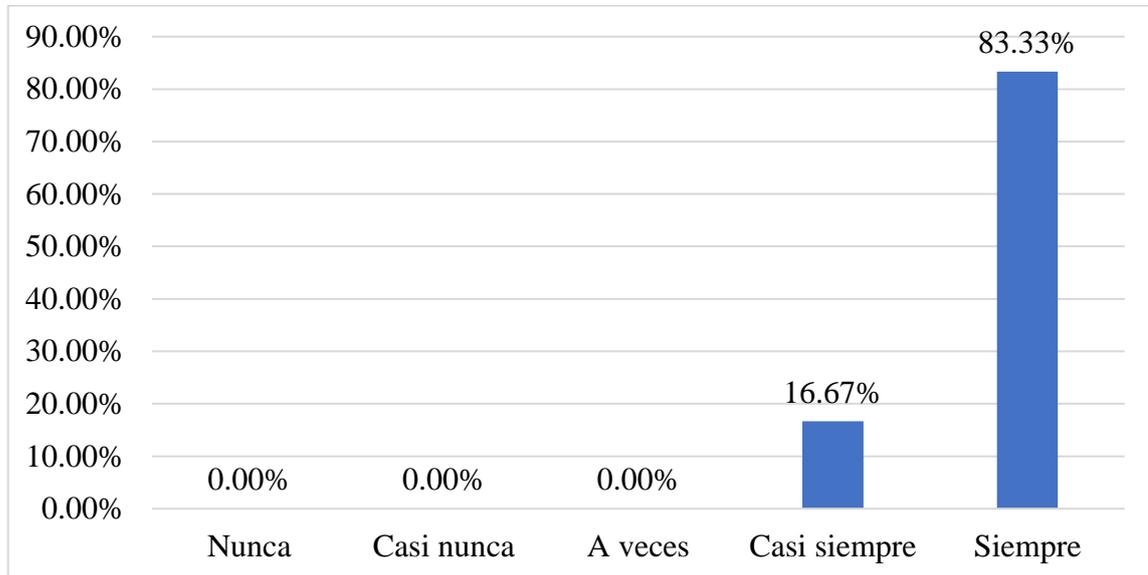
En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) respecto si tiene la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo y con los clientes, el 50.0% nunca, mientras el 16.7% casi nunca, así mismo a veces y por último siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayoría de los trabajadores de la empresa Restaurante Matrucha mencionaron nunca tienen la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros y con los clientes.

Tabla 12. ¿Usted practica la lealtad en la organización donde labora?

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	1	16.67%
Siempre	5	83.33%
Total	6	100.0%

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 12 ¿Usted practica la lealtad en la organización donde labora?



Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

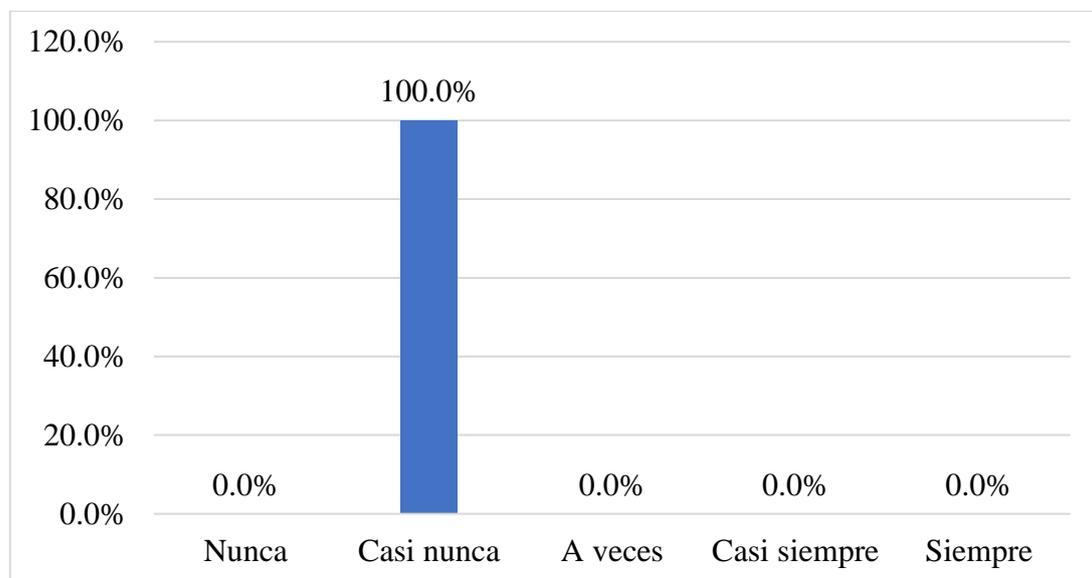
En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) respecto si existe practica de la lealtad en la organización donde labora, el 83.33% siempre, mientras el 16.67% casi siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayoría de los trabajadores de la empresa Restaurante Matrucha mencionaron siempre en la empresa se habla de lealtad en la organización.

Tabla 13. ¿Cuándo sus compañeros de trabajo le cuentan sus problemas, usted tiene la capacidad de entender dicha situación?

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	6	100.0%
A veces	0	0.0%
Casi siempre	0	0.0%
Siempre	0	0.0%
Total	6	100.0%

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 13 ¿Cuándo sus compañeros de trabajo le cuentan sus problemas, usted tiene la capacidad de entender dicha situación?



Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

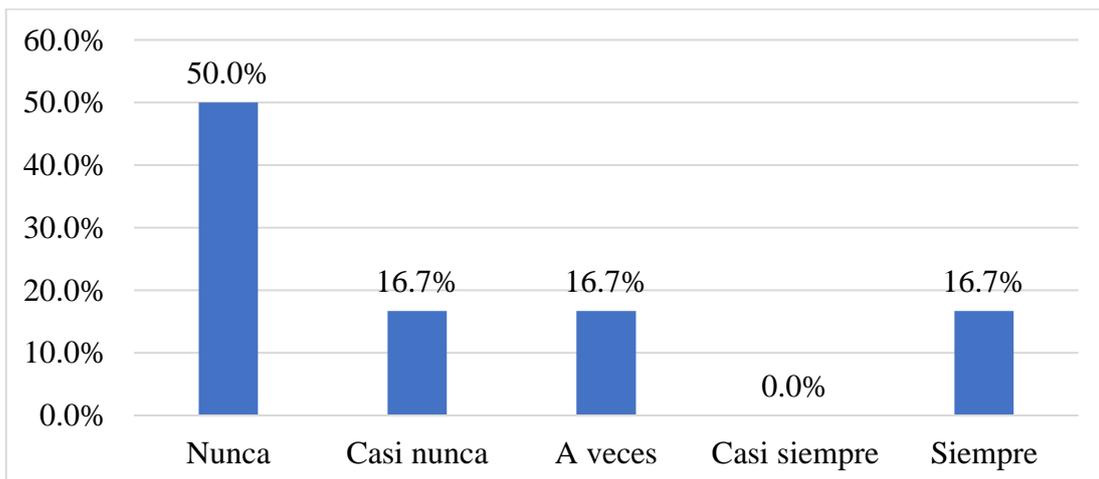
En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) respecto si sus compañeros de trabajo le cuentan sus problemas y si tiene la capacidad de entender dicha situación, el 100% casi nunca, Tal como se aprecia los resultados, la mayoría de los trabajadores de la empresa Restaurante Matrucha mencionaron que casi nunca saben solucionar problemas de sus compañeros.

Tabla 14. ¿Cuándo sus compañeros de trabajo le cuentan sus problemas, usted tiene la capacidad de entender dicha situación?

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Nunca	3	50.0%
Casi nunca	1	16.7%
A veces	1	16.7%
Casi siempre	0	0.0%
Siempre	1	16.7%
Total	6	100.0%

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 14 ¿Cuándo sus compañeros de trabajo le cuentan sus problemas, usted tiene la capacidad de entender dicha situación?



Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

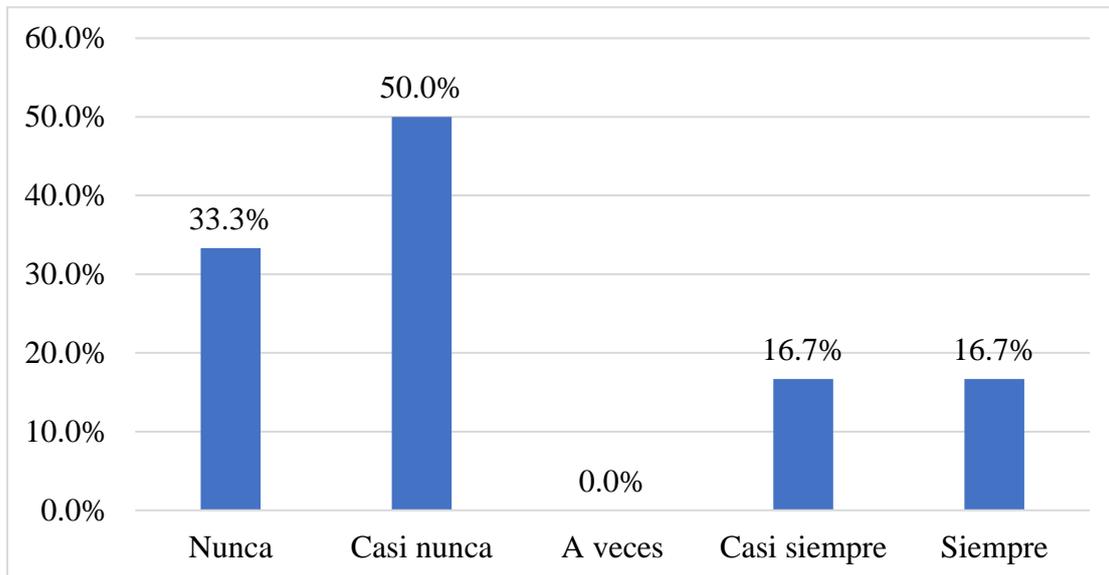
En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) respecto cuándo sus compañeros de trabajo le cuentan sus problemas si tienen la capacidad de entender dicha situación, el 50.0% nunca, el 16.7% casi nunca, el 16.7% a veces y por último siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayoría de los trabajadores de la empresa Restaurante Matrucha mencionaron que nunca tienen la capacidad solucionar problemas si existe algún problema o situación.

Tabla 15. ¿Cuándo desarrolla sus actividades siempre lo hace con actitud positiva?

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Nunca	2	33.3%
Casi nunca	3	50.0%
A veces	0	0.0%
Casi siempre	1	16.7%
Siempre	1	16.7%
Total	6	100.0%

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 15 ¿Cuándo desarrolla sus actividades siempre lo hace con actitud positiva?



Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

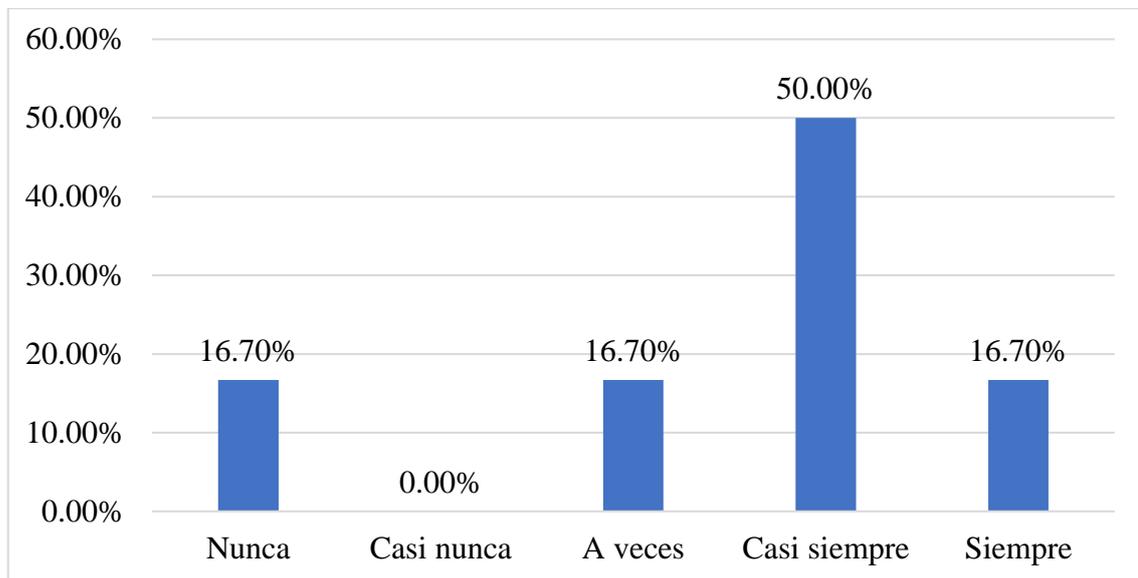
En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) respecto sí desarrolla sus actividades lo hace con actitud positiva, el 50.0% casi nunca, mientras el 33.3% nunca y el 16.7% casi siempre y siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayoría de los trabajadores de la empresa Restaurante Matrucha mencionaron que casi nunca desarrollan sus actividades con actitud positiva.

Tabla 16. ¿Usted practica la honestidad en sus labores diarias?

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Nunca	1	16.7%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	1	16.7%
Casi siempre	3	50.0%
Siempre	1	16.7%
Total	6	100.0%

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 16 ¿Usted practica la honestidad en sus labores diarias?



Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

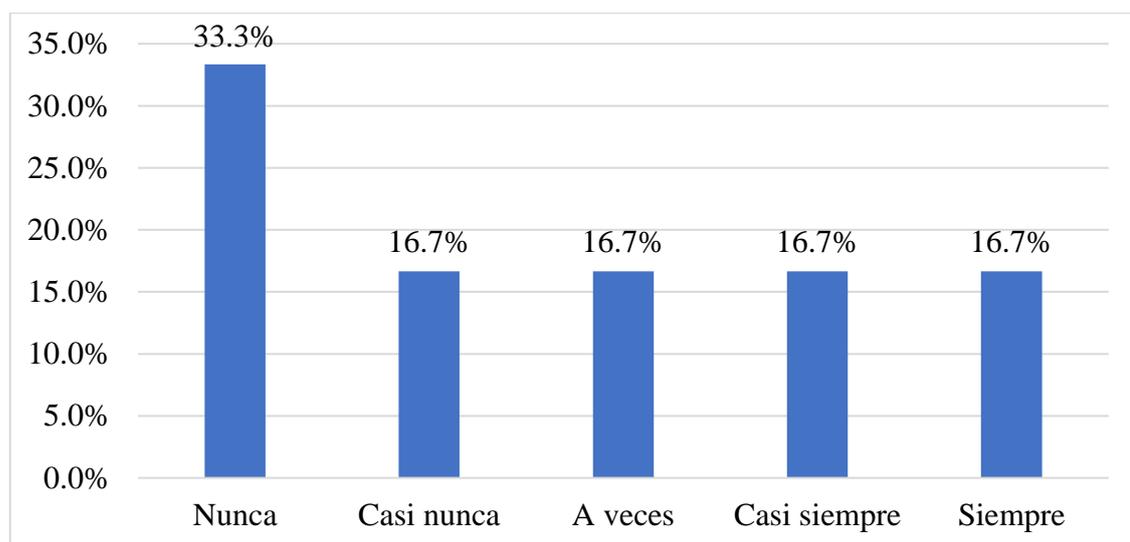
En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) respecto si practica la honestidad en sus labores diarias, el 50.0% mencionaron casi siempre, mientras el 16.7% siempre, nunca y a veces. Como se aprecia los resultados, la mayoría de los trabajadores de la empresa Restaurante Matrucha mencionaron que nunca practican la honestidad en sus labores diarias.

Tabla 17. ¿Recibió instrucción sobre las normas de higiene que todo personal del restaurante debe cumplir?

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Nunca	2	33.3%
Casi nunca	1	16.7%
A veces	1	16.7%
Casi siempre	1	16.7%
Siempre	1	16.7%
Total	6	100.0%

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 17 ¿Recibió instrucción sobre las normas de higiene que todo personal del restaurante debe cumplir?



Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

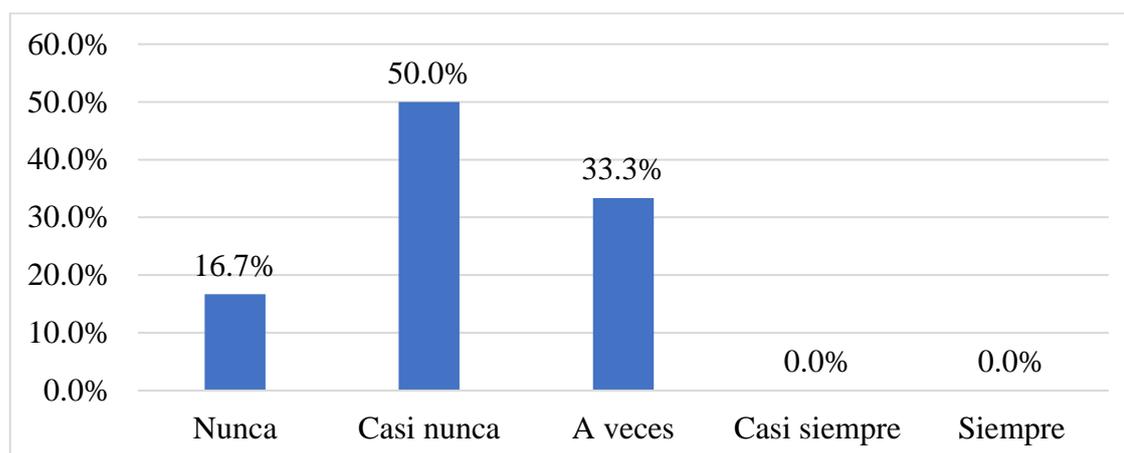
En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) respecto si recibió instrucción sobre las normas de higiene que todo personal del restaurante debe cumplir, el 33.33% mencionaron nunca, mientras el 16.7% siempre, a veces, casi siempre y siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayoría de los trabajadores de la empresa Restaurante Matrucha mencionaron que nunca reciben instrucciones sobre las normas de higiene que todo personal del restaurante que deben cumplir.

Tabla 18. ¿Recibió instrucción sobre las enfermedades que se pueden transmitir en los alimentos que contengan virus, bacterias, parásitos y metales pesados?

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Nunca	1	16.7%
Casi nunca	3	50.0%
A veces	2	33.3%
Casi siempre	0	0.0%
Siempre	0	0.0%
Total	6	100.0%

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 18 ¿Recibió instrucción sobre las enfermedades que se pueden transmitir en los alimentos que contengan virus, bacterias, parásitos y metales pesados?



Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

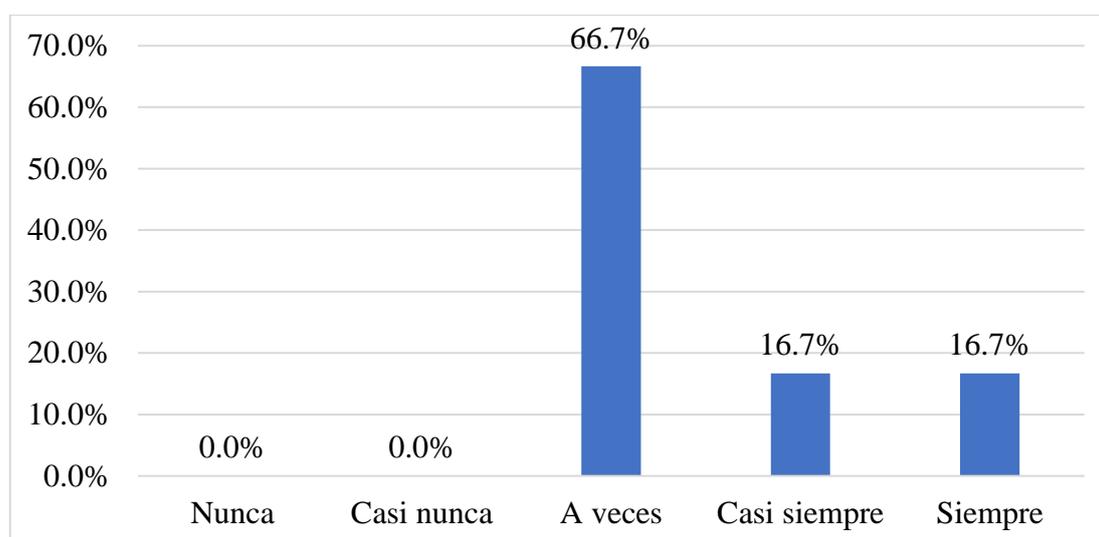
En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) respecto si recibió instrucción sobre las enfermedades que se pueden transmitir en los alimentos que contengan virus, bacterias, parásitos y metales pesados, el 50.0% mencionaron casi nunca, mientras el 33.3% a veces, y por último el 16.7% siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayoría de los trabajadores de la empresa Restaurante Matrucha mencionaron que casi nunca recibe instrucción sobre las enfermedades que se pueden transmitir en los alimentos que contengan virus, bacterias, parásitos y metales pesados.

Tabla 19. ¿Recibió instrucción sobre los métodos de limpieza y desinfección que se debe realizar en el restaurante?

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	4	66.7%
Casi siempre	1	16.7%
Siempre	1	16.7%
Total	6	100.0%

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 19. ¿Recibió instrucción sobre los métodos de limpieza y desinfección que se debe realizar en el restaurante?



Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

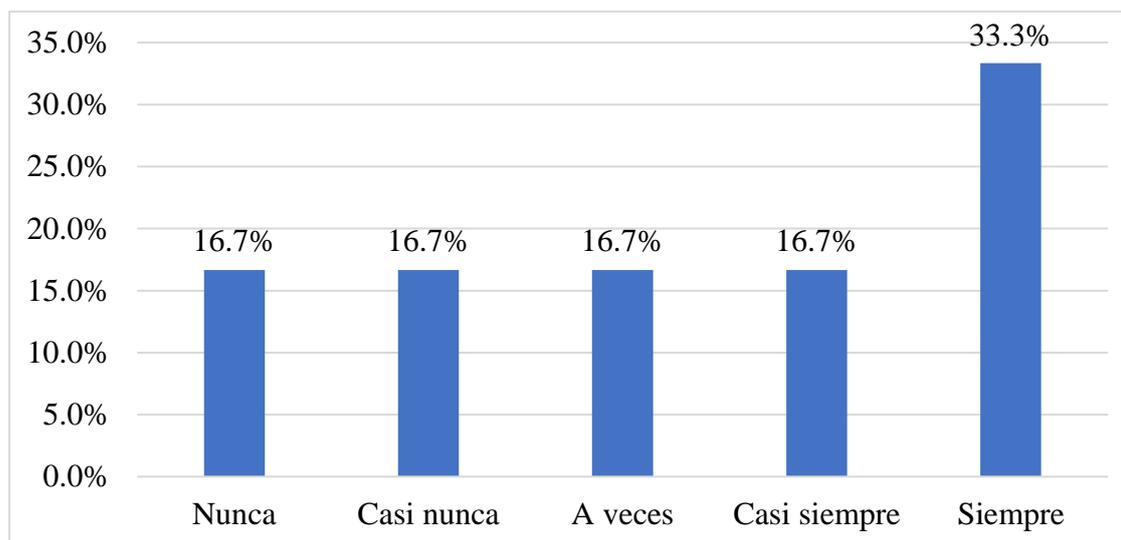
En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) respecto si recibieron instrucción sobre los métodos de limpieza y desinfección que se debe realizar en el restaurante, el 66.7% a veces, mientras el 16.7% casi siempre y siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayoría de los trabajadores de la empresa Restaurante Matrucha mencionaron que a veces recibieron instrucción sobre los métodos de limpieza y desinfección.

Tabla 20. ¿Recibió instrucción sobre la adecuada preparación de los alimentos que ofrece el restaurante?

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Nunca	1	16.7%
Casi nunca	1	16.7%
A veces	1	16.7%
Casi siempre	1	16.7%
Siempre	2	33.3%
Total	6	100.0%

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 20 ¿Recibió instrucción sobre la adecuada preparación de los alimentos que ofrece el restaurante?



Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 6 trabajadores (100%) respecto si recibieron instrucción sobre los métodos de limpieza y desinfección que se debe realizar en el restaurante, el 33.3% mencionaron siempre, mientras el 16.7% casi nunca, nunca así mismo a veces y casi siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayoría de los trabajadores de la empresa Restaurante Matrucha mencionaron que recibieron instrucción sobre la adecuada preparación de los alimentos.

5.2 Análisis de resultados:

Objetivo específico 01: Describir las habilidades en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante cevichería: Caso Restaurante Matrucha, distrito Castilla, Piura, 2021

En la tabla 6 se observa que 50.0% casi siempre tienen la capacidad de resolver problemas dentro de la empresa si existe, este resultado lleva a que se pueda mejorar la capacidad de los colaboradores. En la tabla 7 el 50.0% a veces tienen ciertos rasgos de liderazgo en su persona, esto demuestra que el responsable debe capacitar más permitiendo a tener mayor rentabilidad. Luego en la tabla 8 el 50.0% mencionaron nunca muestran iniciativa en las labores que realiza, este resultado puede traer pérdidas económicas dentro de la empresa. En la tabla 9 el 66.7% a veces tienen la capacidad de trabajar en equipo para alcanzar los objetivos de la empresa, esto ayuda a que el gerente pueda capacitar o incentivar para que sigan aplicando el trabajo en equipo. En la tabla 10 el 66.7% a veces tienen la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir en el restaurante, esto ayuda al representante a que las actividades se desarrollen de manera más eficiente. Por último la tabla 11 el 50.0% nunca tienen la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros y con los clientes, este ítem puede ser desfavorable para la empresa ya que no existe una buena comunicación entre colaboradores.

Estos resultados se asemejan con la investigación por Potocino (2020) quien concluye que el 28.57% de colaboradores a veces demuestran iniciativa en sus labores encomendadas, el 48.57% nunca tienen la capacidad de influenciar en sus

compañeros de trabajo, 22.68% casi siempre se comunican adecuadamente con sus compañeros de trabajo. Pero contrasta con la investigación de Cardoso (2019) quien afirma que el 40% solo a veces realizan un diagnóstico de sus empresas previo de las necesidades que tiene su personal, el 66.67% consideran que la capacitación al personal es una inversión es por ello que no existe una buena comunicación por último el 100% consideran a veces la capacitación al personal influye el compañerismo.

Objetivo específico 02: Describir las actitudes en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante cevichería: Caso Restaurante Matrucha, distrito Castilla, Piura, 2021

En la tabla 12 se observa el 83.33% siempre en la empresa se habla de lealtad, este resultado ayudara a que los clientes se sientan satisfechos con los productos y servicios que brinda. En la tabla 13 el 100% casi nunca saben solucionar problemas de sus compañeros, este items va ser desfavorable ya no existe compañerismo en la empresa. Luego en la tabla 14 el 33.3% casi nunca tienen la capacidad solucionar problemas si existe algún problema o situación, esto demuestra que se debe capacitar constante mente a los trabajadores por parte de la empresa. En la tabla 15 el 50.0% casi nunca desarrollan sus actividades con actitud positiva, este items demuestra que los colaboradores no tienen la motivación necesaria o incentivos. Por último, la tabla 16 el 50.0% casi siempre practican la honestidad en sus labores diarias, este resultado demuestra que la empresa no esta dando un buen servicio a sus clientes.

Estos resultados se asemejan con la investigación por Potocino (2020) quien menciona el 60% a veces consideran que su trabajo contribuirá a la consecución de sus metas más adelante, el 60% a veces son perseverantes en la consecución de sus metas personales y laborales, el 22.86% casi nunca existe compañerismo en las empresas. Pero contrasta con la investigación de Cardoso (2019) quien afirma que el 52,20% indicaron que nunca detallan experiencias pasadas sobre lo ofrecido a sus clientes, el 26,70% de los vendedores indican que rara vez realizan preguntas sobre las necesidades que tienen los clientes, el 23,30% de los vendedores manifiestan que algunas veces están capacitados para despejar las consultas de los clientes.

Objetivo específico 03: Describir los conocimientos en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante cevichería: Caso Restaurante Matrucha, distrito Castilla, Piura, 2021

En la tabla 17 el 33.33% nunca reciben instrucciones sobre las normas de higiene que todo personal del restaurante que deben cumplir, este resultado demuestra que no hay participación por parte del responsable hacia sus colaboradores. En la tabla 18 el 50.0% casi nunca recibe instrucción sobre las enfermedades que se pueden transmitir en los alimentos que contengan virus, bacterias, parásitos y metales pesados, este items va ser desfavorable para la empresa ya que no van tener conocimientos sus trabajadores. La tabla 19 el 66.7% a veces recibieron instrucción sobre los métodos de limpieza y desinfección, este resultado demuestra que hay un poco de interés por la presentación del local para sus clientes por último en la tabla 20 el 33.3% siempre recibieron instrucción sobre la

adecuada preparación de los alimentos esto ayudara a la persona que se dedique en la preparación de la comida sea la mejor en su rubro.

Estos resultados se asemejan con la investigación por Potocino (2020), el 57.14% nunca les ha informado alguna vez sobre las normas de seguridad y salud en el trabajo, el 42.86% nunca ha capacitado alguna vez en temas sobre las enfermedades que se pueden transmitir en los alimentos y 28.57% a veces recibieron instrucción sobre la adecuada preparación de los alimentos en la empresa. Pero contrasta con la investigación de Cardoso (2019) quien afirma que el 64,5% están desacuerdo que las empresas desarrollan análisis organizacional para realizar la capacitación, el 58,1% están desacuerdo que cuenten con programas de capacitación en incentivos laborales, el 54,8% están desacuerdos en aplican la capacitación en incentivos laborales y el 71,0% están de acuerdo que existen trabajos ineficientes.

Objetivo específico 04: Elaborar un plan de mejora de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante

cevichería: Caso Restaurante Matrucha, distrito Castilla, Piura, 2021.

PROBLEMAS ENCONTRADOS RESULTADOS	CAUSAS	SOLUCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE
De acuerdo a las encuestas realizadas a 6 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa del restaurante Matrucha, el 50.0% mencionan que nunca tienen la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros y con los clientes.	El dueño/administrador falta de conocimiento sobre la importancia de la comunicación que se tiene que tener en la empresa para el buen funcionamiento o el desempeño de las actividades.	Implantación de la creación de políticas de comunicación en la empresa, en donde se deje en claro los conductos regulares al interior de la empresa. Realizar reuniones periódicas con los trabajadores, con el fin de brindar capacitación sobre temas de la empresa que permitan mejorar el desarrollo y conocimiento de las políticas de la empresa.	Dueño/administrador
De acuerdo a las encuestas realizada a 6 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa del restaurante Matrucha, el 33.3% mencionan que nunca reciben instrucciones sobre las normas de higiene que todo personal del restaurante que deben cumplir.	La empresa no hace de conocimiento o no cuenta con un plan sobre las normas de higiene y salud en el trabajo.	- Elaborar un plan de higiene y salud en el trabajo con la finalidad de velar la salud de los trabajadores y clientes. - Dicho plan elaborado socializar con todos los trabajadores para su conocimiento.	Dueño/administrador
De acuerdo a las encuestas realizadas a 6 trabajadores entre mujeres y varones de la micro y pequeña empresa del restaurante Matrucha, el 33.3% mencionan que nunca reciben instrucciones sobre las enfermedades que se pueden transmitir en los alimentos que contengan virus, bacterias, parásitos y metales pesados.	Desconocimiento de la importancia en la capacitación sobre los alimentos que pueden transmitir o puedan tener diferentes enfermedades.	Contar con un personal capacitado o un especialista para la capacitación de los trabajadores con la finalidad puedan brindar el producto con mejor higiene y satisfacer las necesidades.	Dueño/administrador

Plan de mejora de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante cevichería: Caso Restaurante Matrucha, distrito Castilla, Piura, 2021.

1. Datos generales:

1.1 **Razón Social:** Restaurante la Matrucha

1.2 **Ubicación:** Castilla – Piura

1.3 **Representante:** Gerente y socios.

2. Justificación

El presente plan servirá a la empresa restaurante Matrucha a mejorar y aplicar la capacitación laboral de manera correcta ya que se ha demostrado según los resultados que existe ciertas falencias en algunas de las características de ellos, según la perspectiva de los trabajadores consideran en gran parte que a veces, casi nunca y nunca reciben las capacitaciones adecuadas de tal manera que al aplicar este presente plan va mejorar esas deficiencias o problemas que surgen en esa empresa.

3. Objetivo empresarial:

Las micro y pequeña empresa la Matrucha del rubro de restaurante es un establecimiento público donde se sirven comidas y bebidas, mediante precio, para ser consumidas en el mismo local satisfaciendo las necesidades de los clientes, por lo que contamos con los siguientes objetivos empresariales:

- Aumentar el nivel de ventas anualmente.
- Incrementar la participación en el mercado.
- Incrementar el número de clientes nuevos.
- Incrementar en capacitaciones a los trabajadores.

- Incrementar la rentabilidad anualmente.

4. Metas

4.1 Metas de atención

- 01 gerente
- 06 trabajadores

4.2 Metas de ocupación

- Equipo de profesionales: administradores

5. Programación de actividades:

Estrategias	Actividades	Especificaciones	Recursos	Tiempo
Se debe implementar o se debe crear políticas de comunicación en la empresa, en donde se deje en claro los conductos regulares al interior de la empresa. De esta manera exista un ambiente favorable.	Realizar reuniones periódicas con los trabajadores, con el fin de brindar capacitación sobre temas de la empresa que permitan mejorar el desarrollo y conocimiento de las políticas de la empresa.	El representante debe capacitarles a sus trabajadores sobre la buena comunicación que debe llevar en su empresa con finalidad que se trabaje en equipo y se cumpla con los objetivos de la empresa.	Gerente, y los trabajadores, materiales y recursos económicos	1 mes
El responsable de la empresa de elaborar un plan de higiene y salud en el trabajo con la finalidad de velar la salud de los trabajadores y clientes de esta manera pueda satisfacer las necesidades.	Capacitación a los colaboradores sobre el tema de higiene y salud en el trabajo	Capacitar de manera correcta a los trabajadores para tener buenos resultados y evitar quejas de los clientes por el producto brindado.	Laptop Internet Proyector Hojas Lapicero.	2 meses
Contar con un personal capacitado o un		Hacer seguimiento a los colaboradores si están brindando		

especialista para la capacitación de los trabajadores con la finalidad puedan brindar el producto con mejor higiene y satisfacer las necesidades así cuidando la imagen de la empresa.	Contratar a una persona para ver si los colaboradores están ofreciendo el producto cumpliendo con la higiene necesario.	de manera correcta a los clientes el platillo de comida cumpliendo con la higiene necesaria con la finalidad de evitar quejas.	Materiales Proyector Laptop Material impreso	3 mes
--	---	--	---	-------

6. Presupuesto

RUBRO	CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
ESPECIALISTA	01	Especialista	S/. 3500.00	S/. 3500.00
RECURSOS HUMANOS	01	Corrector	S/.2.00	S/.2.00
	50	Hojas bond	S/.0.10	S/.5.00
	02	Lapiceros	S/.1.50	S/.3.00
	01	Resaltador	S/.2.00	S/.2.00
	01	Engrapador	S/.12.00	S/.12.00
	1	Grapas	S/.3.00	S/.3.00
SERVICIOS	10 Horas	Uso de internet	S/.1.50	S/.15.00
	03	Refrigerios	S/.4.00	S/.12.00
	50	Fotocopias	S/.0.10	S/.5.00
	02	Impresión	S/.0.50	S/.1.00
MOVILIDAD		Movilidad	S/.20.00	S/.20.00
TOTAL			S/.3546.70	S/.3580.00

VI. Conclusiones

Conclusión General

En relación con el objetivo general, tenemos que los colaboradores están de acuerdo con las descripciones de la capacitación por ello reflejan en los resultados de la encuesta que las capacitaciones que adquieran son de mucha importancia ya que los ayuda a desarrollar habilidades y adquirir conocimientos técnicos, además se refleja en los resultados que las capacitaciones que realiza el empresario de la MYPE Matrucha no lo realiza frecuentemente y esto puede ser una desventaja para la competitividad y pueda tener menor rentabilidad.

Conclusiones específicas

Con relación con el objetivo específico 1: características de las habilidades en la micro y pequeña empresa restaurante Matrucha, la mayoría de los colaboradores mencionaron que casi siempre tienen la capacidad de resolver problemas dentro la empresa si existe, así mismo la mitad mencionaron que a veces tienen ciertos rasgos de liderazgo en su persona, también mencionaron nunca muestran iniciativa en las labores que realiza, pero la mayoría a veces tienen la capacidad de trabajar en equipo para alcanzar los objetivos de la empresa por último a veces tienen la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir en el restaurante pero nunca tienen la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros y con los clientes.

Con relación con el objetivo específico 2: características de las actitudes en la micro y pequeña empresa restaurante Matrucha, la mayoría de los colaboradores mencionaron que siempre en la empresa se habla de lealtad, así mismo la totalidad de los colaboradores casi nunca saben solucionar problemas de sus compañeros, también la mayoría casi

siempre tienen la capacidad solucionar problemas si existe algún problema o situación, pero casi nunca desarrollan sus actividades con actitud positiva por ultimo casi siempre practican la honestidad en sus labores diarias.

Con relación con el objetivo específico 3: características de los conocimientos en la micro y pequeña empresa restaurante Matrucha, la mayoría de los colaboradores mencionaron que nunca reciben instrucciones sobre las normas de higiene que todo personal del restaurante que deben cumplir, así mismo casi nunca recibe instrucción sobre las enfermedades que se pueden transmitir en los alimentos que contengan virus, bacterias, parásitos y metales pesados, también más de la mitad mencionaron a veces recibieron instrucción sobre los métodos de limpieza y desinfección por ultimo la mayoría mencionaron siempre recibieron instrucción sobre la adecuada preparación de los alimentos.

Acerca del objetivo específico 4 se elaboró un plan de mejora que cuenta con la identificación de problemas, sus causas y propuestas. También se formuló objetivos para un plan de mejora de corrección de las deficiencias halladas. Este plan cuenta con actividades, metas, cronograma y presupuesto. Se concluye que la empresa Matrucha dispone de un plan de mejora para ser evaluado y contribuya a la toma de decisión del gerente de la empresa.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

- Se recomienda tomar en cuenta los temas a capacitar, para ello se debería hacer un estudio adecuado para detectar las necesidades reales en cuanto al desarrollo de las habilidades de los trabajadores, siendo eficaces en las capacitaciones a realizar, ya que de esa manera se hará una gran diferencia ya que esta resultara positivamente para la empresa.
- Se recomienda en la empresa restaurante Matrucha tomar en cuenta los lineamientos propuestos, para fortalecer el desarrollo de las actitudes sensibilizándolos, capacitándolos e involucrando a la filosofía de la empresa.
- Se recomienda elaborar un plan de capacitación con temas a tratar sobre la creatividad, innovación, uso adecuado de los utensilios de cocina con el fin de influir en la mejora de las habilidades del trabajador.

IV. Referencias bibliográficas

- Adecco. (14 de Febrero de 2020). *La importancia de la capacitación del personal*. Obtenido de <https://blog.adecco.com.mx/2020/02/14/importancia-capacitacion-de-personal/>
- Andina. (29 de Mayo de 2018). *Agencia Peruana de Noticias*. (E. Chau, Editor) Recuperado el 10 de Noviembre de 2018, de Editora Perú: <https://andina.pe/agencia/noticia-produce-micro-y-pequenas-empresas-aportan-24-al-pbi-nacional-711589.aspx>
- Baròn Chivara, J. A. (2014). El servicio al cliente en los hoteles es la clave. 1-31. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13379/EL%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20EN%20LOS%20HOTELES%20ES%20LA%20CLAVE%20PARA%20EL%20NEGOCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cardoso Paredes, M. C. (2019). *Caracterización de la capacitación y calidad de servicio de las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes en el distrito de Trujillo, año 2016*. Trujillo: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8581>
- Cari Condori, D. Y. (2018). *Caracterización de la capacitación y competitividad en las mype del sector servicio, rubro restaurantes del cercado de la ciudad de Ayaviri, año 2017*. Puno: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3978?show=full>
- Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2015). *Administración de la calidad total*. Nulan. Obtenido de http://nulan.mdpu.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Chiavenato, I. (2017). *Gestión del Talento Humano Chiavenato*. Mexico: McGraw-Hill.
- Comité Institucional de etica. (2021). *Codigo de etica para la investigacion*. Chimbote: Universidad Católica los Angeles de chimbote.
- Deming. (2016). Calidad de satisfacción del cliente. *Gestión de calidad*, 5, 20-25.

- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos 5ta edición*. Editorial Pearson. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf>
- El Comercio. (08 de Agosto de 2017). *El Comercio. Pe.* (P. Villar, Editor) Recuperado el 10 de Noviembre de 2018, de <https://elcomercio.pe/economia/negocios/informalidad-micro-pequenos-negocios-peru-noticia-noticia-448518>
- Gallardo, E. (2017). *Metología de la investigación*. Huancayo: Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Gestión. (08 de Agosto de 2018). *El 48% de los trabajadores peruanos recibió capacitación de su actual emple.* Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/48-trabajadores-peruanos-recibio-capacitacion-actual-242979-noticia/>
- Gurumendi, D., & Peñafiel León, J. J. (2017). *Plan de capacitación en BPM para los restaurantes de la Parroquia Yaguachi Nuevo Cantón Yaguachi*. Ecuador: Universidad Estatal de Milagro . Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/3157>
- Hernandez S., R., Fernandez C., C., & Baptista L., P. (2014). *Metodología de la investigación 6a Edición*. Colombia: McGraw-Hill. Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Juárez Montero, K. B. (2018). *Caracterización de la capacitación y competitividad de las Mype comerciales, rubro electrodomésticos del mercado modelo de Piura, año 2016*. Piura: Universidad Católica Los Angeles De Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3257>

- Lazaro, E. (2016). en su tesis "Gestión eficiente de una micro y pequeña empresa: como superar el segundo año y sostenerse en el tiempo". Lima. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/836>
- Los Recursos Humanos. (2020). Características de la capacitación. *LosRecursosHumanos.com*. Obtenido de <https://www.losrecursoshumanos.com/caracteristicas-de-la-capacitacion/>
- Martinez Castro, E. J., & Milian Villanueva, E. M. (2018). *Propuesta de capacitación de personal para mejorar la calidad de servicio del restaurante Sumaq, Chiclayo, 2016*. Chiclayo: Universidad Católica Sedes Sapientiae. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4490>
- Mata, J. (2016). Las 5 causas mas frecuentes del fracaso empresarial. Obtenido de <https://www.emprenderalia.com/las-5-causas-mas-frecuentes-del-fracasoempresarial/>
- Medina, J., Saravia, J., & Torres, C. (2016). *Diagnóstico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el sector de restaurantes de primera categoría en la ciudad de San Miguel; año 2015*. San Miguel: Universidad de el Salvador. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/10665/>
- Organización de las Naciones Unidas. (27 de Junio de 2019). *En México, hay más de 4.1 millones de micro empresas que aportan 41.8% del empleo total*. Obtenido de <https://www.maken.mx/post/en-m%C3%A9xico-hay-m%C3%A1s-de-4-1-millones-de-micro-empresas-que-aportan-41-8-del-empleo-total>
- Peña Lizano, M. (2017). *Caracterización de la capacitación y competitividad en las Mype, rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, año 2016*. Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbó. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1051>

Portal PQS. (10 de Abril de 2018). *Portal PQS: una iniciativa de fundación Romero*. Recuperado el 25 de Mayo de 2018, de <http://www.pqs.pe/economia/mypes-importancia-economia-peru>

Quispe, L. (2017). *Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio-Rubro Restaurantes de la Av. Libertadores, del Distrito de San Vicente. Provincia de Cañete, Departamento de Lima, Periodo 2015*. Lima: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/481>

Reyes, S. (2016). *Administración de recursos humanos*. México: UANL.

Siliceo Aguilar, A. (2012). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Editorial Limusa S.A. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=CJhlsrSuIMUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Valdez Palomino, R. E. (2020). *Caracterización de la competitividad y capacitación del personal en las Mype rubro cevicherías AA.HH, Buenos Aires Piura, año 2017*. Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17748>

Zapata, A. (2016). *Fundamentos del ciclo de la calidad PHVA*. España: Ingenio Propio. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=FgT2DwAAQBAJ&pg=PT36&dq=ciclo+de+deming&hl>

Anexos

Anexo 1. Cronograma de actividades

Cronograma de actividades																	
N°	Actividades	Año 2021															
		Julio				Agosto				Setiembre				Octubre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	x	x	x	x												
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación				x												
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación				x												
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación				x												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					x											
6	Redacción de la revisión de la literatura						x										
7	Elaboración del consentimiento informado						x										
8	Ejecución de la metodología							x									
9	Resultados de la investigación								x								
10	Conclusiones y recomendaciones								x	x							
11	Redacción de pre informe de Investigación										x						
12	Redacción del informe final											x					
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación												x	x			
14	Presentación de ponencia en eventos científicos													x	x		
15	Redacción del artículo científico															x	
16	Presentación del informe final																x

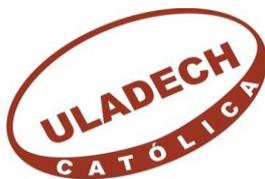
Fuente. Elaboración propia

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable			
(Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
- Impresiones	0.20	400	80.00
- Fotocopias	0.10	500	50.00
- Empastado	40.00	4	160.00
- Papel bond A-4 (500 hojas)	12.00	1	12.00
- Lapiceros	1.00	2	2.00
Servicios			
- Turnitin	100.00	1	100.00
- Asesoría	2200.00	1	2200.00
- Internet	30	4	120.00
Sub total			2724.00
Gastos de viaje			
- Pasajes para recolectar información	20.00	4	80.00
Sub total			80.00
Total, de presupuesto desembolsable			2804.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
- Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
- Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
- Soporte informático (Módulo de investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
- Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
- Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total, de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			3,456.00

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la investigación titulado: “Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante cevichería: Caso Restaurante Matrucha, distrito Castilla, Piura, 2021”, conducente a la obtención del título profesional de Licenciado en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporciona, la misma que será guardada de manera confidencial y su uso será únicamente para fines de investigación.

I. Datos generales:

1. Edad
 - a) 18 – 25 años
 - b) 26 – 35 años
 - c) 36 – 50 años
 - d) 51 a más años
2. Género
 - a) Masculino
 - b) Femenino
3. Grado de instrucción
 - a) Sin instrucción
 - b) Educación básica
 - c) Superior no universitaria
 - d) Superior universitaria
4. Cargo que desempeña
 - a) Propietario
 - b) Personal administrativo

- c) Personal operativo
- 5. Tiempo que desempeña en el cargo
 - a) 0 a 2 años
 - b) 3 a 5 años
 - c) 6 a más años

Para evaluar la variable Capacitación Laboral, sírvase Ud. marcar con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente. Se le pide utilizar la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

II. Referente a la variable Capacitación Laboral

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Dimensión: Habilidades						
Capacidad para resolver problemas						
6	¿Tiene la capacidad para resolver problemas que se presentan en el restaurante?					
Liderazgo						
7	¿Usted considera que tiene ciertos rasgos de liderazgo en su persona?					
Iniciativa						
8	¿Siempre muestra iniciativa en las labores que realiza?					
Trabajo en equipo						
9	¿Ud. tiene la capacidad de trabajar en equipo buscando alcanzar en conjunto los objetivos que persigue el restaurante?					
Capacidad de adaptación						
10	¿Tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir en el restaurante?					
Capacidad de comunicación						
11	¿Tiene la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo y con los clientes?					
Dimensión: Actitudes						
Lealtad						
12	¿Usted practica la lealtad en la organización donde labora?					
Empatía						
13	¿Cuándo sus compañeros de trabajo le cuentan sus problemas, usted tiene la capacidad de entender dicha situación?					
Disciplina						
14	¿Usted considera que es disciplinado al efectuar sus labores?					
Actitud positiva						

15	¿Cuándo desarrolla sus actividades siempre lo hace con actitud positiva?					
Honestidad						
16	¿Usted practica la honestidad en sus labores diarias?					
Dimensión: Conocimientos						
Normas de higiene del personal						
17	¿Recibió instrucción sobre las normas de higiene que todo personal del restaurante debe cumplir?					
Enfermedades de transmisión alimentaria						
18	¿Recibió instrucción sobre las enfermedades que se pueden transmitir en los alimentos que contengan virus, bacterias, parásitos y metales pesados?					
Métodos de limpieza y desinfección						
19	¿Recibió instrucción sobre los métodos de limpieza y desinfección que se debe realizar en el restaurante?					
Preparación de alimentos						
20	¿Recibió instrucción sobre la adecuada preparación de los alimentos que ofrece el restaurante?					

Muchas gracias

Anexo 4: Consentimiento Informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante, cevichería caso: restaurante Matrucha, Distrito Castilla, Piura, 2021** y es dirigido por Suarez maza, Santos Félix investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los colaboradores para proponer mejoras en la Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del restaurante y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de repositorio Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo archivosuarezmaza987@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo 5: Validación del instrumento

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Medina De La Cruz, Remigio

I.2. Grado Académico: Magister en Gestión Empresarial

I.3. Profesión: Licenciado en Administración – CLAD 12441

I.4. Institución donde labora: Consultor Externo

I.5. Cargo que desempeña: Consultor en Gestión Empresarial y Pública

I.6. Denominación del instrumento: Cuestionario de encuesta

I.7. Autor del instrumento: Suárez Maza, Santos Félix

I.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento

N° de Ítem		Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Habilidades								
Capacidad para resolver problemas								
6	¿Tiene la capacidad para resolver problemas que se presentan en el restaurante?	X		X		X		
Liderazgo								
7	¿Usted considera que tiene ciertos rasgos de liderazgo en su persona?	X		X		X		
Iniciativa								
8	¿Siempre muestra iniciativa en las labores que realiza?	X		X		X		
Trabajo en equipo								
9	¿Ud. tiene la capacidad de trabajar en equipo buscando alcanzar en conjunto los objetivos que persigue el restaurante?	X		X		X		
Capacidad de adaptación								
10	¿Tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir en el restaurante?	X		X		X		
Capacidad de comunicación								
11	¿Tiene la capacidad de comunicarse fácilmente con sus	X		X		X		

	compañeros de trabajo y con los clientes?						
Dimensión: Actitudes							
Lealtad							
12	¿Usted practica la lealtad en la organización donde labora?	X		X		X	
Empatía							
13	¿Cuándo sus compañeros de trabajo le cuentan sus problemas, usted tiene la capacidad de entender dicha situación?	X		X		X	
Disciplina							
14	¿Usted considera que es disciplinado al efectuar sus labores?	X		X		X	
Actitud positiva							
15	¿Cuándo desarrolla sus actividades siempre lo hace con actitud positiva?	X		X		X	
Honestidad							
16	¿Usted practica la honestidad en sus labores diarias?	X		X		X	
Dimensión: Conocimientos							
Normas de higiene del personal							
17	¿Recibió instrucción sobre las normas de higiene que todo personal del restaurante debe cumplir?	X		X		X	
Enfermedades de transmisión alimentaria							
18	¿Recibió instrucción sobre las enfermedades que se pueden transmitir en los alimentos que contengan virus, bacterias, parásitos y metales pesados?	X		X		X	
Métodos de limpieza y desinfección							
19	¿Recibió instrucción sobre los métodos de limpieza y desinfección que se debe realizar en el restaurante?	X		X		X	
Preparación de alimentos							
20	¿Recibió instrucción sobre la adecuada preparación de los alimentos que ofrece el restaurante?	X		X		X	

Otras observaciones generales:



Medina De La Cruz, Remigio
DNI N° 28243851
CLAD N° 12441

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Diaz Martínez Hiera Brayan
- 1.2. Grado Académico: Licenciatura
- 1.3. Profesión: Administrador
- 1.4. Institución donde labora: INEI
- 1.5. Cargo que desempeña: ACL
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario de encuesta
- 1.7. Autor del instrumento: Suárez Maza, Santos Félix
- 1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento

N° de ítem		Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Habilidades								
Capacidad para resolver problemas								
6	¿Tiene la capacidad para resolver problemas que se presentan en el restaurante?	X		X		X		
Liderazgo								
7	¿Usted considera que tiene ciertos rasgos de liderazgo en su persona?	X		X		X		
Iniciativa								
8	¿Siempre muestra iniciativa en las labores que realiza?	X		X		X		
Trabajo en equipo								
9	¿Ud. tiene la capacidad de trabajar en equipo buscando alcanzar en conjunto los objetivos que persigue el restaurante?	X		X		X		
Capacidad de adaptación								
10	¿Tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir en el restaurante?	X		X		X		
Capacidad de comunicación								
11	¿Tiene la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo y con los clientes?	X		X		X		
Dimensión: Actitudes								
Lealtad								
12	¿Usted practica la lealtad en la organización donde labora?	X		X		X		
Empatía								
13	¿Cuándo sus compañeros de trabajo le cuentan sus problemas,	X		X		X		

	usted tiene la capacidad de entender dicha situación?						
Disciplina							
14	¿Usted considera que es disciplinado al efectuar sus labores?	X				X	
Actitud positiva							
15	¿Cuándo desarrolla sus actividades siempre lo hace con actitud positiva?	X		X		X	
Honestidad							
16	¿Usted practica la honestidad en sus labores diarias?	X		X		X	
Dimensión: Conocimientos							
Normas de higiene del personal							
17	¿Recibió instrucción sobre las normas de higiene que todo personal del restaurante debe cumplir?	X		X		X	
Enfermedades de transmisión alimentaria							
18	¿Recibió instrucción sobre las enfermedades que se pueden transmitir en los alimentos que contengan virus, bacterias, parásitos y metales pesados?	X		X		X	
Métodos de limpieza y desinfección							
19	¿Recibió instrucción sobre los métodos de limpieza y desinfección que se debe realizar en el restaurante?	X		X		X	
Preparación de alimentos							
20	¿Recibió instrucción sobre la adecuada preparación de los alimentos que ofrece el restaurante?	X		X		X	

Utras observaciones generales:


 Lic. Adm. Hiera Brayam Diaz Martinez
 CLAD - 26512

Firma
 Diaz Martinez Hiera Brayam
 DNI N° 70037532
 CLAD N° 26512

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

Anexo 6: Evidencias de aplicación del cuestionario



Anexo 7: Ficha Ruc

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	10026901729 - BERECHÉ DE SUÁREZ MARÍA TERESA		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 02690172 - BERECHÉ DE SUÁREZ, MARÍA TERESA		
Nombre Comercial:	REST. EL ENCUENTRO DE MATRUCHA Afecto al Nuevo RUS: SI		
Fecha de Inscripción:	28/05/2014	Fecha de Inicio de Actividades:	28/05/2014
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	-		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 5610 - ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS		

Anexo 8: Turnitin

The screenshot displays the Turnitin interface for a document titled "SANTOS FELIX SUAREZ MAZA | TESIS FINAL_FELIX_TURNITIN". The document content is under the heading "1. Introducción" and discusses the challenges faced by micro and small enterprises (mypes) in Mexico. The text states that these enterprises often lack the necessary administrative knowledge and resources to compete in the market, leading to financial difficulties and limited growth. The text is partially obscured by a redaction line at the bottom.

On the right side of the interface, a "Resumen de coincidencias" (Summary of matches) panel is visible. It shows a match rate of 0% and a count of 0. Below this, a message states: "No existen fuentes coincidentes para este informe." (No matching sources exist for this report).

At the top of the interface, the Turnitin logo is on the left, and navigation controls (back, forward, search) are on the right, showing "5 de 22" pages.