



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN
EMPRESARIAL PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN
DEL MICRO EMPRESARIO DEL MERCADO CENTRAL
DE BAMBAMARCA, 2016**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN
ADMINISTRACIÓN**

Autor(es):

**Huamán Walter, Luzmery
Tapia Bustamante, Jhel Elita**

Asesor:

Mg. Rivera Tantachuco Ricardo

**Línea de Investigación:
Gestión y Competitividad**

**Pimentel – Perú
2017**

ÍNDICE

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.1 Situación Problemática.....	6
1.2 Formulación del Problema.....	7
1.3 Delimitación de la Investigación.....	7
1.4 Justificación e Importancia.....	7
1.5 Limitaciones de la Investigación.....	8
1.6 Objetivos de la Investigación.....	8
1.6.1 Objetivo General.....	8
1.6.7 Objetivo Específicos.....	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 Antecedentes de Estudios.....	10
2.1.1 Contexto internacional.....	11
2.1.2 Contexto Nacional.....	12
2.2 Bases teóricas Científicas.....	14
2.2.1 Capacitación.....	14
2.2.2 Gestión Empresarial.....	18
2.3 Definición Términos Básicos.....	20
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	21
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	22
3.1.1 Tipo de Investigacion.....	22
3.1.2 Diseño de la Investigación.....	22
3.2 Población y Muestra.....	22
3.2.1 Población.....	22
3.2.2 Muestra.....	22
3.3 Hipótesis.....	23
3.4 Variables.....	23
3.5 Operacionalización.....	24
REFERENCIAS.....	
ANEXOS.....	33

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue proponer un plan de Capacitación Empresarial para mejorar la Administración del Micro Empresario del Mercado Central del Distrito de Bambamarca, 2017. El tipo de investigación es descriptivo porque se describe el comportamiento administrativo de los microempresarios en estudio con el objetivo de diseñar un plan de capacitación empresarial. El diseño de investigación es No experimental, Descriptivo-Propositivo y Transversal. Se trabaja sobre una muestra de 72 microempresarios del mercado central de Bambamarca. Se utilizan dos cuestionarios válidos y confiables (0,907 Y 0,812 respectivamente). Los resultados refieren que el nivel de Capacitación Empresarial de los microempresarios están en un nivel bajo (58,4% tienen esa percepción), así como en falta de dominio de conocimiento con respecto a la estructura organizacional, en temas de responsabilidad, elaciones interpersonales, manejo de conflictos y administración de las recompensas). Asimismo el nivel de Administración del negocio de los microempresarios están también en nivel bajo (62,2%), así como falta de dominio de gestión de planeación, organización, dirección y control administrativo, por lo justifica la necesidad de diseñar un plan de capacitación empresarial para mejorar la administración del micro empresario del mercado central de Bambamarca. Se recomienda a la Asociación de microempresarios del mercado central de Bambamarca la puesta en práctica del Plan de Capacitación Empresarial presentada con la finalidad de afianzar los conocimientos administración y se mejore la gestión empresarial y por lo tanto las relaciones tanto con los clientes internos como externos.

Palabras clave: “Gestión empresarial”; “Emprendedorismo”; Planificación”, “Organización”; “Dirección”; “Control”.

INTRODUCCION

La modernización de la tecnología y nuevas estrategias de gestión son en la actualidad tema de preocupación de la empresas para adaptarse a los cambios consecuencia de la globalización y la apertura de nuevos entre otros factores. Por ello los microempresarios deben mantenerse a la vanguardia de la modernidad y estar a la vanguardia de todo lo que la pasa en el macro entorno y micro entorno y sobre todo fortalecer sus habilidades y conocimientos en tecnologías de la información y herramientas de gestión, motivo por el cual el interés de evaluar el nivel de competencias empresariales de con el propósito de elaborar un programa de capacitación en gestión empresarial dirigida a mejorar los conocimientos administrativos de los microempresarios del mercado de Bambamarca.

El desarrollo de la investigación consta de tres capítulos los cuales detallamos a continuación.

En el Capítulo I, se expone la problemática que ha motivado el desarrollo de la presente investigación, llegando a la formulación técnica de la misma; también se presenta los antecedentes internacionales e nacionales del estudio, así como los objetivos de la investigación, bases teóricas, tipo y diseño de la investigación, la población y muestra.

En el Capítulo II se narra sobre el Marco Teórico, donde se expone los antecedentes de estudios relacionados a la presente investigación, bases teóricas científicas y los la definición conceptual de las técnicas empleadas.

En el Capítulo III, describe el tipo y diseño de la investigación que corresponde al Marco Metodológico, así como la población y muestra que se ha tomado en cuenta en la investigación, hipótesis, operacionalización, Matriz de Consistencia, finalmente se expone referencias bibliográficas, también contiene los anexos respetivos.

La presente investigación realizada fue descriptiva propositivo, cuantitativa, no experimental, descriptivo de corte transversal.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.Situación Problemática

Actualmente las empresas están cambiando con gran velocidad, como consecuencia de la globalización, la apertura de nuevos mercados, el impacto de la tecnología, la creación de nuevos puestos de trabajo, la influencia de tecnología de las comunicaciones, etc. Por ello los microempresarios deben mantenerse a la vanguardia de la modernidad, estar actualizados en conocimientos de herramientas administrativas y mejorar sus técnicas y procedimientos de trabajo con el objeto de mejorar sus niveles de eficiencia y eficacia para ser más productivos y por ende más competitivos en el mercado.

Según Gordillo & Ramírez (2017) las micro y pequeñas empresa generan el 47% del empleo en América Latina y en el Perú las micro y pequeñas empresas (MYPES) aportan, aproximadamente, el 40% del Producto Bruto Interno, son una de las mayores potenciadoras del crecimiento económico del país. Según estos autores las empresas individuales de responsabilidad limitada se encuentra en un crecimiento favorable (3.9% al 2016). De las contribuciones tributarias realizadas por las micro y pequeñas empresas, el 79.94 % lo representan la organización de personas naturales y el 9.48% las Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada, mientras que, en otras empresas o sociedades Comerciales, sus contribuciones Tributarias hacia el Estado son más bajas.

Según el Ministerio de Producción, al cierre del 2016, el número de MYPES en el Perú va a ascender a un total de 5.5 millones. La gran mayoría son informales (83%), ya que no están registradas en la SUNARP como personas jurídicas.

Las investigaciones documentales y prácticas realizadas en las micro y pequeñas empresas presentan una serie de problemas que les impide ser competitivos en el mercado. Entre los principales argumentos destaca la falta de conocimientos en gestión administrativa de los propietarios (desconocimiento de herramientas de planificación, organización, integración, dirección y control, así como de sistemas de contabilidad formal para el registro, clasificación y presentación de estados financieros que les permitan conocer su situación económico-financiera en un momento determinado, entre otros). El hecho que el 83% de los negocios no esté constituido, tiene dificultades para ser sujetos de crédito dentro del sistema financiero nacional. Además, existen problemas de motivación, mala calidad del producto, errores y desperdicios, poco interés en el trabajo, y una comunicación deficiente. Por otra parte, las micro y pequeñas empresas no implementan programas de capacitación

que respondan a sus necesidades de manera permanente y periódica y que les procure elevar la calidad de los procesos productivos, administrativos, de venta, financieros, etc. y así volverse más productivos y por ende competitivos.

Motivo por el cual la investigación tiene como propósito diseñar un programa de capacitación de gestión empresarial para los microempresarios del mercado central de Bambamarca con la finalidad de mejorar su desempeño empresarial y comercial.

1.2 . Formulación del problema

¿De qué manera el diseño de un plan de Capacitación Empresarial mejorará la Administración del micro empresario del Mercado Central del Distrito de Bambamarca 2017?

1.3 . Delimitaciones

La presente investigación estará dirigido a los microempresarios del mercado central de distrito de Bambamarca servidores del sector público, comprende al departamento de Cajamarca, Provincia de Hualgayoc – Distrito Bambamarca.

1.4 . Justificación e importancia

La presente investigación se enfocara en realizar un estudio sobre la gestión administrativa de los microempresarios que tiene bajo su mando en el mercado central de Bambamarca, que debido a la alta competitividad emergente en la ciudad, es necesario que los microempresarios estén capacitados para contrarrestar las debilidades que estos presenten, mediante esta estrategia interna, se mejorará los procesos administrativos en cuanto a la planeación, organización, dirección y control, primordialmente incrementando sus ventas para obtener mayores ingresos; mejorando el ambiente de trabajo, crecimiento y sostenibilidad de sus negocios.

Este plan de capacitación permitirá mejorar la gestión administrativa, para incrementar sus ventas de los microempresarios ya que tendrán más conocimiento en lo que capacitación y administración. Así mismo favorecerá a toda la población del Distrito de Bambamarca, ya que podrán adquirir productos con un servicio de calidad en un ambiente adecuado y seguro,

desde este punto de vista podrán administrar mejor su negocio de forma organizada, ya que todo se está realizando en forma deficiente.

Con esta investigación se busca ampliar los conocimientos de los microempresarios del mercado central del distrito de Bambamarca, para que de esa manera ellos puedan obtener altos índices de productividad y una mejor calidad del entorno laboral.

1.5 . Limitaciones de la Investigación:

Escasas investigaciones actuales de las variables en estudio en nuestro medio y limitada bibliografía disponible de las variables en estudio de autores peruanos y de publicaciones recientes.

Asimismo, la aplicación de los cuestionarios no se realizó simultáneamente a todos, sino se realizó en diferentes tiempos por razones laborales y disponibilidad de los trabajadores.

1.6 . Objetivos de la Investigación:

1.6.1. Objetivo General

Proponer un plan de Capacitación Empresarial para mejorar la Administración del Micro Empresario del Mercado Central del Distrito de Bambamarca, 2017.

1.6.2. Objetivos específicos

1. Diagnosticar la situación actual del nivel de capacitación empresarial del Micro Empresario del Mercado Central del Distrito de Bambamarca, 2017.
2. Conocer la situación actual del nivel de administración el negocio del Micro Empresario del Mercado Central del Distrito de Bambamarca, 2017.
3. Diseñar un plan de Capacitación Empresarial para mejorar la Administración del Micro Empresario del Mercado Central del Distrito de Bambamarca, 2017.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 . Antecedentes de Estudio

2.1.1 Internacional

Estrella, K. y Peralta, J. (2016) en su tesis denominada “Desarrollo de plan de capacitación para servidores públicos educación zona 8”, realizado con el objetivo de desarrollar un Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos administrativos de las diferentes entidades de la Zona 8 del sector educación, obteniendo una muestra de 1740 funcionarios que conforman entre contratados y nombrados en educación, la hipótesis obtenida por los autores consiste en el proceso de un Plan de Capacitación para los funcionarios de educación de la Zona 8, se cree que se incrementara eficientemente el trabajo de cada uno de ellos. Concluyen que los trabajadores no tenían un amplio conocimiento con respecto a una capacitación para mejorar las capacidades de una buena programación. Además, no se encuentran satisfechos porque no hay una capacitación interna constantemente en la organización para que se de manera puedan medir su desempeño laboral de los trabajadores.

Sosa Y. (2014). En su tesis "Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del instituto tecnológico del nororiente de, Zacapa - Guatemala." tuvo como objetivo analizar y evaluar los conocimientos, habilidades, aptitudes y destrezas con los que cuentan cada uno de los maestros del ITECNOR. Realizaron una muestra tomando como población a 12 personas del sexo masculino y femenino, el autor concluye que la información recopilada, analiza que los maestros no están capacitados para realizar un buen trabajo en equipo, no brindan el servicio adecuado a los alumnos es mas no realizan las enseñanzas correctas a la población estudiantil, es por ello que se les hace muy difícil realizar sus planes de trabajo en su centro laboral. Por lo tanto se cree que es conveniente proponer un plan de capacitación a los maestros y de esa manera puedan mejorar sus metodologías de enseñanzas, buen clima laboral, organizacional y brindar el servicio adecuado a los estudiantes.

Prado, P. & Zambrano Peñaherrera, S. (2014) en la tesis “Diseño de un plan de capacitación micro-empresarial para las mujeres del sector la ladrillera, bloque 9, Flor de Bastión al noroeste de Guayaquil”, realizado con el objetivo de implementar un plan de capacitación dirigido a mujeres del sector urbano- marginal conocido como La Ladrillera ubicado en el Bloque 9, Flor de Bastión de la Provincia del Guayas que oscilan entre veinte

y cincuenta años. Este grupo de mujeres pasó a ser la población no probabilística, por lo que no aplica ninguna fórmula. El enfoque descriptivo soportó la observación, la encuesta, entrevistas y de acuerdo con el diseño de la investigación cualitativa se construyó el marco teórico fundamentado en diversos enfoques económicos como Kumar Sen, Coraggio y Yunus. Los resultados de éste estudio muestran pobreza extrema, poca presencia, orientación y colaboración de las autoridades, y muy bajo nivel cultural y académico. Como resultado de la interpretación de las encuestas se ha determinado que el 58% de las encuestadas aceptan la capacitación en corte y confección como primera etapa para el desarrollo de sus capacidades y habilidades. Este plan de capacitación fue elaborado en base al Método Participativo de Educación Comunitaria debido a sus condiciones socio-económicas, edad y nivel de escolaridad. Al finalizar dicha capacitación las asistentes adquirirán competencias que les permitirán la generación y sustento de nuevos emprendimientos

Acosta C, y Bedoya L. (2013), en su tesis denominada “Propuesta de un plan de capacitación dirigido al personal de ventas de proveeduría de servicios y suministros industriales”. Maturín 2013. Determinaron como objetivo realizar un plan de capacitación para mejorar el departamento del servicio de las ventas de proveeduría de servicios y suministros industriales”. Ellos señalaron en su tesis que obtuvieron como muestra 08 personas los cuales pertenecían al departamento de ventas, por lo tanto concluyeron que es muy importante que en la empresa se realice una capacitación a los trabajadores del departamento de ventas, de esa manera se podrían estudiar y analizar la situación de dicha empresa, también de los colaboradores y así medir sus capacidades y la eficiencia con lo que cuentan los trabajadores del área de ventas.

Lima, J. (2011), en su tesis “Plan de capacitación para el personal de planta de producción, de una panadería tradicional”, obtuvo el autor realizar una método de capacitación para los colaboradores de la organización de una panadería tradicional, en su tesis señala que tomo como muestra a 222 colaboradores para la realizar el trabajo. En los estudios realizados se determina que esta empresa viene creciendo satisfactoriamente, por lo que el autor concluye que se debería establecerse un plan de capacitación ya que es muy importante para que de esa manera los empleados se sientas motivados y sean más eficientes y productivos en sus labores. De tal manera que la empresa será más productiva y obtenga mayor rentabilidad.

Sigcho, M. (2011) En su tesis “Proceso de elaboración de un plan de capacitación que permita un mejor rendimiento y aumento de la satisfacción laboral con parámetros basado en la evaluación de desempeño con productos Avon S.A.” Señala el autor realizar una técnica de formación para medir el crecimiento del trabajo de los trabajadores, teniendo como muestra a 101 trabajadores internos. El autor señala que se debería realizar un plan de capacitación para medir la satisfacción de los trabajadores de la empresa Avon, de tal manera que los trabajadores conozcan los beneficios y oportunidades que la empresa les ofrece, de esa manera también obtengan mayores ingresos y la empresa tenga mayor rentabilidad.

2.1.2 Nacional

Cruz, A. y Sánchez, L. (2016) en su tesis “Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa publicidad y servicios generales Boga S.A. que labora en el campus UPAO de la ciudad Trujillo en el año 2016”, señalan que se debería establecer un plan de capacitación para mejorar las labores de los trabajadores en la organización publicidad y servicios generales BOGA S.A. tomaron como muestra a 132 colaboradores, en su hipótesis indica que mediante un plan de capacitación ayudara a mejorar e incrementar sus funciones de cada trabajador que tiene cada trabajador . Los autores concluyen que mediante la realización de un plan de capacitación ayudara a incrementar con mayor efectividad sus funciones del personal de la organización.

Paredes, M. y Reátegui, N. (2016) en su tesis “Capacitación empresarial y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa American Metal S.A.C. del distrito de Calleria-Pucallpa, 2016”, Su objetivo de esta investigación es establecer una capacitación administrativa en la empresa American Metal S.A.C. del distrito de Callería- Pucallpa, 2016, determinaron como muestra a 20 colaboradores de la organización. En la en su hipótesis de la investigación refleja que se ha establecido una capacitación sobre gestión administrativa. Por lo tanto los autores concluyen que mediante un plan de capacitación se obtendrá una mejor gestión entre los trabajadores administrativos de la empresa American Metal S.A.C.

Cachay, O. y Gastelo, O. (2016) En su tesis “Diagnóstico empresarial para capacitaciones vivenciales y su importancia valorativa a nivel de las medianas y grandes empresas de Chiclayo y Piura, Perú”. Los autores según el estudio realizado señalan que es

factible realizar la creación de una empresa, por medio de ello puedan brindar el servicio de capacitación a terceros, obtuvieron como muestra a 376 organizaciones de las ciudades de Chiclayo y Piura. Los autores concluyen con la investigación que es factible realizar la creación una empresa que brinde capacitación al personal de las grandes y medianas organizaciones, ya que existen organizaciones que requieren del servicio de capacitación por los números de trabajadores que laboran bajo régimen

Chanava, H. (2016) En su tesis “Caracterización de la capacitación del personal en la Mype de comercialización rubro pesca de la localidad de Paita, año 2016”, El autor señala que la investigación realizada para la capacitación tiene un impacto positivo en la MYPE, se tuvo como muestra a 52 colaboradores para su investigación, Se concluye que es necesario llevar a cabo la capacitación para las MYPE y de esa manera exista una relación entre trabajador y organización.

Martell, B. y Sánchez, A. (2013), en su tesis “Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “sport club” de la ciudad de Trujillo – 2013”, Señalan los autores que mediante una capacitación a los trabajadores del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo, mejoraran su desempeño laboral. Tomando como muestra a 100 personas que asisten al dicho gimnasio. Los autores concluyeron que la capacitación para los trabajadores del gimnasio sport club ayudara en lo personal a incrementar mayor sus conocimientos de cada trabajador, mejorando la relación, comunicación y confianza entre cliente y trabajador, además de ello los trabajadores tendrán mayor facilidad en resolver alguna inquietud o cualquier problema que se presente, Es por ello que se toma en cuenta realizar esta plan de capacitación analizando la realidad de la empresa.

2.2 . Base teórica científicas

2.2.1. Capacitación

Definiciones de Capacitación

Siliceo (2004) refiere que la capacitación consiste “en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (p.25).

Senge (2006) refiere que la capacitación “es el perfeccionamiento técnico del colaborador para que su desempeño sea más eficiente en las funciones que le han asignado, produciendo resultados de calidad, brindando excelentes servicios a sus clientes y previniendo y solucionando anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización” (p.51).

Alles (2007) la capacitación es el “Conjunto de pasos y actividades estructuradas que permiten asegurar que las actividades a impartirse se relacionen con los planes estratégicos de la organización. En él se pueden identificar las siguientes etapas: Necesidades, diseño, implementación, evaluación de resultados y auditoría” (p.97).

Importancia de la capacitación

Armstrong (1993) “plantea que la capacitación es una estrategia, necesaria para impulsar, valorar y engrandecer a la empresa inmersa en entornos altamente competitivos e inciertos.” (p. 110).

La capacitación es un factor esencial en el proceso de mejoramiento continuo de toda organización, de allí su importancia en la gestión moderna, en la búsqueda constante de la calidad total, por ello las empresas tienen entre sus planes la adopción de un aprendizaje permanente de todo el personal como mejor garantía de respuesta a la necesaria competitividad imprescindible para afrontar los cambios en el entorno empresarial, logrando evitar altos costos por trabajos mal realizados y la idea es aumentar la eficiencia y eficacia en el rendimiento del trabajo con la finalidad de aumentar las utilidades y sobre todo la motivación de los trabajadores.

Los siguientes son los objetivos que se deben tener en cuenta como base para establecer un plan de capacitación:

- Adaptar la persona en el cargo
- Lograr eficiencia y optimizar las labores
- Incrementar la productividad
- Preparar para otros niveles
- Promover seguridad en el empleo.

- Mejorar condiciones de seguridad en el trabajo.
- Promover el mejoramiento de sistemas
- Reducir quejas.
- Facilitar supervisión del personal.
- Promover ascensos por mérito.
- Reducir rotación, accidente y costos de operación.
- Generar mayor rentabilidad potencializando la motivación de los empleados.
- Mejorar y acondicionar los conceptos de cada uno de los cargos.
- Identificar al talento humano con los objetivos organizacionales.
- Mejorar las relaciones interpersonales en la organización.
- Agilizar y efectivizar la toma de decisiones.

La correcta planeación de un programa de capacitación y un diseño constructivo a partir de las necesidades detectadas en la empresa, trae como resultado un proceso exitoso.

Propósitos de la capacitación.

Según Grados (2001) la capacitación debe perseguir los siguientes propósitos:

“Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización” (p. 35). Para ello es necesario sensibilizar de la importancia de la cultura organizacional en la empresa y concientizar que los valores corporativos son tan necesarios como la estrategia para lograr los objetivos corporativos.

La capacitación también ha demostrado ser útil para “clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales” (p. 35). Con la capacitación se puede lograr verdaderos cambios de actitud de los recursos humanos para asegurar también los cambios en las organizaciones, para ello se requiere del uso de técnicas educativas modernas para asegurar la efectividad en el aprendizaje.

La capacitación también permite “elevar la calidad del desempeño” (p.36). Para ello es necesario con la capacitación potenciar los conocimientos y habilidades de los trabajadores, principalmente en capacitación técnica, humana o administrativa.

También con la capacitación se busca “resolver problemas organizacionales” y facilitar a la organización la búsqueda de la efectividad.

La capacitación también “habilita al recurso humano para una promoción o ascenso” (p.37). Es decir el desarrollo y planeación de carrera dentro de una empresa atrae y motiva al personal a permanecer dentro de ella.

La capacitación también tiene como propósito “la inducción y orientación del nuevo personal en la empresa” (p.38). En toda organización debe existir un programa sistemático que permita al nuevo empleado o trabajador conocer y entender cuestiones como Misión, Valores y Filosofía de la empresa, las expectativas de las empresas respecto del personal, las políticas, los procesos productivos, los productos y los sistemas de comercialización; un programa eficaz de inducción y orientación al personal genera una mejor actitud hacia el trabajo y produce altos dividendos.

La capacitación permite también “aactualizar conocimientos y habilidades de los trabajadores en general” (p.39). Los cambios tecnológicos realizados en las empresas producen a su vez modificaciones en la forma de llevar a cabo las labores. Es importante entonces, que desde el momento de planear este tipo de cambios, se consideren las implicaciones que tendrán en materia de conocimientos y habilidades para hacer que el trabajo mejore y la organización sea más efectiva.

Beneficios de la capacitación

Grados, J. (2001) describe los siguientes beneficios: Conduce a una rentabilidad más alta y actitudes más positivas; crea mayor competitividad; mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles; eleva la moral y la motivación de la fuerza de trabajo; ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización; crea mejor imagen; mejora la relación jefes-subordinados; agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas; promueve el desarrollo con vistas a la promoción; contribuye a la formación de líderes y dirigentes; incrementa la productividad y calidad del trabajo; y elimina los costos de recurrir a consultores externos.

Teorías de la Capacitación

Existen muchas teorías de la capacitación tanto tradicionales como modernas que han influido sobre los diversos enfoques de la capacitación, cada una de ellas dirigida a diferentes áreas de la organización. El desarrollo tecnológico y organizacional ha generado la aparición de nuevas teorías más acorde a las exigencias de la empresa moderna. Siliceo (2004) realiza un resumen de las principales teorías que han influido en las corrientes de la capacitación, así tenemos:

- Teoría Clásica. Esta teoría busca incrementar los resultados de la organización a través de la planeación.
- Teoría Neoclásica. El objetivo de esta teoría es lograr la eficiencia de la organización.
- Teoría humanista. Esta teoría busca generar aprendizajes y formas de comportamiento en el individuo para organizar sus esfuerzos e integrarlo en grupos de trabajo.
- Teoría estructuralista. El objetivo principal de esta teoría es seleccionar los problemas que obstaculizan el desarrollo de los subsistemas de la organización que impiden lograr los objetivos.
- Teoría conductista. Aquí el propósito que se busca con la capacitación es proporcionar a directivos, gerentes y supervisores las técnicas necesarias para dirigir y motivar a los subordinados, a fin de que éstos satisfagan sus necesidades y expectativas.
- Teoría sistémica. Realizada con la necesidad de hacer que los miembros de la organización interioricen sus obligaciones y cumplan voluntariamente sus compromisos.

2.2.2. Gestión empresarial

Bergeron G. (2000), refiere que la gestión empresarial se define como “el proceso de planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, materiales y físicos por medio de los cuales se alcanzaran los objetivos” (p.10).

Planificación

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). La planificación, representa “el proceso por el cual un gestor establece los objetivos y prepara los planes de trabajo que deberán realizarse. Ella permite reconocer la posición que ocupa una empresa y la que ella quiere alcanzar. Para realizar esa función, debemos prever los resultados a obtener, las formas de reaccionar, así como las dificultades posibles y escoger la mejor solución” (p.108).

Según Bergeron (2000), planificar, “es evaluar las condiciones futuras y así elaborar el programa de las iniciativas a tomar a fin de alcanzar los objetivos” (p.36).

Según Munch (2010), la planeación plantea “el rumbo hacia donde se dirige la organización, por eso la planeación es el punto de partida del proceso administrativo” (p. 40). Según refieren gran parte del éxito de cualquier empresa depende de la planeación, también promueve la eficiencia, optimiza recursos, se reducen costos y se incrementa la productividad al establecer claramente los resultados por alcanzar.

Munch (2010) también hace referencia a las ventajas de la planeación son: Define el rumbo de la organización de tal forma que todos los esfuerzos y recursos se dirijan hacia su consecución; establece alternativas para hacer frente a las contingencias que se pueden presentar en el futuro; reduce al mínimo las amenazas, se aprovechan las oportunidades del entorno y las debilidades se convierten en fortalezas; y establece la base para efectuar el control.

Organización

Hitt, A., & De Lara Choy, P. (2006). Refiere que la organización consiste “en determinar la composición de los grupos de trabajo y la manera de coordinarlos. Ella exige la creación de líneas organizacionales que ayuden a los individuos y a los grupos de trabajo a operar en armonía para lograr los objetivos comunes” (p. 36).

Munch (2010) refiere que el propósito de la organización “es simplificar el trabajo y coordinar y optimizar funciones y recursos” (p. 61). Es decir “lograr que el funcionamiento de la empresa resulte sencillo y que los procesos sean fluidos para quienes trabajan en ella,

así como para la atención y satisfacción de los clientes”.

La Dirección

Bergeron (2000), refiere que la dirección “consiste en dirigir a los empleados, que tienen la responsabilidad de hacer ejecutar el trabajo y hacer progresar las cosas ejerciendo sobre ellos una influencia positiva. Los buenos dirigentes están obligados a compartir con sus empleados la visión y a estimularlos a fin de ayudarles a realizar los objetivos de la empresa” (p.55),

Much (2010) refiere que la dirección comprende “una serie de elementos como la toma de decisiones, la comunicación, la motivación y el liderazgo” (p. 105).

El Control

Bergeron (2000), refiere que el control se define “el proceso por medio del cual evaluamos los resultados obtenidos en relación a los esperados, para luego implementar las acciones correctivas a fin de volver a encauzar las actividades sobre la buena dirección” (p. 95). Según refiere un sistema de control eficaz se caracteriza por el proceso siguiente:

- Definimos las normas de rendimiento para cada actividad en el seno de la organización. Esas normas pueden incluir número de unidades vendidas, costo de producción unitario y tiempo necesario para la fabricación de un producto, etc.
- Medimos el rendimiento y lo comparamos con las normas establecidas para luego comunicar los resultados obtenidos a las personas responsables.
- Analizamos las desviaciones observadas para encontrar las causas.
- Adoptamos las medidas adecuadas para llevar las actividades de la empresa sobre la mejor vía en relación con los objetivos iniciales.

2.3 Definición de términos básicos:

Emprendimiento

Rodas (2010), refiere que emprendimiento es “Desarrollo de un proyecto a cargo de un emprendedor, que persigue un determinado fin económico, político o social, entre otros, y que posee ciertas características, principalmente que tiene una cuota de incertidumbre y de

innovación” (p. 56).

Actividad emprendedora.

Rodas (2010), refiere que actividad emprendedora es la “Gestión del cambio radical y discontinuo, o renovación estratégica, sin importar si esta renovación estratégica ocurre adentro o afuera de organizaciones existentes, y sin importar si esta renovación da lugar, o no, a la creación de una nueva entidad de negocio” (p.58).

Emprendedor.

Rodas (2010), el emprendedor es “una persona con capacidad de crear, de llevar adelante sus ideas, de generar bienes y servicios, de asumir riesgos y de enfrentar problema” (p.59).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación se enmarca dentro del tipo de estudio descriptivo porque se describe el comportamiento administrativo de los microempresarios en estudio con el objetivo de diseñar un plan de capacitación empresarial.

3.1.2. Diseño de investigación

No experimental, porque el estudio se realizará sin la manipulación deliberada de variables, en donde sólo se observarán los fenómenos en su contexto natural para después analizarlos

Descriptivo-Propositivo, porque se elaboró una propuesta para dar solución a una necesidad o problema presente en la empresa de estudio.

Transversal, porque el estudio se realizará en un determinado momento en el cual se aplicará las encuestas.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población universal de la investigación estará formada por los 184 microempresarios que administran sus negocios en el Mercado Central del Distrito de Bambamarca que pertenece a la Provincia de Hualgayoc.

3.2.2. Muestra

La muestra será probabilística aleatoria y se calculará para cada estrato utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{(X - \mu)^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

En donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población total del estudio

Z = Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error = 0.05, lo cual equivale a un nivel de confianza del 95% en la estimación de la muestra. Por lo tanto, el valor de Z = 1.96.

P y q = Representan la probabilidad de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad, por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 50% cada uno.

$(X - u)$ = Representa el error estándar de la estimación, de acuerdo a la doctrina debe ser 0.10 o menos. En este caso se considera 0.05.

Luego reemplazando los datos en la fórmula se obtendrá una muestra de 72 microempresarios que comercializan dentro del Mercado Central a encuestar.

3.3. Hipótesis

La propuesta de un plan de capacitación mejorara la administración de los negocios de los microempresarios del Distrito de Bambamarca la provincia de Hualgayoc del departamento de Cajamarca, lo cual se verá reflejado en un aumento de las ventas y una mayor productividad en sus negocios.

3.4. Variables

Variable independiente: Plan de Capacitación empresarial

Variable dependiente: Administración.

3.5. Operacionalización de variables

V.I.	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	INST.
Variable Independiente: Plan de capacitación empresarial	Estructura	Descripciones de cargos, Políticas, reglas y procedimientos.	1	C U E S T I O N A R I O
		Departmentalización	2	
		División de trabajo	3	
	Responsabilidad	Línea de mando.	4	
		Actividades delegadas.	5	
		Actividades realizadas	6	
	Relaciones interpersonales	Participación de grupos	7	
		Colaboración	8	
		Nivel afectivo	9	
		Comunicación	10	
	Recompensa	Premios	11	
		Ascensos	12	
		Reconocimiento	13	
	Conflicto	Problemas	14	
		Sugerencias	15	
		Autocontrol	16	
		actitud	17	

Variable dependiente: Administración	Planeación	Visión		C U E S T I O N A R I O
		Misión	19	
		Objetivos	20	
		Estrategias	21	
	Organización	Obtener los recursos para alcanzar los objetivos	22	
		Definir el perfil de los colaboradores.	23	
		Asignación de funciones en la empresa.	24	
	Dirección	Motivación	25	
		Comunicación	26	
		Liderazgo	27	
	Control	Evaluación de desempeño.	28	
Actividades de venta		29		

3.6 . Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Abordaje Metodológico.

El enfoque que se utilizará será cuantitativo - descriptivo (Hernández, et al).

3.6.2. Técnicas de recolección de datos.

La técnica de recopilación de datos será la encuesta que se aplicará a los microempresarios contribuyentes en el Mercado central.

3.6.3. Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento utilizado será el cuestionario.

3.6.4. Procedimiento de recolección de datos.

La encuesta estructurada con preguntas abiertas y cerradas será aplicada en una forma directa por los investigadores a los microempresarios los cuales comercializan en el mercado central del distrito de Bambamarca de la Provincia de Hualgayoc.

3.6.5. Análisis estadísticos e Interpretación de datos

Respecto al análisis e interpretación de resultados, se presenta llevará a cabo empleando el software estadístico SPSS y del MS Excel que permitirá encuadrar la información obtenida en forma textual y gráfica, lo cual permitirá plantear las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

3.6.6. Principios Éticos:

Se empleará los instrumentos, técnicas y métodos que contempla la metodología de la investigación científica tanto para la recopilación como para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas a los microempresarios del mercado central del distrito de Bambamarca de la provincia de Hualgayoc.

En resumen, estos criterios son los siguientes:

Crterios	Características científicas del criterio
Confiabilidad	Se realizará la prueba de Cronbach, para determinar el nivel de consistencia interna de los instrumentos de recopilación de datos.

Validación	Se validarán los instrumentos de recolección de datos y la propuesta de solución a través de juicio de expertos.
------------	--

CONCLUSIONES

1. Nivel de Capacitación Empresarial de los microempresarios están en un nivel bajo (58,4% tienen esa percepción), así como en falta de dominio de conocimiento con respecto a la estructura organizacional (descripciones de cargos, Políticas, reglas y procedimientos, departamentalización, división de trabajo); responsabilidad (línea de mando, actividades delegadas, actividades realizadas, relaciones interpersonales (participación de grupos, colaboración, nivel afectivo, comunicación), manejo de conflictos y administración de las recompensas.
2. Nivel de Administración del negocio de los microempresarios están también en nivel bajo (62,2%), asimismo falta de dominio de gestión de planeación (visión, misión, objetivos, estrategias); organización, dirección (motivación, comunicación, liderazgo) y control administrativo.
3. Necesidad de diseñar un plan de capacitación empresarial para mejorar la Administración del Microempresario del Mercado Central de Bambamarca - 2017

REFERENCIAS

- Acosta C, y Bedoya L. (2013). “*Propuesta de un plan de capacitación dirigido al personal de ventas de proveeduría de servicios y suministros industriales*”. (Tesis de Grado). Universidad de Oriente – Venezuela. Recuperado desde: <https://es.scribd.com/document/336385040/Propuesta-de-un-plan-de-capacitacion-dirigido-al-personal-de-ventas-de-proveduria-de-servicios-y-suministros-industriales>.
- Alles, M. (2007). *Codesarrollo Una Nueva Forma de Aprendizaje*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A
- Armstrong, M. (1993). *Gerencia de Recursos Humanos*. Inglaterra: Legis.
- Bergeron, P. (2000). *La Gestión Moderna. Una visión global e integrada*, 3ª Edición. Montréal: Gaëtan Morin.
- Cachay, O. y Gastelo, O. (2016). “*Diagnóstico empresarial para capacitaciones vivenciales y su importancia valorativa a nivel de las medianas y grandes empresas de Chiclayo y Piura, Perú*”. (Tesis de Grado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado desde: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/685>
- Cruz, A. y Sánchez, L. (2016). “*Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa publicidad y servicios generales Boga S.A. que labora en el campus UPAO de la ciudad Trujillo en el año 2016*”. (Tesis de Grado). Universidad Particular Antenor Orrego. Perú. Recuperado desde: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2333>
- Chanava, H. (2016). “*Caracterización de la capacitación del personal en la Mype de comercialización rubro pesca de la localidad de Paita, año 2016*”. (Tesis de Grado). (Tesis de Grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado desde: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1076/CAPACITACION MICRO Y PEQUENA EMPRESA CHANAVA CORDOVA HILDEMAR O. JOEL.pdf?sequence=4](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1076/CAPACITACION%20MICRO%20Y%20PEQUENA%20EMPRESA%20CHANAVA%20CORDOVA%20HILDEMAR%20O.%20JOEL.pdf?sequence=4)

- Estrella, K. y Peralta, J. (2016). *Desarrollo de plan de capacitación para servidores públicos educación zona 8*. (Tesis de Grado). Universidad de Guayaquil. Ecuador. Recuperado desde: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16247>
- Gordillo, M. A. M., & Ramírez, N. F. G. (2017). Importancia de la empresa individual de responsabilidad limitada (EIRL) como fuente en la economía nacional. *In Crescendo Derecho y Ciencia Política*, 4(1), 96-108. Recuperado desde <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-derecho/article/view/1589>
- Grados, J. A. (2001). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Pearson Educación.
- Hitt, M. A., & de Lara Choy, M. I. P. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice M. (2012). *Administración: una perspectiva global*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. DE C.V.
- Lima, J. (2011). “*Plan de capacitación para el personal de planta de producción, de una panadería tradicional*”. (Tesis de Grado). Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado desde: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2413_IN.pdf
- Martell, B. y Sánchez, A. (2013). “*Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “sport club” de la ciudad de Trujillo – 2013*”. (Tesis de Grado). Universidad Particular Antenor Orrego. Perú. Recuperado desde: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/207>
- Merchán, M. A., & Ramírez, N. F. G. (2017). Importancia de la empresa individual de responsabilidad limitada (EIRL) como fuente en la economía nacional. (Tesis de Grado). Universidad Los Ángeles de Chimbote. Perú. Recuperado desde: <file:///C:/Users/pc/Downloads/1589-5243-1-PB.pdf>
- Ministerio de la Producción. *Las Mipymes en cifras – 2013*. (2014)
- Münch, L. G. (2010). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Prentice Hall.
- Paredes Huanio, M., & Reátegui Pinedo, N. M. (2017). *Capacitación empresarial y su incidencia en la Gestión Administrativa de la Empresa American Metal SAC del Distrito*

- de Calleria-Pucallpa, 2016*. (Tesis de Grado). Universidad Privada de Pucallpa. Recuperado desde: <http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/90>
- Paredes, M. y Reátegui, N. (2016). “*Capacitación empresarial y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa American Metal S.A.C. del distrito de Calleria-Pucallpa, 2016*”. (Tesis de Grado). Universidad Privada de Pucallpa. Perú. Recuperado desde: <http://repositorio.upp.edu.pe/xmlui/handle/UPP/74>
- Prado, P. & Zambrano Peñaherrera, S. (2014). *Diseño de un plan de capacitación micro-empresarial para las mujeres del sector la ladrillera, bloque 9, Flor de Bastión al noroeste de Guayaquil*. (Tesis de Grado). Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Recuperado desde: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/142>
- Rodas, J. (2010). *Emprendimiento, clave del desarrollo*. Recuperado desde: <http://especiales.universia.net.co/universidades/proyectos-estrategicos/emprendimiento-clave-del-desarrollo.html>
- Salas, M. (2005). *Inteligencia emocional del gerente educativo y su relación con el desempeño de las funciones administrativas* (Tesis Doctoral). Cabimas. Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt). Recuperado desde: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/534/1288>
- Senge, P. (2006). *La quinta disciplina. En la Práctica*. Buenos Aires Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Sigcho, M. (2011). “*Proceso de elaboración de un plan de capacitación que permita un mejor rendimiento y aumento de la satisfacción laboral con parámetros basado en la evaluación de desempeño con productos Avon S.A.* (Tesis de Grado). Universidad de Chile. Chile. Recuperado desde: <http://www.tesislatinoamericanas.info/index.php/record/view/99757>
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y Desarrollo de Personal*. México: Limusa Noriega editores.
- Sosa Y. (2014). *Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del instituto tecnológico del nororiente de, Zacapa – Guatemala*. (Tesis de

Grado). Universidad Rafael Landívar. Recuperado desde:
<https://www.coursehero.com/file/22870176/Sosa-Yadira/>

ANEXOS

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>¿De qué manera el diseño de un plan de Capacitación Empresarial mejorará la Administración del micro empresario del Mercado Central del Distrito de Bambamarca 2016?</p> <p>¿De qué manera el diseño de un plan de Capacitación Empresarial mejorará la Administración del micro empresario del Mercado Central del Distrito de Bambamarca 2016?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>¿De qué manera el diseño de un plan de Capacitación Empresarial mejorará la Administración del micro empresario del Mercado Central del Distrito de Bambamarca 2016?</p> <p>Objetivo Especifico</p> <p>-Diagnosticar la situación actual del nivel de capacitación empresarial del Micro Empresario del Mercado Central del Distrito de Bambamarca, 2016.</p> <p>-Conocer la situación actual del nivel de</p>	<p>La propuesta de un plan de capacitación mejorara la administración de los negocios de los microempresarios del Distrito de Bambamarca la provincia de Hualgayoc del departamento de Cajamarca, lo cual se verá reflejado en un aumento de las ventas y una mayor</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Plan de capacitación Empresarial</p>	<p>Estructura</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Recompensa</p> <p>Conflicto</p>	<p>-Descripciones de cargos, Políticas, reglas y procedimientos.</p> <p>Departmentalización.</p> <p>-División de trabajo</p> <p>-Línea de mando.</p> <p>-Actividades delegadas.</p> <p>-Actividades realizadas</p> <p>-Participación de grupos.</p> <p>-Colaboración</p> <p>-Nivel afectivo</p> <p>-Comunicación</p> <p>-Premios</p> <p>-Ascensos</p> <p>-Reconocimiento</p> <p>-Problemas</p> <p>-Sugerencias</p> <p>-Autocontrol</p>

	<p>administración el negocio del Micro Empresario del Mercado Central del Distrito de Bambamarca, 2016.</p> <p>-Diseñar un plan de Capacitación Empresarial para mejorar la Administración del Micro Empresario del Mercado Central del Distrito de Bambamarca, 2016.</p>	<p>productividad en sus negocios.</p>	<p>Variable Dependiente Administración</p>	<p>Planeación Organización Dirección Control</p>	<p>-Actitud -Visión -Misión -Objetivos -Estrategias -Obtener los recursos para alcanzar los objetivos -Definir el perfil de los colaboradores -Asignación de funciones en la empresa. -Motivación -Comunicación -Liderazgo -Evaluación de desempeño. -Actividades de venta</p>
--	---	---------------------------------------	---	--	--

--	--	--	--	--	--

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS MICROEMPRESARIOS DEL MERCADO DEL DISTRITO DE BAMBAMARCA.

Giro de negocio: _____

Edad: Años **Género:** masculino Femenino

Tiempo en el giro del negocio: Años Meses

Por favor responda según su percepción en cada una de las alternativas

- a). Totalmente de acuerdo
- b). De acuerdo
- c). Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- d). Desacuerdo
- e). Totalmente en desacuerdo

	ÍTEMS	a	b	c	d	e
1	¿Conoce usted sobre las descripciones de cargos, políticas, reglas y procedimientos de un negocio?					
2	¿La estructura de su negocio esta agrupado por áreas de trabajo?					
3	¿Sus colaboradores cuentan con diferentes tareas y roles en sus puestos de trabajo?					
4	¿Existe línea de mando formal y definido de su negocio?					
5	¿Las actividades que se delegan a sus trabajadores están de acuerdo a sus conocimientos?					
6	¿Usted cree que realiza correctamente sus actividades en el mercado de Bambamarca?					
7	¿Existe participación de grupo por parte de los microempresario del mercado de Bambamarca?					
8	¿Entre los microempresarios del mercado de Bambamarca existe una buena relación interpersonal?					
9	¿Cree usted que el nivel afectivo influye en los microempresarios del mercado de Bambamarca para mejorar sus actividades?					
10	¿Los microempresarios utilizan un lenguaje claro y preciso al ofrecer sus productos a sus clientes?					
11	¿Los microempresarios del mercado de Bambamarca cuentan con ambientes adecuados para que puedan comercializar sus productos?					
12	¿Brinda oportunidades de ascensos a su personal por sus logros?					

13	¿Existe algún reconocimiento para los trabajadores más productivos en su organización?					
14	¿Los microempresarios del mercado de Bambamarca manejan adecuadamente los problemas que se presentan entre compañeros?					
15	¿Los microempresarios del mercado central de Bambamarca aceptan las sugerencias de sus clientes?					
16	¿Los microempresarios del mercado de Bambamarca tienen un autocontrol en sí mismos?					
17	¿En el mercado de Bambamarca los microempresarios muestran una actitud positiva en sus puestos de trabajo?					

	PREGUNTAS	a	b	c	d	e
18	¿Su negocio tiene establecida una visión?					
19	¿Su negocio tiene definido la misión?					
20	¿Desarrolla objetivos organizacionales en su negocio?					
21	¿Su negocio aplica estrategias para el logro de los objetivos?					
22	¿Cómo microempresario cuenta con los recursos necesarios para cumplir con sus objetivos trazados?					
23	¿Cree usted que los perfiles de los colaboradores están definidos adecuadamente para el cumplimiento de las funciones?					
24	¿Se asigna las funciones a los colaboradores de acuerdo a sus conocimientos?					
25	¿Cree usted que motiva a su personal?					
26	¿Cree usted que la comunicación está orientada al mejoramiento y productividad de sus negocios?					
27	¿Considera usted que hay un buen liderazgo en el logro de objetivos?					
28	¿Evalúa el desempeño de sus trabajadores?					
29	¿Cuenta usted con un control de ventas para identificar cuantos son sus ingresos?					

IN SITU APLICANDO A LOS MICROEMPRESARIOS.



JUICIO DE ESPERTO 1

NOMBRE: SEGUNDO CARLOS HUAMAN LARA

TITULO O GRADO ACADEMICO: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

N°	Variable/Dimensión/ Indicador/Ítem/ Alternativas	4	3	2	1		
		Excelente	Buena	Regular	Inadecuada		
1	Consistencia interna		X				
2	Las motivaciones		X				
3	Las problematizaciones			X			
4	Gramática		X				
5	Relevancia		X				
TOTAL:		0	4	1	0		
LIKER:		0	12	2	0	14	BUENA:

MÁXIMO:	20
MÍNIMO:	5
MEDIO:	12.5

DISTANCIA:	14
INTERVALO:	3.5

ESCALA CUALICUANTITATIVA

5.00	8.75	INADECUADA:
8.76	12.51	REGULAR:
12.52	16.27	BUENA:
16.28	20.00	EXCELENTE



SEGUNDO CARLOS HUAMÁN LARA
LIC. ADM. CLAD N° 17868

JUICIO DE ESPERTO 2

NOMBRE: OSWALDO HUAMAN AGUILAR

TITULO O GRADO ACADEMICO: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

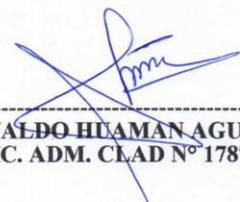
N°	Variable/Dimensión/ Indicador/Ítem/ Alternativas	4	3	2	1	16	BUENA:
		Excelente	Buena	Regular	Inadecuada		
1	Consistencia interna		X				
2	Las motivaciones		X				
3	Las problematizaciones	X					
4	Gramática		X				
5	Relevancia		X				
TOTAL:		1	4	0	0		
LIKER:		4	12	0	0		

MÁXIMO:	20
MÍNIMO:	5
MEDIO:	12.5

DISTANCIA:	16
INTERVALO:	4

ESCALA CUALICUANTITATIVA

5.00	8.75	INADECUADA:
8.76	12.51	REGULAR:
12.52	16.27	BUENA:
16.28	20.00	EXCELENTE


OSWALDO HUAMAN AGUILAR
LIC. ADM. CLAD N° 17873

JUICIO DE EXPERTO 3

NOMBRE: MERLY RUNETH TORRES SÁNCHEZ

TÍTULO O GRADO ACADÉMICO: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

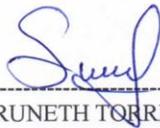
N°	Variable/Dimensión/ Indicador/Ítem/ Alternativas	4	3	2	1	LIKER:	BUENA:
		Excelente	Buena	Regular	Inadecuada		
1	Consistencia interna			X			
2	Las motivaciones		X				
3	Las problematizaciones	X					
4	Gramática		X				
5	Relevancia		X				
TOTAL:		1	3	1	0		
LIKER:		4	9	2	0	15	BUENA:

MÁXIMO:	20
MÍNIMO:	5
MEDIO:	12.5

DISTANCIA:	15
INTERVALO:	3.75

5.00	8.75	INADECUADA:
8.76	12.51	REGULAR:
12.52	16.27	BUENA:
16.28	20.00	EXCELENTE

ESCALA CUALICUANTITATIVA



MERLY RUNETH TORRES SÁNCHEZ

LIC. ADM. CLAD N° 14068

Diseño de un plan de capacitación empresarial para mejorar la administración del microempresario del mercado central de Bambamarca, 2016

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
3	docplayer.es Fuente de Internet	2%
4	www.docstoc.com Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
6	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	1%

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, MBA. Ricardo Rivera Tantachuco, docente de la asignatura de Investigación II de la EAP de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1742 - 2016/0982-USS, presentada por el (los) estudiante(s) Huamán Walter Luzmery y Tapia Bustamante Jhel Elita, titulada Diseño de un Plan de Capacitación Empresarial para Mejorar la Administración del Micro empresario del mercado central de Bambamarca, 2016.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 23 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de turnitin en la USS, para el año 2017.

Pimentel, 06 de octubre de 2017



Rivera Tantachuco Ricardo
DNI N° 17634312