



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LA MICRO EMPRESA RUBRO
RESTAURANTE: SABORES DE CASA EN LA CIUDAD
DE HUARAZ, 2022**

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

AUTORA

ESPINOZA DAMIAN, DORA HERLINDA

ORCID: 0000-0002-6787-1463

ASESOR

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

HUARAZ- PERU

2023

Equipo de trabajo

Autora

Espinoza Damián, Dora Herlinda

Orcid: 0000-0002-6787-1463

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

Asesor

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

Orcid: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería

Jurado

Presidente

Canchari Quispe Alicia

Orcid: 0000-0001-6176-191X

Miembro

Rosillo de Purizaca Maria del Carmen

Orcid: 0000-0003-2177-5676

Miembro

Limo Vasquez Miguel Anguel

Orcid: 0000-0002-7575-3571

Hoja de firma del jurado y asesor

Presidente

Canchari Quispe Alicia

Orcid: 0000-0001-6176-191X

Miembro

Rosillo del Purizaca Maria del Carmen

Orcid: 0000-0003-2177-5676

Miembro

Limo Vasquez Miguel Ángel

Orcid: 0000-0002-7575-3571

Asesor

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

Orcid: 0000-0002-6399-5928

Dedicatoria

Para mi madre y mis hermanas,
por su comprensión y ayuda en
momentos malos y buenos. Me
han enseñado a luchar y seguir
adelante a pesar de las
adversidades sin perder nunca
la dignidad. Me han inculcado
todo el valor, principios, para
ser una buena persona y ser
perseverante.

Para mi hija. Ella es la mejor que
me ha pasado en la vida y darme
este empujón a terminar mi
carrera.

Contenido

1. Caratula	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
4. Dedicatoria	iv
5. Índice de Contenido	v
6. Índice de figura y tabla.....	vi
7. Resumen y abstract.....	vii
I. Introducción	1
II. Revisión de la literatura.....	4
2.1. Antecedentes	4
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	9
III. Hipótesis.....	16
IV. Metodología.....	17
4.1. Diseño de la investigación	17
4.2. Población y muestra.....	17
4.3. Definición y operacionalización de variables	19
4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	21
4.5. Plan de análisis.....	21
4.6. Matriz de Consistencia.....	22
4.7. Principios éticos	23
V. Resultados.....	25
5.1. Resultados	25
5.2. Análisis de los resultados.....	29
VI. Conclusiones	34
VII. Recomendación.....	35
Referencias Bibliografía	36
Anexo.....	40
Anexo 1: Cronograma de actividades	40
Anexo 2: Presupuesto	41
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos	42
Anexo 4: Validación	44
Anexo 5: Consentimiento informado.....	50
Anexo 6: Figuras.....	51

Índice de tablas

Tabla 1. Características de capacitación en el restaurante: Sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022.....	25
---	----

Tabla 2. Características de desempeño laboral en el restaurante: Sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022	27
---	----

Índice de figuras

Figura 1. Impartir conocimientos para favorecer en las labores.....	51
Figura 2. Mejorar los procedimientos en su trabajo	51
Figura 3. Inducción para conocer los objetivos	51
Figura 4. Capacitación para estar motivados.....	52
Figura 5. Actividades para obtener resultados positivos	52
Figura 6. Siente seguridad en el desarrollo de sus funciones.....	52
Figura 7. Mejorar el servicio de atención	53
Figura 8. Involucra el desarrollar de aprendizaje	53
Figura 9. Desarrollo de competencias en el trabajador	53
Figura 10. Eficacia de las actividades que realiza el trabajador	54
Figura 11. Identificar los desperdicios de tiempo generados	54
Figura 12. Eficientes en brindar un buen trato	54
Figura 13. Identificados con los objetivos.....	55
Figura 14. Disposición para trabajar en equipo	55
Figura 15. Existe una buena actitud frente al trabajo	55
Figura 16. Valores personales de los colaboradores.....	56
Figura 17. Conocimiento de las habilidades blandas	56

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general Determinar los principales características de capacitación para mejorar el desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante: Sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022. La metodología que se utilizó fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversal, para la recopilación de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario con 17 preguntas, la muestra considera fueron 9 trabajadores del restaurante Sabores de Casa. Entre los principales resultados que se obtuvieron están: el 66,7% de los encuestados indican que siempre involucran el desarrollo de aprendizaje, un 67,7% algunas veces evalúan la eficacia de las actividades, asimismo, asignan un mejor desempeño y un 44,4% siempre valores personales de los colaboradores. Entre las principales conclusiones: la mayoría de los colaboradores indican que, algunas veces, evalúan la eficacia de sus actividades para mejorar el desempeño de sus colaboradores y cumplir objetivos de la empresa, se identifica correctamente a los trabajadores y se establecen actividades de control de capacitación, además, siempre conocen las necesidades de sus trabajadores; asimismo, la mayoría considera que algunas veces se identifica el involucramiento del aprendizaje de sus colaborador cuida los recursos de la empresa y cuando cuida la actitud de trabajo en equipo.

Palabras clave: capacitación desempeño Huaraz laboral, y restaurante.

Abstract

The present investigation had as general objective to determine the main characteristics of training to improve the work performance of the micro-enterprise in the restaurant sector: Sabores de casa in the city of Huaraz, 2022. The methodology used was a quantitative approach, descriptive level, design Non-experimental and cross-sectional, for the collection of information the survey was used as a technique and a questionnaire with 17 questions as an instrument, the sample considered to be 9 workers from the Sabores de Casa restaurant. Among the main results that were obtained are: 66.7% of the respondents indicate that they always involve the development of learning, 67.7% sometimes evaluate the effectiveness of the activities, likewise, they assign a better performance and 44, 4% always personal values of collaborators. Among the main conclusions: the majority of collaborators indicate that, sometimes, they evaluate the effectiveness of their activities to improve the performance of their collaborators and meet company objectives, workers are correctly identified and training control activities are established. In addition, they always know the needs of their workers; Likewise, the majority consider that sometimes the involvement of their collaborators' learning is identified, taking care of the company's resources and when taking care of the attitude of teamwork.

Keywords: and Huaraz restaurant training performance work.

I. Introducción

En un estudio desarrollado por Figueroa (2018) se pudo identificar factores que alteran el desempeño de los colaboradores de las empresas en Guatemala, destacando de entre ellos la responsabilidad, la comunicación y el trabajo en equipo; esto se explica en que la mayoría de errores detectados en el desempeño de los trabajadores estaban asociados con que uno de los integrantes del grupo de trabajo no cumplía a cabalidad con sus actividades, a esto se agrega que la carencia de habilidades comunicativas afecta la transmisión de información, dando lugar a que exista ambigüedades y malos entendidos en el proceso de comunicación.

Así mismo Yamakawa (2010) manifiesta que estas MYPES tienen la capacidad de convertirse en el motor de un desarrollo empresarial descentralizado y flexible. Descentralizado porque son muchas las unidades económicas que existen en cada región de nuestro Perú, por lo cual se obtiene como resultado la generación de riqueza en el interior del Perú. Flexible debido a la versatilidad que poseen para adaptarse fácilmente a las necesidades de cambio de los mercados en comparación con las corporaciones grandes que, como resultado de la inversión a gran escala, ven reducidas sus posibilidades de respuesta ante cambios en el entorno productivo permitiendo que las MYPE puedan especializarse en la provisión de determinados bienes y servicios aprovechando la eficiencia que genera en los sectores productivos.

A nivel nacional, las empresas asociadas al rubro de comidas se vieron fuertemente afectadas a causa del confinamiento y las medidas de protección que dictó el gobierno de turno, esto dio paso a problemas de liquidez en estos negocios, viéndose forzados a reducir personal y para esto los gerentes se decantaban por conservar aquellos trabajadores con mejor desempeño (Regalado, 2020). Esto encuentra relación con el incremento de la competencia en este sector. (Mendoza, 2018) afirma que gracias a la gran diversidad de restaurantes que existen, los actuales dueños de estos valoran mucho la capacidad que el cocinero tiene para presentar un factor diferencial en los platos que prepara y que este es uno de los factores que evalúan en cuanto a su desempeño.

Estas MYPE de estudio, en el ambiente externo, se enfrentan a diversos factores como: factor económico constituido por el conjunto de políticas monetarias y de tasa de interés, tasa de inflación y crecimiento económico. Factor político legal constituido por la

legislación y protección ambiental, leyes de protección al empleado y legislación. Factor Socio cultural constituido por distribución de ingresos, seguridad social y salud. Factor tecnológico constituido por cambios en información tecnológica, cambios en internet y energía.

Ley N°28015: Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, define a la micro y pequeña empresa como la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestaciones de servicios.

Ley N°26842: se establecen y ejecutan normas sobre vigencia y el control sanitario enfocados a la distribución de bebidas y alimentos que protejan a la salud.

En la ciudad de Huaraz, la mayoría de los restaurantes son negocios dirigidos por familia o por pequeños empresarios quienes carecen de instrucción profesional para ejecutar las tareas directivas, esto deriva en problemas latentes de sus trabajadores, ya que ellos no reclutaron su personal de manera profesional, por lo tanto no suelen realizar capacitaciones de acuerdo los cargos que ellos realizan, por lo tanto el desempeño laboral se ve afectados entonces los servicio hacia sus clientes es insatisfecho. prácticamente empíricos, esto se agrava cuando estos negocios no evalúan el desempeño del personal, así, no pueden mejorar su imagen en el mercado.

El presente estudio de investigación se justifica desde los siguientes aspectos. Como justificación teórica. El trabajo de investigación brinda un conjunto de conocimientos siendo teorías, conceptos, definiciones y sustentos teóricos de las características de cada de los variables. En la justificación práctica, permite conocer estudiar a cada variable para elaborar nuevos instrumentos de medición con base al cuadro de operacionalización de variables, usando técnicas e instrumentos adecuados para los logros de los objetivos propuestos en el estudio.

La investigación se justifica porque permitió conocer cuáles son los problemas que afectan a la micro empresa en su capacitación, como mejoramiento para un mejor desempeño laboral. Esta investigación fue muy favorable para los trabajadores de la empresa. También se justifica porque permitió conocer sobre las características de micro empresa a la vez permitirá conocer como el aporte de capacitación para un mejor desempeño laboral en rubro de restaurante sabores de casa.

La presente investigación se empleó la metodología de tipo cuantitativo de nivel descriptivo con un diseño transversal no experimental, con una población 9 de micro empresa, donde los trabajadores fueron encuestados sobre la capacitación para mejorar el desempeño de micro empresa.

Por antes descrito, el enunciado del problema fue: ¿Cuáles son las principales características de capacitación para mejorar el desempeño de la micro empresa rubro restaurante: Sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022?. Para dar respuesta se consideró como objetivo general: determinar los principales características de capacitación para mejorar el desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante: sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022.

El logro del objetivo general fue posible gracias a los siguientes objetivos específicos: detallar describir las características de capacitación de la micro empresa rubro restaurante: Sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022; identificar las características del desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante: Sabores de casa en la ciudad de Huaraz 2022.

La importancia de esta investigación es hacer conocer de capacitación para mejorar el desempeño laboral de esa manera hacer conocer las actividades más frecuentes y mejorar lo ello.

La capacitación es una actividad basada en necesidades reales de una empresa orientadas para dar un conocimiento de las actividades que se pueda mejorar o dar nuevos conocimientos del trabajo, de esa manera logra una calidad de mano de obra y mejorar el servicio de la empresa.

2

II. Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes

2.2.1. Antecedentes Internacionales

Villavicencio (2018) las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMES) desempeñan actualmente una actividad financiera y laboral sustancial para la economía de diversos países a nivel mundial, sin embargo, actualmente han sido poco analizadas respecto a su alcance ambiental. Dentro de la industria dedicada al servicio, analizar el papel de acciones como la eco-innovación en la relación entre responsabilidad social empresarial y desempeño se vuelve relevante debido a que podrían permitir al segmento restaurantero de Oaxaca y Madrid una mejora en su desempeño, además de encontrar estrategias que permitan al contexto Oaxaqueño tener un mejor desempeño a largo plazo sin descuidar la parte ambiental dentro de este tipo de empresas, esto es necesario teniendo en cuenta que autores como Hillary (2000), sugieren que las PyMES son responsables de un 90% de la contaminación mundial. Esta investigación adopta un enfoque cuantitativo, el tipo de estudio persigue un propósito exploratorio y descriptivo donde es importante resaltar que el tema ha sido poco examinado. De acuerdo con la dimensión temporal se realiza un estudio de corte transversal, como método para la recolección de datos se utilizó la encuesta, la cual está basada en un cuestionario estructurado con preguntas cerradas valoradas en una escala tipo Likert de 5 puntos y el tamaño de muestra fue de 80 cuestionarios aplicados en España y México. El instrumento de medición ha permitido conocer la realidad de los sectores en las ciudades de Madrid y Oaxaca, mientras que los datos recolectados en estas ciudades permiten concluir que tanto la eco-innovación como la responsabilidad social empresarial influyen positiva y significativamente en el desempeño.

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Castillo (2020) en su tesis titulada *“Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, rubro restaurante, caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020”*, presentado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote para optar el título profesional de licenciado en administración, tuvo como objetivo general determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, rubro restaurante, caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020. Utilizó una

metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, no experimental transversal, contó con una muestra de seis colaboradores de la empresa a quienes aplicó una encuesta con 21 preguntas cerradas; llegando a las siguientes conclusiones: la propuesta de mejora para el caso de estudio está enfocada en mejorar las características del desempeño laboral con respecto a la capacidad labora, desenvolvimiento y eficacia, para ello se implementará capacitaciones constantes y se realizará retroalimentaciones después de cada capacitación con la finalidad de que los trabajadores logren los objetivos de la empresa.

Ruiz (2020) en su tesis titulada *“Gestión de calidad y desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas, sector servicios del rubro restaurantes, cercado de Trujillo, 2019”*, presentado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote para optar el título profesional de licenciado en administración, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre gestión de calidad y el desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes del cercado de Trujillo, 2019. Utilizó una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, no experimental transversal, contó con una población de 36 MYPES y como instrumento de recolección aplicó dos cuestionarios con 22 y 28 preguntas respectivamente; llegando a las siguientes conclusiones, la relación entre gestión de calidad en cuanto a los aspectos o elementos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía frente al desempeño laboral de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes del cercado de Trujillo, 2019, resultó ser positiva gracias a la correlación existente positiva entre cada una de sus dimensiones frente al desempeño laboral medido a través del estadístico ce prueba de Pearson.

Atoche (2017) en su tesis titulada *“Caracterización de la capacitación y desempeño laboral de las MYPE rubro restaurantes en el caserío Miraflores, Medio Piura, año 2017”*, presentado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote para optar el título profesional de licenciada en administración, tuvo como objetivo general determinar las características que tiene la capacitación y el desempeño laboral en las MYPE rubro – restaurantes del caserío Miraflores Medio Piura, año 2017. Utilizó una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, no experimental transversal, contó con una muestra de 43 trabajadores de las empresas a quienes aplicó un cuestionario de 22 preguntas cerradas; llegando a las siguientes conclusiones: los factores del desempeño de

los trabajadores de las MYPE estudiadas, se han determinado por la buena aceptación por parte de los clientes encuestados en la aceptación de los platos ofertados; el fortalecimiento de desarrollo de habilidades de cada trabajador; la habilidad que tiene el personal al momento que el cliente toma el pedido; el comportamiento laboral del personal que atiende; la satisfacción de la preparación de los platos; la capacidad que tiene el personal para trabajar en equipo estos factores se ven reflejados en la satisfacción del servicio recibido en general.

Matías (2019) en su tesis titulada “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes, bares y cantinas (restaurantes), del distrito de Huaraz, 2015*”, presentado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote para optar el título profesional de licenciado en administración, tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes del distrito de Huaraz, 2015. Utilizó una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, no experimental transversal, contó con una muestra de 41 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas cerradas, llegando a las siguientes conclusiones: después de haber realizado los análisis de resultados se concluye que, en las empresas del distrito de Huaraz, no realizan adecuadamente la gestión de calidad bajo el enfoque satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, los resultados indicaron que la mayoría de los trabajadores no están satisfechos con la labor que realizan siendo afecto el ambiente donde interactúan, esto se merita a que no tienen conocimiento respecto al tema.

Cueva y Gonzales (2017) en su tesis titulada “*Desempeño laboral y calidad de servicio en el restaurante Sabor de mi Tierra de San Ignacio – 2017*”, presentado en la Universidad Señor de Sipán para optar el grado de bachiller en administración, tuvo como objetivo general determinar el desempeño laboral y la calidad de servicio en el restaurante Sabor de mi Tierra. Utilizó una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, no experimental transversal, contó con una muestra 30 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario de 14 preguntas; llegando a las siguientes conclusiones, al medir el desempeño laboral se encontró que el 37% de clientes manifestó no estar satisfecho con el desempeño laboral de los trabajadores del Restaurante Sabor de mi Tierra en San Ignacio.

Ruiz (2020) en su tesis titulada “*Gestión de calidad y desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas, sector servicios del rubro restaurantes, cercado de Trujillo, 2019*”, presentado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote para optar el título profesional de licenciado en administración, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre gestión de calidad y el desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes del cercado de Trujillo, 2019. Utilizó una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, no experimental transversal, contó con una población de 36 MYPES y como instrumento de recolección aplicó dos cuestionarios con 22 y 28 preguntas respectivamente; llegando a las siguientes conclusiones, la relación entre gestión de calidad en cuanto a los aspectos o elementos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía frente al desempeño laboral de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes del cercado de Trujillo, 2019, resultó ser positiva gracias a la correlación existente positiva entre cada una de sus dimensiones frente al desempeño laboral medido a través del estadístico de prueba de Pearson.

2.1.2. Antecedentes Regionales

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

concluyo que, la mayoría de las micro y pequeñas empresas conocen muy poco la capacitación como factor relevante en gestión de calidad, limitando de este modo el desempeño de las organizaciones.

Correa, (2018) en su tesis titulada caracterización de la capacitación y la competitividad en las MYPE del rubro restaurantes de la urbanización Santa Ana de Piura, año 2018 la presente investigación constituyó como objetivo, conocer las características de la capacitación y la competitividad en las MYPE rubro restaurante de la urbanización Santa Ana de Piura, año 2018. La investigación fue de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y con diseño no experimental - transversal. Se utilizó el cuestionario como instrumento de la investigación, aplicándolo sobre una muestra de 49 trabajadores para la variable capacitación y 126 clientes para la variable competitividad. Se consideró 06 MYPE del rubro restaurantes para la presente investigación. Para la presente investigación se consideró 06 MYPE del rubro restaurantes. Dentro de las principales conclusiones en relación a la capacitación tenemos: la mayoría de los propietarios toman en cuenta los procesos de trabajo en las capacitaciones brindadas, las capacitaciones son interacción cara a cara, y la capacitación tiene relación con las metas u objetivos de la MYPE. En relación a la variable competitividad, se concluyó que la mayoría de las MYPE cuenta con las siguientes ventajas competitivas: buena ubicación, precios diferenciados, buena imagen, la atención al cliente, se enfocan a un solo segmento del mercado, y buscan fidelizar a sus clientes frecuentes.

2.2.Bases teóricas de la investigación

Micro empresa

Es toda persona jurídica o natural debidamente constituida que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios, pueden ser constituidas por personas naturales o jurídicas.

La presente ley tiene por objetivo la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al producto bruto interno, la ampliación del mercado interno y exportaciones, y su contribución a la recaudación tributaria.

Desempeño laboral.

Robbins y Judge (2013) precisan que, en el pasado, las organizaciones consideraban el desempeño laboral y su evaluación en el cumplimiento que un empleado demostraba de las actividades listadas para un determinado puesto de trabajo, sin embargo, en el presente, como las empresas y compañías siguen una tendencia menos jerárquica y más orientada al servicio, se da realce a tres principales tipos de conductas que constituyen el desempeño laboral.

Pepetto (2012) es un conjunto de capacidades y competencias que permiten conocer y entender los propios sentimientos y emociones y de los demás y así los demás, así como las relacionadas como la motivación para mejorar y favorecer las buenas relaciones con los otros.

Desempeño de la tarea.

Esta referido al cumplimiento de las obligaciones inherentes al puesto en el que se desenvuelve la persona, estas actividades contribuyen a la parte operativa o administrativa de la empresa, se recalca que aquí se incluyen la mayoría de las tareas descritas en una descripción estándar de puesto.

Civismo.

Son las acciones que contribuyen con el ambiente psicológico de la organización, habilidades blandas, como estar dispuesto a realizar actividades que no necesariamente competen a la descripción de su puesto de trabajo, promover un ambiente de respeto, alinearse y respaldar los objetivos organizacionales, el compromiso por dar retroalimentación para que la institución mejore, entre otros.

Falta de productividad.

Es el conjunto de acciones que dañan de manera activa la organización, se considera como tal el interrumpir el flujo de actividades, asentarse con frecuencia, sustracción de bienes, entre otros.

Habiendo descrito estas tres conductas, se considera ideal que el colaborador obtenga valoraciones destacadas en las dos primeras y evite la tercera (Robbins y Judge, 2013).

De acuerdo con Cuesta (2017) la evaluación del desempeño laboral es un proceso fundamental en cuanto a gestión del talento humano, dado que tiene un enfoque estratégico permite que el desempeño general de la organización sea el resultado del desempeño óptimo de cada integrante; también, entiende el desempeño laboral como una medida del potencial humano, que se realiza con el propósito de lograr planes de desarrollo a largo plazo para el personal de la organización.

Evaluación del desempeño.

Gómez (2016) indican que la evaluación del desempeño es un procedimiento que: “Implica la identificación, medida y gestión del rendimiento de los recursos humanos de las organizaciones” (p. 260).

La identificación.

Determina las áreas de trabajo en las que se va a medir el rendimiento, esta debe ser racional y limitarse a actuar dentro de un marco legal; por ello, la evaluación debe centrarse en las competencias y rendimientos que afectan el éxito de una organización, obviando aspectos irrelevantes como la raza, la edad o el sexo.

La medida.

Es el punto central del sistema de evaluación e implica la emisión de un juicio de valor (bueno o malo) del rendimiento del trabajador; para ello debe existir cierta homogeneidad en los estándares de calificación que los directivos aplican al momento de evaluar el desempeño.

La gestión.

Es objetivo que pretende alcanzar todo sistema de evaluación, que más allá de ser una actividad retrospectiva y crítica para el empleado, se debe adoptar una visión orientada al futuro donde es posible obtener el máximo potencial de los trabajadores, utilizando la

evaluación como un punto de partida para el desarrollo de mejoras sustanciales en el desempeño del personal de la organización.

Criterios de evaluación del desempeño laboral.

Robbins y Judge (2013) existen tres conjuntos de criterios que todo directivo debería considerar al momento de medir el rendimiento del personal:

1. Resultados de la tarea individual.

Son los criterios relacionados con el cumplimiento de las actividades descritas para el cargo que ocupa el trabajador, aquí existen múltiples indicadores que pueden ser utilizados que principalmente se relacionan con la eficacia del personal.

2. Conductas.

Son aspectos de la relación del empleado con sus compañeros y la empresa, la disposición de servicio que posee y su identificación con la organización son criterios para tomar en cuenta para medir cómo afecta la conducta de un colaborador al resto de ellos.

3. Rasgos.

Se compone de las características particulares que el empleado posee como individuo, tales como valores y habilidades blandas que hacen posible tener bosquejo de la ética que posee.

Capacitación

Aguilar (2014) la capacidad consiste en una actividad lineada y basada en necesidades reales de una empresa orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes el colaborador. Es la función educativa de una empresa por lo cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores desafortunadamente y debemos hacer frente al problema.

Es examinar a los empleados fue establecido para capacitar a los empleados cuentan con los conocimientos necesarios para sus respectivas clasificaciones laborales. Así mismo, pretende proporcionar a los empleados la capacitación para compartir por la carga de trabajo, elevar su moral, e imbuir orgullo por la calidad de su mano de obra.

Objetivo e importancia de la capacitación

- La creación de un ambiente de mayor seguridad
- Definir y buscar el compromiso de toda la empresa
- Incrementa el mejoramiento de sistemas proceso de administración.
- Promover ascenso de acuerdo sus logros de cada uno de ellos.
- Mejorar las relaciones de cada trabajador en la organización

Técnicas para la capacitación:

- Capacitar en la práctica: proporcional que la persona aprenda su trabajo mientras lo desempeña de hecho.
- La capacitación de aprendices: es un proceso estructurado,

Contenido de la capacitación:

Chiabenato (2021) manifiesta que la detección de las necesidades de capacitación es una responsabilidad de línea y una función de staff, corresponde al administrador de línea la responsabilidad por la percepción de los problemas provocados por la carencia de capacitación, bien sea que utilice o no los servicios de asesoría que prestan los especialistas en capacitación.

- Desarrollo de Habilidad: se considera las habilidades de cada trabajador que posee para poder desarrollar sus actividades, de esa manera lograr eficacia en su trabajo que le corresponde llegando a las metas propuestas. Comunicación, empatía, responsabilidad y compañerismo, son algunos ejemplos de estas habilidades. Al desarrollarlas, te hará resaltar ante posibles empleadores independientemente de la industria o sector.
- Desarrollar actitudes: las actitudes presentan cada uno de los personales que se encuentra dentro de la empresa, estos se pueden evaluar por el desempeño que ellos realizan y de esa manera tomar en cuenta también su desempeño que realizan de acuerdo a las tareas designada. Teniendo en cuenta la hoja de vida que ellos presentan a la hora de contratación y con respectivo se llevara la evaluación el desempeño. También tener en cuenta sus creencias e ideas que ellos poseen, con todo este afecto como empresa daremos la seguridad de poder ser parte de las empresas.

- Desarrollo de concepto: es donde se capta la capacidad de cada uno de los colaboradores y de esa, manera facilitar que la persona es idónea para diferentes actividades. De esa manera los gerentes pueden identificar las cualidades de cada personal y apoyar en mejorar.

Proceso de Capacitación

Mundy (2015) los cambios importantes se realizan en externos e internos exigiendo un cambio corporativo, con objetivos organizacionales y necesidades específicas, los procesos continuos en las empresas deben proporcionar.

- Guiar a empleados individuales en la planeación y el manejo de su tarea.
- Ayudar a los gerentes a adiestrar y orientar y a los empleados.
- Ayudar a los gerentes y empleados a manejar al cambio.

Necesidades de capacitación

- Análisis organizacional: se estudia la misión, los objetivos y los planes corporativos estratégicos de la empresa, junto con los resultados de la planeación de los recursos humanos.
- Análisis de tarea: se centra en la tarea requerida para lograr los propósitos de la empresa. La descripción de puestos son fuentes de datos importantes en el nivel de análisis.
- Análisis de personas: la determinación de las necesidades de capacitación individual. En este nivel es útiles las evaluaciones del desempeño y las entrevistas.

Objetivos de la capacitación:

Este debe tener objetivos concisos y claros. Sin ellos, sería imposible diseñar programas significativos, también sería difícil evaluar la eficiencia de un programa; considerar los siguientes propósitos y objetivos para un programa de capacitación que busca la satisfacción en el empleo.

- **Área de capacitación**

Propósito

1. El conocimiento y el valor de las practicas sistemáticas de recursos
2. El propósito de los requisitos legales de la oportunidad equitativa del empleo.

3. Las habilidades para aplicarlos.

Objetivos

1. Mencionar las áreas de supervisión afectadas por las leyes contra la discriminación.
2. Identificar las acciones aceptables e inaceptables
3. Establecer como obtener ayuda en asuntos relacionados con la oportunidad equitativa de empleo.
4. Describir porque tenemos procedimientos de disciplina y quejas, incluso a quienes cubren.

Métodos de capacitación

Son herramientas con más útiles que otras para desempeñar ciertas tareas. La misma lógica se aplica al considerar los diversos métodos, aunque una cantidad cada vez mayor de capacitación la capacitación ocurre en el trabajo cuando el empleado la necesita, muchos programas.

- Programa por aula
- Mentoring

Tipo de capacitación

Sanchez (2014) en esta se estable los planes de capacitación especificas donde; se tomará medidas la dirección adecuada, de las necesidades establecidas como.

- Integración del operativo al puesto de trabajo
- Desarrollo de conocimientos y habilidades
- Integración en la organización administrativa o técnica
- Mejora en sistema y procedimiento de trabajo
- Mejora del nivel educativo y cultural del personal

Trabajo

Vadillo (2021) es la obtención de informaciones sobre los trabajos y poder, posteriormente, actuar sobre ellos para mejorar y ser útil para el rendimiento, satisfacción, comodidad y seguridad de los empleados. El resultado del análisis del puesto es las descripciones del puesto de trabajo que reflejan que se hace, como se hace y para que se hace. Es aprovechar y poner en valor esta información para favorecer el ajuste de puesto.

Inducción

Es el procedimiento por el cual se presenta la empresa a los nuevos empleados para ayudarlo a integrarse al medio del trabajo y tener un comienzo productivo.

Conducta

Inesta (2018) es ajustar el comportamiento de manera consiste a los criterios de contingencias ya establecidas, es decir, a lo que hemos denominado reglas de operación, que contribuyen un campo. Todo ajuste a reglas de operación constituye un dominio de la persona para comportarse en diferentes ámbitos laborales o vida cotidiana.

Motivación

Castells (2017) es una dinámica por sí mismo, influyente fuertemente en la vida real y que se convive con ella casi siempre sin notarlo a un que su presencia es constante. De algún modo, es que pretendemos de la motivación de nuestros trabajadores en conjunto, una fuerza que a través de acciones individuales y colectivos es capaz de mejorar el interés de cada trabajador y del equipo, de un sentido de sereno responsabilidad y eficacia.

Dominio

Es la facultad o la capacidad que dispone una persona para controlar a otras personas o para hacer uso de lo propio.

Seguridad

Es un estado de ausencia de peligro y de condiciones que pueden provocar daños físicos, psicológicos o materiales en los trabajadores y en una organización. Indicio riesgo para personas o cosas las acciones tendientes a evitarlo buscando establecer cierto estado de seguridad.

Aprendizaje

Trosino (2016) se refiere al desarrollo de habilidades, pensamiento, modelos mentales, dominio personal, aprendizaje en el equipo, visión compartida y dialogo que deben llevarse a cabo en la organización en un conjunto, con los equipos de trabajo que en ella laboran y con las personas en lo individual, tanto en el interior como en su entorno.

Actitud

Jimenez (2016) es un procedimiento que conduce a un comportamiento de cognitiva, afectiva, y conductual, asumidas tradicionalmente como componente de la actitud. Permite también entender la actitud como la entidad separable de estas bases de información. Debido a la importancia que tienen en los procesos perceptivos y de la categorización social, son usadas con frecuencia para inferir las actitudes.

Técnicas

Es un procedimiento que normalmente está compuesta por una serie de reglas o protocolos y que tiene como misión lograr un determinado resultado en una tarea o actitud que puede estar asociadas a diversos ámbitos.

Competencias: Es un conjunto de conocimientos, cualidades, capacidades y aptitudes que permiten discutir. Ya que se considera que no existe competencia completa si los conocimientos, acompañan las cualidades y la capacidad que permite ejecutar las decisiones que dicha competencia.

III. Hipótesis

Como la presente investigación fue de nivel descriptivo y no pretendió establecer un grado de relación entre las variables ni busca pronosticar alguna cifra o dato, no consideró planteamiento de hipótesis.

Torres (2016) es una suposición respecto de algunos elementos empíricos y otros conceptuales, y sus relaciones mutuas, que surge más allá. De los hechos y las experiencias conocidas, con el propósito de llegar a una mayor comprensión de los mismos. Es la expresión anticipada y provisional de alguna suposición que se trate de comprobar o desaprobar, a través de los antecedentes que se recopilan sobre el problema de investigación. Es una suposición o solución anticipada al problema objeto de la investigación.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de investigación fue de Transversal/ No Experimental

Sanchez (2013) un diseño, siguiendo la definición de la Real Academia Española de la Lengua, es una “descripción o bosquejo de alguna cosa, hecho con palabras”. Un proyecto, es “la planta y disposición que se forma para un tratado, o para la ejecución de una cosa de importancia, anotando y extendiendo todas las circunstancias principales que deban concurrir para su logro”. De acuerdo a estos significados, netamente semánticos, sumados a la experiencia, dentro de la metodología de la investigación un Diseño o Proyecto de Investigación es el planteo y descripción -por escrito- de los fundamentos temáticos y de los elementos, instrumentales y teóricos, que permitirán arribar a un nuevo conocimiento, teniendo en cuenta las etapas que se suceden en el orden lógico de todo proceso de investigación.

4.2. Población y muestra

El universo

Dario (2016) conjunto de todos los individuos de interés para nuestra investigación, que surge de un modo directo de los objetivos planteados. Cuando no podemos realizar el trabajo empírico con todos ellos, tomamos un subconjunto denominado muestra, que puede ser seleccionada básicamente de dos formas: la primera es aleatoria y la segunda no cuenta con este requisito.

Estará conformada por todo los Restaurantes de la Provincia de Huaraz.

Población.

Arias (2006) es un conjunto de los elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetos de estudio.

Esta compuestas por todas los Mypes del sector restaurantes de la provincia de Huaraz que son en total 700 restaurantes (información proporcionada por la municipalidad de Huaraz)

Por lo tanto, se trabajó con la empresa restaurante de Sabores de casa Huaraz, conformado de 9 trabajadores.

Muestra.

Bolaños (2014) sostiene que cuando una población es menor de 50 no se emplea fórmula. Por ello se ha determinado trabajar con toda la población disponible a brindar información por tanto es una población finita.

Para la variable capacitación con desempeño laboral se acudió a los 9 trabajadores de la empresa sabores de casa.

Criterios de inclusión

Gerente de restaurante

Trabajadores de restaurantes

Criterios de exclusión

Personal de limpieza

Personal de seguridad

Proveedores

Estuvo formada por todo el personal de la empresa, que son 9 colaboradores

4.3. Definición y operacionalización de variables

Variable		Definición operacional			Escala de medición
Denominación	Definición conceptual	Dimensión	Definición Operacional	Indicadores	
Capacitación	Capacidad consiste en una actividad lineada y basada en necesidades reales de una empresa orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes el colaborador (Aguilar, 2014).	Tipos	La dimensión tipos se medirá con sus: indicadores. Para el trabajo, en el trabajo e inducción.	<ul style="list-style-type: none"> - En el trabajo - Para el trabajo. - Inducción. 	<p>¿En la empresa se preocupan en impartir conocimiento para favorecer en las labores de su puesto de trabajo?</p> <p>¿Usted se esfuerza en aprender para lograr mejorar los procedimientos en su trabajo?</p> <p>¿Considera importante que la empresa realice un proceso de inducción para conocer sus procesos y objetivos?</p>
		Conducta	La dimensión conducta se medirá con sus: indicadores. Motivación, el comportarse después de recibir, dominio, seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación. - Dominio. - Seguridad. 	<p>¿Con la capacitación recibida se siente motivado para esforzarse en su desempeño laboral?</p> <p>¿Ha logrado aumentar el dominio de sus actividades para obtener resultados positivos en su tarea?</p> <p>¿Siente seguridad en el desarrollo de sus funciones?</p>
		Aprendizaje	La dimensión aprendizaje se medirá con sus: indicadores. Son las acciones que generan nuevos conocimientos, actitud, técnicas y competencias.	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud. - Técnicas. - Competencias. 	<p>¿Con el aprendizaje obtenido, ha generado nuevas ideas para mejorar el servicio de atención?</p> <p>¿La empresa se involucra en desarrollar nuevas técnicas de trabajo?</p> <p>¿Considera que el promover el desarrollo de competencias en el trabajador es para ser más productivo?</p>

Desempeño laboral	El desempeño laboral es evaluado en relación con los criterios que la dirección elija para calificar; en su mayoría, se consideran tres criterios esenciales (Robbins y Judge, 2013).	Resultados de la tarea individual	La dimensión resultados de la tarea individual se medirá con sus: indicadores. eficacia en las actividades, desperdicios generados.	<ul style="list-style-type: none"> - Eficacia en las actividades. - Desperdicios generados. 	<p>¿La empresa evalúa la eficacia de las actividades que realiza el trabajador?</p> <p>¿Se identifica los desperdicios de tiempo generados por el trabajador para tomar acciones de atención oportuna a los clientes?</p>	Likert
		Conductas	La dimensión conductas se medirá con sus: indicadores. Eficiencia en las labores, Actitud hacia los objetivos organizacionales, Colaboración al equipo.	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia en las labores. - Actitud hacia los objetivos organizacion ales. - Colaboración al equipo. 	<p>¿Considera que sus compañeros son eficientes en brindar un buen trato a los clientes?</p> <p>¿Percibe usted que sus compañeros están identificados con los objetivos de la organización?</p> <p>¿Siente que existe una disposición para trabajar en equipo?</p>	
		Rasgos	La dimensión rasgos se medirá con sus: indicadores. Actitud, Valores personales, Habilidades blandas.	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud. - Valores personales. - Habilidades blandas. 	<p>¿Cree que existe una buena actitud frente al trabajo por parte de los colaboradores?</p> <p>¿Conoce los valores personales de los colaboradores de la empresa?</p> <p>¿Tiene conocimiento de las habilidades blandas con las que cuenta cada colaborador?</p>	

4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

Como técnica de recolección de información el uso de la encuesta, el instrumento que se utilizó el cuestionario con 17 preguntas dirigidos a los 9 trabajadores de la empresa sabores de casa, ya que sigue un proceso estadístico que al final permite presentar los resultados en tablas y figuras que facilitan su comprensión e interpretación.

Como instrumento se utilizó un cuestionario con escala de medición Likert

4.5. Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación con el fin de obtener los resultados determinantes de los datos recabados, se hizo uso del análisis descriptivo donde consiste en asignar un atributo a cada una de las variables; para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa y para tabulación Excel, mediante el cual se obtuvo las tablas simplificando el contenido de los datos, con el cual se realizó las figuras, luego el análisis y la interpretación dando como resultado información necesaria para el estudio y para verificar la veracidad y confiabilidad de la investigación se tomó comparaciones de otras tesis o trabajos de investigación que hayan sido revisados y aprobados por expertos que la universidad indica, y para la redacción del informe se realizó mediante el programa Word, y luego para ser enviado a la plataforma virtual se convirtió en PDF, asimismo, para la comprobación de la fiabilidad se pasó por el sistema turnitin donde se comprobó la similitud del trabajo de investigación con otras tesis, y para realizar la citas bibliográficas se ingresaron en el programa de Mendely donde se guardó las referencias bibliográficas, y para la ponencia del trabajo se elaboraron diapositivas en el programa Power Point y luego PDF.

4.6. Matriz de Consistencia

Enunciado de problema	Objetivos	Variables	Metodología			
			Población y muestra	Diseño	Técnicas e instrumentos	Plan de análisis
<p>Cuáles son las principales características de capacitación para mejorar el desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante: Sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022?</p> <p>Sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022?</p>	<p>Objetivo General Determinar los principales características de capacitación para mejorar el desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante: Sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022?</p> <p>Objetivo Específicos Describir las características de capacitación de la micro empresa rubro restaurante: Sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022?</p> <p>Identificar las características del desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante: Sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022?</p>	<p>Capacitación</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>La población estuvo conformado por 9 trabajadores</p>	<p>El diseño de la investigación fue no/ experimental-transversal. No experimental: no se manipulo la información, se realizó conforme a la realidad. Transversal: el estudio se realizó en un determinado tiempo. Descriptivo</p>	<p>Como técnica de recolección de información el uso de la encuesta, el instrumento que se utilizó el cuestionario con 17 preguntas dirigidos a los 9 trabajadores de la empresa sabores de casa</p>	<p>Se utilizó loa siguientes programas: Word Excel Pauer point PDF El turnitin</p>

4.7.Principios éticos

Todas las fases de la actividad científica deben conducirse en base a los principios de la ética que rigen la investigación en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

1. Protección de la persona

En las investigaciones que se realiza se debe velar por el bienestar y seguridad de las personas por qué ellos no son un objeto, y por ello, se debe proteger su dignidad, identidad, diversidad socio cultural, confidencialidad, privacidad, creencia y religión. Este principio no sólo implica que las personas que son sujeto de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino que también deben protegerse sus derechos fundamentales si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

2. Libre participación y derechos a estar informado

Las personas que participan en las actividades de investigación tienen el derecho de estar bien informados sobre los propósitos y fines de la investigación que desarrollan o en la que participan sin ocultar ninguna información que después puede sorprenderlos; y tienen la libertad de elegir si participan en ella, por voluntad propia sin usar ningún medio de convencimiento. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

3. Beneficencia y no maleficencia

Los investigadores bebemos comprendan las diferencias entre abstenerse de hacer daño y actuar en beneficio de otros. Se revisará también la necesidad de hacer una evaluación entre riesgos y beneficios en el marco de la investigación.

4. Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad

Toda investigación debe respetar la dignidad de los animales pese a tomar como irracionales a ellos deben tener la misma protección que los humanos, el cuidado del medio ambiente y las plantas, por encima de los fines científicos; y se deben tomar

medidas para evitar daños en peor de los casos su peligro de extinción y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y tomar medidas para evitar daños.

5. Justicia

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

6. Integridad científica.

El investigador (estudiantes, egresado, docentes, no docente) tiene que evitar el engaño en todos los aspectos de la investigación a pesar de que eso los podría beneficiar en sus resultados; evaluar y declarar los daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, el investigador debe proceder con rigor científico, asegurando la validez de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar la veracidad en todo el proceso de investigación, desde la formulación, desarrollo, análisis, y comunicación de los resultados.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1.

Características de capacitación en el restaurante: Sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022

Características capacitación	N	%
Impartir conocimiento tipos de capacitación		
Siempre	2	22,2
Algunas veces	4	44,5
Nunca	3	33,3
Total	9	100%
Mejorar los procedimientos en su trabajo		
Siempre	2	22,2
Algunas veces	6	66,7
Nunca	1	11,1
Total	9	100%
Inducción tipos de capacitación		
Siempre	1	11,1
Algunas veces	4	44,4
Nunca	4	44,4
Total	9	100%
Capacitación recibida de conducta		
Siempre	0	0,00
Algunas veces	4	44,4
Nunca	5	55,6
Total	9	100%
Dominio de sus actividades de conducta		
Siempre	2	22,2
Algunas veces	6	66,7
Nunca	1	11,1
Total	9	100%
Desarrollo de sus actividades		
Siempre	3	33,3
Algunas veces	5	56,7
Nunca	1	11,1
Total	9	100%

Continúa

Aprendizaje, mejorar el servicio de atención		
Siempre	1	11,1
Algunas veces	4	44,4
Nunca	4	44,4
<hr/>		
Total	9	100%
<hr/>		
Desarrollar el aprendizaje		
Siempre	3	33,3
Algunas veces	6	66,7
Nunca	0	0,00
<hr/>		
Total	9	100%
<hr/>		
Desarrollo de competencias en el trabajador		
Siempre	1	11,1
Algunas veces	5	56,6
Nunca	3	33,3
<hr/>		
Total	9	100%

Nota: Cuestionario aplicado al personal del restaurante Sabores de Casa en la ciudad de Huaraz, 2022.

Tabla 2.

Características de desempeño laboral en el restaurante: Sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022

Características desempeño laboral	N	%
Evalúa la eficacia de las actividades		
Siempre	3	33,3
Algunas veces	6	67,7
Nunca	0	0,00
Total	9	100%
Identifica los desperdicios de tiempo generados		
Siempre	2	22,2
Algunas veces	6	66,7
Nunca	1	11,1
Total	9	100%
Considera que sus compañeros son eficientes		
Siempre	1	11,1
Algunas veces	6	66,7
Nunca	2	22,2
Total	9	100%
Percibe usted que sus compañeros están identificados		
Siempre	2	22,2
Algunas veces	6	66,7
Nunca	1	11,1
Total	9	100%
Siente que existe una disposición para trabajar en equipo		
Siempre	3	33,3
Algunas veces	5	55,7
Nunca	1	11,1
Total	9	100%
Existe una buena actitud frente al trabajo		
Siempre	3	33,3
Algunas veces	6	66,7
Nunca	0	0,00
Total	9	100%

Continúa

Valores personales de los colaboradores		
Siempre	4	44,4
Algunas veces	5	56,6
Nunca	0	0,00
Total	9	100%
Conocimiento de las habilidades blandas		
Siempre	3	33,3
Algunas veces	4	44,4
Nunca	2	22,2
Total	9	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal del restaurante Sabores de Casa en la ciudad de Huaraz, 2022.

5.2. Análisis de los resultados

Respecto a las características de capacitación

El 45% de los encuestados indicaron que algunas veces impartir conocimiento para favorecer en las labores (tabla 1); en el resultado coincide con Dominguez (2019) quien encontró que el 42,4% manifestaron que conocen muy poco el conocimiento de capacitación del personal; esto pretende que en la micro empresa en sector restaurantes en la ciudad de Huaraz. La finalidad de la investigación es señalar que la micro empresa debe impartir conocimientos de manera constante a su personal para poder competir con posibilidades de éxito en un mercado laboral, se considera que la productividad es la única llave que puede abrir al progreso sostenible, siendo lo único que puede dotar el ser humano de un multiplicador de los resultados a sus esfuerzos. De esa manera se logrará que los personales desempeñen mejor su trabajo y la empresa logrará los objetivos trazados.

El 67% de los encuestados indicaron que algunas veces aprender para lograr mejorar los procedimientos en su trabajo (tabla 1); en el resultado coincidió con Correa (2018) quien encontró que la evaluación del rendimiento se observó, que el 47% de los trabajadores respondieron que Sí y el 53% respondió que No, se puede decir que los trabajadores deben aprender para lograr los procedimientos de su trabajo. es una forma de enseñar a las personas a trabajar en equipo, a poner en conocimiento al servicio de la misión y poder comunicarse e interactuar por encima de las diferentes funciones y especialidades micro empresa en su mayoría no están realizando una evaluación del rendimiento al planificar capacitaciones. Según de las necesidades hacer reforzamiento de actitudes para mejorar el procedimiento de capacitación implementando las técnicas y métodos de acuerdo las actividades de cada trabajador, y mejorar las actividades de la empresa.

El 44.4% de los encuestados indicaron que algunas veces hay proceso de inducción para conocer sus procesos y objetivos (tabla 1) donde coincido con Correa (2018) quien indico 59% respondió que Sí y el 41% respondió que No, lo cual se puede decir que en su mayoría de los encuestados nos indicó que las MYPE, si toman en consideración de procesos de trabajo en la capacitación, por lo tanto se entiende que es necesario realizar la inducción antes de las actividades, estoy ayuda a los personales desempeñar mejor en sus tareas. Y de esa manera logra los objetivos que se trazan en la empresa.

El 55% de los encuestados indicaron que nunca hay capacitación recibida en motivado en la (tabla 1) nos indica Inesta (2018) que la conducta es el comportamiento de manera consiste a los criterios de contingencias ya establecidas, es decir, a lo que hemos denominado reglas de operación, que contribuyen dentro de sus labores. Por ello es importante que la empresa realice capacitaciones y motivación de acuerdo a las funciones que tiene cada persona en la realización de su trabajo. De esa manera los personales se sentirán identificados con la empresa y sus trabajos y dará un mejor servicio a los clientes y la empresa tendrá un mejor ingreso de sus clientes y logrará los objetivos trazado.

Un 67% de los encuestados nos indica algunas veces dominio de sus actividades para obtener resultados positivos (tabla 1) nos indica Castells (2017) es la facultad o la capacidad que dispone una persona para controlar a otras personas o para hacer uso de lo propio. Por ellos es importante que los personales siempre tienen que ser motivados por más mínimo de su desempeño de esa manera siempre estarán identificados con la empresa y sus trabajos.

El 56,7% de los encuestados nos indicaron que algunas veces siente seguridad en el desarrollo de sus funciones (tabla 1) coincide con Domínguez (2019) el 51.52% de los trabajadores indicaron que tienen la seguridad el desarrollo de sus actividades, con estos resultados podemos decir que en las empresas es necesario que los personales deben tener mayor seguridad de las actividades que realizan; para mejor desarrollo de la empresa frente a sus clientes.

Un 44,4% de los encuestados indicaron algunas veces que realizan aprendizaje, mejorar el servicio de atención, coincidiendo con Domínguez (2019) que el 51.51% sincero interés en los problemas que se presentan con los clientes que no, planifican una atención personalizada y toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias particulares de los clientes; por eso indicar es necesario que las empresas tengan en cuenta las necesidades y de acuerdo eso brindar el servicio en la organización.

El 66,7% de los encuestados indicaron algunas veces involucra en desarrollar de aprendizaje de acuerdo con Trosino (2016) se refiere al desarrollo de habilidades, pensamiento, modelos mentales, dominio personal, aprendizaje en el equipo, visión compartida y dialogo que deben llevarse a cabo en la organización en un conjunto, con los equipos de trabajo que en ella laboran y con las personas en lo individual, tanto en el interior como en su entorno. De acuerdo los resultados es tener en cuenta el desarrollo de

sus actividades de una vez incorporado a la empresa de esa manera controlar el aprendizaje de sus trabajos.

El 56.6% de los encuestados indican algunas veces promover el desarrollo de competencias en el trabajador de acuerdo con Jimenez (2016) es un procedimiento que conduce a un comportamiento de cognitiva, afectiva, y conductual, asumidas tradicionalmente como componente de la actitud. Permite también entender la actitud como la entidad separable de estas bases de información. Es necesario que hay competencia entre trabajadores de esa manera mejorar cada uno en sus labores.

Respecto a las características de desempeño laboral

Un 67.7% de los encuestados indicaron que algunas veces siempre evalúa la eficacia de las actividades (tabla 2); el resultado coincide con Matías (2019) quien precisa que 41,5% de personas encuestadas a veces tienen un buen desempeño en las actividades que realizan, asimismo, con Castillo (2020) quien encontró que el 100,0% de encuestados consideran que los trabajadores demuestran interés y desempeño en el restaurante. De acuerdo con Robbins y Judge (2013) el primer criterio a evaluar en torno al desempeño del personal es si, de manera individual, logra cumplir eficientemente con las actividades que se le asignan, de esta manera se establece un estándar mínimo para el desempeño. En el restaurante la mayoría puede distinguir cuando un colaborador es eficiente con su tarea y ello debe continuarse para que se tomado como un estándar de evaluación.

El 50,0% de encuestados indicaron algunas veces que él, Identifica los desperdicios de tiempo generados (tabla 2). Gómez et al. (2016) Indican que la medición de los desperdicios que genera el personal es importante para la evaluación de este, permite conocer si busca economizar el uso de recursos para el beneficio de la empresa o, en su defecto, todo lo contrario. Es importante que el restaurante registre los desperdicios que se generan para que pueda tomar decisiones, no solo en cuestión de permanencia o cambio de personal, sino para adoptar medidas preventivas.

En cuanto indicador de conducta considera que sus compañeros son eficientes que el 66.7% señala que algunas veces se hace (tabla 2). Para Robbins y Judge (2013) identificar a un trabajador que tiene cuidado con el uso de los recursos de la empresa y que, es más, procura economizarlos es un indicador altamente efectivo de un trabajador que se identifica con la empresa. Al respecto, el restaurante todavía requiere mejorar con la

identificación ya que solo lo realiza algunas veces, de mejorarse, los beneficios que podría obtener estarían acorde con el objetivo de rentabilidad.

El 66,7% de encuestados indicaron algunas veces que percibe usted que sus compañeros están identificados (tabla 2); el resultado coincide con Matías (2019) quien precisa que el 39,0% de los trabajadores a veces se sienten identificados con la empresa, asimismo, con Castillo (2020) que encontró que el 67,0% de trabajadores casi siempre se identifican con el éxito del restaurante. De acuerdo con Gómez et al. (2016) en la evaluación del desempeño es necesario identificar que el trabajador esté comprometido con los objetivos de la empresa ya que así logra un desempeño mayor y procura dar un esfuerzo extra en el cumplimiento de sus tareas. Es necesario que en el restaurante se identifiquen a los trabajadores comprometidos con sus objetivos para que estos sirvan como base para la aplicación de estrategias futuras.

Respecto al indicador conducta siente que existe una disposición para trabajar en equipo, el 56,7% de los encuestados algunas veces lo hace (tabla 2); el resultado coincide con Atoche (2017) quien describe que el 68,0% de encuestados consideran que los trabajadores poseen un nivel bueno de trabajo en equipo, asimismo, con Castillo (2020) quien encontró que el 83,0% considera que casi siempre los colaboradores trabajan en equipo en el restaurante; pero, contrasta con Matías (2019) quien precisa que el 56,1% de trabajadores casi nunca tienen una relación activa con sus compañeros de trabajo.

El 66,7% de personas encuestadas indican algunas veces siempre existe una buena actitud frente al trabajo (tabla 2); el resultado contrasta con Matías (2019) quien precisa que el 58,5% de los trabajadores casi nunca brindan el esfuerzo necesario para cumplir su trabajo con eficiencia. Para Robbins y Judge (2013) es importante que los colaboradores sepan que la administración valora la actitud que demuestran en el desarrollo de sus actividades ya que así se esfuerzan por tener un ánimo adecuado, además, también sirve para evaluar el desempeño. Como menos de la mitad de los encuestados conocen que se valora la actitud, es necesario que exista un proceso de socialización de este criterio de evaluación para que la totalidad del personal cuide su actitud mostrada.

Para el indicador rasgos valores personales de los colaboradores, el 66,7% señalan que algunas veces (tabla 2); el resultado coincide con Matías (2019) quien precisa que el 37,5% de los trabajadores expresan que a menudo se les informa sobre sus fortalezas y debilidades. Robbins y Judge (2013) explican que es importante contar con trabajadores

que tienen valores y fortalezas que suman al logro de los objetivos de la empresa, es decir, se aprovechan y desarrollan las capacidades que tiene el personal obteniendo un beneficio retribuido. En el restaurante solo algunas veces se conocen los valores y fortalezas del personal y ello puede generar problemas al no aprovechar las fortalezas de un trabajador.

El 44,4% precisa que algunas veces conocimiento de las habilidades blandas sucede (tabla 2); el resultado coincide con. Cuesta (2017) indica que uno de los aspectos de reciente integración en la evaluación del desempeño son las habilidades blandas, aquellas que no pueden ser aprendidas académicamente, pero que tienen igual grado de importancia al momento de evaluar el desempeño. En el restaurante se debe considerar este factor de evaluación ya que permitirá tener un recurso humano valioso trabajando dentro.

VI. Conclusiones

En cuanto a las características de capacitación la mayoría de los trabajadores indicaron que, algunas veces se aprenden el procedimiento tipos de capacitación, algunas veces tiene dominio de sus actividades de conducta, siempre siente seguridad en el desarrollo de sus actividades, algunas veces tienen aprendizaje para mejorar el servicio de atención, algunas veces tienen el involucramiento en el desarrollo de aprendizaje, algunas veces promueven el desarrollo de competencia de trabajo y así ellos tienen en cuenta la motivación y capacitación del personal.

Respecto a las características del desempeño laboral, la mayoría considera que siempre se conoce un empleado es eficaz y que algunas veces se registran desperdicios generados por los trabajadores; de igual manera, la mayoría considera algunas veces se identifica cuando un colaborador cuida los recursos de la empresa y cuando cuida la actitud de trabajo en equipo, además, siempre se conoce cuando el personal se identifica con los objetivos de la empresa; así mismo, la mayoría considera que, algunas veces, se valora la actitud de trabajo en equipo, además, siempre se conoce cuando el personal se identifica con los objetivos de la empresa; asimismo, la mayoría considera que, algunas veces, se valora la actitud en el desempeño de los labores, se conocen los valores personales de los colaboradores y se tienen en conocimiento de la habilidades blandas de los trabajadores.

VII. Recomendación

Implementar actividades de capacitación de conducta que permitirá tener un mayor nivel aprendizaje de las actividades dentro de la empresa, de esta manera, se podrá mejorar la capacitación, así e todas sus dimensiones, establecidos como estándar el trabajar dentro de planes que siempre son establecidos y mejorados constantemente con la retroalimentación que se obtiene.

Llevar un registro del desempeño del personal, asa como de los desperdicios que generan, de esa manera, al momento de valorar su desempeño se podrá contar con registro que permite una evaluación más objetiva y libre de errores de percepción.

Referencias Bibliografía

- Arias, f. (2006). *el proyecto de investigacion introduccion a la metologia cientifica*. caracas.
- Atoche, Vanesa. *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral de las MYPE rubro restaurantes en el caserío Miraflores, Medio Piura, año 2017 (tesis de grado)*. Piura: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, 2017.
- Aguilar, A.(2014) *Capacitacion y desarrollo de personal* . Mexico: Limuna S.A.
- Bilbao, E. y Escobar. P. (2020). *investigación y educación superior*.
- Behar, D. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom.
- Cochachin, E. (2016). *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante Riversa del Río Santa distrito de Independencia Huaraz, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2016 (tesis de grado)*. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4858/CALIDAD_BUENAS_PRACTICAS_COCHACHIN_VARGAS_EDELINA_IRMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Málaga: Intercosulting Bureau S.L. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/56053>
- Cuesta, A. (2017). *Gestión del talento humano y del conocimiento [versión PDF]*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Chiabenato, Idalberto. *Gesion de talento humano* . Mexico, 2021.
- Cueva, Bety, y Cesibel Gonzales. *Desempeño laboral y calidad de servicio en el restaurante Sabor de mi Tierra de San Ignacio - 2017 (tesis de bachiller)*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán, 2017.
- Cueva, B., & Gonzales, C. (2017). *Desempeño laboral y calidad de servicio en el restaurante Sabor de mi Tierra de San Ignacio - 2017 (tesis de bachiller)*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4260/Cueva%20Peltroche%20%20Gonzales%20Adrianzen%20%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castells, M. A. (2017). *Dirección de ventas*. Madrid.

Dario, E. (2016). *Los diseños de investigación cuantitativa en psicología y educación*. Argentina.

Dario, E. (2016). *Los diseños de investigación cuantitativa en psicología y educación*. Argentina.

Dominguez, I. (2019) *la capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Huaraz, 2019*.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14899/GESTION_DE_CALIDAD_DOMINGUEZ_LEIVA_ITAN_ROSVEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Figueroa, C. (2018). *Factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años de edad que ascienden a un rango de jefatura por primera vez en su carrera (tesis de grado)*. Guatemala de la Asunción: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/publijrcifuentes/TESIS/2018/05/43/Figueroa-Carlos.pdf>

Fraile, A., Cifuentes, G., & Agudelo, J. (2020). *Control y aseguramiento de la calidad*. En D. d. Boyacá, *Planificación, implementación y estrategias de mejora en la pequeña empresa de Bocayá* (págs. 39-60). Tunja: Universidad de Bocayá. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/176911>

Gómez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2016). *Gestión de recursos humanos*. Madrid: Pearson Educación, S.A. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/57154>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

- Inesta, E. R. (2018). El estudio científico de la conducta individual. Mexico: Manuel Moderno.*
- Jimenez, P. S. (2016). Hacia una nueva coceptualizacion y medicion de las actitudes intergrupales basadas en dimensiones .*
- Neill, d. a. (2017). Procesos y fundamentos de la investigacion científico. cordova.*
- Correa, N. (2018). Caracterización de la capacitación y la competitividad en las mype del rubro restaurantes de la urbanización santa ana de piura, año 2018. Piura : Uladech.https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3530/CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_CORREA_REYES_FLOR_NOELIA.pdf?sequence=4&isAllowed=y*
- Sangrador, c. (2019). Diseño y analisis en investigacion . madrid.*
- Sanchez, J. G. (2014). Diseño y organizacion del almacen . España: Alearning s.l.*
- Ramos, D. (2019). La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurant Sol de Mayo SCRL Huánuco 2019 (tesis de grado). Huánuco: Universidad de Huánuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2252/RAMOS%20CLAUDIO%2c%20David%20Deyvis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>*
- Regalado, O. (Abril de 2020). Restaurantes: problemas, retos y soluciones en medio de la pandemia. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/blog/gestiondeservicios/2020/04/restaurantes-problemas-retos-y-soluciones-en-medio-de-la-pandemia.html/>*
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional [versión PDF]. México: Pearson de México, S.A. de C.V.*
- Ruiz, E. (2020). Gestión de calidad y desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas, sector servicios del rubro restaurantes, cercado de Trujillo, 2019 (tesis de grado). Trujillo: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21297/DESEMPE>*

ÑO_LABORAL_RUIZ_ROJAS_ELVIS_FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Sanches, P. (2016) Fator determinante en el desempeño laboral.

Villavicencio, E. I. (2018). Responsabilidad social empresarial y su influencia en el desempeño a través de la ecoinnovación en restaurantes de Madrid y Oaxaca. madrid.

<https://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/leyes/28015.htm>

Anexo

Anexo 1: Cronograma de actividades

N	Actividades	Año 2022								Año 2022							
		Unidad I				Unidad II				Unidad III				Unidad IV			
		Semana				Semana				Semana				Semana			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Elaboración del Proyecto	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 o Docente Tutor									x							
5	Mejora del marco teórico										x						
6	Redacción de la revisión de la literatura.										x						
7	Elaboración del consentimiento informado (*)																
8	Ejecución de la metodología																
9	Resultados de la investigación																
10	Conclusiones y recomendaciones											x					
11	Redacción del pre informe de Investigación.												x				
12	Reacción del informe final													x			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														x		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															x	
15	Redacción de artículo científico															x	

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Lapiceros			
Servicios			
• Uso de Internet	50.00	4	200.00
• Uso de Turnitin	50.00	4	200.00
Sub total			
Gastos de viaje	25.00	2	300.00
• Pasajes para recolectar información			
Sub total			750.00
Total presupuesto de desembolsable			
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	4	140.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University – MOIC)	30.00	4	120.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			310.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	80.00	4	320.00
Sub total			320.00
Total de presupuesto no desembolsable			630.00
Total (S/.)			

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de los gerentes de las micro y pequeñas empresas para desarrollar la investigación de título: **CAPACITACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA MICRO EMPRESA RUBRO RESTAURANTE: SABORES DE CASA EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2022.** Para obtener el título profesional de licenciada en administración.

INSTRUCCIONES:

Tenga el favor de marcar una de las alternativas, la que usted crea conveniente. Se agradece su participación.

Siempre (1)	Algunas veces (2)	Nunca (3)		
N°	ÍTEMS	Alternativas		
TIPOS DE CAPACITACIÓN				
1	¿En la empresa se preocupan en impartir conocimiento para favorecer en las labores de su puesto de trabajo?	1	2	3
2	¿Usted se esfuerza en aprender para lograr mejorar los procedimientos en su trabajo?	1	2	3
3	¿Considera importante que la empresa realice un proceso de inducción para conocer sus procesos y objetivos?	1	2	3
CONDUCTA				
4	¿Con la capacitación recibida se siente motivado para esforzarse en su desempeño laboral?	1	2	3
5	¿Ha logrado aumentar el dominio de sus actividades para obtener resultados positivos en su tarea?	1	2	3

6	¿Siente seguridad en el desarrollo de sus funciones?	1	2	3
APRENDIZAJE				
7	¿Con el aprendizaje obtenido, ha generado nuevas ideas para mejorar el servicio de atención?	1	2	3
8	¿La empresa se involucra en desarrollar nuevas técnicas de trabajo?	1	2	3
9	¿Considera que el promover el desarrollo de competencias en el trabajador es para ser más productivo?	1	2	3

Siempre	Algunas veces	Nunca		
N°	ÍTEMS	Alternativas		
RESULTADOS DE LA TAREA INDIVIDUAL				
10	¿La empresa evalúa la eficacia de las actividades que realiza el trabajador?	1	2	3
11	¿Se identifica los desperdicios de tiempo generados por el trabajador para tomar acciones de atención oportuna a los clientes?	1	2	3
CONDUCTAS				
12	¿Considera que sus compañeros son eficientes en brindar un buen trato a los clientes?	1	2	3
13	¿Percibe usted que sus compañeros están identificados con los objetivos de la organización?	1	2	3
14	¿Siente que existe una disposición para trabajar en equipo?	1	2	3
RASGOS				
15	¿Cree que existe una buena actitud frente al trabajo por parte de los colaboradores?	1	2	3
16	¿Conoce los valores personales de los colaboradores de la empresa?	1	2	3
17	¿Tiene conocimiento de las habilidades blandas con las que cuenta cada colaborador?	1	2	3

Anexo 4: Validación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Limo Vásquez, Miguel Ángel

1.2. Grado Académico: Magister

1.3. Profesión: Licenciado en Administración

1.4. Institución donde labora: ULADECH

1.5. Cargo que desempeña: Docente

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Espinoza Damián, Dora Herlinda

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:


Ítems correspondientes al Instrumento -Variable: Capacitación

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de criterio		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 1: Tipos							
¿En la empresa se preocupan en impartir conocimiento para favorecer en las labores de su puesto de trabajo?	X		X		X		
¿Usted se esfuerza en aprender para lograr mejorar los procedimientos en su trabajo?	X		X		X		
¿Considera importante que la empresa realice un proceso de inducción para conocer sus procesos y objetivos?	X		X		X		
Dimensión 2: Conducta							
¿Con la capacitación recibida se siente motivado para esforzarse en su desempeño laboral?	X		X		X		
¿Ha logrado aumentar el dominio de sus actividades para obtener resultados positivos en su tarea?	X		X		X		
¿Siente seguridad en el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
Dimensión 3: Aprendizaje							
¿Con el aprendizaje obtenido, ha generado nuevas ideas para mejorar el servicio de atención?	X		X		X		
¿La empresa se involucra en desarrollar nuevas técnicas de trabajo?	X		X		X		
¿Considera que el promover el desarrollo de competencias en el trabajador es para ser más productivo?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento -Variable: Desempeño laboral

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de criterio		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 1: Resultados de la tarea individual							
¿La empresa evalúa la eficacia de las actividades que realiza el trabajador?	X		X		X		
¿Se identifica los desperdicios de tiempo generados por el trabajador para tomar acciones de atención oportuna a los clientes?	X		X		X		
Dimensión 2: Conductas							
¿Considera que sus compañeros son eficientes en brindar un buen trato a los clientes?	X		X		X		
¿Percibe usted que sus compañeros están identificados con los objetivos de la organización?	X		X		X		
¿Siente que existe una disposición para trabajar en equipo?	X		X		X		
Dimensión 3: Rasgos							
¿Cree que existe una buena actitud frente al trabajo por parte de los colaboradores?	X		X		X		
¿Conoce los valores personales de los colaboradores de la empresa?	X		X		X		
¿Tiene conocimiento de las habilidades blandas con las que cuenta cada colaborador?	X		X		X		

Otras observaciones generales:


Mg Miguel A. Limo Vásquez
DNI: 18215927
CLAD 04926

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): Morillo Campos, Yuly yolanda

1.2. Grado Académico: Magister

1.3. Profesión: Licenciado en Administración

1.4. Institución donde labora: ULADECH

1.5. Cargo que desempeña: Docente

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Espinoza Damián, Dora Herlinda

1.8. Carrera: Administración


II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento -Variable: Capacitación

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de criterio		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 1: Tipos							
¿En la empresa se preocupan en impartir conocimiento para favorecer en las labores de su puesto de trabajo?	X		X		X		
¿Usted se esfuerza en aprender para lograr mejorar los procedimientos en su trabajo?	X		X		X		
¿Considera importante que la empresa realice un proceso de inducción para conocer sus procesos y objetivos?	X		X		X		
Dimensión 2: Conducta							
¿Con la capacitación recibida se siente motivado para esforzarse en su desempeño laboral?	X		X		X		
¿Ha logrado aumentar el dominio de sus actividades para obtener resultados positivos en su tarea?	X		X		X		
¿Siente seguridad en el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
Dimensión 3: Aprendizaje							
¿Con el aprendizaje obtenido, ha generado nuevas ideas para mejorar el servicio de atención?	X		X		X		
¿La empresa se involucra en desarrollar nuevas técnicas de trabajo?	X		X		X		
¿Considera que el promover el desarrollo de competencias en el trabajador es para ser más productivo?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento -Variable: Desempeño laboral

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de criterio		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 1: Resultados de la tarea individual							
¿La empresa evalúa la eficacia de las actividades que realiza el trabajador?	X		X		X		
¿Se identifica los desperdicios de tiempo generados por el trabajador para tomar acciones de atención oportuna a los clientes?	X		X		X		
Dimensión 2: Conductas							
¿Considera que sus compañeros son eficientes en brindar un buen trato a los clientes?	X		X		X		
¿Percibe usted que sus compañeros están identificados con los objetivos de la organización?	X		X		X		
¿Siente que existe una disposición para trabajar en equipo?	X		X		X		
Dimensión 3: Rasgos							
¿Cree que existe una buena actitud frente al trabajo por parte de los colaboradores?	X		X		X		
¿Conoce los valores personales de los colaboradores de la empresa?	X		X		X		
¿Tiene conocimiento de las habilidades blandas con las que cuenta cada colaborador?	X		X		X		


Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
CLAD N° 01359

DNI N° 33263862

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Rubio Castillo Robert

1.2. Grado Académico: Magister en Administración

1.3. Profesión: Licenciado en Administración

1.4. Institución donde labora: Hospital Essalud Chimbote

1.5. Cargo que desempeña: Profesional administrativo

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Espinoza Damián, Dora Herlinda

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento -Variable: Capacitación

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de criterio		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 1: Tipos							
¿En la empresa se preocupan en impartir conocimiento para favorecer en las labores de su puesto de trabajo?	X		X		X		
¿Usted se esfuerza en aprender para lograr mejorar los procedimientos en su trabajo?	X		X		X		
¿Considera importante que la empresa realice un proceso de inducción para conocer sus procesos y objetivos?	X		X		X		
Dimensión 2: Conducta							
¿Con la capacitación recibida se siente motivado para esforzarse en su desempeño laboral?	X		X		X		
¿Ha logrado aumentar el dominio de sus actividades para obtener resultados positivos en su tarea?	X		X		X		
¿Siente seguridad en el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
Dimensión 3: Aprendizaje							
¿Con el aprendizaje obtenido, ha generado nuevas ideas para mejorar el servicio de atención?	X		X		X		
¿La empresa se involucra en desarrollar nuevas técnicas de trabajo?	X		X		X		
¿Considera que el promover el desarrollo de competencias en el trabajador es para ser más productivo?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento -Variable: Desempeño laboral

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de criterio		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 1: Resultados de la tarea individual							
¿La empresa evalúa la eficacia de las actividades que realiza el trabajador?	X		X		X		
¿Se identifica los desperdicios de tiempo generados por el trabajador para tomar acciones de atención oportuna a los clientes?	X		X		X		
Dimensión 2: Conductas							
¿Considera que sus compañeros son eficientes en brindar un buen trato a los clientes?	X		X		X		
¿Percibe usted que sus compañeros están identificados con los objetivos de la organización?	X		X		X		
¿Siente que existe una disposición para trabajar en equipo?	X		X		X		
Dimensión 3: Rasgos							
¿Cree que existe una buena actitud frente al trabajo por parte de los colaboradores?	X		X		X		
¿Conoce los valores personales de los colaboradores de la empresa?	X		X		X		
¿Tiene conocimiento de las habilidades blandas con las que cuenta cada colaborador?	X		X		X		

APROBADO:



MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358

DNI: 32888279

Anexo 5: Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Administración)

La finalidad de este protocolo en Administración, 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: CAPACITACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA MICRO EMPRESA RUBRO RESTAURANTE: SABORES DE CASA EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2022. y es dirigido por Espinoza Damián Dora Herlinda, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es para optar tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará unos 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 Eva Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo institucional 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: Dora Herlinda Espinoza Damián

Fecha: 10 de diciembre del 2022

Correo electrónico: doradamian.17@gmail.com

Firma del participante:

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Dora Herlinda Espinoza Damián', written over a horizontal line.

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Eva Uladech', written over a horizontal line.

Anexo 6: Figuras

Características de capacitación de la micro empresa rubro restaurante: Sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022?

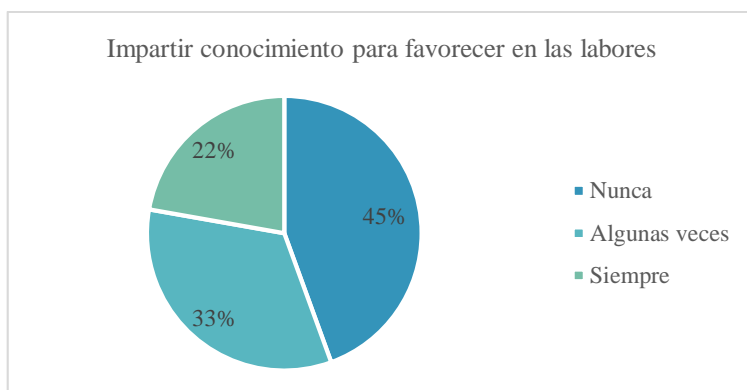


Figura 1. Impartir conocimientos para favorecer en las labores

Nota. Tabla 1

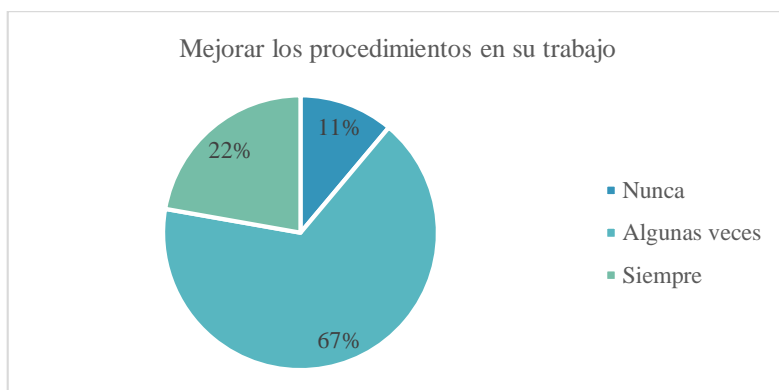


Figura 2. Mejorar los procedimientos en su trabajo

Nota. Tabla 1

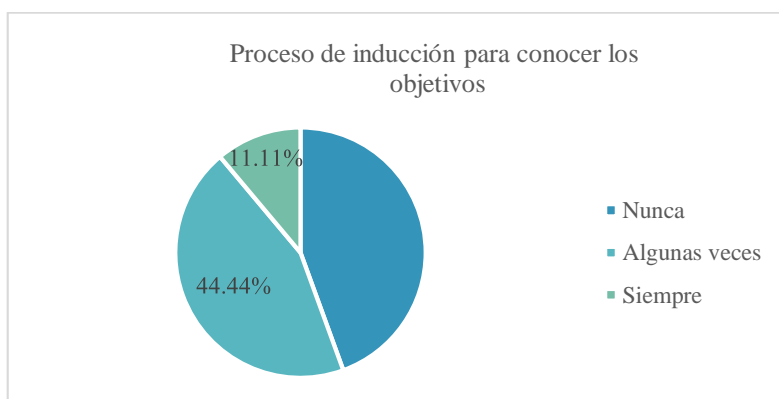


Figura 3. Inducción para conocer lo objetivos

Nota. Tabla 1

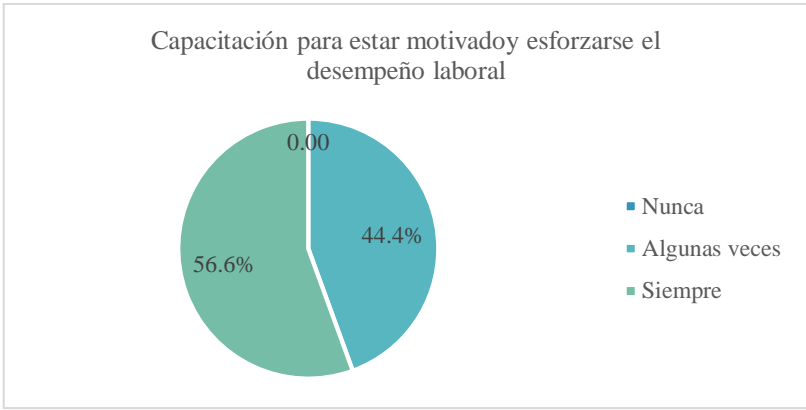


Figura 4. Capacitación para estar motivados

Nota. Tabla 1

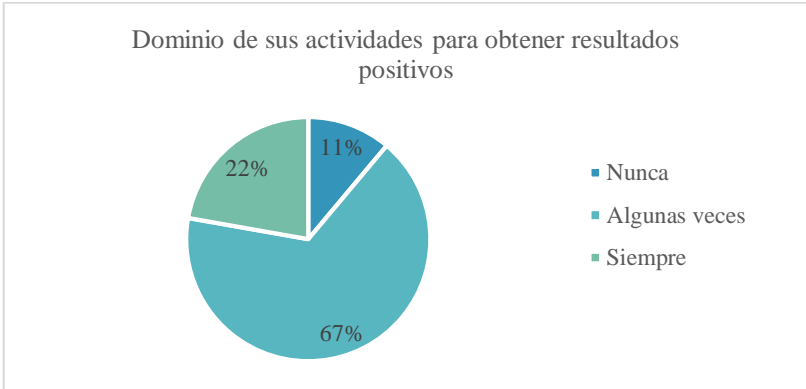


Figura 5. Actividades para obtener resultados positivos

Nota. Tabla 1

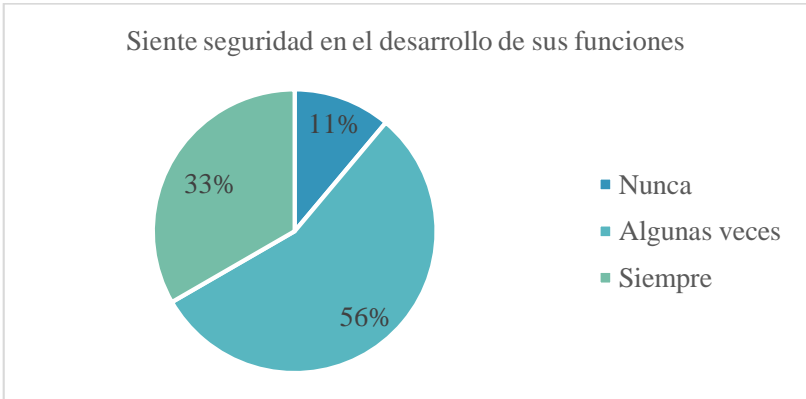


Figura 6. Siente seguridad en el desarrollo de sus funciones

Fuente. Tabla 1

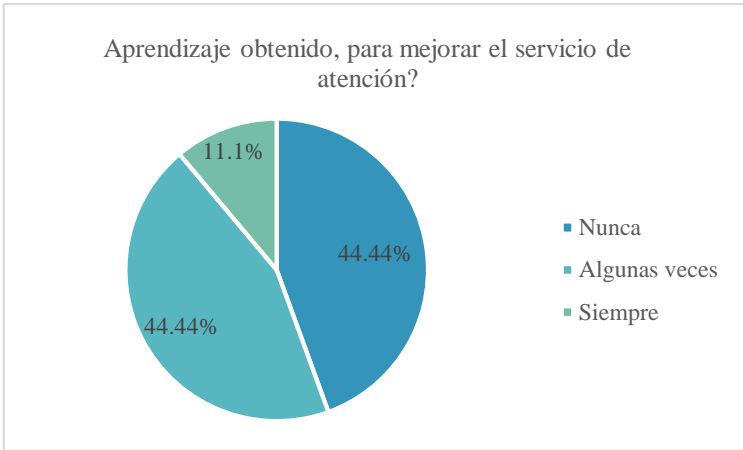


Figura 7. Mejorar el servicio de atención

Nota. Tabla 1

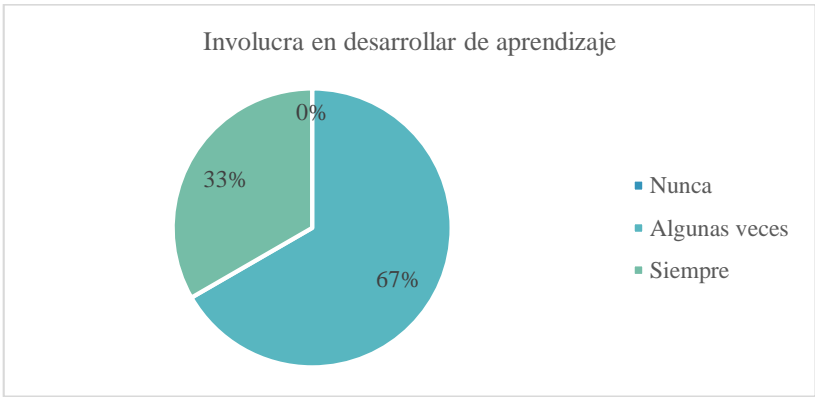


Figura 8. Involucra el desarrollar de aprendizaje

Nota. Tabla 1

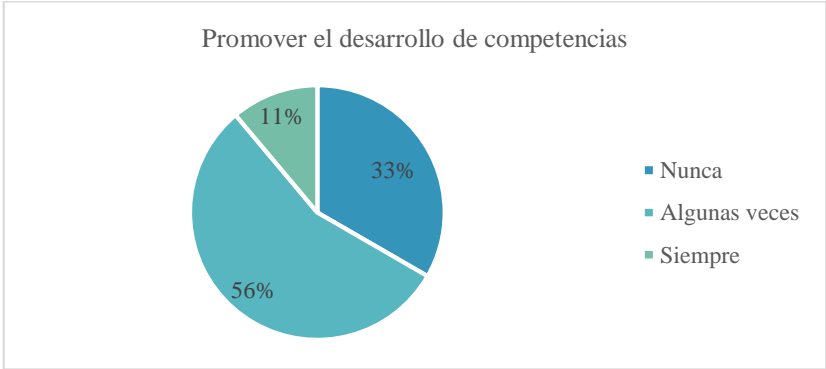


Figura 9. Desarrollo de competencias en el trabajador

Nota. Tabla 1

Características del desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante: Sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022?

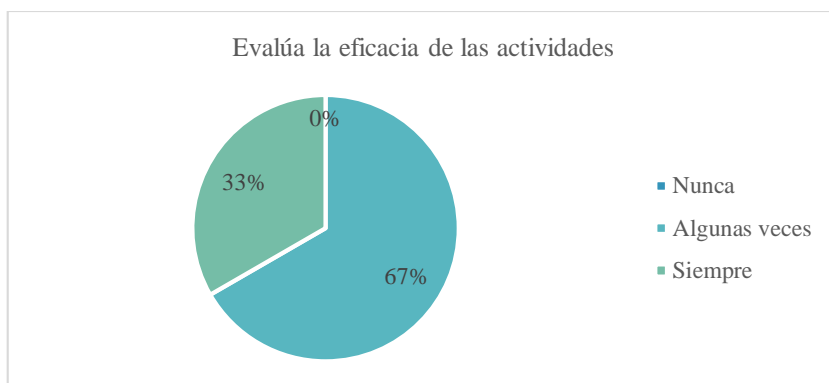


Figura 10. Evalúa la eficacia de las actividades

Nota. Tabla 2

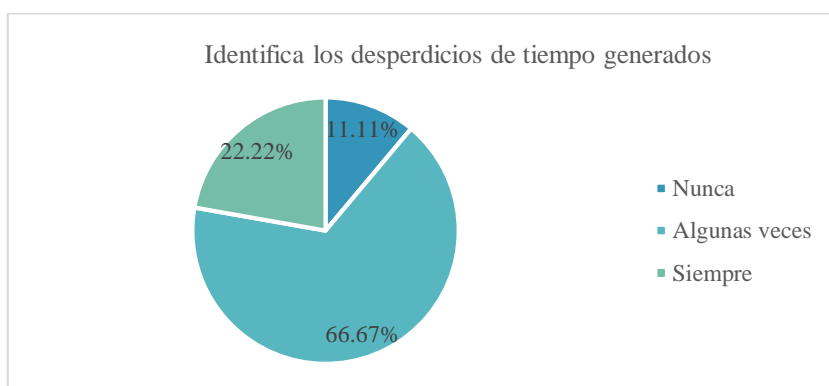


Figura 11. Identificar los desperdicios de tiempo generados

Nota. Tabla 2

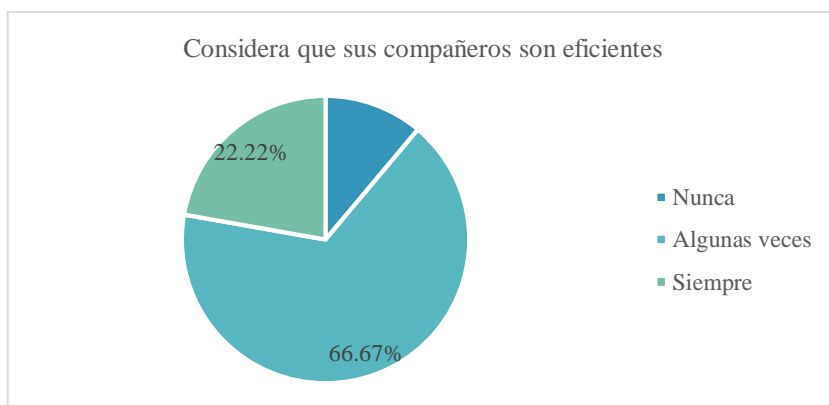


Figura 12. Eficientes en brindar un buen trato

Nota. Tabla 2

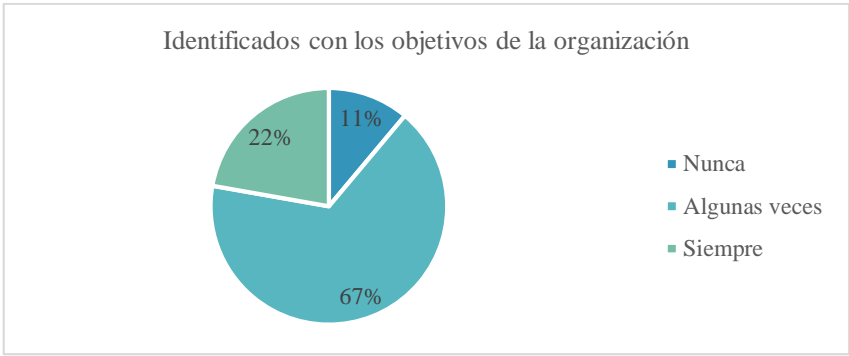


Figura 13. Identificación de los objetivos

Nota. Tabla 2

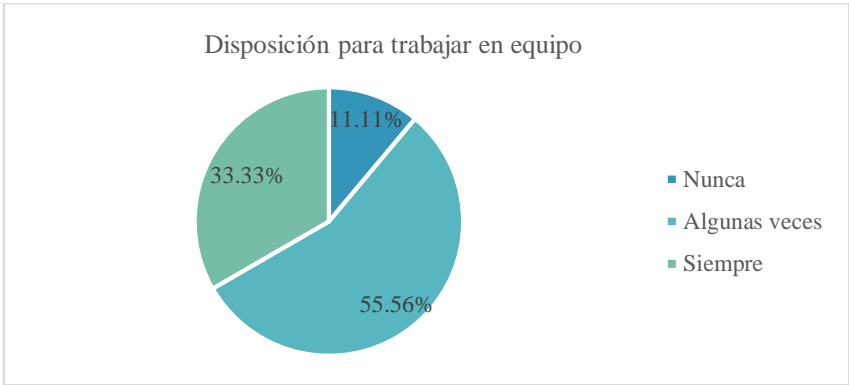


Figura 14. Disposición para trabajar en equipo

Nota. Tabla 2

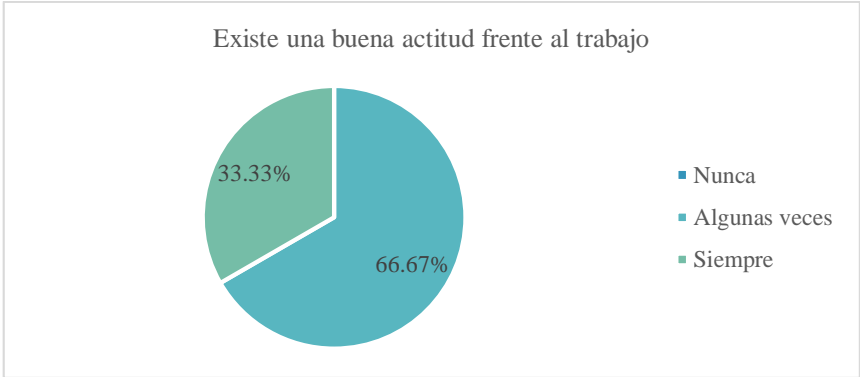


Figura 15. Existe una buena actitud frente al trabajo

Nata. Tabla 2

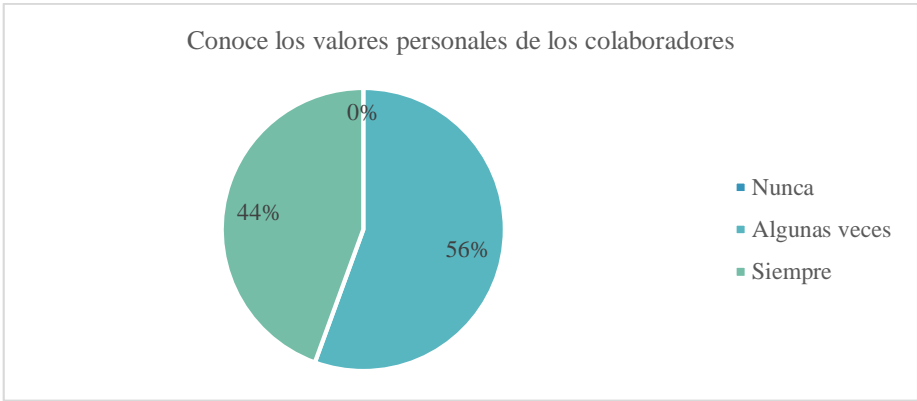


Figura 16. Valores personales de los colaboradores

Nota. Tabla 2

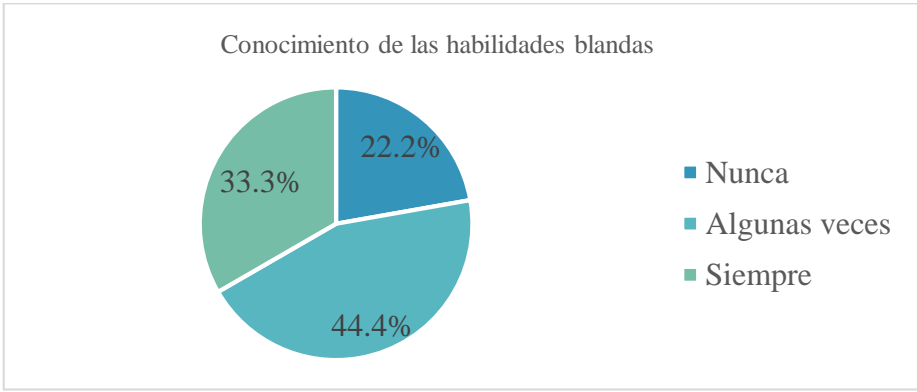


Figura 17. Conocimiento de las habilidades blandas

Nota. Tabla 2

TALTESIS 851-DESPINOZAD-TURNITIN-INFORME FINAL-2022-03

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo