

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

TESIS

**DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN
EMPRESARIAL PARA MEJORAR LA
ADMINISTRACIÓN DEL MICRO EMPRESARIO DEL
MERCADO CENTRAL DE BAMBAMARCA, 2021**

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

Autor (es):

Bach. Huaman Walter Luzmery.

<https://orcid.org/0000-0002-0922-6589>

Bach. Tapia Bustamante Jhel Elita.

<https://orcid.org/0000-0003-0424-6617>

Asesor:

Dr. García Yovera Abraham José

<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>

Línea De Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2022

HOJA DE APROBACION DE JURADO

TESIS

TITULO DE LA INVESTIGACION

**DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACION EMPRESARIAL PARA
MEJORAR LA ADMINISTRACION DEL MICRO EMPRESARIO
DEL MERCADO CENTRAL DE BAMBAMARCA, 2021**

Asesor (a): Dr. García Yovera Abraham José
Nombre Completo firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onesimo
Nombre Completo firma

Secretario (a): Dr. García Yovera Abraham José
Nombre Completo firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra
Nombre Completo firma

DEDICATORIA

A Dios por guiarme en el camino de la vida y por darme la oportunidad de vivir y lograr mi formación profesional, a mi familia en especial a mi Madre Juana quien, con su amor, sacrificio y tu apoyo constante me enseñaste a ser persistente en el logro de mis objetivos, te agradezco de todo corazón el que estés a mi lado siempre.

JHEL ELITA.

DEDICATORIA

A Dios por brindarme salud y sabiduría, a mis padres por su amor y su apoyo incondicional, por acompañarme en mi vida personal y lograr ser una profesional con éxito, a mis hermanos, sobrina por ser la fuerza y fortaleza en mi vida. A mis abuelos por sus consejos y por ser el ejemplo de superación gracias infinitamente.

LUZMERY.

AGRADECIMIENTO

Nuestros sinceros agradecimientos están dirigidos hacia nuestro Asesor Dr. Mirko Merino Núñez principal responsable en darnos los conocimientos, la motivación, la comprensión y la paciencia que hemos necesitado para la culminación de esta nuestra tesis.

A nuestros padres un profundo agradecimiento por el apoyo económico y moral que nos brindaron a lo largo de toda nuestra vida han apoyado y motivado nuestra formación académica, creyendo en nuestra capacidad en todo momento y no dudaron de nuestras habilidades.

También A todas aquellas terceras personas que participaron en la obtención de datos de aceptación de mercado, haciéndoles saber que sus opiniones han sido de gran importancia para nuestro grupo de trabajo.

A todos los docentes a quienes les debemos gran parte de nuestros conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad el cual abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

Las autoras.

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, 2021. 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 está 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, relaciones interpersonales, manejo de conflictos y administración de las recompensas). Asimismo, el nivel de Administración del negocio de los microempresarios está 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. Control, Dirección, Emprendedurismo, Gestión empresarial, Organización, Planificación.

Palabras clave: Control, Dirección, Emprendedurismo, Gestión empresarial, Organización, Planificación.

ABSTRACT

The objective of the research was to propose a business training plan to improve the management of the Micro Entrepreneur of the Central Market of the District of Bambamarca, 2021. The type of research is descriptive because it describes the administrative behavior of the microentrepreneurs under study with the objective to design a business training plan. The research design is Non-experimental, Descriptive-Propositive and Cross-Sectional. We work on a sample of 72 microentrepreneurs from the central market of Bambamarca. Two valid and reliable questionnaires were used (0.907 and 0.812, respectively). The results show that the level of Entrepreneurial Training of microentrepreneurs is low (58.4% have this perception), as well as lack of knowledge of the organizational structure in terms of responsibility, interpersonal relationships, conflict management and rewards management). Likewise, the level of business administration of microentrepreneurs is also low (62.2%), as well as a lack of management mastery of planning, organization, management and administrative control, which justifies the need to design a training plan entrepreneurship to improve the management of the micro entrepreneur of the central market of Bambamarca. It is recommended to the Association of microentrepreneurs of the central market of Bambamarca the implementation of the Business Training Plan presented with the purpose of strengthening management knowledge and improving business management and therefore relations with both internal and external customers.

Keywords: Address, Business management, Control, Entrepreneurship, Organization, Planning.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Realidad Problemática	15
1.1.1 En el Contexto Internacional.....	16
1.1.2 A nivel Nacional.....	16
1.1.3 A Nivel Local	17
1.2 Trabajos previos	17
1.2.1 En el Contexto Internacional.....	17
1.2.2 En el contexto Nacional	18
1.2.3 En el Contexto Local	19
1.3 Teorías Relacionadas al Tema.....	20
1.3.1 Teorías relacionadas a la capacitación.....	20
1.3.2 Teorías de la Administración	20
1.4 Formulación de Problema	24
1.5 Justificación e importancia del estudio	24
1.5.2 Justificación práctica	24
1.5.3 Justificación social.....	25
1.6 Objetivos.....	25
1.7.1 Objetivo general	25

1.7.2	Objetivos específicos... ÍNDICE	25
II.	MATERIAL Y MÉTODO	26
2.1	Tipo y Diseño de la Investigación	26
2.1.1	Tipo de Investigación.....	26
2.1.2	Diseño de investigación.....	26
2.2	Población y Muestra.....	27
2.2.1	Población	27
2.2.2	Muestra	28
2.3	Variables, Operacionalización	28
2.3.1	Variables	28
2.4.	Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.31	
2.4.1.	Métodos	31
2.4.2.	Técnicas.....	32
2.4.3.	Instrumentos	32
2.4.4.	Validez y confiabilidad	32
2.5.	Procedimiento de análisis de datos.	33
2.6.	Aspectos éticos	33
2.6.1.	Consentimiento informado.....	33
2.6.2.	Confidencialidad.....	34
2.6.3.	Manejo de riesgos	34
2.7.	Criterios de rigor científico.....	34
III.	RESULTADOS.....	35
3.1.	Tablas y figuras.....	35
3.1.1.	Plan de capacitación empresarial.....	35
3.1.2.	Administración.....	52
3.2.	Discusión de resultados	66
3.3.	Aporte científico.....	69
	PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN	70

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
4.1 Conclusiones	83
4.2 Recomendaciones	84
REFERENCIAS	85
ANEXOS	89

INDICE

Índice de Tablas

Tabla 1	Población de Microempresarios	27
Tabla 2	Operacionalización variable independiente	30
Tabla 3	Operacionalización variable dependiente	31
Tabla 4	prueba de Confiabilidad. Alpha de Cronbach	32
Tabla 5	Prueba de Confiabilidad. Alpha de Cronbach.....	33
Tabla 6	Descripción de cargos, políticas, reglas y procedimientos.....	35
Tabla 7	La estructura de negocio.....	36
Tabla 8	Tareas y roles en puestos de trabajo	37
Tabla 9	Línea de mando formal y definido	38
Tabla 10	Las actividades de acuerdo a sus conocimientos.....	39
Tabla 11	Realización correcta sus actividades.....	40
Tabla 12	Trabajo en equipo	41
Tabla 13	Relación interpersonal	42
Tabla 14	Nivel afectivo influye en la mejora de actividades.....	43
Tabla 15	Lenguaje claro y preciso al ofrecer sus productos.....	45
Tabla 17	Oportunidades de ascenso al personal por sus logros	46
Tabla 18	Reconocimiento a los trabajadores más productivos.....	47
Tabla 19	Manejo adecuado de los problemas.....	48
Tabla 20	Aceptación de las sugerencias de los clientes.....	49
Tabla 21	Autocontrol en Microempresarios	50
Tabla 22	Actitud positiva para el trabajo	51
Tabla 23	Capacitación Empresarial	52
Tabla 24	Declaración de visión	53
Tabla 25	Su Negocio tiene definido la Misión.....	54
Tabla 26	Desarrollo de objetivos organizacionales	55
Tabla 27	Estrategias para el logro de los Objetivos	56
Tabla 28	Recursos necesarios para logro de Objetivos	57
Tabla 29	Perfil de los colaboradores definidos adecuadamente.....	58
Tabla 30	Asignación de funciones de acuerdo a conocimientos	59
Tabla 31	Motivación del personal.....	60
Tabla 32	Comunicación orientada al mejoramiento y productividad.....	61

Tabla 33 Buen liderazgo en el logro de Objetivos	62
Tabla 34 Evaluación del desempeño	63
Tabla 35 Control de ventas	64
Tabla 36 Administración	65
Tabla 37 cronograma y costos actividad 1 y 2	75
Tabla 38 Cronograma de costos por actividad 3 y 4	76
Tabla 39 Cronograma y costos etapa 2	77
Tabla 40 indicadores adecuados de evaluación	78
Tabla 41 Cronograma de las estrategias	79
Tabla 42 Ventas Actuales en la Empresa de Estudio.....	81
Tabla 43 Estimación de Crecimiento de ventas	81
Tabla 44 Matriz de Consistencia.....	89
Tabla 45 Encuesta dirigida a los Microempresarios	90
Tabla 46 Cuestionario para mejorar administración	92

Índice de figuras

Figura 1	Diseño de la investigación	27
Figura 2	Conocimiento del cargo, políticas, reglas y procedimientos.	35
Figura 3	Nivel porcentual de la estructura del negocio por áreas.....	36
Figura 4	Nivel de tareas y roles en los puestos	37
Figura 5	Existencia de línea de mando formal y definida	38
Figura 6	Actividades delegadas de acuerdo conocimientos.....	39
Figura 7	Nivel de realización correcta de las actividades.....	40
Figura 8	Nivel de participación de grupo.....	41
Figura 9	Nivel de valorización sobre la relación interpersonal.....	42
Figura 10	Influencia del Nivel afectivo	43
Figura 11	Nivel de utilización de un lenguaje claro y preciso para vender	44
Figura 12	Nivel de ambientes adecuados para comercializar productos.....	45
Figura 13	Nivel de oportunidades de ascenso por logros.	46
Figura 14	Nivel de reconocimiento a los trabajadores productivos	47
Figura 15	Nivel de manejo adecuado de los problemas.	48
Figura 16	Nivel de aceptación de sugerencias de los clientes	49
Figura 17	Nivel de autocontrol de los microempresarios.....	50
Figura 18	Nivel de actitud positiva en sus puestos de trabajo.....	51
Figura 19	Capacitación Empresarial	52
Figura 20	Nivel de declaración de la visión.....	53
Figura 21	Nivel de valorización de la Misión en el Negocio	54
Figura 22	Nivel porcentual de desarrollo de objetivos organizacionales.	55
Figura 23	Nivel de logro de objetivos aplicando estrategias.	56
Figura 24	Nivel de cumplimiento de los objetivos trazados	57
Figura 25	Nivel de perfiles de los colaboradores definidos	58
Figura 26	Nivel de valorización porcentual del conocimiento de funciones	59
Figura 27	Nivel de motivación del personal	60
Figura 28	Nivel de comunicación para el mejoramiento y productividad	61
Figura 29	Nivel de liderazgo para el logro de objetivos.....	62
Figura 30	Nivel de desempeño de los trabajadores	63
Figura 31	Nivel de control de ventas	64
Figura 32	Nivel de conocimiento de Administración.....	65

Figura 33 Resolucion de Tesis	93
Figura 34 Formato T1	94
Figura 35 Constancia de la empresa	95

I. INTRODUCCIÓN

Como resultado de la globalización y de la aparición de nuevos elementos en la gestión, las empresas han empezado a preocuparse en la modernización tecnológica, así en conocer estrategias actuales de gestión.

Con esto en mente, se hace necesario que los microempresarios fortalezcan sus habilidades y amplíen su conocimiento en tecnologías de la información, así como es las distintas herramientas de gestión. es por este motivo que existe interés en la evaluación del nivel de competencias empresariales, lo que servirá para la elaboración de un programa que capacite en gestión empresarial y conocimientos administrativos a la red de microempresarios del mercado de Bambamarca.

En el Capítulo I se presenta la situación problemática que motiva la presente investigación, obteniéndose una formulación técnica de esta; asimismo, se señala cuán importante es este estudio, así como su justificación, incluyéndose, además, se indica las limitaciones encontrada, también se desarrolla el marco teórico conceptual, para ello se muestran inicialmente los antecedentes de la investigación – internacionales como nacionales – se expone las bases teóricas que dan soporte propio a la investigación.

En el Capítulo II se establece la metodología de la investigación, se presenta el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, instrumentos, procedimientos de recolección de datos y técnicas de procesamiento de los mismos.

En el Capítulo III se exponen los resultados obtenidos en el análisis descriptivo de la investigación, por lo tanto, se presenta el diseño de un Plan de Capacitación Empresarial.

Finalmente, en el Capítulo IV, se brindan las conclusiones y se proponen – desde un punto de vista personal y profesional – recomendaciones para posteriores estudios de la investigación.

1.1 Realidad Problemática

La globalización, tecnología de la comunicación y talento humano con competencias y conocimientos de gestiones estratégicas, ha tomado interés en las empresas en los últimos años, con la finalidad de contar con recursos humanos que se adapten a los cambios y llevar a la organización a la meta planificada. Debido a ello, se hace necesario para el microempresario estar al tanto de los distintos avances modernos de la tecnología, así como saber que se está desarrollando en su entorno, a nivel macro y a nivel micro. Es por este motivo que exista interés en la evaluación del nivel de competencias empresariales, lo que servirá para la elaboración de un programa que capacite en gestión empresarial y conocimientos administrativos a la red de microempresarios del mercado de Bambamarca.

En el mercado central de Bambamarca, los micro empresarios no cuentan con una estrategia de ventas, ni capacitaciones que ayuden a optimizar la calidad con respecto a la atención del cliente. La mayoría de microempresarios del mercado central abandonan sus puestos de venta, para ocupar la vía pública donde se encuentran los comerciantes informales, crean grandes problemas de congestión de tráfico, higiene y seguridad ciudadana.

Actualmente, en el tiempo de la pandemia del COVID-19, los micro empresarios no cuentan con un Plan para la vigilancia, prevención y control de la covid-19 en el establecimiento de trabajo, de acuerdo con la Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA.

Visto la realidad problemática de los micro empresarios del mercado central de Bambamarca, se quiere también mejorar la administración de los microempresarios de sus negocios que conviven y trabajan el Mercado, y aplicar las estrategias de planificación, organización, dirección y control de sus negocios, para mejorar la performance a atención, limpieza, gestión de sus emprendimientos, por ello se llevó a cabo de realizar esta investigación en diseñar un plan de capacitación para mejorar sus habilidades empresariales y mejorar la satisfacción de los usuarios.

En el Contexto Internacional, la gran competencia que afrontan las empresas hace necesario aumentar esfuerzos que permitirá mejorar las habilidades del talento humano. En este contexto, para los empresarios de suma importancia que el personal en su empresa esté capacitado y en permanente desarrollo. Pero estas capacitaciones deben responder a las nuevas tendencias en metodología, que haga posible la interpretación de la realidad actual y se adecuen a las diferentes necesidades contextuales Camu (2016).

Reynoso (2016), nos dice que la capacitación, es aplicado en las organizaciones como una herramienta sistemática importante en el ámbito empresarial, ya que de esta forma los trabajadores poseen conocimientos y los desarrollan en la práctica, asimismo desarrolla habilidades relativas para el arduo trabajo o hacer frente situaciones importantes dentro de la empresa.

Para Frigo (2016), la capacitación consiste en el desarrollo de aquellas actividades que hagan posible el cambio, desde lo negativo a lo positivo, de las actividades, conductas y habilidades del individuo, puntualizando que la finalidad es mejorar el desempeño profesional del trabajador, relacionando con el perfil de la labor que desarrolla.

Según Kanahuati (2015), actualmente, ya no es suficiente para el profesional actualizar los conocimientos recibidos en su formación universitaria con algunos pocos recursos, es necesario actualizaciones más complejas y de mayor exigencia, de tal manera que el profesional este siempre preparado para los retos desafiantes encontrados en el mercado actual.

A nivel Nacional, Uribe (2016), ejecuto una investigación a una universidad privada, dirigida al personal administrativo donde analizó las capacitaciones como herramientas para mejorar las competencias de dicho personal, concluyendo que las mismas deben desarrollarse teniendo como base la edad, función desempeñada, la cultura de la organización, motivación del participante, etc.

Según Roldan et. al. (2015) estudiando, supermercados de Lima, la relación entra la calidad que se percibe y la lealtad por parte del cliente, encontró

que en estas organizaciones se hace necesario planificar estratégicamente como se potencia la calidad en el servicio.

Para Mora (2015) para enfrentarse a los distintos retos que se prestan actualmente, las organizaciones se están centrando en desarrollar su talento humano, con el fin de mejorar de excelencia de este en relación con su desempeño. De esta forma, desarrollar el talento humano se vuelve una estrategia que contribuye a solucionar el problema de la administración.

El Comercio (2016), señala que las empresas que han invertido en planes de capacitación de atención al cliente reciben una mayor fidelización por parte de este, debido, en parte, a la reducción del tiempo de atención al reclamo.

A Nivel Local, Mego (2015) manifestó que, en la tienda de abastecimiento ubicada en Jaén, logró certificar sus procesos de formalización de los microempresarios, su interés de brindar servicios de atención y demostrando usuarios finales aplicando algunas estrategias de capacitación con sus colaboradores. Con este reconocimiento, la tienda de abastecimiento de Jaén ofrece a sus usuarios menores servicios con mejores condiciones de calidad y eficiencia de los procesos internos, en cumplimiento de la disposición de la Municipalidad provincial de Jaén para dar mejor atención a la población, con ello se mejoró la forma como hacer gestión en los diferentes sectores del mercado de Abastos y los microempresarios lograron mejores rendimientos.

Los mercados se remontan desde la edad media, donde constituyeron intercambio de mercancías, bienes, servicios, este modelo de mercado si situó también en América latina, donde también hubo nuevas adaptaciones conforme a la demanda que se tenía.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 *En el Contexto Internacional*

Así pues, Acebedo, et al (2016), concluyen que las competencias que necesitan potenciarse son las de: vocación al Servicio y Trabajo en equipo, en lo

cual contribuirá mejorar en el establecimiento el clima organizacional, al interior de la cooperativa.

Igualmente, Oquendo (2016) en Guatemala, que determina que llevar a cabo algún programa de capacitación es una manera muy efectiva de lograr cambiar las actitudes de los trabajadores.

Espinoza (2016), llega a la conclusión que, al no existir una oficina que gerencie el talento humano, es la gerencia general quien se hace cargo del proceso de capacitación y de seguimiento, lo que limita la realización de esta actividad de una manera más pertinente e integral.

Así mismo, Calderón & Chungata (2014), concluyeron que la capacitación en las organizaciones es una herramienta muy útil para solucionar problemas administrativos. Con una capacitación apropiada se alcanzará disponer de los recursos de la organización de manera eficaz y productiva.

Al mismo tiempo, Sosa (2014), que propone un plan de capacitación que fortalezca la competencia de trabajo en equipo dentro del cuerpo docente, y que les permita brindar un servicio correcto al grupo de estudiantes.

1.2.2 En el contexto Nacional

Así pues, Elías (2016) se concluye que el proceso de capacitación es eficiente, que los criterios para desarrollar determinada capacitación no son los más adecuados y, no se puede conocer la necesidad de capacitaciones.

Igualmente, Martell y Sánchez (2016) concluyen que, debido a la aplicación de un plan de capacitación, se obtuvo una mejora con respecto al desempeño de los individuos que laboran dentro de la empresa, produciendo una mejor imagen ante la clientela.

Asimismo, Fernández & Rivera (2016), concluyeron que, las capacitaciones desarrolladas sirvieron para brindar el conocimiento básico y práctico que necesitaba el grupo de estudio.

Al mismo tiempo, Manrique (2016), llegó a la conclusión que la escasa capacitación que recibe el personal de la empresa investigada es para mejorar la rentabilidad y productividad, la capacitación es directa por parte de propietario de tal forma ayuda a elevar la rentabilidad de la organización, y ven a la capacitación como una inversión.

De igual modo, Cruz & Sánchez. (2016), llegan a la conclusión que, por medio de la ejecución de un programa de capacitación se podrá obtener mayor efectividad por parte del talento humano de la empresa al momento de desarrollar sus funciones.

1.2.3 En el Contexto Local

Según, Uceda (2016), concluye que se mejora la satisfacción del cliente a partir de potenciar las capacitaciones en el personal.

Asimismo, Pretell & Marcelo (2016), que comprueba que el taller de capacitación sobre Inteligencia Emocional produce un buen servicio de trabajo brindada por los colaboradores de una asociación de crédito y ahorro en Jaén (ciudad).

De igual modo, Guevara (2015), que en su conclusión encontró porcentajes altos de insatisfacción con la atención recibida y, se pudo determinar que esta situación se puede mejorar con un plan de capacitación.

Al mismo tiempo, Córdova y Oliva (2015), concluyeron que una propuesta enmarcada en un plan de capacitación para la mejora de la gestión en el área administrativa de los colaboradores en la Municipalidad de Hualgayoc, obteniendo como resultado la necesidad de una estrategia de mejora de clima organizacional.

1.3 Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1 Teorías relacionadas a la capacitación

Conforme se ha ido desarrollando la tecnología y los modelos organizacionales, han ido apareciendo teorías nuevas que se adecuan mejor a las empresas modernas. Para Siliceo (2004) estas teorías son:

a) **Teoría clásica.** Enfocada en el incremento de los resultados organizacionales por medio de la planificación.

b) **Teoría neoclásica.** Enfocada en la eficiencia organizativa.

c) **Teoría humanista.** Se enfoca en la generación de aprendizaje y nuevas formas de conducta orientadas al colaborador.

d) **Teoría estructuralista.** Orientada a la selección de los problemas que impiden que la organización se desarrolle.

e) **Teoría Conductista.** Cuyo objetivo es fortalecer las técnicas directas del personal jerárquico.

f) **Teoría sistémica.** Orienta a la búsqueda de la sinergia entre todo el personal de la empresa.

g) **Capacitación.** De acuerdo con Alles (2007), Siliceo (2004) y Senge (2006), la capacitación hace posible la relación entre la estratégica planeación de la empresa, donde contribuye el cambio de actitud y de habilidades en los colaboradores, contribuyendo a su perfeccionamiento.

Para González (2007) las etapas de un proceso de capacitación son: a) Estructura, b) Responsabilidad, c) Relaciones interpersonales, d) Recompensa y e) Conflictos.

1.3.2 Teorías de la Administración

a) Teoría clásica de la administración

Según Chiavenato (2007)

La teoría clásica de la administración es una tesis propuesta por el ingeniero de minas francés, Henri Fayol, como método de gestión de organizaciones. Dicha teoría se propuso en el año 1900. El objetivo de Fayol era conseguir una notable

mejoría en la eficiencia de los diferentes procesos administrativos implicados en la producción dentro de una compañía.

Una de las claves para lograr este propósito era erradicar o al menos reducir al mínimo posible todos los posibles malentendidos que podrían surgir en cada fase de todos estos procesos y que al final se traducirían en una minimización de la utilización de los recursos, incluyendo por supuesto el tiempo y la mano de obra requerida.

Henri Fayol trató de promover la teoría clásica de la administración intentando transmitir estos conceptos y prácticas directamente a los responsables de las gestiones de diferentes industrias, para que así pudieran implantar dicha metodología en sus correspondientes organizaciones. Gracias a esas ideas, pronto observarían una mejoría en la eficiencia de todo el sistema.

Las claves de la teoría clásica de la administración trataban de la Francia de finales del siglo XIX y principios del XX. Se trataba de un país que acababa de pasar por la metamorfosis de la revolución y había cambiado el orden social por completo. La burguesía se había instaurado como clase predominante mientras que la clase obrera era la base de la industria emergente.

Fayol planteaba que la clave para lograr la máxima productividad era controlar adecuadamente la actividad de los trabajadores mediante una gestión impecable. Ahí es donde entra la teoría clásica de la administración, un sistema que es adecuado tanto para las propias organizaciones como para las propias instituciones del Estado e incluso para la gestión de las economías domésticas

Lo que Henri Fayol apuntaba con este método es que era imprescindible realizar un pronóstico de las situaciones a las que la entidad se iba a enfrentar a lo largo de su actividad y elaborar una planificación en línea con ese escenario, de manera que, llegado el momento, simplemente hubiera que seguir con el plan previsto en lugar de improvisar o tomar malas decisiones y tener que rectificar después.

Para Agüero, (2007), busca optimizar la eficiencia de una empresa mediante estructuras, conocimientos y funciones y alcanzar los resultados deseados.

según Simón (1947), estos elementos sirven de base para el ordenamiento, unión, dirección y el lograr propósitos en la organización.

La teoría de clásica de Taylor y Fayol, se rigen en guías y aspectos humanos de la empresa.

b) Teoría neoclásica de la administración de Taylor

Chiavenato (2007), señala que, la teoría neoclásica es utilizada como práctica primordial por los administradores que ayudara a conseguir resultados más eficientes, mejorando su perfil de las personas con quien trabaja, logrando analizar los factores y medidas en relación las ventajas, desventajas de los colaboradores de la organización.

En su momento Taylor en su teoría sustentada detallo que los elementos que componen la función del ser administrador son: organizar, planear, dirigir, controlar y coordinar.

▪ Planificación

Para Koontz et. al. (2012) por medio de la planeación se pueden establecer los objetivos y planes dentro de la empresa.

De acuerdo con Bergeron (2000), sirve para analizar escenarios futuros y desarrollar programas que permitan el logro de metas.

Según Munch (2010), permite planear la dirección a la cual se debe dirigir la organización.

Las etapas más relevantes de la planificación son: formular estrategias, implantar las estrategias y controlar las mismas.

▪ Organización

Para Hitt & De Lara Choy (2006), la organización permite la conexión entre las distintas áreas de trabajo dentro de la organización.

Según Much (2010), señala que hace posible que todo funcione de manera óptima y fluida.

En resumen, el objetivo corporativo planificado no se llevará a cabo si se hace caso omiso a la creación del plan de estructura, el cual debe estipular

cimiento para ejecutar el trabajo de la organización y sus contextos asociados; como, por ejemplo: gestión de calidad, gestión de la producción, el control de riesgos, gestionar los recursos humanos, etc.

Según Koontz et. al. (2012, p.82) por lo general, al interior de las empresas se perciben dos tipos de organización: formal e informal, relacionándose la primera con la regulación de la actividad corporativa, y, la segunda, con las relaciones interpersonales.

▪ **Dirección**

Para Bergeron (2000) y Much (2010) la dirección consta en señalar a los empleados cuáles son sus responsabilidades, influenciando positivamente sobre ellos, y a su vez, tomar decisiones, comunicar, motivar y liderar.

En resumen, la dirección estratégica implica interpretar los planes obtenidas de las áreas funcionales de la empresa, además, dar las instrucciones sobre cómo ejecutar en función a las metas a lograr.

Para ello se requiere que la organización cuente entre sus recursos humanos líderes para dar instrucciones para liderar, motivar, comunicar y coordinar.

a) Liderazgo. Para Evans & Lindsay (2008), liderazgo “Es la capacidad de ejercer influencia positiva en los demás, teniendo como resultado una determinada conducta, con la finalidad de impactar significativamente y obtener los resultados requeridos (p.9).

Estos autores identificaron factores asociados con el liderazgo eficiente: dinamismo, son líderes con alto deseo alto de logro, tienen alto nivel de energía, suelen ser perseverantes y tienen iniciativa; deseos de dirigir, son líderes con responsabilidades con necesidades de influir y dirigir; como también de poseer habilidades como honestidad, integridad; inteligencia, saberes, extraversión y confianza en sí mismo.

b) Motivación

Según Tellería (2008), es un estado emocional, positivo o negativo, que se manifiesta en una persona al existir un estímulo o incentivo que le brinda o posibilita satisfacer sus necesidades y le motiva a actuar de una forma determinada (p.35).

c) Comunicación

Alcaraz (2006), expone que la comunicación “Es una vía de intercambio de saberes, opiniones, sentimientos experiencias, realizados entre dos o más individuos a través de un espacio” (p.10)

Se puede hablar de seis finalidades que son pilares de la comunicación empresarial o dentro de una organización basadas en, expresión de emociones, control, motivación, información, asistencia a los problemas que necesitan ser resueltos y tomar riendas de acción a los acontecimientos.

- **Control**

Para Bergeron (2000), el control hace posible evaluar si los resultados logrados son aquellos o se relacionan con los que se esperaba lograr y, de no ser así, ejecutar aquellas acciones que hagan posible corregir el rumbo.

1.4 Formulación de Problema

¿De qué manera el diseño de un plan de Capacitación Empresarial mejorará la Administración del microempresario del Mercado Central de Bambamarca 2021?

1.5 Justificación e importancia del estudio

La investigación se justifica por las siguientes razones.

1.5.1 Justificación práctica

Dado que el conjunto de estrategias que se plantearan son aplicadas no únicamente en el Mercado central de Bambamarca, sino también en asociaciones de la misma circulación comercial o afines que brindan servicios similares. Estas estrategias permitirán mejorar la administración de los

microempresarios, al aplicar el plan de capacitación empresarial se verá la solución y por ende un cambio en la administración del microempresario para dar buen servicio a los clientes.

1.5.2 Justificación social

La importancia de este estudio es la relevancia en la aplicación de un diseño de un plan de capacitación empresarial para mejorar la administración del microempresario del mercado central de Bambamarca, esto se da un aporte a la sociedad mejorando los procesos de atención en las empresas.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Diseñar un plan de Capacitación Empresarial para mejorar la Administración del Microempresario del Mercado Central de Bambamarca, 2021.

1.6.2 Objetivos específicos

Diagnosticar la situación actual del nivel de capacitación empresarial del Micro Empresario del Mercado Central de Bambamarca.

Conocer la situación actual del nivel de administración el negocio del Micro Empresario del Mercado Central de Bambamarca.

Diseñar un plan de Capacitación Empresarial para mejorar la Administración del Micro Empresario del Mercado Central de Bambamarca

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de la Investigación

2.1.1 Tipo de Investigación

Descriptivo:(Hernández et. al. (2014) para comprobar la hipótesis se recolectan datos y así, poder comprobar la hipótesis basándose en descripciones y mediciones numéricas y analizando estadísticamente, con la finalidad de encontrar pautas de gestión y comprobar teorías. (p.4)

2.1.2 Diseño de investigación

El diseño es no experimental, porque el estudio se dirigió hacia un mercado específico, permitiéndose conocer la realidad de este.

Según Hernández et. Al. (2010), el diseño no experimental es conocido como el cual se observan los fenómenos en su contexto natural para su posterior análisis.” (p. 149).

Descriptiva.

Según Hernández et. al (2010, p. 102), una investigación es descriptiva cuando su objetivo no es indicar cuál es la relación existente entre cada variable de esta, como sucede en la presente investigación.

Propositiva.

Esta investigación se considera que es de tipo propositiva porque ante un problema encontrado, se ofrece una propuesta para solucionarlo. Hernández, et. al Baptista (2014)

El diseño de este trabajo se puede diagramar de la siguiente manera.

Figura 1

Diseño de la investigación



En donde:

M = Representa la muestra de estudio.

O = Analiza la Administración

P = Plan de Capacitación.

2.2 Población y Muestra

2.2.1 Población

Según Hernández (2008), es un conjunto de fenómenos a estudiar dentro de una investigación, la cual se estudia y da origen a los datos utilizados para la investigación.

La población de la investigación está compuesta por 184 micro empresarios del mercado central del distrito en Bambamarca, perteneciente a la Provincia de Hualgayoc.

Tabla 1

Distribución de la población de Microempresarios

Tipo de Microempresario	Población
Consumo Inmediato	12
Consumo duradero	24
Pescaderos	8
Venta de Carnes	15
Abarroteros	24
Fruteros	9
Verduleros	10
Venta de menú	8
Venta de Ropa	8
Venta de Hierbas	6
Ferreteros	8
Otros	52
Total	184

**fuente: INEI - Elaboraciones proyecciones de población*

2.2.2 Muestra

El estudio es de tipo probabilística aleatoria y el cálculo se hizo por medio de la fórmula siguiente:

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

En donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población del estudio

Z = 1.96.

P y q = Probabilidad de estar incluidas o no en la muestra.

(X - u) = Se considera 0.05.

Al reemplazar los datos en la fórmula se obtiene como muestra de 72, que es la cantidad de microempresarios, quienes comercializan al interior del Mercado Central, que serán encuestados.

2.3 Variables, Operacionalización

2.3.1 Variables

Variable Independiente. Plan de Capacitación Empresarial.

Variable Dependiente. Administración.

2.3.2. Operacionalización

Tabla 2

Operacionalización variable independiente.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Unidades		
Variable Independiente:	Estructura	Descripción de cargos, política, regla y procedimiento	¿Sabe, usted cual es la descripción de cada cargo, política, regla y procedimiento de un negocio?	Técnica: Encuesta	escala de Likert		
		Departamentalización	¿Su negocio se estructura y agrupa en áreas de trabajo?				
	Responsabilidad	División de trabajo	¿Cada colaborador tiene distintas tareas y roles en su puesto de trabajo?				
		Línea de mando	¿La línea de mando de su negocio, está bien definida?				
	Participación de grupal	Delegación de actividad	¿Las actividades delegadas a sus colaboradores, están de acuerdo a sus habilidades?				
		Realización de actividad	¿Usted cree que las actividades en el mercado de Bambamarca se realizan de forma adecuada?				
	Plan de Capacitación Empresarial	Relaciones interpersonales	Colaboración			¿Los microempresarios del mercado de Bambamarca participan de manera grupal? ¿Existe una correcta relación interpersonal entre cada microempresario del mercado de Bambamarca?	Instrumento: Cuestionario
			Nivel afectivo			¿Cree usted que la influencia del nivel afectivo del microempresario del mercado de Bambamarca permite la mejora de sus actividades?	
		Estímulos	Comunicaciones			¿El lenguaje utilizado por el microempresario al ofrecer los productos a su cliente, es claro y preciso?	
			Ascensos			¿En el mercado de Bambamarca, el microempresario cuenta con ambiente adecuado para que pueda comercializar su producto? ¿El personal a su cargo tiene oportunidad de ascenso debido a sus logros?	
Recompensa		Reconocimientos	¿Se le reconoce al trabajador más productivo dentro de la empresa?				
		Problemas	¿El microempresario del mercado de Bambamarca maneja, de la manera adecuada cualquier problema que se presenta entre colaboradores?				
Conflicto		Sugerencias	¿El microempresario del mercado central de Bambamarca acepta cuando sus clientes hacen sugerencias?				
		Dominio propio	¿El microempresario del mercado de Bambamarca tienen un autocontrol de sí mismos? ¿El microempresario del mercado de Bambamarca demuestra actitud positiva en su puesto de trabajo?				

*fuente: *Elaboración propia*

Tabla 3

Operacionalización variable dependiente

Variable	dimensiones	indicadores	ítems	Técnica e instrumentos	Unidades
Variable dependiente	Planeación	Visión	¿Su negocio tiene declaración de visión?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Escala de Likert
		Misión	¿Su negocio tiene declaración de misión?		
		Objetivos	¿Ha desarrollado objetivos organizacionales en su negocio?		
		Estrategias	Para lograr sus objetivos, ¿su negocio establece estrategias?		
	Organización	Conseguir recursos para lograr las metas	Cómo microempresario, ¿tiene el recurso necesario para poder alcanzar las metas trazadas?		
		Definición de los perfiles del colaborador	¿Cree usted que el perfil del colaborador está definido de manera adecuada para cumplir las distintas funciones?		
		Asignar roles y tareas en la organización	Al colaborador, ¿se le asigna su función de acuerdo con sus capacidades?		
	Dirección	Motivación	¿Motiva a sus colaboradores?		
		Comunicación	¿La comunicación se orienta a mejorar y fortalecer su negocio?		
	Control	Liderazgo	¿Cree usted que existe un liderazgo adecuado para lograr las metas?		
Evaluación de desempeño		¿Existe evaluación del desempeño de sus trabajadores?			
Actividad de ventas		¿Cuenta con controles para las ventas que permitan la identificación de los ingresos?			

*Fuente: Elaboración propia.

2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Métodos

Se empleó el método analítico para poder analizar los resultados obtenidos luego de aplicarse el instrumento para obtener los datos de la investigación Hernández et.al (2008).

Según Guanipa (2010), la investigación le corresponde el método Hipotético – Deductivo, que, mediante el uso de métodos estadísticos, busca identificar la relación existente entre cada variable y poder concluir si se acepta o rechaza la hipótesis planteada.

2.4.2. Técnicas

La técnica empleada ha sido la encuesta, por medio de lo cual se han podido obtener los resultados.

2.4.3. Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario, elaborado con base a los indicadores de la Operacionalización de las variables, los mismo que han sido validados por expertos y de forma estadística a través del método alfa de Cronbach, determinando su confiabilidad interna, con un resultado de 0.907 para el cuestionario de la variable independiente y de 0.812 para el cuestionario de la variable dependiente

2.4.4. Validez y confiabilidad

Tabla 4

Prueba de Confiabilidad, Índice de Alpha de Cronbach

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.907	17

Fuente: SPSS

Tabla 5

Prueba de Confiabilidad, Índice de Alpha de Cronbach

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.812	12

Fuente: SPSS

2.5. Procedimiento de análisis de datos.

Para recolectar los datos se utilizó el siguiente procedimiento:

Primero se analizó en escenario, después se aplicó la encuesta, luego, los datos se tabularon y se procedió a analizar la información, por lo último, se concluyó indicando algunas observaciones pertinentes.

Para analizar la información se elaboraron cuadros y gráficos estadísticos para cada variable.

Para el procesamiento de los datos obtenidos se emplearon los programas informáticos SPSS 21 para Windows en español y la hoja de cálculo electrónica Microsoft Excel 2019. Los resultados se mostraron por medio de tablas y figuras, realizándose el análisis de la investigación.

2.6. Aspectos éticos

Para esta investigación se hizo uso responsable de los tiempos, de la bibliografía, asimismo se garantizó el aspecto confidencial de la información.

De acuerdo con Noreña, et al. (2012) en una investigación deben observarse los siguientes elementos de ética: verdad de la registración, ética de la aplicación, confidencialidad, objetividad.

2.6.1. Consentimiento informado

Cada participante estuvo de acuerdo con brindar información y sabían cuáles eran sus derechos y responsabilidades.

2.6.2. Confidencialidad

Se mantuvo en reserva la identidad de cada participante que proporcionó información para esta investigación.

2.6.3. Manejo de riesgos

Esta investigación no ocasionará perjuicio alguno a la empresa que se está estudiando, porque la información solo será usada con una finalidad específica.

2.7. Criterios de rigor científico

Para la presente investigación, se han considerado los criterios citados a continuación: a) validación por expertos, b) correcta operacionalización de variables, las cuales involucraban las dimensiones investigadas. Méndez (2016)

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

3.1.1. Plan de capacitación empresarial

Diagnóstico de la situación actual del nivel de capacitación empresarial del Microempresario del Mercado Central del Distrito de Bambamarca, 2022.

Tabla 6

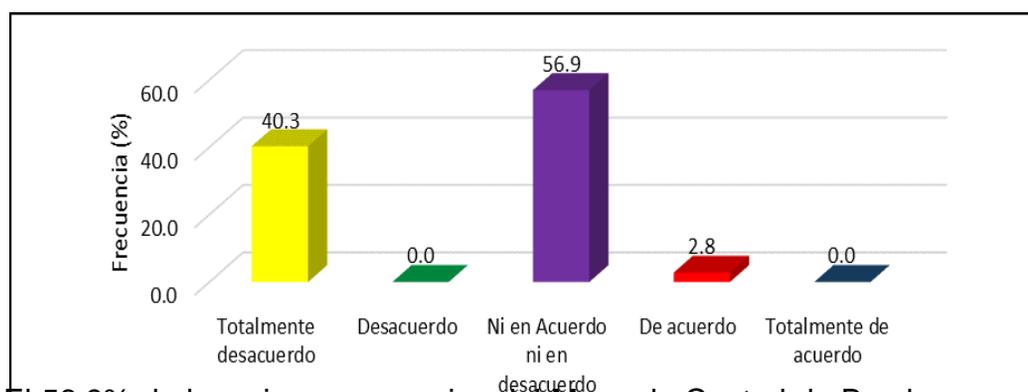
Descripción de cada cargo, política, regla y procedimiento

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	29	40.30
Desacuerdo	0	0
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	41	56.90
De acuerdo	2	2.80
Totalmente de acuerdo	0	0.00
Total	72	100.00

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2

Conocimiento de la descripción de cargo, política, regla y procedimientos



El 56.9% de los microempresarios del Mercado Central de Bambamarca, expresan desconocer descripciones de cargo, políticas y procedimientos de un negocio; el 2.8% concideran estar de acuerdo.

Tabla 7

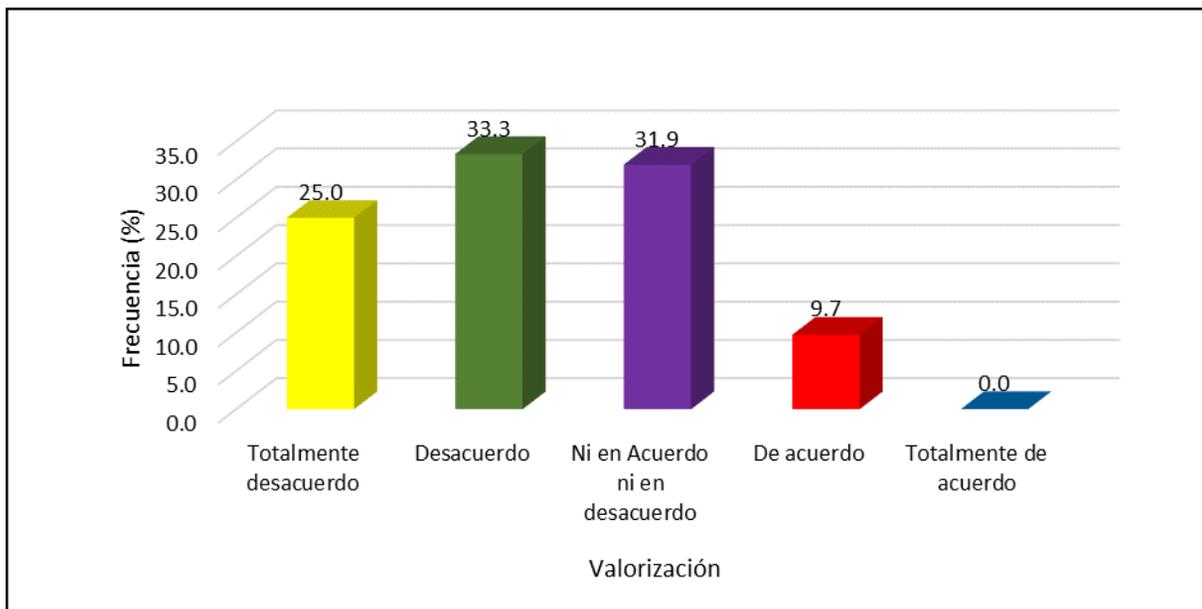
Estructura de áreas de trabajo

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	18	25.0
Desacuerdo	24	33.3
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	23	31.9
De acuerdo	7	9.7
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	72	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3

Nivel porcentual de su negocio se estructura y agrupa en áreas



El 31.9% de los microempresarios refieren que el diseño de su negocio no esta agrupado en areas de trabajo; el 9,7% de lo microempresarios tienen una opinion aceptada al respeco, el 33.3% expresan estar en desacuerdo y un 25% esta totalmente en desacuerdo.

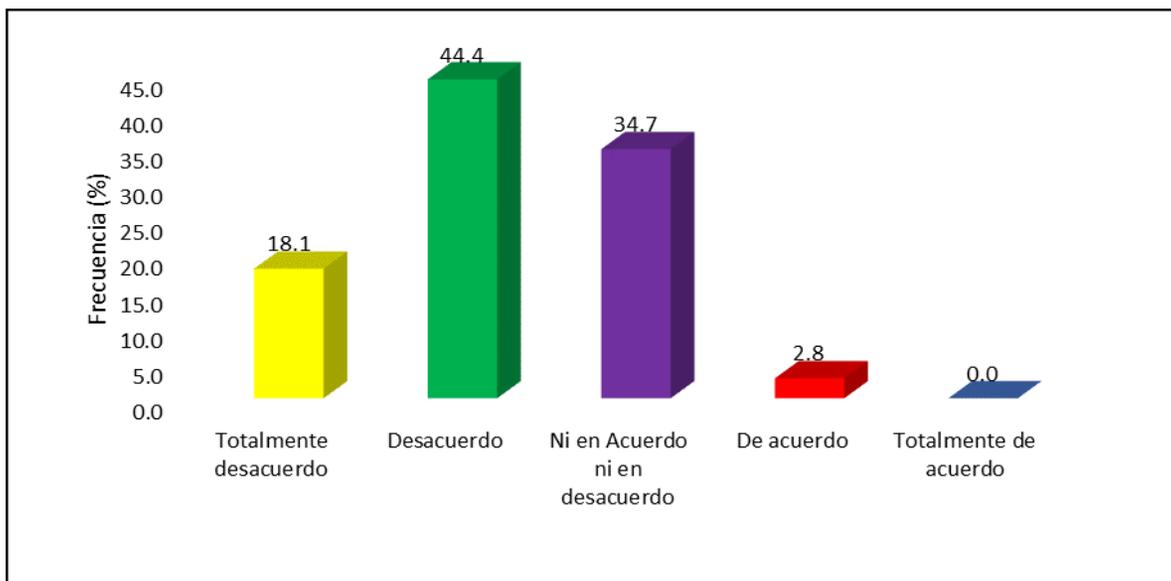
Tabla 8*Tareas y roles en su puesto de trabajo*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	13	18.1
Desacuerdo	32	44.4
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	25	34.7
De acuerdo	2	2.8
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	72	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4

Nivel de tareas y roles en sus puestos

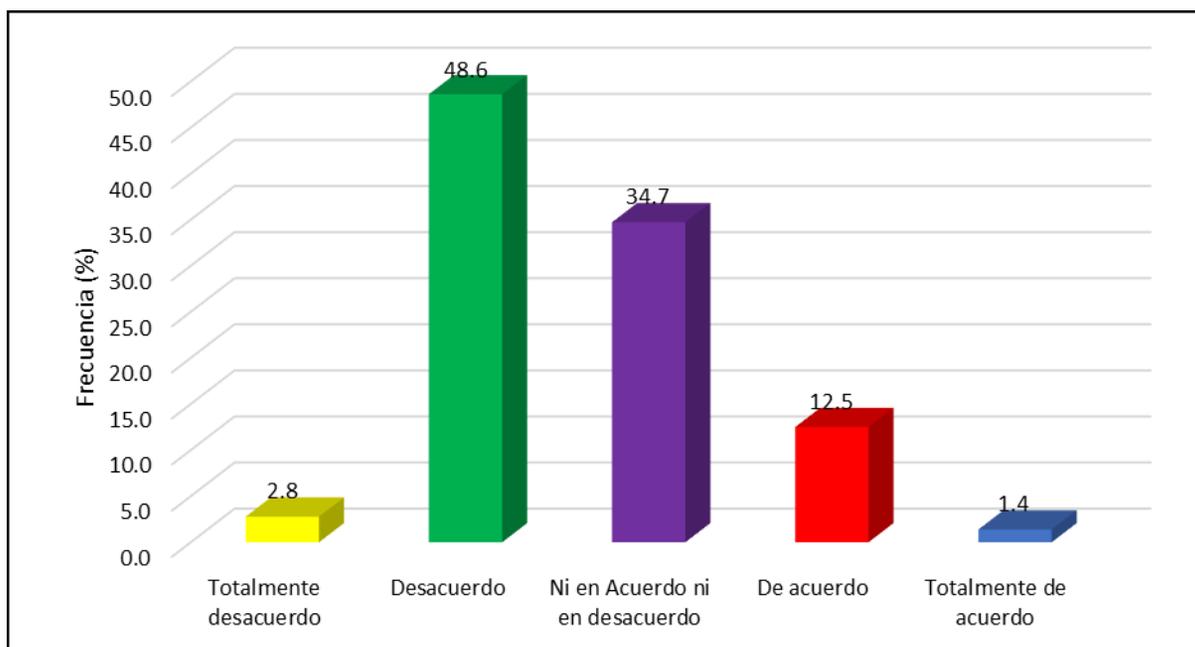


El 44.4% de los microempresarios refieren que los colaboradores en sus negocios no tienen asignados tareas ni roles en sus puestos de trabajo; el 2.8% tiene una opinión positiva al respecto, el 34.7% están indiferentes y el 18.1% expresan neutralidad en tareas y roles.

Tabla 9*La línea de mando formal y definida*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	2	2.8
Desacuerdo	35	48.6
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	25	34.7
De acuerdo	9	12.5
Totalmente de acuerdo	1	1.4
Total	72	100.0

Fuente: Elaboración propia.

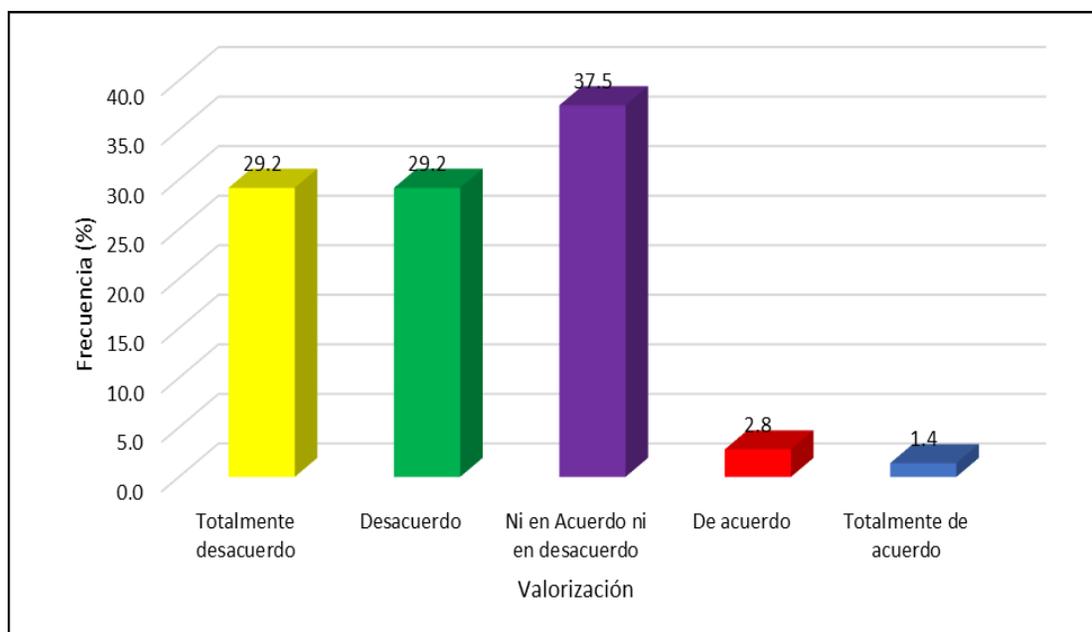
Figura 5*Existencia de línea de mando formal y definida*

El 48.6% de los microempresarios mencionan que en sus negocios no existe línea de mando formal y definido; el 1.4% refiere estar totalmente de acuerdo, el 12.5% están de acuerdo, el 34.7% definen indiferencia, y el 2.8% están en su totalidad en desacuerdo.

Tabla 10*Actividades de están de acuerdo a sus conocimientos*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	21	29.2
Desacuerdo	21	29.2
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	27	37.5
De acuerdo	2	2.8
Totalmente de acuerdo	1	1.4
Total	72	100.0

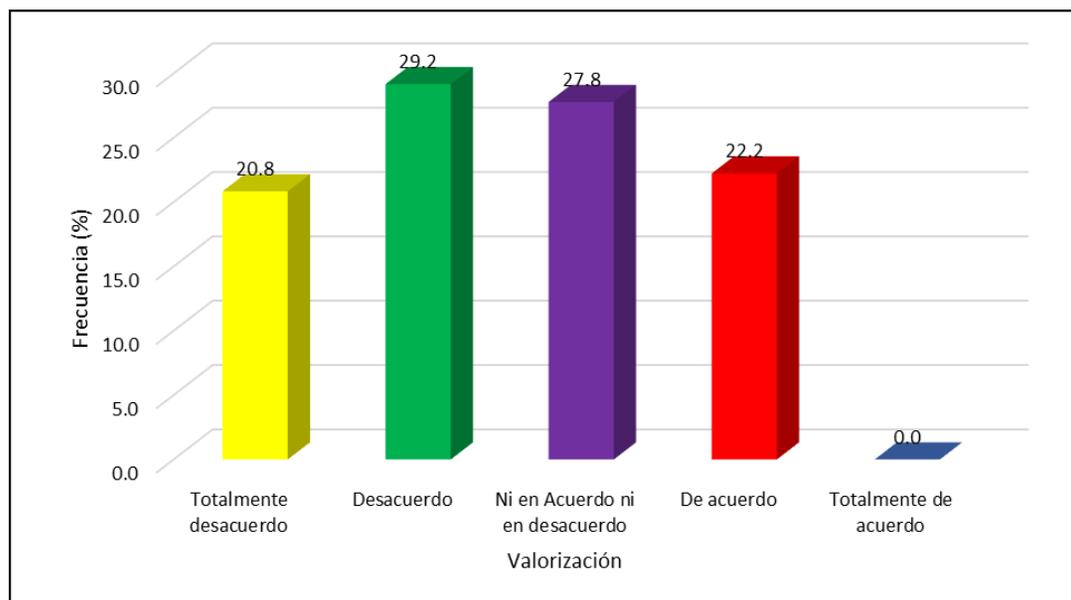
Fuente: Elaboración propia.

Figura 6*Nivel de actividades delegadas de acuerdo a sus habilidades*

El 37.5% de los microempresarios refieren que las actividades que se delegan a sus trabajadores no están ni en acuerdo ni en desacuerdo a sus conocimientos; el 1.4% refieren “totalmente de acuerdo”, el 2,8 están de acuerdo, el 29.2% indican su desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 11*Realización correcta de las actividades*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	15	20.8
Desacuerdo	21	29.2
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	20	27.8
De acuerdo	16	22.2
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	72	100.0

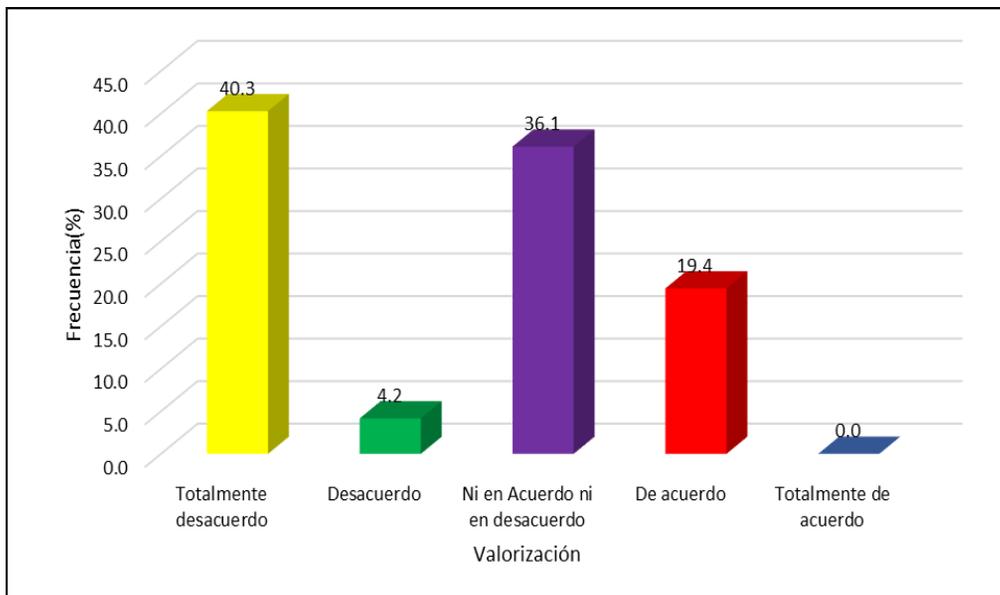
fuentes: Elaboración propia.**Figura 7***Nivel de realización correcta de las actividades*

El 29,2% de los empresarios mencionan que no realizan de manera correcta sus actividades empresariales en el mercado de Bambamarca; y el 20.8% refieren estar totalmente en desacuerdo, un 22,2% están de acuerdo, y el 27.8% expresan neutralidad.

Tabla 12*Trabajo en equipo*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	29	40.3
Desacuerdo	3	4.2
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	26	36.1
De acuerdo	14	19.4
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	72	100.0

fuerite: Elaboración propia.

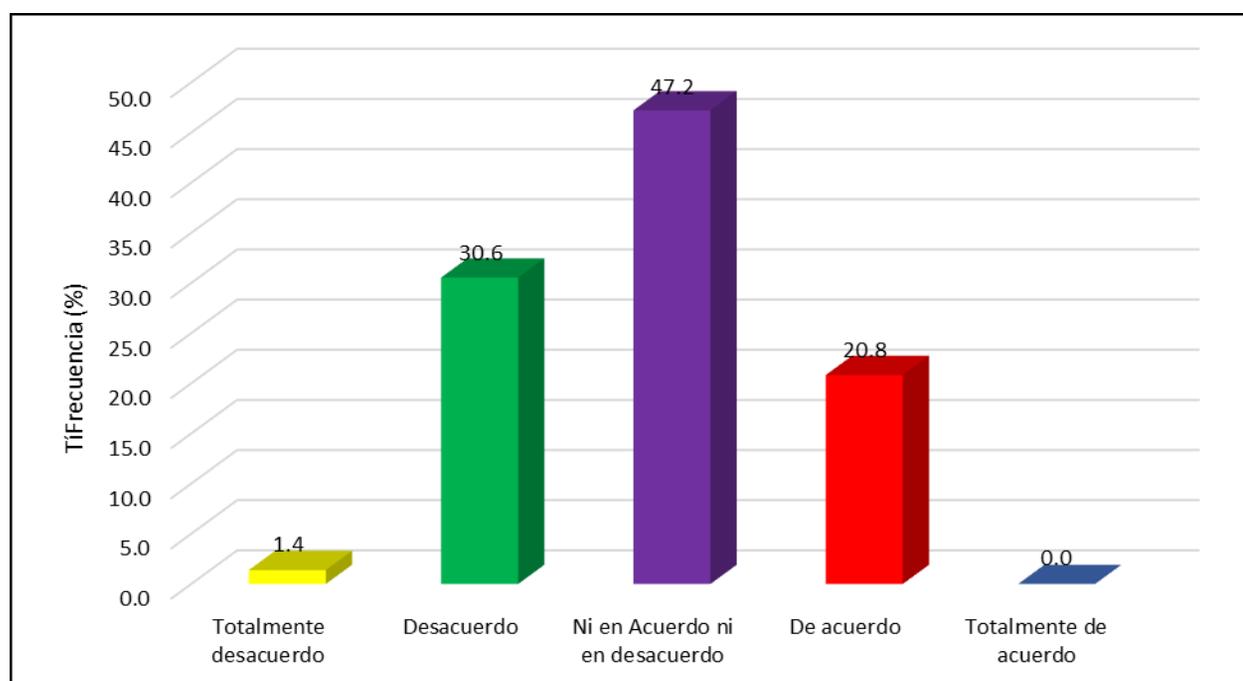
Figura 8*Nivel de participación de grupo*

El 40.3% de los microempresarios opinan que no existe participación de grupo o equipo entre ellos mismos; el 19.4% refieren que si existe, el 36.1% generan desconformidad, y el 4.2% está en desacuerdo.

Tabla 13

Relación interpersonal

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	1	1.4
Desacuerdo	22	30.6
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	34	47.2
De acuerdo	15	20.8
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	72	100.0

fuentes: Elaboración propia.**Figura 9***Nivel de valorización sobre la relación interpersonal*

El 47.2% de los microempresarios refieren no tener buenas relaciones interpersonales entre ellos mismos; el 20.8% refieren que, si se da, el 36% se muestra en desacuerdo y 1.4% expresa negatividad total.

Tabla 14

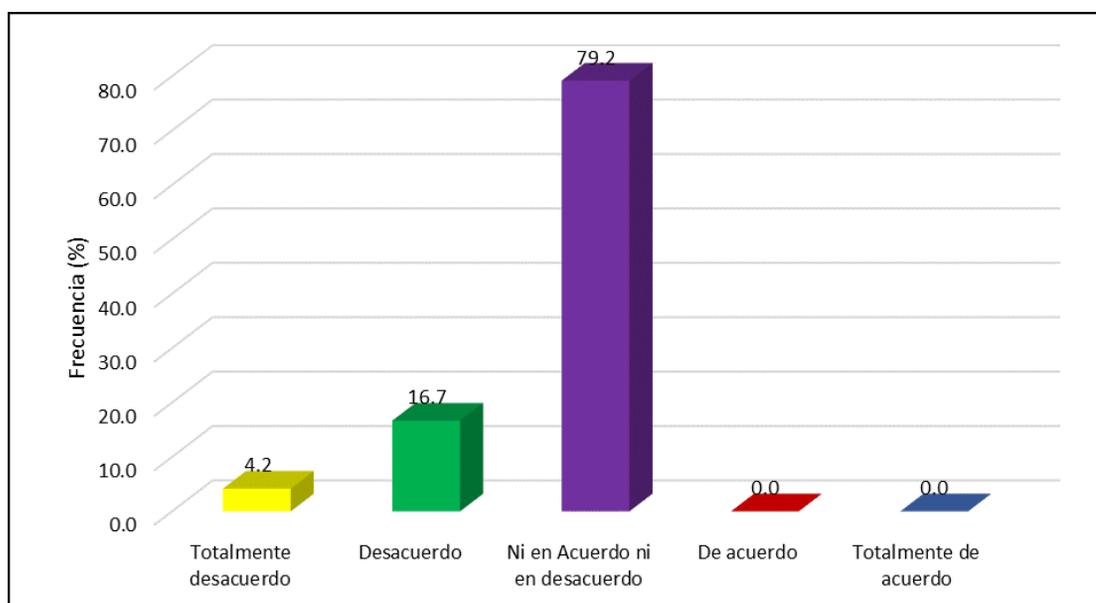
Nivel afectivo influye en la mejora de las actividades

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	21	4.2
Desacuerdo	20	16.7
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	29	79.2
De acuerdo	2	0.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	72	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10

Influencia del nivel afectivo

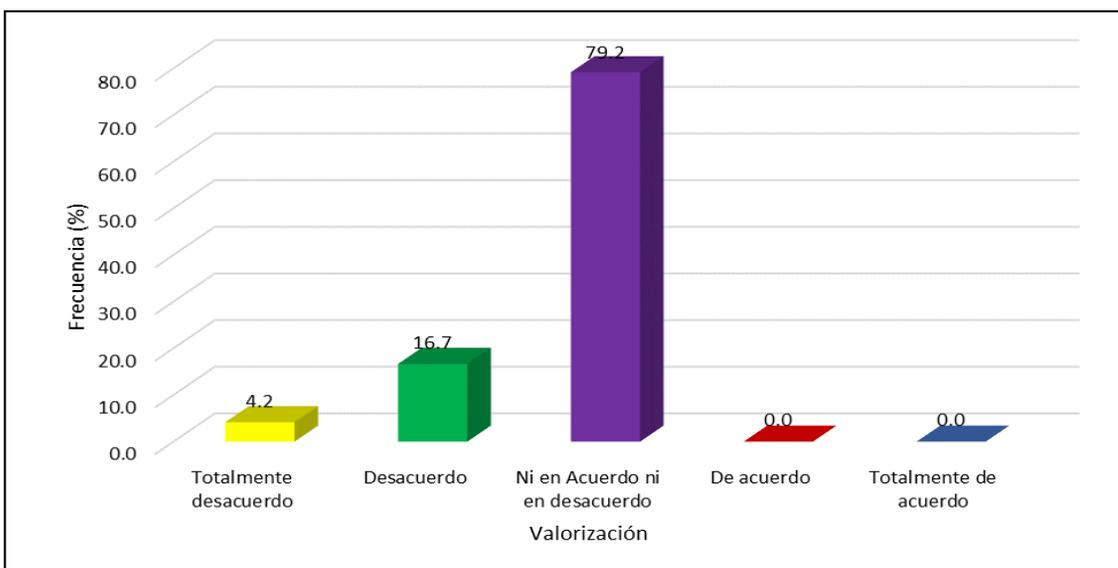


El 79.2% expresa estar ni acuerdo, ni en desacuerdo que la influencia del nivel afectivo del microempresario del mercado de Bambamarca, el 16.7% dice estar en desacuerdo, y un 4.2% expresa su total desacuerdo

Tabla 15*Lenguaje claro y preciso al ofrecer los productos*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	3	4.2
Desacuerdo	12	16.7
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	57	79.2
De acuerdo	0	0.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	72	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 11*Nivel de utilización de lenguaje claro y preciso para vender*

El 4.2% de los microempresarios refieren que el lenguaje utilizado no es claro y preciso al ofrecer sus productos a su cliente; el 79.2% refiere ni estar de acuerdo ni en desacuerdo al respecto y el 16.7% está en desacuerdo.

Tabla 16

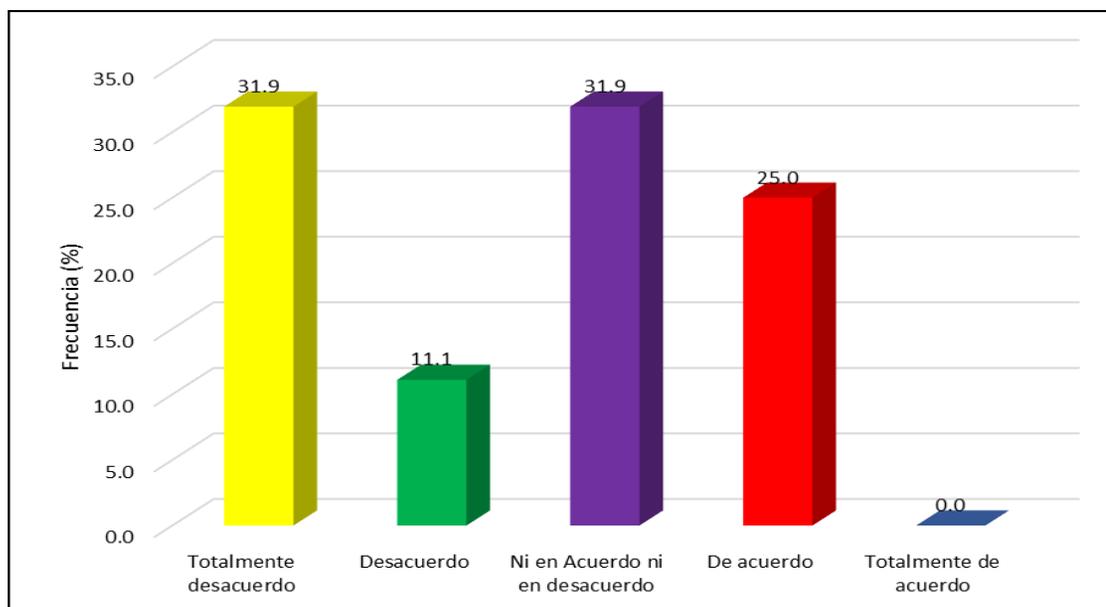
Ambientes adecuados para comercializar productos

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	23	31.9
Desacuerdo	8	11.1
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	23	31.9
De acuerdo	18	25.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	72	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 12

Nivel de ambientes adecuados para comercializar productos



El 31,9% están ni en acuerdo, ni en desacuerdo y totalmente en desacuerdo que los microempresarios cuentan con ambiente adecuado para comercializar su producto, el 25,0% está de acuerdo, y la minoría, es decir, el 11.1% está en desacuerdo.

Tabla 17

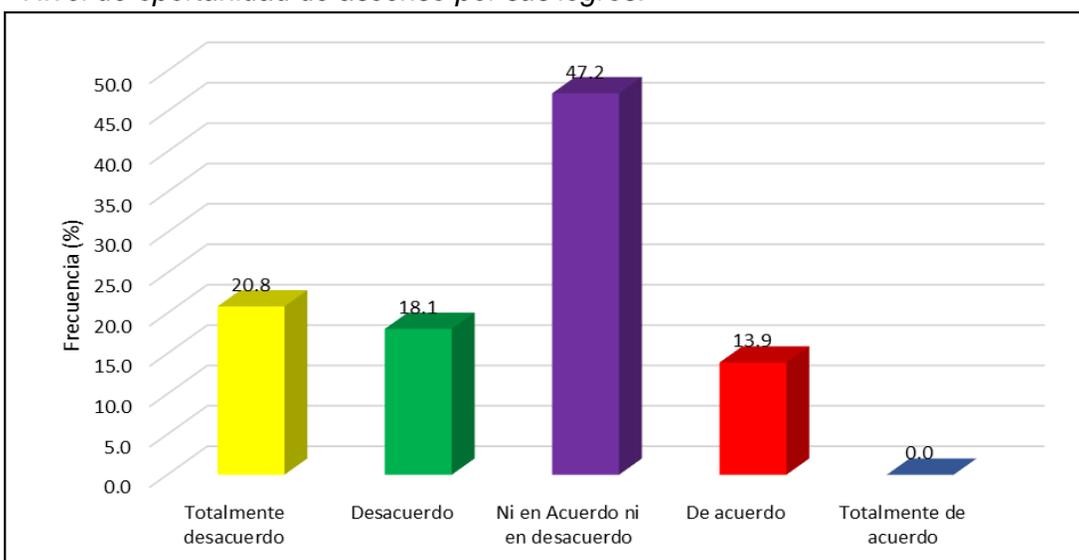
Oportunidades de ascenso al personal por sus logros

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	15	20.8
Desacuerdo	13	18.1
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	34	47.2
De acuerdo	10	13.9
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	72	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 13

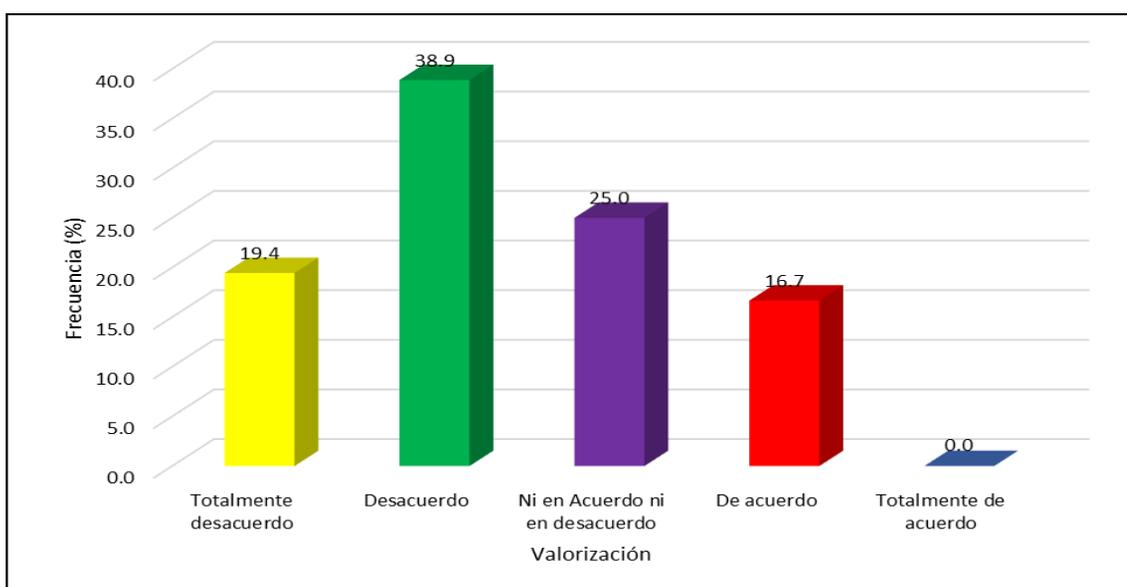
Nivel de oportunidad de ascenso por sus logros.



El 47.2% de los microempresarios refieren no brindar oportunidades de ascensos a sus colaboradores por trabajos bien realizados; el 13.9% refieren si dan oportunidades, el 18.1% expresa desacuerdo, y un 20.8% está en total desacuerdo.

Tabla 18*Reconocimiento a sus trabajadores más productivos*

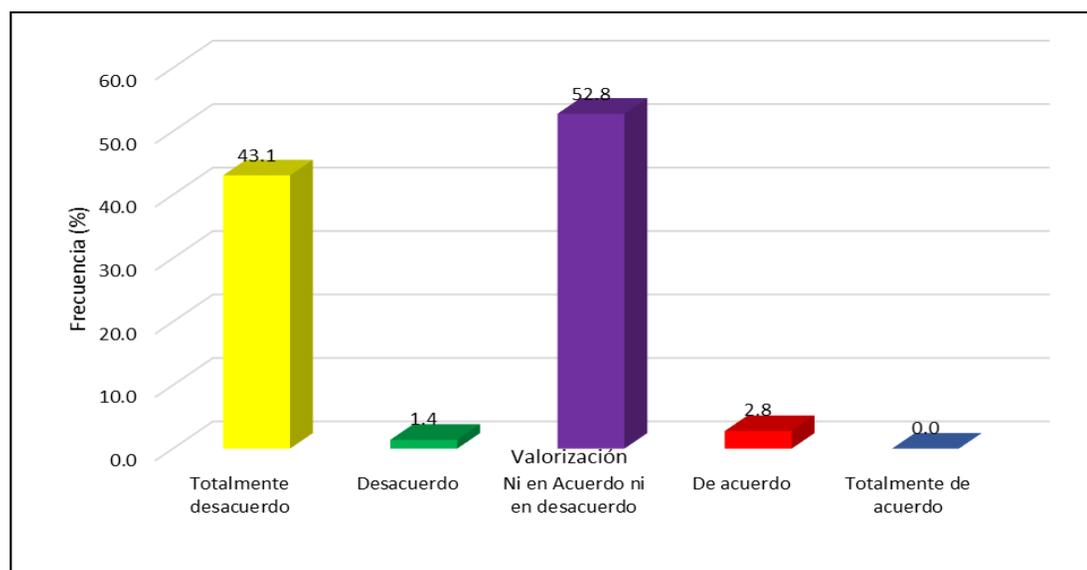
Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	14	19.4
Desacuerdo	28	38.9
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	18	25.0
De acuerdo	12	16.7
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	72	100.0

*Fuente: Elaboración propia.***Figura 14***Nivel de reconocimiento a sus trabajadores más productivo*

El 38.9% de los microempresarios refieren no utilizar ningún sistema de reconocimientos por trabajos bien realizados; el 16.7% mencionan que, si lo hacen, el 25% están ni de acuerdo, ni desacuerdo y un 19.4% negativamente está en total desacuerdo.

Tabla 19*Manejo adecuado de los problemas*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	31	43.1
Desacuerdo	1	1.4
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	38	52.8
De acuerdo	2	2.8
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	72	100.0

Fuente: Elaboración propia.**Figura 15***Manejo adecuado de los problemas*

El 52.8% de los microempresarios refieren que no manejan asertivamente los problemas que se presentan entre compañeros; el 1.4% refieren estar en desacuerdo al respecto, el 2.8% está de acuerdo y un 43.1% está totalmente en desacuerdo con respecto a la pregunta.

Tabla 20

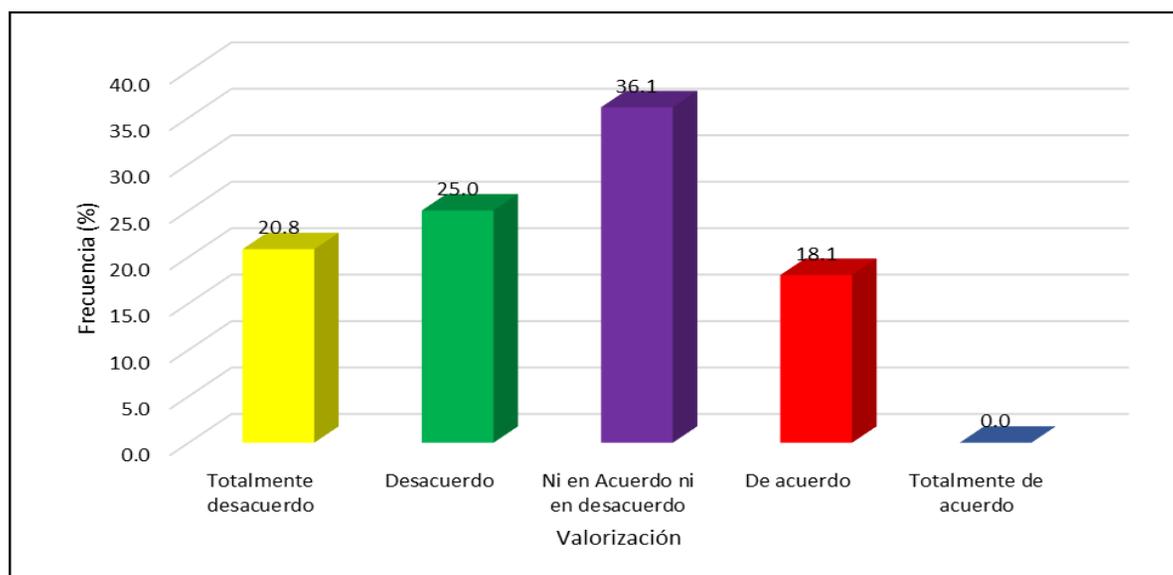
Aceptación de sugerencias de los clientes

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	15	20.8
Desacuerdo	18	25.0
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	26	36.1
De acuerdo	13	18.1
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	72	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 16

Nivel de aceptación de sugerencias de los clientes

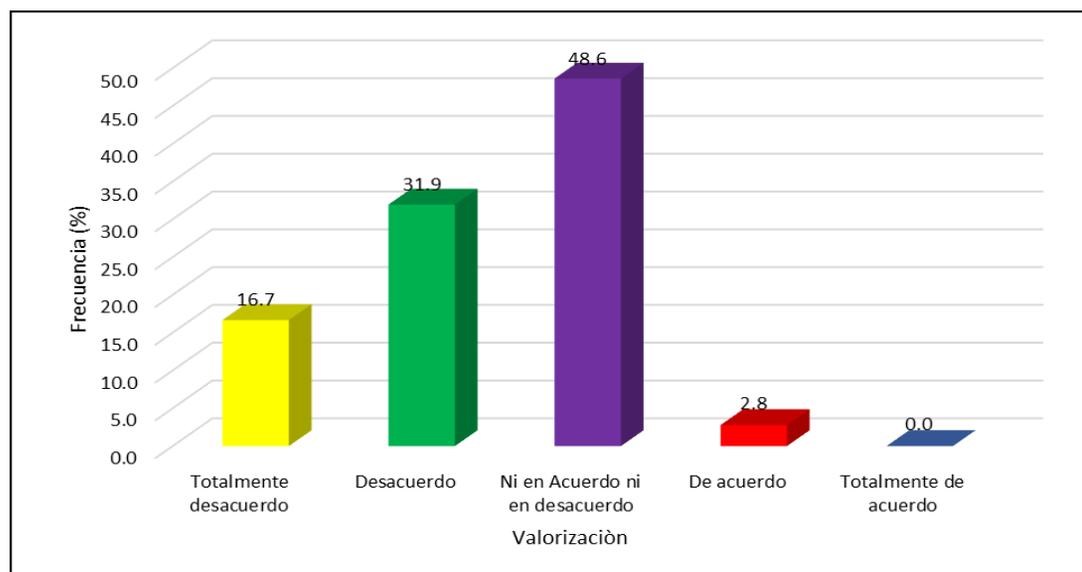


El 36.1% microempresario refieren que no acepta cuando sus clientes le hacen sugerencias; el 18.1% refieren que si lo hacen; el 25% está en desacuerdo, y un 20,8% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 21*Autocontrol de los Microempresarios*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	12	16.7
Desacuerdo	23	31.9
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	35	48.6
De acuerdo	2	2.8
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	72	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1*Nivel de autocontrol de los microempresarios*

El 48.6% de los microempresarios refieren tener autocontrol emocional; el 2.8% refieren estar de acuerdo, el 31.9% está en desacuerdo y el 16.7% desafortunadamente están en total desacuerdo.

Tabla 22

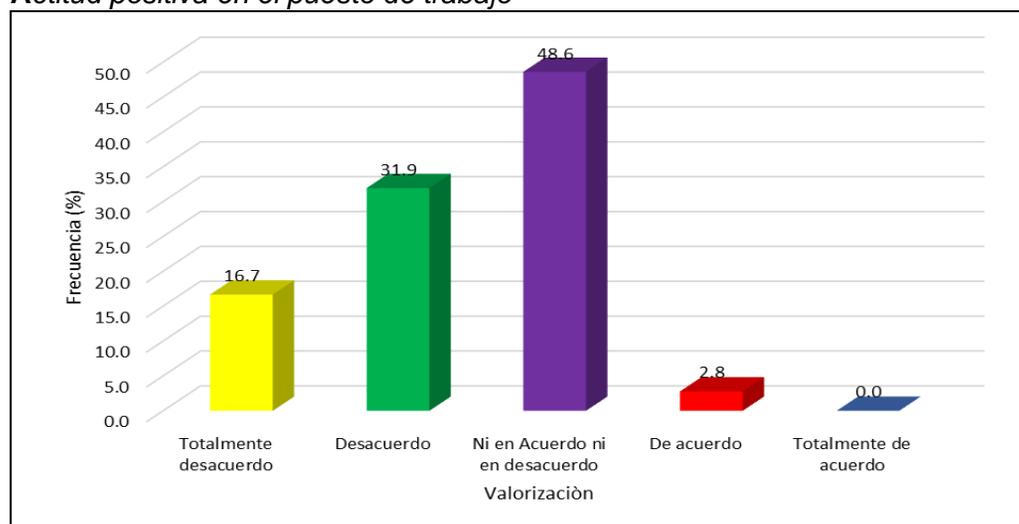
Actitud positiva para el puesto de trabajo

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	16	22.2
Desacuerdo	27	37.5
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	12	16.7
De acuerdo	17	23.6
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	72	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2

Actitud positiva en el puesto de trabajo



El 37.5% de los microempresarios no demuestran una actitud positiva en su puesto de trabajo, el 16.7% refieren estar ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 37.5% expresa estar en desacuerdo y un 22% expone su total desacuerdo.

Tabla 23

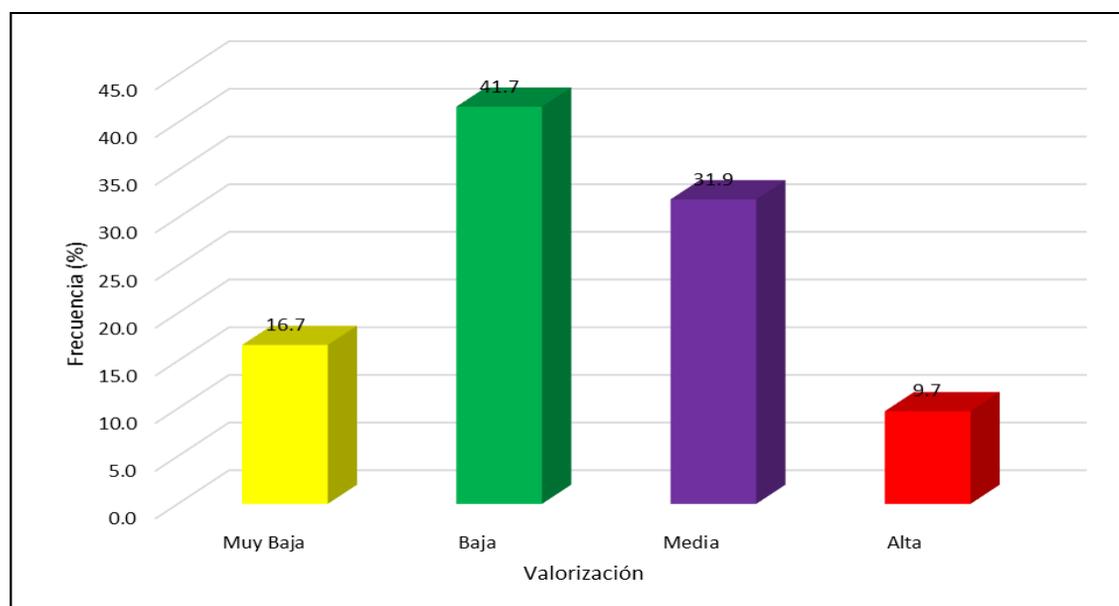
Capacitación Empresarial

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	12	16.7
Baja	30	41.7
Media	23	31.9
Alta	7	9.7
Total	72	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3

Capacitación Empresarial



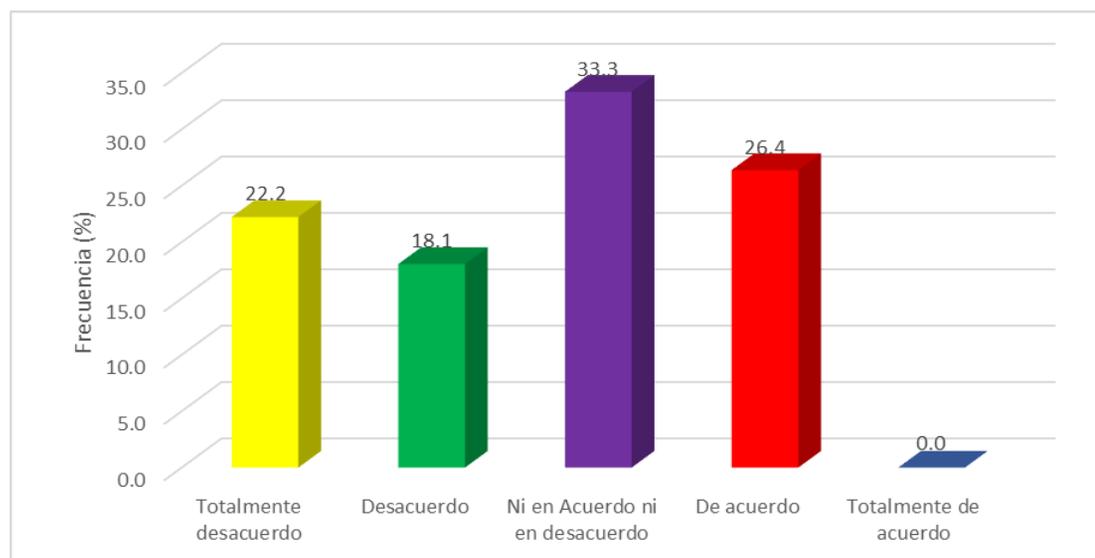
El 41.7% de los microempresarios refieren tener capacitación empresarial en un nivel bajo; el 31.9% refieren tener un nivel medio; el 16.7% nivel muy bajo y el 9.7 nivel alto.

3.1.2. Administración

Conocer la situación actual del nivel de Administración del negocio del Microempresario del Mercado Central del Distrito de Bambamarca, 2021

Tabla 24*Declaración de visión*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	16	22.2
Desacuerdo	13	18.1
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	24	33.3
De acuerdo	19	26.4
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	72	100.0

Fuente: Elaboración propia.**Figura 20***Nivel de declaración de la visión*

El 33.3% de los microempresarios manifiestan no tener una visión en sus negocios; el 26.4% refieren si tenerlo; el 18.1% está en desacuerdo y un 22.2% muestra su totalmente desacuerdo.

Tabla 25

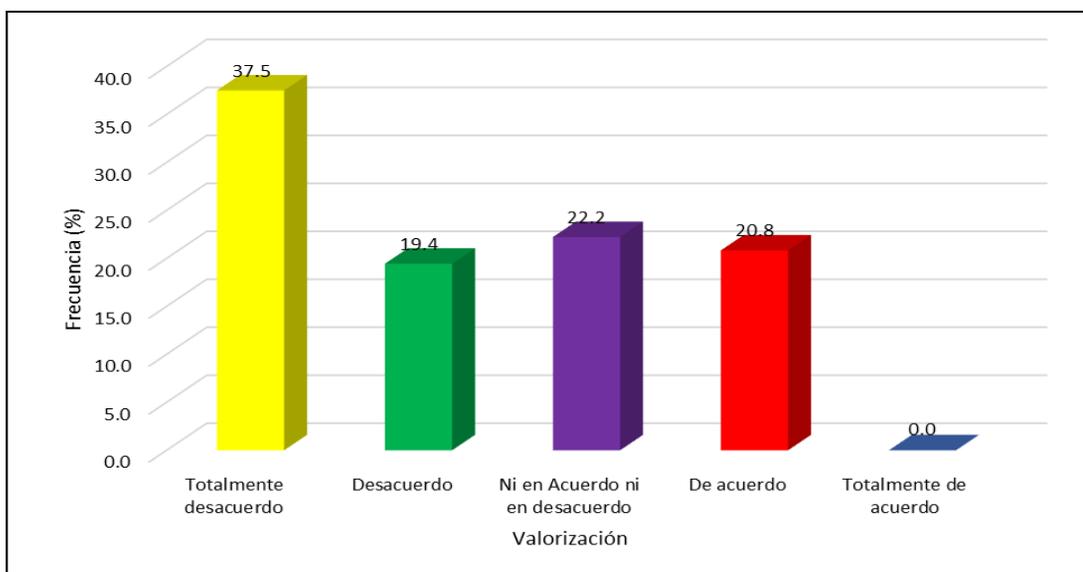
Su Negocio tiene definida su Misión

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	27	37.5
Desacuerdo	14	19.4
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	16	22.2
De acuerdo	15	20.8
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	72	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 21

Nivel de valorización de la Misión

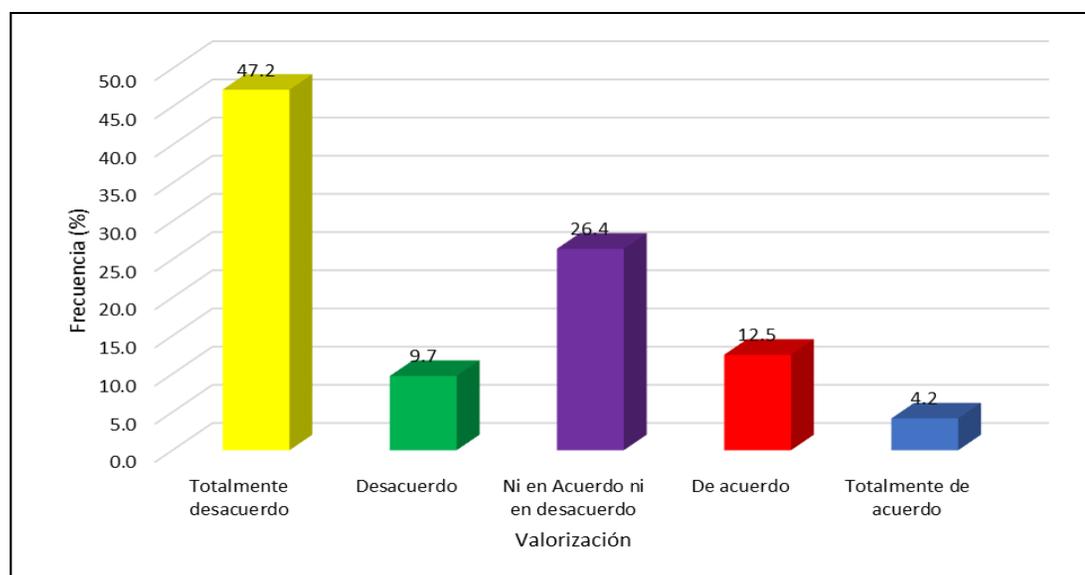


El 37.5% de los microempresarios manifiestan no haber formulado una misión en sus negocios; el 20.8% refieren si tenerlo; el 22.2% está indiferente, y un 19% muestra su desacuerdo.

Tabla 26*Desarrollo de objetivos organizacionales*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	34	47.2
Desacuerdo	7	9.7
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	19	26.4
De acuerdo	9	12.5
Totalmente de acuerdo	3	4.2
Total	72	100.0

Fuente: Elaboración propia.

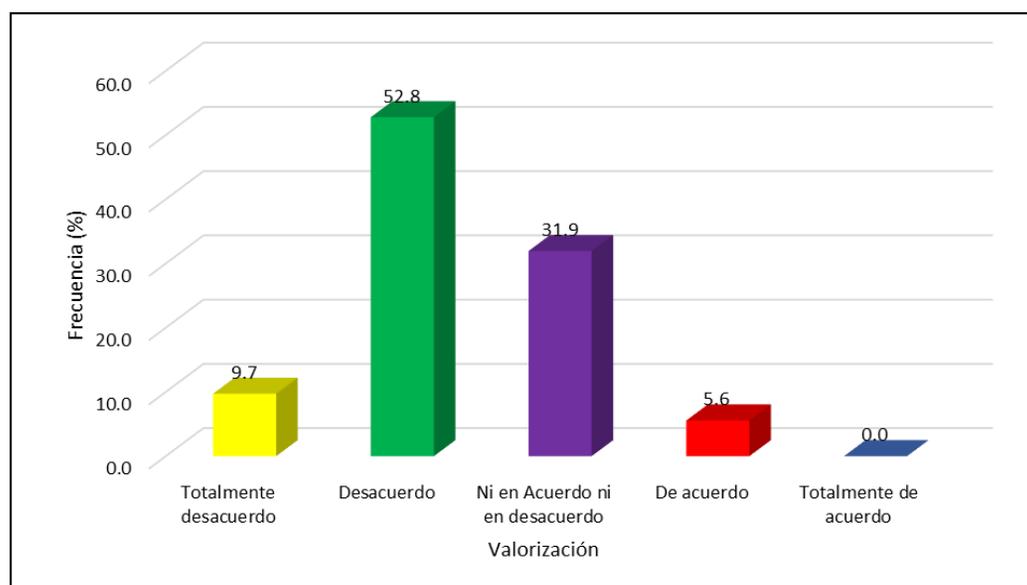
Figura 22*Nivel porcentual de desarrollo de objetivos organizacionales*

El 47.2% de los microempresarios refieren que sus negocios no desarrollan objetivos organizacionales; 4.2% refieren que si administran sus negocios en base a objetivos a largo plazo; el 12% dice estar en acuerdo, el 26.4% muestran indiferencia, y un 9.7% está en desacuerdo.

Tabla 27

Estrategias para el logro de objetivos

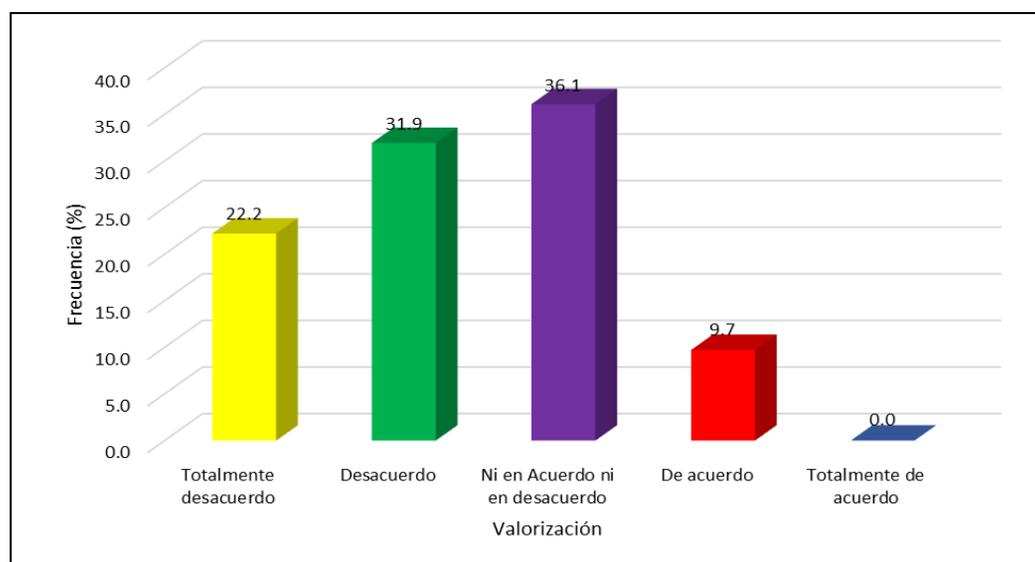
Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	7	9.7
Desacuerdo	38	52.8
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	23	31.9
De acuerdo	4	5.6
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	72	100.0

Fuente: Elaboración propia.**Figura 23***Nivel de logro de objetivos aplicando estrategias*

El 52.8% de los microempresarios realizan sus actividades empresariales sin emplear estrategias corporativas; el 5.6% refiere que, si emplean, el 31.9% no tiene respuesta segura, y el 9.7% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 28*Recurso necesario para logro de objetivos*

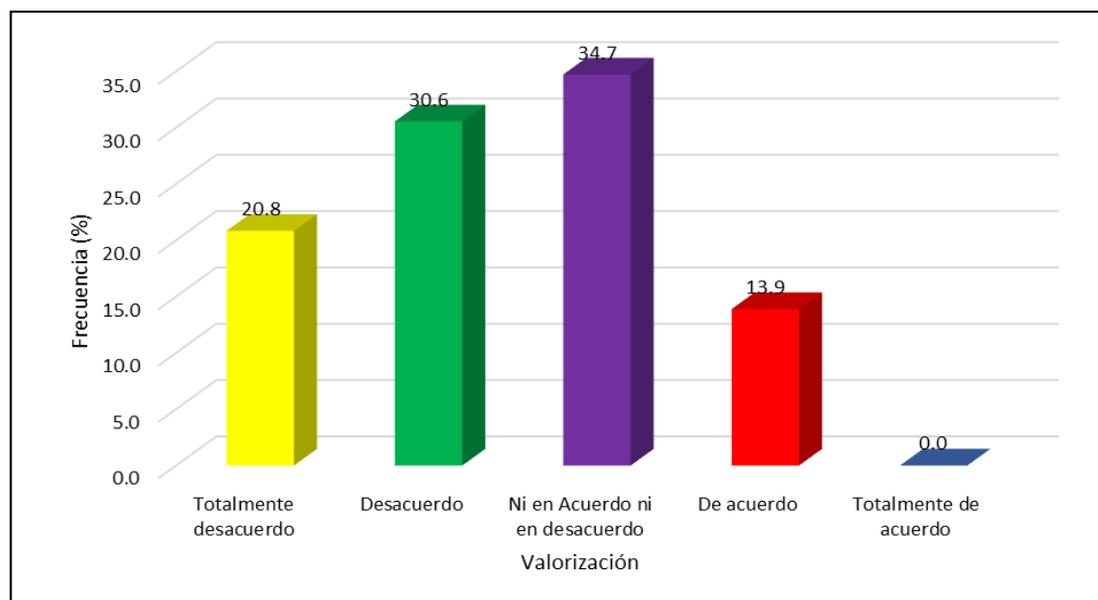
Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	16	22.2
Desacuerdo	23	31.9
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	26	36.1
De acuerdo	7	9.7
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	72	100.0

*Fuente: Elaboración propia.***Figura 4***Nivel de cumplimiento de los objetivos trazados*

El 36.1% de los microempresarios refieren no contar con recurso para lograr sus metas trazadas; el 9.7% refiere sin tenerlos, el 31.9% se muestra en desacuerdo, y un 22% negativamente está en total desacuerdo.

Tabla 29*Perfil de los colaboradores definidos adecuadamente*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	15	20.8
Desacuerdo	22	30.6
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	25	34.7
De acuerdo	10	13.9
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	72	100.0

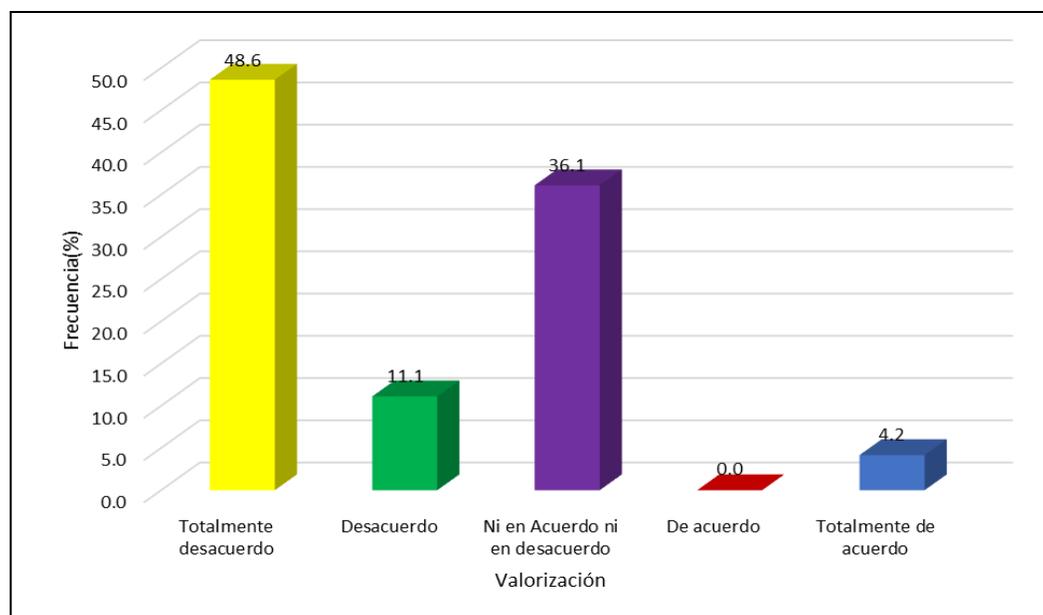
Fuente: Elaboración propia.**Figura 25***Nivel de perfil de los colaboradores definidos adecuadamente*

El 34.7% de los microempresarios refieren no tienen definidos las funciones de cada puesto de trabajo en su negocio; el 13,9 refiere que, si los tienen, el 30% está en desacuerdo y un 20.8% da su respuesta en totalmente desacuerdo.

Tabla 30*Asignación de funciones de acuerdo con sus capacidades*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	35	48.6
Desacuerdo	8	11.1
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	26	36.1
De acuerdo	0	0.0
Totalmente de acuerdo	3	4.2
Total	72	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 26*Nivel de valorización porcentual del conocimiento de funciones*

El 48.6% de los microempresarios refieren que los trabajadores realizan actividades en sus puestos de trabajo sin tener los conocimientos necesarios, y el 4.2% refieren tenerlo, el 36.1% se muestra indiferente, y el 11.1% está en desacuerdo.

Tabla 31

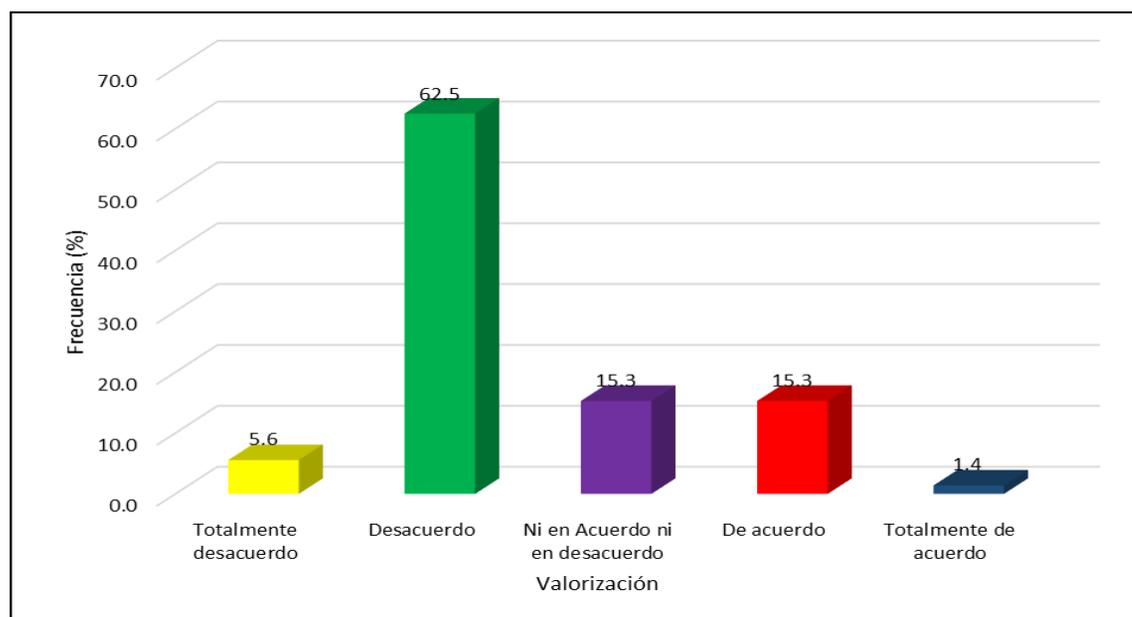
Motivación del personal

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	4	5.6
Desacuerdo	45	62.5
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	11	15.3
De acuerdo	11	15.3
Totalmente de acuerdo	1	1.4
Total	72	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5

Nivel de motivación del personal



El 62.5% de los microempresarios refieren que no motivan a sus trabajadores; el 1.4% refieren que sí; el 15.3% está de acuerdo, también está inconstante en su respuesta, y un 62% está en desacuerdo.

Tabla 32

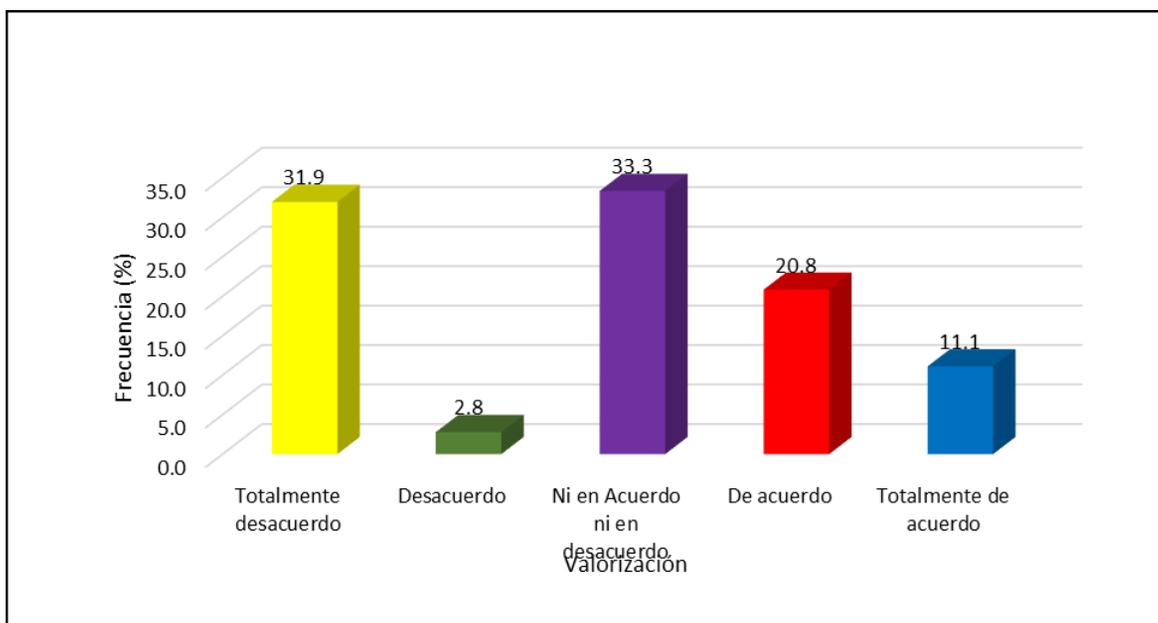
La comunicación para el mejoramiento y productividad

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	23	31.9
Desacuerdo	2	2.8
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	24	33.3
De acuerdo	15	20.8
Totalmente de acuerdo	8	11.1
Total	72	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 28

Nivel de comunicación para el mejoramiento y productividad



El 33.3% de los microempresarios refieren dificultades en la comunicación organizacional y que dificulta el logro de los objetivos del negocio; el 11.1% refiere que su desarrollan una comunicación adecuada, el 20.8% está de acuerdo, el 33% está indeciso, el 2.8% está en desacuerdo.

Tabla 33

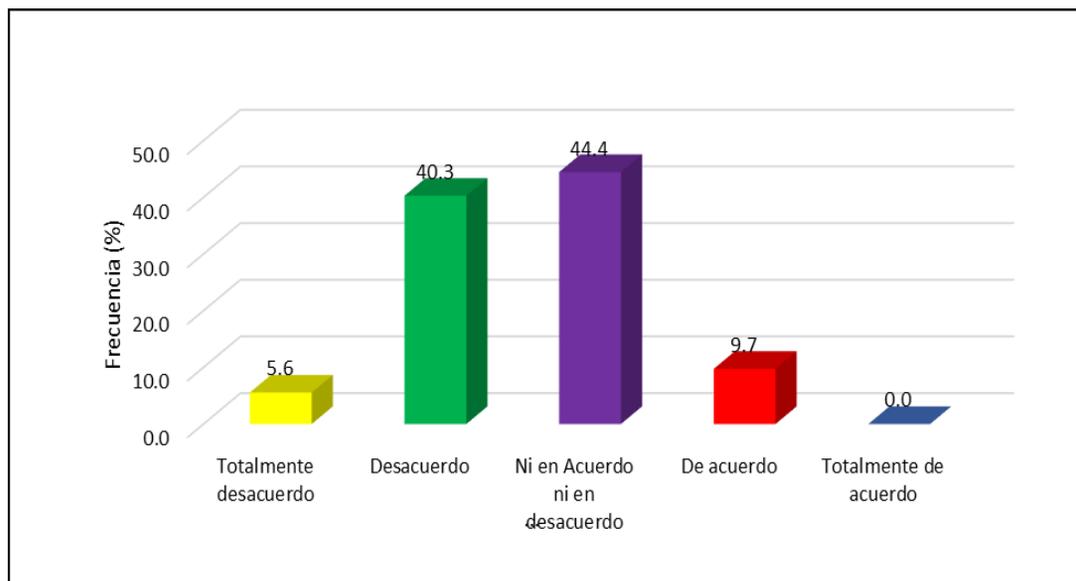
Buen liderazgo para logro de objetivos

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	4	5.6
Desacuerdo	29	40.3
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	32	44.4
De acuerdo	7	9.7
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	72	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 29

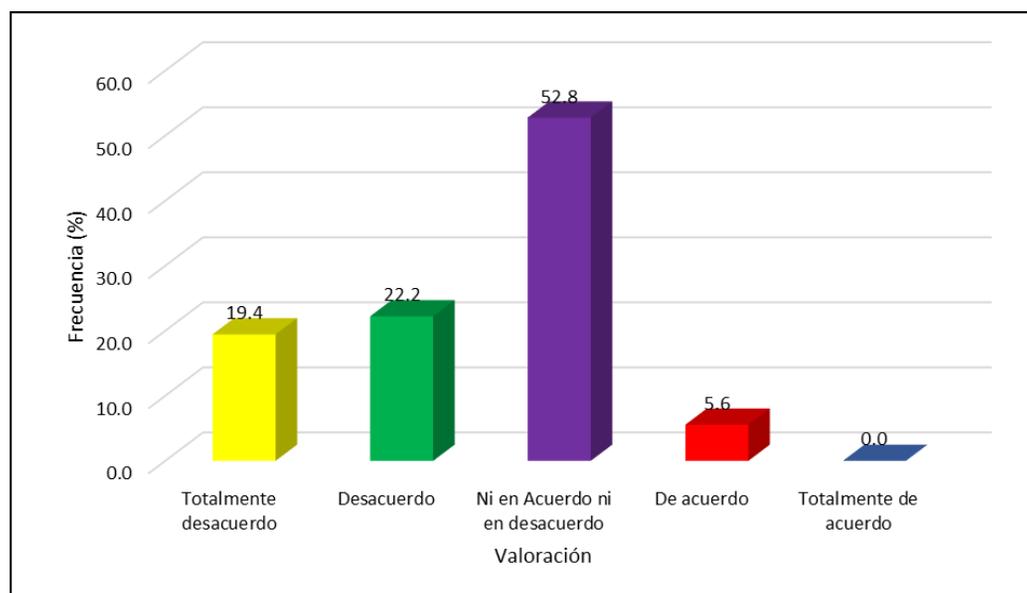
Nivel de liderazgo para el logro de objetivos



El 44.4% de los microempresarios consideran no tener liderazgo para lograr las metas de la empresa, y el 5.6% está totalmente en desacuerdo respecto al liderazgo, el 9.7% está de acuerdo, y el 40.3% está en desacuerdo, con relación al liderazgo para lograr objetivos.

Tabla 34*Evaluación del desempeño*

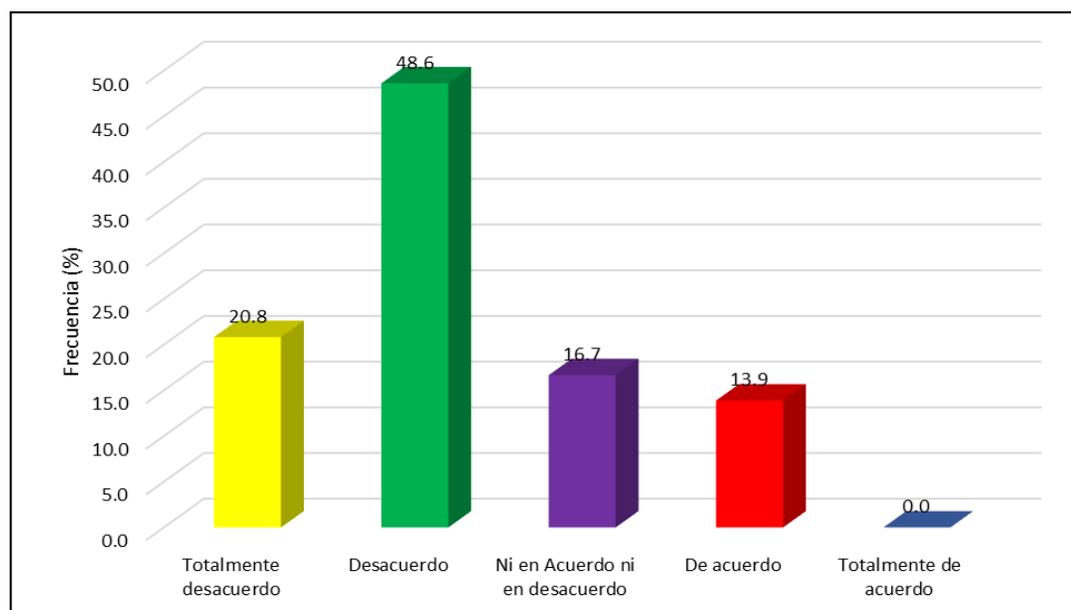
Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	14	19.4
Desacuerdo	16	22.2
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	38	52.8
De acuerdo	4	5.6
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	72	100.0

*Fuente: Elaboración propia.***Figura 30***Nivel de desempeño de los trabajadores*

El 52.8% de los microempresarios refieren no emplear evaluación del desempeño de sus trabajadores; el 5.6% refieren que, si lo hacen, el 22% está en desacuerdo, y un 19.4 % está en total desacuerdo, expresando desconformidad.

Tabla 35*Control de ventas*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	15	20.8
Desacuerdo	35	48.6
Ni en Acuerdo ni en desacuerdo	12	16.7
De acuerdo	10	13.9
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	72	100.0

Fuente: Elaboración propia.**Figura 31***Nivel de control de ventas*

El 48.6% de los microempresarios refieren no contar con técnica de controles de ventas para cuantificar sus ingresos; el 13.9% refieren que, si cuentan con ello, el 16.7% se muestra indeciso en su respuesta, y un 20.8% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 36

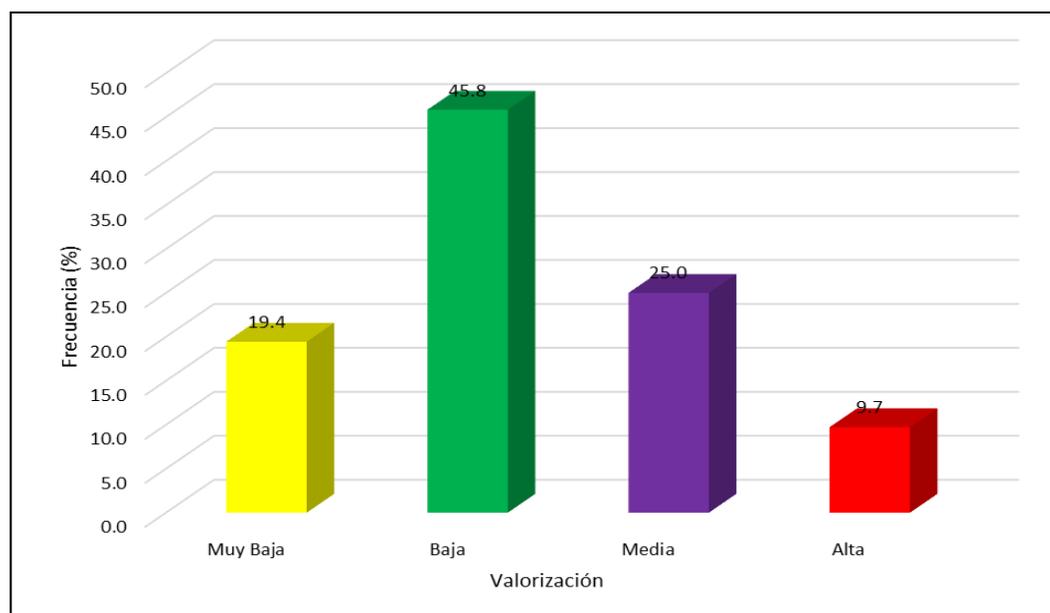
Administración

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	14	19.4
Baja	33	45.8
Media	18	25.0
Alta	7	9.7
Total	72	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 32

Nivel de conocimiento de Administración



El 45.8% de los microempresarios refieren tener conocimientos de administración en Nivel Bajo; el 25% refieren en un Nivel Medio; el 19.9% en un Nivel Muy Bajo y el 9.7% en un Nivel Alto, con respecto al conocimiento administrativo.

3.2. Discusión de resultados

El objetivo principal de la tesis es proponer un plan de Capacitación Empresarial para mejorar la Administración del Micro Empresario del Mercado Central de Bambamarca, 2021.

Para ello se ha realizado un diagnóstico de la situación actual del nivel de capacitación empresarial del Micro Empresario del Mercado Central de Bambamarca, 2021. En los resultados observamos que el 58.4% de los microempresarios tienen un nivel bajo en lo que se refiere a capacitación empresarial, junto con desconocimientos acerca de estructuras organizacionales, relajaciones interpersonales, resolución de conflictos y como se administran las recompensas. Lo que significa que el general los microempresarios tiene dificultades para la administración de sus negocios por falta de dominio de temas empresariales, lo que podría generarle disminución en la efectividad de la administración del negocio y por lo tanto pérdida de clientes y disminución de las ventas. Se ha revisado bibliografía relacionada a capacitación empresarial y observamos propuestas diferentes de capacitación empresarial dependiendo en tipo de negocio con la finalidad de mejorar la competitividad, aumentar las ventas, etc. Así se tiene los trabajos de Estrella, K. y Peralta, J. (2016) dirigidos a servidores públicos en Guatemala, de Oquendo (2016) orientado a colaboradores de una empresa de servicios, de Sosa (2014) enfocado como los programas de capacitación son una forma muy efectiva para producir cambios en las actitudes de los trabajadores de un instituto técnico en Guatemala, y de Prado, P. & Zambrano Peñaherrera, S. (2014) dirigido a capacitar a mujeres microempresarias de una ladrillera en Guayaquil.

En los resultados observamos que el nivel de Administración del negocio del microempresario está también en el nivel bajo (62,2%), junto con la falta de dominio de gestión de planeación, deficiencias al organizar, dirigir y ejercer control en la administración. Lo que significa que la mayoría de los microempresarios desconocen temas de gestión administrativa como la planificación, la organización

del negocio, liderazgo, motivación y comunicación, así como control administrativo del negocio.

Los resultados coinciden con los encontrados en las investigaciones de:

Acebedo, et al (2016), concluyen que las competencias que necesitan potenciarse son las de: vocación al Servicio y Trabajo en equipo, en lo cual contribuirá mejorar en el establecimiento el clima organizacional, al interior de la cooperativa.

Igualmente, con los resultados de la tesis de Oquendo (2016) en Guatemala, que determina que llevar a cabo algún programa de capacitación es una manera muy efectiva de lograr cambiar las actitudes de los trabajadores.

De igual manera, con los resultados de la investigación de Espinoza (2016), llega a la conclusión que, al no existir una oficina que gerencie el talento humano, es la gerencia general quien se hace cargo del proceso de capacitación y de seguimiento, lo que limita la realización de esta actividad de una manera más pertinente e integral.

Así mismo, con los resultados de la tesis de Calderón & Chungata (2014), que concluyeron que la capacitación en las organizaciones es una herramienta muy útil para solucionar problemas administrativos. Con una capacitación apropiada se alcanzará disponer de los recursos de la organización de manera eficaz y productiva.

Al mismo tiempo, con los resultados de la tesis de Sosa (2014), que propone un plan de capacitación que fortalezca la competencia de trabajo en equipo dentro del cuerpo docente, y que les permita brindar un servicio correcto al grupo de estudiantes.

De la misma manera, con los resultados de la tesis de Elías (2016) se concluye que el proceso de capacitación es eficiente, que los criterios para desarrollar determinada capacitación no son los más adecuados y, no se puede conocer la necesidad de capacitaciones.

Igualmente, con los resultados de la tesis de Martell y Sánchez (2016), que concluyen que, debido a la aplicación de un plan de capacitación, se obtuvo una mejora con respecto al desempeño de los individuos que laboran dentro de la empresa, produciendo una mejor imagen ante la clientela.

También, con los resultados de la tesis de Fernández & Rivera (2016), que concluyeron que, las capacitaciones desarrolladas sirvieron para brindar el conocimiento básico y práctico que necesitaba el grupo de estudio.

Al mismo tiempo, con los resultados de la tesis de Manrique (2016), que llegó a la conclusión que la escasa capacitación que recibe el personal de la empresa investigada es para mejorar la rentabilidad y productividad, la capacitación es directa por parte de propietario de tal forma ayuda a elevar la rentabilidad de la organización, y ven a la capacitación como una inversión.

Y también, con los resultados de la tesis de Cruz & Sánchez. (2016), que llegan a la conclusión que, por medio de la ejecución de un programa de capacitación se podrá obtener mayor efectividad por parte del talento humano de la empresa al momento de desarrollar sus funciones.

De igual modo con los resultados de la tesis de Uceda (2016), que, concluye que se mejora la satisfacción del cliente a partir de potenciar las capacitaciones en el personal.

Asimismo, con los resultados de las tesis de Pretell & Marcelo (2016), que comprueba que el taller de capacitación sobre Inteligencia Emocional produce un

buen servicio de trabajo brindada por los colaboradores de una asociación de crédito y ahorro en Jaén (ciudad).

De igual modo, con los resultados de la tesis de Guevara (2015), que en su conclusión encontró porcentajes altos de insatisfacción con la atención recibida y, se pudo determinar que esta situación se puede mejorar con un plan de capacitación.

Al mismo tiempo, con los resultados de la tesis de Córdova y Oliva (2015), que concluyeron que una propuesta enmarcada en un plan de capacitación para la mejora de la gestión en el área administrativa de los colaboradores en la Municipalidad de Hualgayoc, obteniendo como resultado la necesidad de una estrategia de mejora de clima organizacional.

3.3. Aporte científico

La investigación contribuirá al incremento del conocimiento científico en cuanto a la capacitación empresarial y la administración en un sector tan importante del ámbito económico como son los microempresarios en general que representan más del 90% de las empresas del Perú.

Asimismo, servirá como permitirá mejorar la discusión de la comunidad científica en la temática.

Finalmente, servirá como antecedente para futuras investigaciones en cuanto a capacitación empresarial y la administración de los microempresarios.

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

PLAN DE CAPACITACIÓN EMPRESARIAL PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DEL MICRO EMPRESARIO DEL MERCADO CENTRAL DE BAMBAMARCA

1. Resumen

La ejecución del programa garantizará que los microempresarios mejoren sus conocimientos, su habilidad administrativa y modifiquen sus actitudes frente a las actividades diarias en sus negocios, permitiendo, así, que se produzca un mejor desarrollo de sus actividades.

Para asegurar la efectividad del programa, es necesario que se ejecute el seguimiento respectivo que haga posible la evaluación de la efectividad de los colaboradores capacitados.

Es necesario, del mismo modo, el cumplimiento de determinadas normas como son: asistencia puntual, conocimiento de los objetivos del programa y, participación activa.

2. Responsables

- Bach. Huamán Walter Luzmery
- Bach. Tapia Bustamante Jhel Elita

3. Resumen ejecutivo

La ejecución del programa garantizará que los microempresarios desarrollen sus competencias y capacidades empresariales básicas de la mejor manera, para ello se intenta dotar de todas aquellas herramientas administrativas mediante la implementación de un programa de capacitación en gestión. Se capacitará en, fundamentos de administración, liderazgo, técnicas de ventas, estrategias de comercialización y calidad de atención.

El monto necesario para implementación del programa se obtendrá del fondo de ahorros de los microempresarios del mercado de Bambamarca en convenio con la Universidad Señor de Sipán.

4. Objetivos

Objetivo general

Dotar, de conocimientos básicos de gestión empresarial, a los microempresarios del mercado central de Bambamarca, enfatizando en recursos y herramientas administrativas que haga posible que ellos adquieran el conocimiento, capacidad, la habilidad, y la destreza necesaria para desarrollar la función de gestión en general.

Objetivos específicos

a) Capacitar a los microempresarios para el mejor desarrollo de las actividades laborales diarias, de tal forma fomenten una imagen positiva del negocio hacia los clientes.

b) Proporcionar a los microempresarios el conocimiento básico acerca del proceso administrativo, enfocado a mejorar significativamente de la gestión empresarial.

c) Dotar a los microempresarios de los conocimientos contables básicos que les facilite la interpretación y análisis de las distintas cuentas del balance general y estado de ganancias y pérdidas.

d) Brindar al personal directivo, conocimientos básicos acerca de marketing y ventas para diseñar un plan de comercialización efectivo.

5. Justificación

El disponer de un programa de capacitación en Gestión Empresarial se mejorará el desempeño individual, grupal y empresarial de los micro y pequeños empresarios del mercado de central de Bambamarca, porque estarán logrando mejorar el conocimiento, capacidad, habilidad y actitud del empresario en las

distintas áreas funcionales de la empresa, lo cual redundará en el incremento de la productividad, rentabilidad, crecimiento y desarrollo de las microempresas, volviéndolas más competitivas.

6. Desarrollo del plan

El contenido a desarrollar es el siguiente:

Los eventos de capacitación serán impartidos de manera específica y obligatoria para conseguir la capacitación del personal del mercado, en cuanto a las necesidades identificadas en las diferentes áreas de la empresa.

Los módulos se organizan de la siguiente forma:

- a) Principios Básicos de Administración.
- b) Contabilidad.
- c) Finanzas.
- d) Comercialización.
- e) Calidad de Atención al cliente.

A). Relaciones Interpersonales

- 1) Que el microempresario aprenda cuán importante son las relaciones humanas y la manera que impactan en el desempeño laboral de cada colaborador.
- 2) Implementar un estilo de liderazgo efectivo dentro de su negocio.

Los temas en este apartado a trabajar son:

- a) La comunicación asertiva
- b) La comunicación interpersonal
- c) La comunicación organizacional
- d) Técnicas de escucha.

B). Proceso Administrativo

Facilitar al empresario herramientas básicas para el desarrollo efectivo de la empresa.

Se busca:

1. Que los microempresarios elaboren herramientas de planificación, organización, dirección y control para mejorar su negociación.
2. Que sean capaces de implementar sistemas de comunicación que permita motivar y evaluar de forma más efectiva.
3. Que desarrolle habilidades para la elaboración e implementación de instrumentos para el control de presupuesto y no presupuestario.

C). Contabilidad

- 1) Que los microempresarios conozcan la importancia de la contabilidad.
- 2) Que los microempresarios conozcan las cuentas de balance y de ganancias y pérdidas.

Los temas a tratar en este apartado son

- a) El balance general.
- b) Estado de ganancias y pérdidas.
- c) Procedimientos de inventarios perpetuos.
- d) Métodos de valuación de inventarios.

D) Finanzas

- 1) Mejorar el análisis e interpretación de los estados financieros de sus negocios.

Los temas a tratar en este apartado son:

- a) Ratios financieras.
- b) Ratios económicas
- c) Flujo de caja

7. Aporte práctico

- a) El desarrollo de estrategias de motivación para el trabajo para cada colaborador, y la mejora del aspecto administrativo de las personas que gestionan sus negocios en el Mercado Central de Bambamarca.
- b) Plan de capacitación, cuyos objetivos son: Sensibilizar, Lograr y poder.
- c) Ejecución del Plan de capacitación por medio de actividades, para cumplir con las metas.
- d) Evaluación mediante indicadores de logro, para identificar la contribución al plan de capacitación de cada trabajador.

PLAN DE CAPACITACION

Etapa 1 – Sensibilización

Objetivo General: conseguir que cada colaborador interiorice y desarrolle sus funciones de forma correcta por medio del conocimiento básico de gestión en relación con la empresa.

Actividad 1 y 2

Nombre: Objetivos claros / funciones claras

Objetivos:

- Que cada colaborador desarrolle e identifique la relación de la empresa y sus objetivos.
- Desarrollar en cada colaborador el nivel de información que necesita para desempeñarse de manera óptima.

Desarrollo de la actividad:

- a) Dinámica inicial
- b) Nombre: Interiorizando el conocimiento

- c) Descripción: a cada participante se le proporciona una hoja y un lápiz, en lo cual deberá dibujar la silueta de su no hábil, luego, se le solicitará que oculte la mano dibujada y, en un lapso de tres minutos, deberá recordar las líneas de mano. Por último, reflexionara sobre cuanto saben de su propia mano.

Objetivo de la dinámica: que el participante reflexione acerca del conocimiento propio y que se necesario que, así como deben conocerse a sí mismos, también deben conocer el lugar donde están trabajando para poder desempeñar mejor sus actividades.

Dinámica Central: se mostrarán un grupo de diapositivas que brindarán información acerca de:

- Misión
- Visión
- Valores organizacionales
- Objetivos de la empresa
- Funciones y responsabilidades

Trabajo de aplicación: por medio del Brainstorming, se podrá saber el nivel de identificación de los colaboradores.

Tabla 37

Cronograma y costos actividad 1 y 2

Cronograma / costos	Enero 2022	Febrero 2022	Marzo 2022	Costos	Especificaciones
Capacitación	X	X		s/ 450.00	Pago de conferencista
Actividades complementarias	X	X	X	s/ 300.00	Adquisición de material para actividad complementaria
Total				s/ 750.00	

Fuente: Elaboración propia.

Actividad 3 y 4

Nombre: Gobierno Corporativo, Claridad de Relación Interpersonal.

Objetivo:

- a) Identificar cuáles son las condiciones laborales
- b) Fortalecer las relaciones interpersonales

Avance de la actividad:

Dinámica inicial: Pausas activas

Descripción: se desarrolla un ejercicio físico y/o mental durante un tiempo breve con la finalidad de aumentar la energía del cuerpo y alertar la mente.

Dinámica Central: Se mostrarán un grupo de diapositivas que brindarán información acerca de:

- Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo.
- La importancia de las relaciones interpersonales.

Trabajo aplicativo: utilizando juego de roles se le pediría a determinado colaborador para que asuma el papel de evaluador y deberá brindar inducción a los nuevos colaboradores.

Para trabajar lo referente a la relación interpersonal se hará uso de la técnica de Amber, en lo cual cada participante da a conocer su punto de vista acerca de cómo ha experimentado determinada situación.

Tabla 38

Cronograma de costos por actividad 3 y 4

Cronograma / costos	Enero 2022	Febrero 2022	Marzo 2022	Costos	Especificaciones
Capacitación	X	X		s/ 600.00	Pago de conferencista
Actividades complementarias		X	X	s/ 550.00	Compra de material para actividad complementaria
Total				s/ 1150.00	

Etapa 2 – Logro

Objetivo General: Por medio de actividades que impliquen la comunicación interna, se consiguiera que los colaboradores estén motivados para realizar sus labores diarias.

Que los microempresarios conozcan e interpreten la importancia de la contabilidad.

Que los microempresarios conozcan e interpreten de manera correctas las cuentas de balance y de ganancias y pérdidas.

Los temas para considerar en este apartado son:

- a) El balance general.
- b) Estados de resultados.
- e) Métodos de valuación de inventario.

Tabla 39

Cronograma y costos etapa 2

Cronograma / costos	Enero 2022	Febrero 2022	Marzo 2022	Costos	Especificaciones
Capacitación	X	X		s/ 800.00	Pago de conferencista
Actividades complementarias		X	X	s/ 450.00	Por la compra y/o alquiler de material de escritorio y refrigerio
Total				s/ 1250.00	

Evaluación

Se muestran los diferentes indicadores que permitan evaluar la ejecución del Plan de capacitación, de tal forma que los avances en los resultados estén en relación con los objetivos que se desean conseguir.

Tabla 40***Indicadores adecuados de evaluación***

Objetivo:	Establecer estrategias de acompañamiento y monitoreo del proceso a lo largo del periodo de aplicación de la propuesta.
Actividad:	Entrevistas individuales y de grupo con un experto (Capacitador).
Descripción:	El plan de capacitación para el desarrollo de las técnicas de administración para los colaboradores debe acompañarse de un plan que haga posible de evaluar los resultados, durante la aplicación del plan y no solamente al concluir, de tal forma que se pueda controlar que los objetivos se están cumpliendo.
Disposiciones específicas:	Modificación durante el proceso debido a alguna desviación o por haberse identificado una estrategia mejor.
Previsión:	Cronograma durante el tiempo que dure la propuesta: que se pretende lograr en contraposición a lo que se consiguió.

Plan de Acción y Presupuesto

Tabla 41

Cronograma de las estrategias

Estrategia	Tiempo		Metas	Responsable	Presupuesto Estimado
	Inicio	Término			
Estrategia No. 1 Sensibilización	15 de enero del 2022.	17 de enero del 2022.	Conseguir que cada colaborador interiorice y efectúe su trabajo en forma óptima		S/. 750.00
Estrategia No. 2 Logro	15 de enero del 2022.	30 de marzo del 2022.	Conseguir que cada participante este motivado para realizar sus actividades	Sub Gerencia del Mercado Central de Bambamarca	S/. 1150.00
Estrategia No. 3 Poder.	20 de febrero del 2022.	30 de marzo del 2022.	Fortalecer la información de equipos.		S/. 1250.00
				Total	S/. 3150.00

Financiamiento

El plan se difundirá y ejecutará por la subgerencia de Mercados de Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca. El acompañamiento también estará a cargo de la subgerencia mencionada. Los costos serán asumidos por el fondo de ahorros de los microempresarios del mercado de Bambamarca en convenio con la Universidad Señor de Sipán.

Conclusiones de la propuesta

Se verá reflejado en una mejor administración por parte del microempresario del mercado central de Bambamarca.

Después de aplicar el programa de capacitación se obtendrá mejoras en el desempeño laboral individual, grupal y empresarial, estas son:

- a) Mejorar en la atención al cliente.
- b) Identificación con la empresa.
- c) Motivación para desarrollar sus tareas.
- d) Mejorar en las relaciones interpersonales.
- e) Fortalecimiento de sus competencias y habilidades.
- f) Aumento de las posibilidades para el desarrollo personal.

Teniendo en cuenta los antecedentes observados en trabajos previos, aplicar este programa producirá un crecimiento, de las ventas, de un 30% mensual. Se muestran las ventas efectuadas, en el mercado Central de Bambamarca, durante los meses de año 2022.

Tabla 42*Ventas Actuales en la Empresa de Estudio*

Ventas en los Meses del Año 2022									Totales
Ene2022	Feb 2022	Mar 2022	Abr 2022	May 2022	Jun2022	Jul2022	Ago2022	Set 2022	
S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.762,269
78,846	79,538	80,385	81,385	79,154	80,346	82,846	81,846	116,923	

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se muestra las ventas estimadas con un 30% de crecimiento con relación al próximo periodo del año 2023, si se aplicase un plan de capacitación, los resultados mensuales serian.

Tabla 43*Estimado de Crecimiento de ventas con la aplicación del programa*

Proyección de Ventas en los Meses del Año 2023									Totales
Ene 2023	Feb 2023	Mar 2023	Abr 2023	May 2023	Jun 2023	Jul 2023	Ago 2023	Set 2023	
S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
102,500	103,400	104,500	105,800	102,900	105,750	107,400	106,400	152,000	990,950

Conclusiones de la propuesta

Junto con el aumento de ventas, lo cual se refleja en una mejor productividad, beneficio financiero y disminución de gastos, se proyecta, también, después de aplicar el programa, que se obtendrá mejoras en los trabajadores, como son:

- a) Satisfacción laboral.
- b) Mayor compromiso con la empresa.
- c) Mayor motivación para desempeñar su trabajo.
- d) Mejora en sus relaciones interpersonales con los otros colaboradores.
- e) Fortalecimiento de sus competencias y habilidades.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Los microempresarios tienen un bajo nivel en lo que respecta a la capacitación empresarial, lo cual se ve reflejado con la puntuación del 58,4% que obtuvo ese indicador, asimismo, se observa desconocimiento con respecto a la estructura de las organizaciones (cargos, política empresarial, funciones), también existe falta de dominio en la delegación de responsabilidades y, el nivel de relaciones interpersonales es bajo, también.

Con un (62,2%), el nivel bajo, con respecto al nivel de administración del negocio, se encuentra que no se domina lo básico de la planeación, existen deficiencias, también, para organizar, dirigir y controlar.

Es necesario diseñar un plan de capacitación a los empresarios y que logre la mejora administrativa en cada microempresario del mercado central de Bambamarca – 2021.

4.2 Recomendaciones

Se recomienda a la Asociación de microempresarios del mercado central de Bambamarca la ejecución de un Plan de Capacitación Empresarial presentado, lo cual permitirá que se afiance los conocimientos administrativos y haya mejoras en la gestión de las empresas, mejorando, as, las relaciones con los clientes.

Afianzar también las habilidades directivas de los microempresarios tales como manejo de gestión de planificación, organizacional, liderazgo, comunicación. Manejo de conflictos, control organizacional, entre otras, ya que estas son fundamentales para su gestión gerencial.

Los Módulos propuestos, se desarrollen por especialistas en Gestión Empresarial con experiencia en Micros y pequeños negocios.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2007) Comportamiento Organizacional, como lograr un cambio cultural a través de la gestión de competencias Ediciones Gránica 2013.4ta Edición.
- Acebedo, et al (2016). En su tesis denominada "Diseño de un plan de capacitación para la Cooperativa ASOBANARCOP, a partir de la evaluación de desempeño por competencias, 2016", Recuperado de: <http://tesis.usmp.edu.pe/repositorio/handle/953147795/4759.pdf>
- Armstrong, R. (1993) Full blown in the sense that we use the Word . Pearson. Editorial.
- Agüero, J. (2007). Teoría de la Administración. *Visión de futuro*, 7, 27.
- Bergeron, G. (2000) Plan de Comunicación en las Empresas, cambio de paradigmas en la Administración Np Wescon.2da Edición.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales (3 ed.)*. Colombia: Pearson Educación. doi: ISBN:978-958-699-128-5
- Calderon & Chungata (2014), en su tesis denominada: " *Propuesta para la creación de una empresa capacitadora en la formación y gestión de pequeñas y medianas empresas en el cantón Paute, periodo 2014 – 2015*".
- Conill, A.& Cárdenas, (2012). Proceso de Plan de Capacitación. Bejar Editores 4ta Edición.
- Córdova, B. y Oliva, D. (2015). *Propuesta de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad de Hualgayoc – Chiclayo*. Recuperado de http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/11421/Plan_11421.pdf
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General De La Administración* (Vol. 7). Mexico: Interamericana Editores SAC.
- Crisólogo, L. y León. H. (2016) en su tesis "El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización del instituto Superior Tecnológico San Agustín, de la ciudad de Jaén 2016". Universidad Nacional de Cajamarca, Escuela de Administración.

- Cruz, M. & Sánchez, J. (2016), *en su tesis denominada: "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"*
- El Comercio (2016). *Descubre a las empresas premiadas por su atención al cliente.* Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/peru/descubre-empresas-premiadas-atencion-cliente-186579>
- Elías, V. (2011). Diagnóstico y propuesta de mejora al proceso de capacitación en una empresa de servicios petroleros. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1320>
- Espinoza(2016), *en su trabajo de investigación: "Elaboración de un plan de capacitación dirigido a los trabajadores de la pyme tecnología & servicios para mejorar la atención al cliente, en el distrito metropolitano de Quito 2016-2017"*
- Evans, J. & Lindsay, W. (2008) *Administración y Control de Calidad.* Editorial Cengage Learning.
- Fernández, L. & Rivera, M. (2016), *en su tesis denominada: "Capacitación empresarial para disminuir la informalidad de los comerciantes del mercado central de Ferreñafe, 2015"*
- Friego, E (2016). "Hacia un modelo latinoamericano de seguridad privada: los nuevos desafíos en la región". Conferencia del Primer Congreso Latinoamericano de Seguridad.
- Gestión (2016). *El Perú reúne las condiciones para ofrecer la mejor atención al cliente de América latina.* Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/peru-reune-condiciones-ofrecer-mejor-atencion-cliente-america-latina-289>
- González, M. (2007). *Administración de Recursos Humanos: Diversidad-Caos.* México D.F: Patria cultural.
- Global Human Capital Trends (2016). *Capacitación y desarrollo personal en una empresa.* Recuperado de <http://www.esuelamanagement.eu/desarrollo-personal/capacitacion-desarrollo-personal-una-empresa>
- Grados, P. (2001) *Teorías Organizacionales y Administración* McGraw Hill, New York, 7.

- Guevara, F. (2015). "Plan de capacitación para el mejoramiento de la calidad de servicio, en la empresa de transporte Angel Divino, Bambamarca, 2015". Recuperado de: <http://servicios.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/216>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación (5ª ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). (p. 120). México: Mc Graw Hill Education.
- Hitt, A. & Lara, Ch. (2006) Administration, future rules. Mc Graw- Hill editorial.
- Koontz H. & O'Donnell, C. (2012) Principles of Management: an analysis of managerial functions. Mc Graw- Hill editorial.
- Manrique (2016), en su tesis denominada: "Caracterización de la capacitación y competitividad en las Mype comerciales rubro abarrotes del mercado zonal santa rosa – Piura al 2016"
- Martell, G. y Sánchez, A (2016). "Programa de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio "sport club" de la ciudad de Trujillo – 2016". Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/207>
- Munch, L. (2010) Administración College Series Pearson Education 2009.
- Noreña, A. L., Moreno, N. A., Rojas, J. G., & Malpica, D. R. (2012). Obtenido de Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa: <http://jbposgrado.org/icuali/Criterios%20de%20rigor%20en%20la%20Inv%20cualitativa.pdf>
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogota: Ediciones de la U.
- Oquendo, B. (2016). Programa de Capacitación para una empresa de servicios de soluciones para el manejo de documentos. Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3666.pdf.
- Pretel, E. y Marcelo, E. (2016). *Taller de Capacitación en Inteligencia Emocional en el Área de Atención al cliente para mejorar la Calidad de Servicio brindada a los Socios de La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuestra Señora Del Rosario en la*

Provincia de Jaén – Departamento de Cajamarca. Recuperado de:
<http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/704/.pdf>

Reynoso H. (2016). *Modelo de Plan de capacitación para los colaboradores de La Palmera Amazónica S.A. Recuperado de*
<http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/14/modelo-de-un-plan-de-capacitacion-2/>

Rodas, R. (2010). *Capacitación para mejorar la performance de los colaboradores.* México D.F, México: Noriega Editores 4ta Edición.

Roldan, L., Balbuena, J., Muñoz, Y. (2015). *Calidad de servicio percibida por el consumidor y su lealtad de compra en supermercados de Lima. Recuperado de:*
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1676>

Senge, P.M. (2006) *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization.* Doubleday (A Division of Random House), New York, 7.

Siliceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo del personal.* México D.F, México: Noriega Editores 4ta Edición.

Sosa (2014), *en su tesis significativa: "Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del instituto tecnológico del nororiente de, Zacapa - Guatemala."*

Tellería, L. (2008). *Dirigir personas, fondo y formas.* México D.F, México: Noriega Editores 4ta Edición.

Uceda, I. (2016). "Plan de capacitación para mejorar el nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Satisfacción del Cliente Externo en las Pollerías en la provincia de Bagua Grande "Recuperado de: <http://docplayer.es/9659480-Universidad-catolica-santo-toribio-de-mogrovejo-facultad-de-ciencias-empresariales-escuela-profesional-de-administracion-de-empresas.html>

Uribe, V. (2016). *Estrategia de capacitación y desarrollo de competencias cognitivas del personal administrativo de la USMP. Recuperado de:*
http://cybertesis.usmp.edu.pe/usmp/2016/uribe_hv/html/index-frames.html

ANEXOS

Tabla 44

Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
¿De qué manera el diseño de un plan de Capacitación Empresarial mejorará la Administración del micro empresario del Mercado Central de Bambamarca 2021?	<p>Objetivo General Proponer un plan de Capacitación Empresarial para mejorar la Administración del Micro Empresario del Mercado Central de Bambamarca, 2021.</p>	<p>La propuesta de un plan de capacitación mejorará 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.</p>	<p>Variable Independiente: Plan de Capacitación Empresarial.</p>	<p>Estructura. Responsabilidad. Relaciones interpersonales. Recompensa. Conflictos.</p>	<p>Descripción de cargos y políticas, reglas y procedimientos. Departamentalización. División de trabajo. Linea de mando. Actividades delegadas. Actividades realizadas. Participación de grupos. Colaboración. Nivel efectivo. Comunicación. Premios. Ascensos. Reconocimientos. Problemas. Sugerencias. Autocontrol. Actitud. Visión. Misión. Estrategias. Obtener los recursos para alcanzar los objetivos. Definir el perfil de los colaboradores.</p>
	<p>Objetivo Especifico -Diagnosticar la situación actual del nivel de capacitación empresarial del Micro Empresario del Mercado Central de Bambamarca, 2021. -Conocer la situación actual del nivel de administración el negocio del Micro Empresario del Mercado Central de Bambamarca, 2021. -Diseñar un plan de Capacitación Empresarial para mejorar la Administración del Micro Empresario del Mercado Central de Bambamarca, 2021.</p>		<p>Variable Dependiente: Administración.</p>	<p>Planeación. Organización. Dirección. Control.</p>	<p>Asignación de funciones en la empresa. Motivación. Comunicación. Liderazgo. Evaluación de desempeño. Actividades de ventas.</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

- 1). Totalmente en desacuerdo
- 2). Desacuerdo
- 3). Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- 4). De acuerdo
- 5). Totalmente de acuerdo

Tabla 12

Encuesta dirigida a los Microempresarios del Mercado del Distrito de Bambamarca

	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿Sabe, usted, cuál es la descripción de cada cargo, política regla y procedimiento de un negocio?					
2	¿Su negocio está estructurado y agrupado en áreas de trabajo?					
3	¿Los colaboradores tienen distintas tareas y roles en su puesto de trabajo?					
4	¿La línea de mando de su negocio, está bien definida?					
5	¿Las actividades delegadas a sus colaboradores, están de acuerdo con sus habilidades?					
6	¿Usted cree que sus actividades en el mercado de Bambamarca son realizadas de la manera correcta?					
7	¿Los microempresarios del mercado de Bambamarca participan de manera grupal?					
8	¿Existe una correcta relación interpersonal entre cada microempresario del mercado de Bambamarca?					

9	¿Cree usted que la influencia del nivel afectivo del microempresario del mercado de Bambamarca permite la mejora de sus actividades?					
10	¿El lenguaje utilizado por el microempresario al ofrecer los productos a su cliente, es claro y preciso?					
11	¿En el mercado de Bambamarca, el microempresario cuenta con un ambiente adecuado para que pueda comercializar su producto?					
12	¿El personal a su cargo tiene oportunidad de ascenso debido a sus logros?					
13	¿Se le reconoce al trabajador más productivo dentro de la empresa?					
14	¿El microempresario del mercado de Bambamarca maneja adecuadamente cualquier problema que se presenta entre compañeros?					
15	¿El microempresario del mercado central de Bambamarca acepta cuando sus clientes le hacen sugerencias?					
16	¿El microempresario del mercado de Bambamarca tiene autocontrol de sí mismo?					
17	¿El microempresario del mercado de Bambamarca demuestra actitud positiva en su puesto de trabajo?					

Gracias por su tiempo

ENCUESTA

CUESTIONARIO PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DE LOS MICROEMPRESARIOS DEL MERCADO DE BAMBAMARCA

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

- 1). Totalmente en desacuerdo
- 2). Desacuerdo
- 3). Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- 4). De acuerdo
- 5). Totalmente de acuerdo

Tabla 13

Cuestionario para mejorar la administración de los Microempresarios del Mercado de Bambamarca

	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
18	¿Su negocio tiene declaración de visión?					
19	¿Su negocio tiene declaración de misión?					
20	¿Ha desarrollado objetivos organizacionales para su negocio?					
21	Para lograr sus objetivos, ¿su negocio establece estrategias?					
22	Como microempresario, ¿tiene el recurso necesario para poder alcanzar las metas trazadas?					
23	¿Cree usted que el perfil del colaborador está definido de manera adecuada para cumplir las distintas funciones?					
24	Al colaborador, ¿se le asigna su función de acuerdo con sus capacidades?					
25	¿Motiva a sus colaboradores?					
26	¿La comunicación se orienta a mejorar y fortalecer su negocio?					
27	¿Cree usted que existe un liderazgo adecuado para lograr las metas?					
28	¿Existe evaluación del desempeño de sus colaboradores?					
29	¿Cuenta usted con un control de ventas para identificar cuantos son sus ingresos?					

Figura 32:

Resolución de tesis


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°1024-2021-FACEM-USS

Chiclayo, 19 de noviembre de 2021.

VISTO:
El Oficio N°0301-2021/FACEM-DA-USS de fecha 18/11/2021, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveydo de la Decana de la FACEM, de fecha 19/11/2021, sobre actualización de título de Proyecto de Tesis por caducidad, y;

CONSIDERANDO:
Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO 1°: APROBAR la actualización del Proyecto de Tesis, de los egresados de la EAP de Administración, según se indica en el cuadro adjunto:

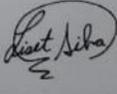
APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
HUAMÁN WALTER LUZMERY TAPIA BUSTAMANTE JHEL ELITA	DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EMPRESARIAL PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DEL MICRO EMPRESARIO DEL MERCADO CENTRAL DE BAMBAMARCA, 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
CASIANO DE LA CRUZ MERLY LUCIA	PROPUESTA DE MEJORA EN LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DEL MOLINO CASTILLO S.A.C. LAMBAYEQUE 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ARTÍCULO 2°: DEJAR SIN EFECTO, las resoluciones N°1742-FACEM-USS-2016, de fecha 18/11/2017, numeral 5 y N°0836-FACEM-USS-2018, de fecha 14/07/2018, numeral 22.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. Fiorella Giannina Molinelli Arisondo
Decana (e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Figura 33:

Formato T1

 UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 09 de Diciembre del 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

Los suscritos:
Tapia Bustamante Jhel Elita con DNI 63293544 y
Huamán Walter Luzmery con DNI 76907573

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:
Diseño de un Plan de Capacitación Empresarial para
mejorar la Administración del Micro Empresario del
mercado Central de Bambamarca, 2021

presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de
Licenciado en Administración, de la Facultad de
Ciencias Empresariales, Programa Académico de
ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación
de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer
sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en
este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Tapia Bustamante Jhel Elita.	63293544	
Huamán Walter Luzmery	76907573	

Figura 34:

Constancia de la empresa

 **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC-BAMBAMARCA**
SUB GERENCIA COMERCIALIZACIÓN
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia" 

CARTA N°017-2021-MPHB/SGC

AL : Mg. Jesús Alberto Jiménez García
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN SAC

ASUNTO : RESPUESTA A LA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA MUESTREO DE TESIS

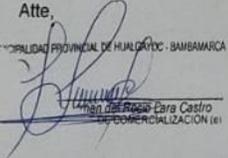
FECHA : Bambamarca, 10 de Diciembre de 2021

Me es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente, con la finalidad de informarle lo siguiente:

Al respecto de la solicitud presentada el 09 de Diciembre del presente año, se autoriza a los alumnos del "X" ciclo de su mencionada institución, hagan uso de las instalaciones del Mercado Central de Bambamarca y apliquen muestreo de encuestas a Microempresarios para el desarrollo de su **TESIS** denominada **"DISEÑO DE UN PLAN EMPRESARIAL PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DEL MICROEMPRESARIO DEL MERCADO CENTRAL DE BAMBAMARCA 2021"** a las alumnas:

- Luzmery Huaman Walter DNI N° 76907573
- Jhel Elita Tapia Bustamante DNI N° 63293544

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para manifestarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atte,

Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca
Juan del Rosal Castro
Sub Gerente de Comercialización (e)

"Juntos, cumpliendo con tus obligaciones tributarias y no tributarias, logramos la transformación de Bambamarca"
Jr. Miguel Grau N°320 Teléfono: 076-353557 – Anexo 166

Figura 35:

Juicio de expertos

POR JUICIO DE EXPERTOS INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN	
NOMBRE DEL JUEZ	Oswaldo Huamán Aguilar
PROFESIÓN	Administrador
ESPECIALIDAD	Psicología Organizacional
GRADO ACADEMICO	Maestría
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 años
CARGO	Gerente General
DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EMPRESARIAL PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DEL MICRO EMPRESARIO DEL MERCADO CENTRAL DE BAMBAMARCA, 2021	
DATOS DE TESIS	
NOMBRES	Bach. Huamán Walter Luzmery Bach. Tapia Bustamante Jhel Elita
ESPECIALIDAD	Gestión y Competitividad
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Proponer un Plan de Capacitación empresarial para mejorar la Administración del Micro Empresario del Mercado Central de Bambamarca, 2021
	ESPECÍFICOS Diagnosticar la situación actual del nivel de Capacitación Empresarial del Micro Empresario del Mercado Central de Bambamarca.
	Conocer la situación actual del nivel de administración el negocio del Micro Empresario del Mercado Central de Bambamarca. Diseñar un plan de capacitación Empresarial para mejorar la Administración del Micro Empresario del Mercado Central de Bambamarca.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; "TA" SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 29 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

VARIABLE 01 - METODOLOGÍA 5S

<p>1. ¿Conoce usted sobre las descripciones de cargos, políticas, reglas y procedimientos de un negocio?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿La estructura de su negocio esta agrupado por áreas de trabajo?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Sus colaboradores cuentan con diferentes tareas y roles en sus puestos de trabajo?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Existe línea de mando formal y definido de su negocio?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Las actividades delegadas a sus trabajadores están de acuerdo a sus conocimientos?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Usted cree que realiza correctamente sus actividades en el mercado de Bambamarca?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Existe trabajo en equipo de los microempresarios del mercado de Bambamarca?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Entre los microempresarios del mercado de Bambamarca existe una buena relación interpersonal?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

9. ¿Cree usted que el nivel afectivo influye en los microempresarios del mercado de Bambamarca para mejorar sus actividades?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Los microempresarios utilizan lenguaje claro y preciso al ofrecer sus productos a sus clientes?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Los microempresarios del mercado de Bambamarca cuentan con ambientes adecuados para que puedan comercializar sus productos?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Brinda oportunidades de ascensos a su personal por sus logros?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Existe algún reconocimiento para los trabajadores más productivos en su organización?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Los microempresarios del mercado central de Bambamarca manejan adecuadamente los conflictos sociales y laborales entre trabajadores?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Los empresarios del mercado central de Bambamarca aceptan las sugerencias de sus clientes?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

VARIABLE 01 - ATENCIÓN AL CLIENTE

16. ¿Los microempresarios del mercado de Bambamarca tienen un autocontrol es si mismo?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
--	--

17. ¿En el mercado de Bambamarca los microempresarios muestran una actitud positiva en sus puestos de trabajo?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Su negocio tiene establecida una visión?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Su negocio tiene definido la misión?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿Desarrolla objetivos organizacionales en su negocio?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21. ¿Su negocio aplica estrategias para el logro de los objetivos?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
22. ¿Cómo microempresario cuenta con los recursos necesarios para cumplir con sus objetivos trazados?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
23. ¿Cree usted que los perfiles de los colaboradores están definidos adecuadamente para el cumplimiento de las funciones?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
24. ¿Se asigna las funciones a los colaboradores de acuerdo con sus conocimientos?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

25. ¿Cree usted que motiva a su personal?

TA () TD ()

SUGERENCIAS:

POR JUICIO DE EXPERTOS INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

NOMBRE DEL JUEZ	Segundo Carlos Huamán Lara
PROFESIÓN	Administrador
ESPECIALIDAD	Psicología Organizacional
GRADO ACADEMICO	Maestría
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 años
CARGO	Administrador
DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EMPRESARIAL PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DEL MICRO EMPRESARIO DEL MERCADO CENTRAL DE BAMBAMARCA. 2021	
DATOS DE TESIS	
NOMBRES	Bach. Huamán Walter Luzmery Bach. Tapia Bustamante Jhel Elita
ESPECIALIDAD	Gestión y Competitividad
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Proponer un Plan de Capacitación empresarial para mejorar la Administración del Micro Empresario del Mercado Central de Bambamarca, 2021
	ESPECÍFICOS Diagnosticar la situación actual del nivel de Capacitación Empresarial del Micro Empresario del Mercado Central de Bambamarca.
	Conocer la situación actual del nivel de administración el negocio del Micro Empresario del Mercado Central de Bambamarca. Diseñar un plan de capacitación Empresarial para mejorar la Administración del Micro Empresario del Mercado Central de Bambamarca.

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; "TA" SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO

El instrumento consta de 29 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

VARIABLE 01 - METODOLOGÍA 5S

<p>01. ¿Conoce usted sobre las descripciones de cargos, políticas, reglas y procedimientos de un negocio?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>02. ¿La estructura de su negocio esta agrupado por áreas de trabajo?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>03. ¿Sus colaboradores cuentan con diferentes tareas y roles en sus puestos de trabajo?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>04. ¿Existe línea de mando formal y definido de su negocio?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>05. ¿Las actividades delegadas a sus trabajadores están de acuerdo a sus conocimientos?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>06. ¿Usted cree que realiza correctamente sus actividades en el mercado de Bambamarca?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>07. ¿Existe trabajo en equipo de los microempresarios del mercado de Bambamarca?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>08. ¿Entre los microempresarios del mercado de Bambamarca existe una buena relación interpersonal?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

09. ¿Cree usted que el nivel afectivo influye en los microempresarios del mercado de Bambamarca para mejorar sus actividades?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Los microempresarios utilizan lenguaje claro y preciso al ofrecer sus productos a sus clientes?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Los microempresarios del mercado de Bambamarca cuentan con ambientes adecuados para que puedan comercializar sus productos?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Brinda oportunidades de ascensos a su personal por sus logros?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Existe algún reconocimiento para los trabajadores más productivos en su organización?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Los microempresarios del mercado central de Bambamarca manejan adecuadamente los conflictos sociales y laborales entre trabajadores?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Los empresarios del mercado central de Bambamarca aceptan las sugerencias de sus clientes?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

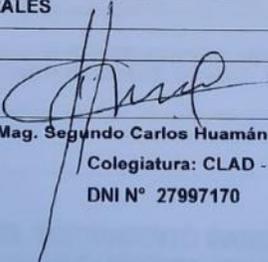
VARIABLE 01 - ATENCIÓN AL CLIENTE

16. ¿Los microempresarios del mercado de Bambamarca tienen un autocontrol es si mismo?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
--	--

<p>17. ¿En el mercado de Bambamarca los microempresarios muestran una actitud positiva en sus puestos de trabajo?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Su negocio tiene establecida una visión?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Su negocio tiene definido la misión?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿Desarrolla objetivos organizacionales en su negocio?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. ¿Su negocio aplica estrategias para el logro de los objetivos?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>22. ¿Cómo microempresario cuenta con los recursos necesarios para cumplir con sus objetivos trazados?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>23. ¿Cree usted que los perfiles de los colaboradores están definidos adecuadamente para el cumplimiento de las funciones?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>24. ¿Se asigna las funciones a los colaboradores de acuerdo con sus conocimientos?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

25. ¿Cree usted que motiva a su personal?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
26. ¿Cree usted que la comunicación esta orientada al mejoramiento y productividad de sus negocios?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
27. ¿Considera usted que hay un buen liderazgo en el logro de objetivos?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
28. ¿Evalúa el desempeño de sus trabajadores?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
29. ¿Cuenta usted con un control de ventas para identificar cuantos son sus ingresos?	TA (✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

4. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
5. COMENTARIOS GENERALES	
6. OBSERVACIONES	


 Mag. Segundo Carlos Huamán Lara
 Colegiatura: CLAD - 17868
 DNI N° 27997170

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Elsa Eliset Llamo Medina
PROFESIÓN	Administración
ESPECIALIDAD	Administración de Empresas
GRADO ACADEMICO	Colegiada
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	2 años
CARGO	Asistente Administrativo
DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EMPRESARIAL PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DEL MICRO EMPRESARIO DEL MERCADO CENTRAL DE BAMBAMARCA, 2021	
DATOS DE TESIS	
NOMBRES	Bach. Huaman Walter Luzmery Bach. Tapia Bustamante Jhel Elita
ESPECIALIDAD	Gestión y Competitividad
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Proponer un Plan de Capacitación empresarial para mejorar la Administración del Micro Empresario del Mercado Central de Bambamarca, 2021
	<u>ESPECÍFICOS</u> Diagnosticar la situación actual del nivel de Capacitación Empresarial del Micro Empresario del Mercado Central de Bambamarca. Conocer la situación actual del nivel de administración el negocio del Micro Empresario del Mercado Central de Bambamarca. Diseñar un plan de capacitación Empresarial para mejorar la Administración del Micro Empresario del Mercado Central de Bambamarca.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; "TA" SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 29 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

VARIABLE 01 - METODOLOGÍA 5S

<p>1. ¿Conoce usted sobre las descripciones de cargos, políticas, reglas y procedimientos de un negocio?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿La estructura de su negocio esta agrupado por áreas de trabajo?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Sus colaboradores cuentan con diferentes tareas y roles en sus puestos de trabajo?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Existe linea de mando formal y definido de su negocio?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Las actividades delegadas a sus trabajadores están de acuerdo a sus conocimientos?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Usted cree que realiza correctamente sus actividades en el mercado de Bambamarca?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Existe trabajo en equipo de los microempresarios del mercado de Bambamarca?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Entre los microempresarios del mercado de Bambamarca existe una buena relación interpersonal?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

9. ¿Cree usted que el nivel afectivo influye en los microempresarios del mercado de Bambamarca para mejorar sus actividades?	TA (✓) TD()
	SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Los microempresarios utilizan lenguaje claro y preciso al ofrecer sus productos a sus clientes?	TA (✓) TD()
	SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Los microempresarios del mercado de Bambamarca cuentan con ambientes adecuados para que puedan comercializar sus productos?	TA (✓) TD()
	SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Brinda oportunidades de ascensos a su personal por sus logros?	TA (✓) TD()
	SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Existe algún reconocimiento para los trabajadores más productivos en su organización?	TA (✓) TD()
	SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Los microempresarios del mercado central de Bambamarca manejan adecuadamente los conflictos sociales y laborales entre trabajadores?	TA (✓) TD()
	SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Los empresarios del mercado central de Bambamarca aceptan las sugerencias de sus clientes?	TA (✓) TD()
	SUGERENCIAS: _____ _____

VARIABLE 01 - ATENCIÓN AL CLIENTE

16. ¿Los microempresarios del mercado de Bambamarca tienen un autocontrol es si mismo?	TA (✓) TD()
	SUGERENCIAS: _____ _____

<p>17. ¿En el mercado de Bambamarca los microempresarios muestran una actitud positiva en sus puestos de trabajo?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>18. ¿Su negocio tiene establecida una visión?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>19. ¿Su negocio tiene definido la misión?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>20. ¿Desarrolla objetivos organizacionales en su negocio?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>21. ¿Su negocio aplica estrategias para el logro de los objetivos?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>22. ¿Cómo microempresario cuenta con los recursos necesarios para cumplir con sus objetivos trazados?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>23. ¿Cree usted que los perfiles de los colaboradores están definidos adecuadamente para el cumplimiento de las funciones?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>24. ¿Se asigna las funciones a los colaboradores de acuerdo con sus conocimientos?</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

26. ¿Cree usted que la comunicación esta orientada al mejoramiento y productividad de sus negocios?	TA (X) TD ()
	SUGERENCIAS: _____ _____
27. ¿Considera usted que hay un buen liderazgo en el logro de objetivos?	TA (X) TD ()
	SUGERENCIAS: _____ _____
28. ¿Evalúa el desempeño de sus trabajadores?	TA (X) TD ()
	SUGERENCIAS: _____ _____
29. ¿Cuenta usted con un control de ventas para identificar cuantos son sus ingresos?	TA (X) TD ()
	SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA 29 Nº TD _____
2. COMENTARIOS GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 Elsa Eliset Llamo Medina
 Colegiatura: CLAD - 33840
 DNI Nº 70495172

REPORTE DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN
EMPRESARIAL PARA MEJORAR LA AD
MINISTRACIÓN DEL MICRO EMPRESARI
O DE**

AUTOR

**Tapia Bustamante Jhel Elita Huamán Wa
lter Luzmery**

RECuento DE PALABRAS

10021 Words

RECuento DE CARACTERES

56141 Characters

RECuento DE PÁGINAS

69 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

779.9KB

FECHA DE ENTREGA

May 6, 2022 10:13 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 6, 2022 10:15 AM GMT-5

● **24% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 21% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossr
- 16% Base de datos de trabajos entregados

Resumen

ACTA DE ORIGINALIDAD



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 199-2019/PD-USS, presentado por el/la Bachiller, Jhel Elita Tapia Bustamante y por el/la Bachiller Luzmery Huamán Walter, con su tesis Titulada "DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACION EMPRESARIAL PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DEL MICROEMPRESARIO DEL MERCADO CENTRAL DE BAMBAMARCA, 2021"

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 24% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 12 de mayo de 2022

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

FOTOS DE APLICACIÓN DE ENCUESTA





