



**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**LA CAPACITACIÓN COMO FACTOR INTERNO QUE LIMITA EL
CRECIMIENTO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS FORMALES
EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2017**

Autor : Br. Lilia Isidora Vargas Sánchez

Asesor : Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

CHACHAPOYAS – PERÚ

2019



**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**LA CAPACITACIÓN COMO FACTOR INTERNO QUE LIMITA EL
CRECIMIENTO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS FORMALES
EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2017**

Autor : Br. Lilia Isidora Vargas Sánchez

Asesor : Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

CHACHAPOYAS – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación en primer lugar a Dios por darme la bendición de la vida, la dicha del estudio, la fortaleza para alcanzar la superación académica, y brindarme la oportunidad de estar rodeado de personas tan excelentes a lo largo de mi carrera de formación.

A mis padres Pedro Vargas y Dina Sánchez, por todo sus consejos, sus valores, el amor, y por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien., A mis hermanos Abner y Medaly a pesar de nuestras interminables batallas de niños nunca faltaron sus palabras de aliento.

A Jeam Rojas, por ser mi soporte en las derrotas y mi cómplice en las victorias, que siempre estaba cuando más lo necesitaba, apoyándose incondicionalmente en todo, y cada día para culminar este trabajo de investigación, gracias mi amor.

AGRADECIMIENTO

Al personal que laboran en las Mypes formales de la ciudad de Chachapoyas, por admitir mi ingreso a sus ambientes para poder realizar este trabajo de investigación.

A los propietarios de las Mypes de la ciudad de Chachapoyas, por brindarme la información necesaria para desarrollar la investigación.

A los profesores que durante los cinco años de estudio, me brindaron todo su conocimiento y sabiduría para poderme desempeñar en la vida profesional.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Dr. Policarpio Chauca Valqui

Rector

Dr. Miguel Ángel Barrena Gurbillón

Vicerrector Académico

Dra. Flor Teresa García Huamán

Vicerrectora de Investigación

Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

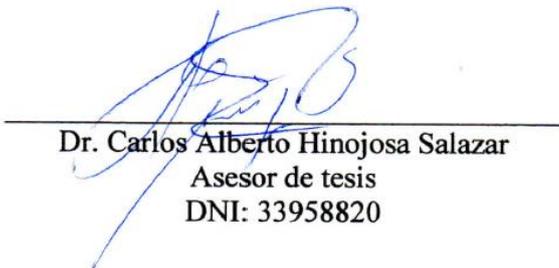
VISTO BUENO DEL ASESOR

Yo, Carlos Alberto Hinojosa Salazar, identificado con DNI N°33958820, con domicilio legal en el Jr. Grau N° 1160, Doctor en Administración, actual docente Nombrado en la Categoría de Asociado a tiempo completo de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Escuela Profesional de Administración de empresas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

DOY VISTO BUENO, al informe de tesis titulado “La capacitación como factor interno que limita el crecimiento de las micro y pequeñas empresas formales en la ciudad de Chachapoyas, 2017”, de la Bchr. en Administración de Empresas Vargas Sánchez Lilia Isidora.

Por lo tanto.

Para mayor conformidad firmo al pie el presente estudio, en aras de la veracidad.



Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar
Asesor de tesis
DNI: 33958820

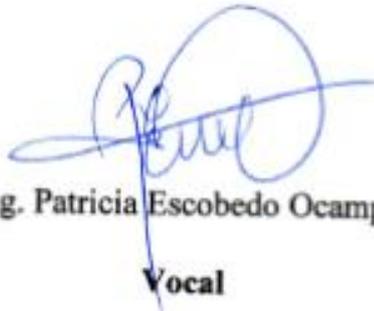
JURADO DE TESIS



Mg. Manuel Antonio Morante Dávila
Presidente



Mg. Adolfo Cacho Revilla
Secretario



Ing. Patricia Escobedo Ocampo
Vocal



ANEXO 3-K

**DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO DE TESIS
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

Yo Lilia Isidora Vargas Sánchez
identificado con DNI N° 48102510 Estudiante()/Egresado (X) de la Escuela Profesional de
Administración de Empresas de la Facultad de:
Ciencias Económicas y Administrativas
de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la Tesis titulada: La capacitación como factor interno
que limita el crecimiento de las micro y pequeñas
empresas formales en la ciudad de Chachapoyas - 2017.



que presento para
obtener el Título Profesional de: Licenciada en Administración

2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, y para su realización se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La Tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La Tesis presentada no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. La información presentada es real y no ha sido falsificada, ni duplicada, ni copiada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la Tesis para obtener el Título Profesional, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la Tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que la Tesis para obtener el Título Profesional haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, 09 de Septiembre de 2019.

Firma del(a) tesista



ANEXO 3-N

**ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

En la ciudad de Chachapoyas, el día 09 de Setiembre del año 2019, siendo las 3:00pm horas, el aspirante Lilia Isidora Vargas Sánchez defiende en sesión pública la Tesis titulada: La capacitación como Factor interno que limita el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Chachapoyas 2017

para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente : Mg. Manuel Antonio Morante Davila
Secretario : Mg. Adolfo Cacho Revilla
Vocal : Ing. Patricia Escobedo Ocampo



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y método, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto, a fin de que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 3:50p horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

ÍNDICE DE CONTENIDOS	Pág.
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Autoridades Universitarias.....	v
Visto bueno del asesor.....	vi
Jurado de tesis.....	vii
Declaración jurada de no plagio.....	viii
Acta de evaluación de sustentación de tesis.....	ix
Índice de contenido.....	x
Índice de tablas.....	xi
Índice de figuras.....	xii
Índice de anexos.....	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
I. INTRODUCCIÓN.....	16
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	20
III. RESULTADOS.....	23
IV. DISCUSIÓN.....	32
V. CONCLUSIÓN.....	38
VI. RECOMENDACIONES.....	39
VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
VII ANEXOS.....	42

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 01.	Capacitación en las Mypes formales de la ciudad de Chachapoyas	23
Tabla 02.	Factores limitantes al desarrollo de capacitaciones dentro de las Mypes formales de la ciudad de Chachapoyas	24
Tabla 03.	Importancia de las capacitaciones dentro de Mypes formales de la ciudad de Chachapoyas	25
Tabla 04.	Factores ambientales para la realización de capacitaciones en las Mypes formales de la ciudad de Chachapoyas	26
Tabla 05.	Política de capacitaciones en las Mypes formales de la ciudad de Chachapoyas	28

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 01.	Capacitación en las Mypes formales de la ciudad de Chachapoyas	23
Figura 02.	Factores limitantes al desarrollo de capacitaciones dentro de las Mypes	24
Figura 03.	Importancia de las capacitaciones dentro de las Mypes	25
Figura 04.	Factores ambientales para la realización de capacitaciones en las Mypes	26
Figura 05.	Política de capacitaciones en las Mypes	28

ÍNDICE DE ANEXOS

Pág.

Anexo 01.	Matriz de consistencia	43
Anexo 02.	Instrumento de recolección de datos	44
Anexo 03.	Evaluación de satisfacción del participante	47
Anexo 04.	Lista de asistencia	47
Anexo 05.	Registro de necesidades de capacitaciones	47
Anexo 06.	Evaluación de efectividad de la capacitación	48
Anexo 07.	Cronograma del plan de capacitación	49

RESUMEN

El presente estudio titulado “la capacitación como factor interno que limita el crecimiento de las micro y pequeñas empresas formales en la ciudad de Chachapoyas, 2017” Cuyo objetivo fue: Determinar si la capacitación es un limitante en el crecimiento de las micro y pequeñas empresas formales de la ciudad de Chachapoyas. Estuvo realizado bajo un enfoque de investigación mixto cuantitativo y cualitativo, básico, explicativo, causal la población muestral estuvo constituida por 86 Mypes, que fue considerada a través de un estudio probabilístico. Para recabar la información se utilizó como instrumento una encuesta constituida con 22 interrogantes. Los resultados del estudio fueron: el 14.8% indicó que realizan capacitaciones y el 85.2% indicó que no realizan capacitaciones; el 46.51% indicó que no la realizan capacitaciones por falta de tiempo, el 7% indicó que no conoce una persona especializada para que lo realice, el 2.32% indicó que no ha tenido la oportunidad de hacerlo, el 16,27% no lo realiza porque no tiene personal a su cargo y el 27.90% indicó que le va bien con las estrategias que utiliza; el 41.86% indicó que adquieren nuevos conocimientos, el 9.30% indicó que permite diagnosticar y lograr objetivos, el 9.30% indicó que ayuda a mejorar la atención al cliente, el 34.88% indicó que incrementa la productividad y ganancias, el 2.33% indicó que mejora el desempeño del personal y el 2.33% indicó que las capacitaciones no son necesarias en todos los casos. Se puede concluir que las capacitaciones son importantes porque vivimos en un mundo dinámico, donde cualquier profesional o técnico requieren de actualizaciones en forma periódica; para fortalecer y desarrollar nuevas habilidades que permita aportar positivamente a la organización generando competitividad y productividad.

Palabras Claves: Capacitación, Factor limitante, Crecimiento, Mypes.

ABSTRACT

The present study entitled “training as an internal factor that limits the growth of formal micro and small enterprises in the city of Chachapoyas, 2017” Whose objective was: To determine if training is a limitation in the growth of formal micro and small enterprises from the city of Chachapoyas. It was carried out under a quantitative and qualitative, basic, explanatory, causal mixed research approach. The sample population consisted of 86 Mypes, which was considered through a probabilistic study. To gather the information, a survey was used as a tool, consisting of 22 questions. The results of the study were: 14.8% indicated that they carry out training and 85.2% indicated that they do not carry out training; 46.51% indicated that they do not train for lack of time, 7% indicated that they do not know a specialized person to do it, 2.32% indicated that they had not had the opportunity to do so, 16.27% did not do it because he has no staff under his charge and 27.90% indicated that he is doing well with the strategies he uses; 41.86% indicated that they acquire new knowledge, 9.30% indicated that it allows diagnosing and achieving objectives, 9.30% indicated that it helps improve customer service, 34.88% indicated that it increases productivity and profits, 2.33% indicated that improvement the performance of the personnel and 2.33% indicated that the training is not necessary in all cases. Concluding: Training is important because we live in a dynamic world, where any professional or technician requires updates on a regular basis; to strengthen and develop new skills that can positively contribute to the organization, generating competitiveness and productivity.

Keywords: Training, Limiting factor, Growth, Mypes.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la labor que llevan a cabo las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) es de indiscutible relevancia, no solo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, sino también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican. Sin embargo, las Mypes enfrentan una serie de obstáculos que limitan su supervivencia y desarrollo a largo plazo uno de ellos está ligado a la falta de capacitación del personal, si tenemos en cuenta que este es un factor interno importante y no le prestamos la adecuada atención puede llegar a limitar el crecimiento de la misma. Estudios previos indican que la tasa de mortalidad de los pequeños negocios es mayor en los países en desarrollo que en los países desarrollados.

Considerando esta problemática en las Mypes se plantea el siguiente estudio ¿Por qué la falta de capacitación es un factor interno que limita el crecimiento de las micro y pequeñas empresas formales en la ciudad de Chachapoyas? La capacitación contribuye al desarrollo personal y profesional de los colaboradores, lo que genera diversos beneficios para la entidad; asimismo se logra colaboradores comprometidos con su trabajo; estos aspectos mejoran la calidad de atención al cliente logrando la fidelización de los mismos. Un cliente fiel constituye la forma más barata y efectiva de publicidad para una empresa lo que permite un incremento en los ingresos.

Según, (Rendon, Ramirez, & Pomar, 2010), en la revista Estudios de casos, indica: que, México, como otros países, enfrenta una crisis financiera desde 2008 que ha generado que una gran cantidad de industrias se vean afectadas no sólo en su aspecto financiero, sino también en su estructura organizacional. Entre los factores que han originado esta situación están la falta de financiamiento, el fuerte incremento del comercio ilegal, el rezago tecnológico, la deficiente organización del trabajo y de la función de operaciones, además de la introducción de productos elaborados principalmente por China.

Por otra parte, (Centurión R. , 2015), en la revista In Crescendo Institucional, indica que: A lo largo de las dos últimas décadas, el país ha sido testigo de un incremento acelerado del número de las micro y pequeñas empresas conducidas por un nuevo tipo de empresario emergente. El nivel de desarrollo de estas empresas y su crecimiento en términos de empleo, utilidades y productividad es desigual. Las características de sus negocios, los montos de inversión, la tecnología incorporada y las estrategias seguidas para su crecimiento, sugieren que existe una marcada heterogeneidad en el desempeño de

los pequeños empresarios y de sus empresas, por lo que es necesario determinar las características de las variables con base en su definición y entendimiento por parte de los emprendedores.

También hay otras revistas, según (Avolio, Mesones, & Roca, 2011), donde indica que los factores que limitan el crecimiento de las Mypes o los temas identificados más importantes tienen relación con la gestión de recursos humanos, aspectos contables y financieros, la administración propia de sus negocios y la capacitación.

La globalización ha originado un proceso de cambios continuos que son un desafío para todas las entidades privadas; ante estos cambios es necesario fortalecer los conocimientos mediante capacitaciones constantes a los colaboradores, como un elemento estratégico para desarrollar las competencias que sirven de apoyo para la competitividad en un mercado globalizado. Estos cambios sumados a las exigencias cada vez más fuertes de los consumidores por comprar productos de mayor calidad a un precio más competitivo, generan un gran desafío para las Mypes.

El incremento de la competencia tanto a nivel nacional como internacional, genera la necesidad de buscar nuevas estrategias para mantenerse vigente en el mercado. Estas estrategias generalmente están enfocadas en el producto y el servicio; sin embargo, uno de los factores más importantes de las empresas son el recurso humano con el que cuentan, ampliar sus competencias será su principal ventaja competitiva

Las micro y pequeñas empresas, actualmente juegan un rol muy importante en la economía no sólo del Perú, sino en todos los países del mundo, porque generan más empleos que las empresas grandes o el propio Estado, es así como en la ciudad de Chachapoyas, según estadísticas de la Sunat, anualmente nacen en promedio 12% de empresas, legalmente constituidas e inscritas pero una vez ya constituidas muchas de estas empresas no se consolidan debido a que mayormente son empresas familiares y no cuentan con el personal debidamente capacitados o es que muchos de ellos propietarios o representantes de las empresas debidamente formales no apuestan por capacitar a su personal o si ocurre, muchos de estos trabajadores buscan otras oportunidades donde les puedan ofrecer un mayor ingreso.

En la región Amazonas, Provincia Chachapoyas, Distrito Chachapoyas las micro y pequeñas empresas brindan atención al cliente que en su mayoría no es la adecuada

porque no establece la prioridad del cliente; esto se debe a que muchas veces el personal no está bien informado acerca del trabajo que realiza y esto ocasiona que las empresas pierdan sus clientes y por ende sus ingresos.

Hoy en día la capacitación del recurso humano es una herramienta de gran importancia para toda empresa que quiera ampliar las habilidades de su personal y así ampliar su productividad, por ello es fundamental conocer todos los aspectos que engloban a este tema tan relevante. La capacitación debe ser llevada a cabo por un profesional con experiencia en dicho tema ya que se requiere de una inversión para realizarla y si no se aplica de forma correcta podría no cumplir con los objetivos planeados y no cubriría las necesidades de la empresa.

1.1. OBJETIVOS

1.1.1. General

Determinar si la capacitación es un limitante en el crecimiento de las micro y pequeñas empresas formales de la ciudad de Chachapoyas, 2017.

1.1.2. Específicos

- Identificar los factores que limitan el desarrollo de capacitaciones dentro de las micro y pequeñas empresas formales de la ciudad de Chachapoyas, 2017.
- Diagnosticar la importancia de las capacitaciones dentro de las micro y pequeñas empresas formales de la ciudad de Chachapoyas, 2017.
- Determinar los factores ambientales de las micro y pequeñas empresas formales de la ciudad de Chachapoyas donde realiza capacitaciones.
- Analizar si existe una política de capacitaciones dentro de las micro y pequeñas empresas formales de la ciudad de Chachapoyas, 2017.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Diseño de Investigación

La investigación se realizó bajo un enfoque de investigación mixto cuantitativo y cualitativo.

Básico, porque se hizo uso de los conocimientos teóricos de la capacitación del personal y del crecimiento de la Mypes para dar solución a la realidad problemática de la empresa en estudio.

Explicativo porque sólo explica las características de las variables en estudio (capacitación y crecimiento de Mypes) tal y como se presentaron en la realidad para determinar su comportamiento.

Causal, porque se describió las características de las variables en estudio (capacitación y crecimiento de Mypes) explicando su comportamiento y encontrando la relación causa efecto existente entre ellas.

2.2 Población, Muestra y Muestreo

La población estuvo constituida por las micro y pequeñas empresas formales ubicadas en el distrito de Chachapoyas.

Según los datos recopilados de la Dirección Regional de la Producción de Amazonas, las empresas registradas al 2017 en el distrito de Chachapoyas ascienden a 2,065; entre micro y pequeñas empresas.

La muestra estuvo constituida de 86 empresas entre pequeñas y microempresas ubicadas en el distrito de Chachapoyas, con un margen de error del 5%.

Se obtuvo esta cifra usando la fórmula y datos siguientes:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: Unidades de desviación estándar a un nivel de confianza de 95% = 1,96

p: Proporción de créditos con impacto positivo; por no haber referencia en estudios similares, se asume = 0,5

q: Proporción de créditos con impacto negativo = $1 - p = 0,5$

e: Error máximo permitido = 5%

2.3 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos y procedimiento

2.3.1 Métodos

Los métodos aplicados durante la investigación fueron:

Deductivo-Inductivo. - El método deductivo permitió que a partir de la concepción de la importancia de la capacitación en las organizaciones se pueda determinar un plan de la misma en las Mypes y así en la ciudad de Chachapoyas mejorar su crecimiento dentro del entorno económico, social y de la gestión empresarial.

Se empleó el método inductivo ya que a partir de un diagnóstico empresarial de las Mypes en la ciudad de Chachapoyas, se pudo determinar algunas actividades que permitan inducir a un crecimiento sostenible en su gestión empresarial.

2.3.2 Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de información cuantitativa sirvió para la medición de los indicadores en base a la data de los reportes estadísticos del programa, y para el análisis de variables importantes para la investigación.

Las técnicas que se utilizaron en la investigación fueron las siguientes:

a. Encuestas. - Se aplicó al personal de la muestra para obtener sus respuestas en relación a los principales aspectos de la investigación.

b. Toma de información. - Se aplicó para tomar información de libros, textos, normas y demás fuentes de información.

c. Análisis documental. - Se utilizó para evaluar la relevancia de la información que se considerará para el trabajo de investigación.

2.3.3 Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron los siguientes:

- a. **Cuestionarios.** - Contenían las preguntas de carácter cerrado por el poco tiempo del que disponían los encuestados. También contenían un cuadro de respuestas con las alternativas correspondientes.
- b. **Fichas bibliográficas.** - Se utilizaron para tomar anotaciones de los libros, textos, revistas, normas y de todas las fuentes de información correspondientes.
- c. **Guías de análisis documental.** - Se utilizaron como hoja de ruta para disponer de la información que realmente se consideró en la investigación.

2.3.4 Procedimiento

Se aplicaron los siguientes procedimientos:

- a. **Análisis documental.** - Se aplicó para analizar la información obtenida de las referencias bibliográficas como los resultados del trabajo de campo.
- b. **Indagación.** - Se utilizó para determinar cuáles son las teorías más adecuadas para el trabajo realizado. Así como para determinar cuáles son los indicadores y elementos más relevantes de cada una de las variables de la investigación.
- c. **Conciliación de datos.** - Se utilizó para comparar las teorías consultadas, respuestas de los encuestados, resultados obtenidos y otros aspectos.
- d. **Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes.** Se utilizó para tabular la información obtenida de los autores; así como para analizar la información de los encuestados.
- e. **Comprensión de gráficos.** Se aplicó para interpretar la información que se presenta en los gráficos.

III. RESULTADOS

- Según las encuestas realizadas a las Mypes de la ciudad de Chachapoyas para identificar si realizan o no capacitaciones se tiene los siguientes resultados

Tabla 01

Capacitación en las Mypes formales de la ciudad de Chachapoyas

Realiza capacitaciones	fi	%	HI
Si	13	14.8%	34.8%
No	73	85.2%	100%
Total	86	100%	

Fuente: Cuestionario a los gerentes de las Mypes de Chachapoyas sobre Capacitación y Crecimiento en Mypes

Capacitación en las Mypes formales de la ciudad de Chachapoyas

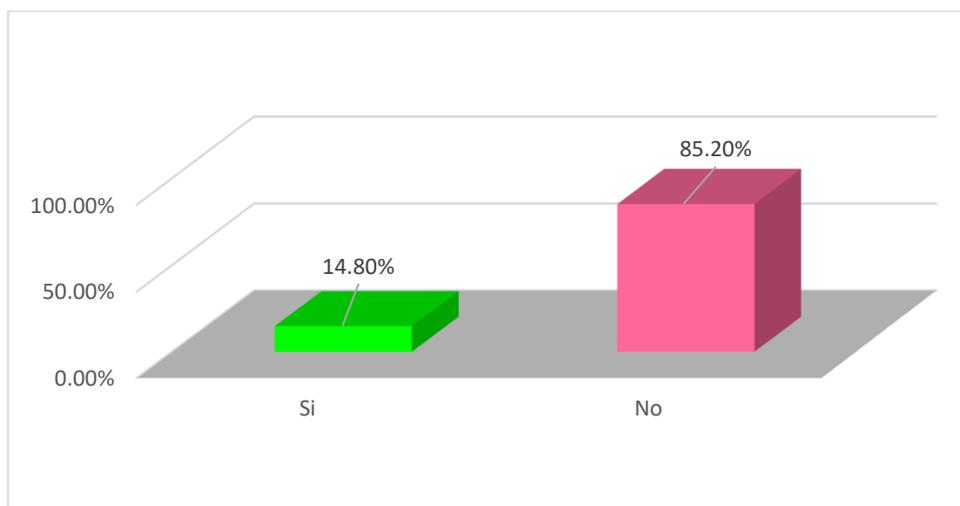


Figura 01

Se observa que del 100% de Mypes de la ciudad de Chachapoyas, el 13 (14.8%) indicó que realizan capacitaciones y el 73(85.2%) indicó que no realizan capacitaciones.

- Según las encuestas realizada a las Mypes de la ciudad de Chachapoyas para identificar los factores que limitan el desarrollo de capacitaciones se tiene los siguientes resultados.

Tabla 02

Factores limitantes al desarrollo de capacitaciones dentro de las Mypes formales de la ciudad de Chachapoyas

Factores limitantes	fi	%	HI
Falta de tiempo	40	46.51%	46.51%
No conoce una persona especializada para que lo realice	6	7.00%	53.51%
No he tenido la oportunidad de hacerlo	2	2.32%	55.83%
No tiene personal a su cargo	14	16.27%	72.10%
Me va bien con mis estrategias	24	27.90%	100.00%
Total	86	100%	

Fuente: Cuestionario a los gerentes de las Mypes de Chachapoyas sobre Capacitación y Crecimiento en Mypes

- Estos factores han sido identificados y seleccionados por las Mypes, planteada con una pregunta abierta como lo demuestra mi encuesta en la interrogante 9¿Por qué no realiza capacitaciones?

Factores limitantes al desarrollo de capacitaciones dentro de las Mypes

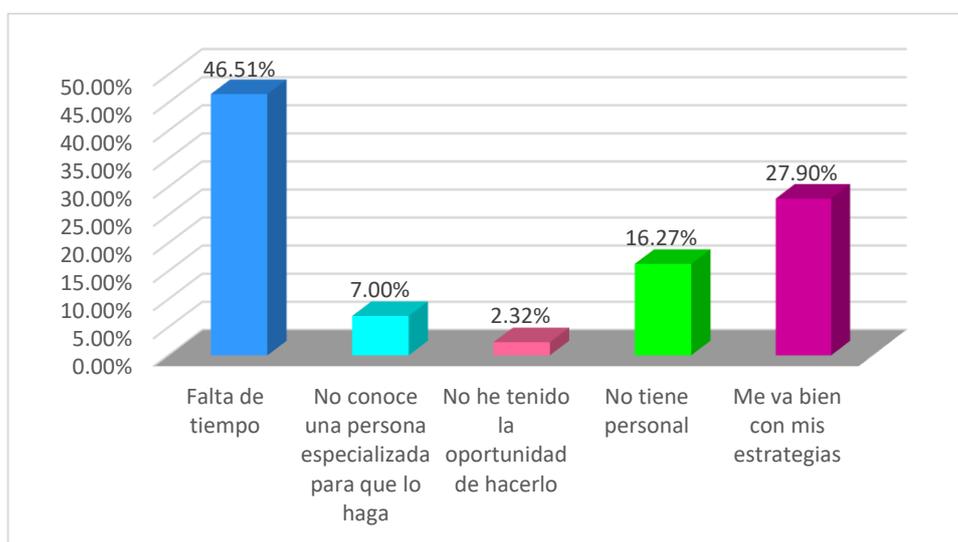


Figura 02

Los factores que limitan el desarrollo de capacitaciones en las Mypes de la ciudad de Chachapoyas encuestadas son: no realizan capacitaciones por falta de tiempo 40 (46.51%), no conoce a una persona especializada para que lo realice 6 (7%), no ha tenido oportunidad de hacerlo 2(2.32%), no lo realiza por que no tiene personal a su cargo 14(16,27%), y le va bien con las estrategias que utiliza 24(27.90%).

- Según las encuestas realizadas a las Mypes de la ciudad de Chachapoyas para conocer la importancia de capacitaciones se tiene los siguientes resultados.

Tabla 03

Importancia de las capacitaciones dentro de Mypes formales de la ciudad de Chachapoyas

Razones de la importancia	fi	%	HI
Adquiere nuevos conocimientos	36	41.86%	41.86%
Permite diagnosticar y lograr objetivos	8	9.30%	51.16%
Mejora la atención al cliente	8	9.30%	60.46%
Incrementa productividad y ganancias	30	34.88%	95.34%
Mejoran el desempeño del personal	2	2.33%	97.67%
No es necesario en todos los casos	2	2.33%	100%
Total	86	100%	

Fuente: Cuestionario a los gerentes de las Mypes de Chachapoyas sobre Capacitación y Crecimiento en Mypes

- Estas razones han sido identificadas y seleccionadas por las Mypes, planteada por una pregunta abierta como lo demuestra mi encuesta en la interrogante 6.

Importancia de las capacitaciones dentro de las Mypes

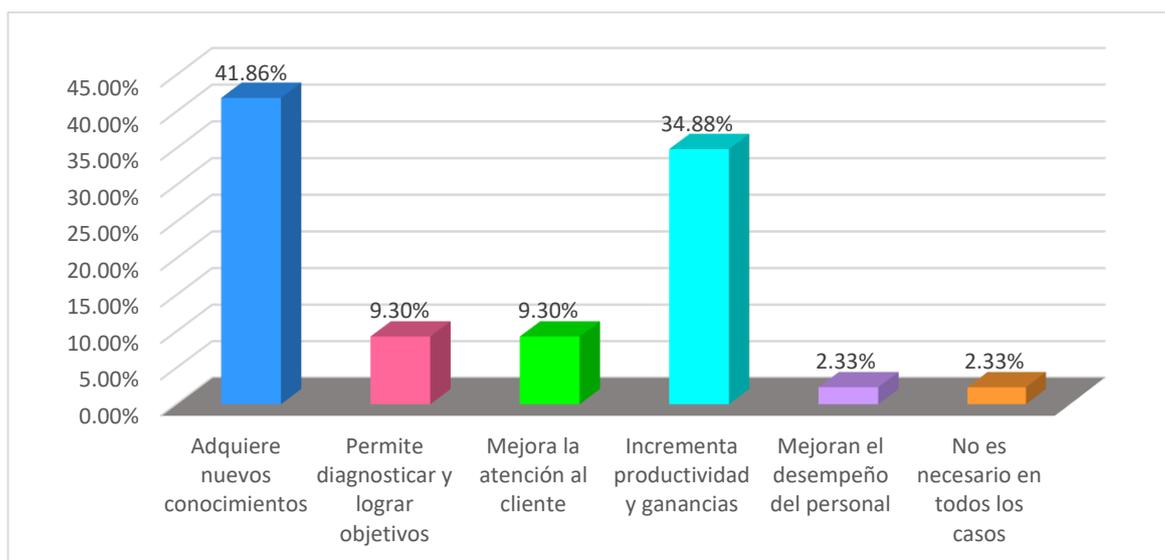


Figura 03

De las 86 Mypes encuestadas en la ciudad de Chachapoyas, acerca de la importancia de las capacitaciones; el 36(41.86%) indicó que adquieren nuevos conocimientos, el

8(9.30%) indicó que permite diagnosticar y lograr objetivos, el 8(9.30%) indicó que ayuda a mejorar la atención al cliente, el 30(34.88%) indicó que incrementa la productividad y ganancias, el 2(2.33%) indicó que mejora el desempeño del personal y el 2(2.33%) indicó que las capacitaciones no son necesarias en todos los casos.

- Según las encuestas aplicadas a las Mypes de la ciudad de Chachapoyas para conocer los ambientes donde realizan capacitaciones se tiene los siguientes resultados.

Tabla 04
Factores ambientales para la realización de capacitaciones en las Mypes formales de la ciudad de Chachapoyas

Factores del ambiente	fi	%	HI
No realiza Capacitaciones	73	85.2%	85.2%
Regular	7	8.0%	93.2%
Bueno	5	5.7%	98.9%
Muy bueno	1	1.1%	100%
Total	86	100%	

Fuente: Cuestionario a los gerentes de las Mypes de Chachapoyas sobre Capacitación y Crecimiento en Mypes

Factores ambientales para la realización de capacitaciones en las Mypes

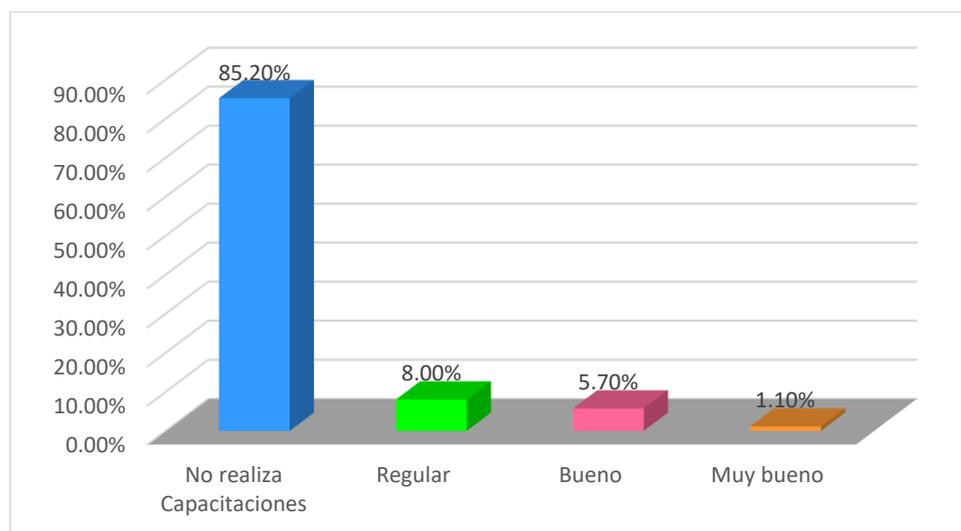


Figura 04

Se observa que del 100% de Mypes encuestadas de la ciudad de Chachapoyas, de acuerdo a los factores donde se desarrollan las capacitaciones; el 7(8.0%) indicó que las

condiciones son regulares, el 5(5.7%) indicó que las condiciones eran buenas y el 1(1.1%) indicó que las condiciones son muy buenas.

- Según las encuestas realizadas a las Mypes de la ciudad de Chachapoyas para identificar los factores al momento de elegir un local, se muestra

Tabla 4.1
Factores que consideras más importantes al momento de elegir un local para las capacitaciones

Factores del ambiente	fi	%	HI
Costo	29	33.72%	33.72%
Ubicación	14	16.28%	50.00%
Iluminación	18	20.93%	70.93%
Acústica	12	13.95%	84.88%
Tamaño	13	15.12%	100.00%
Total	86	100.00%	

Fuente: Cuestionario a los gerentes de las Mypes de Chachapoyas sobre Capacitación y Crecimiento en Mypes

- Estas razones han sido identificadas y seleccionadas por las Mypes, planteada por una pregunta abierta como lo demuestra mi encuesta en la interrogante 22.

Factores que consideras más importantes al momento de elegir un local

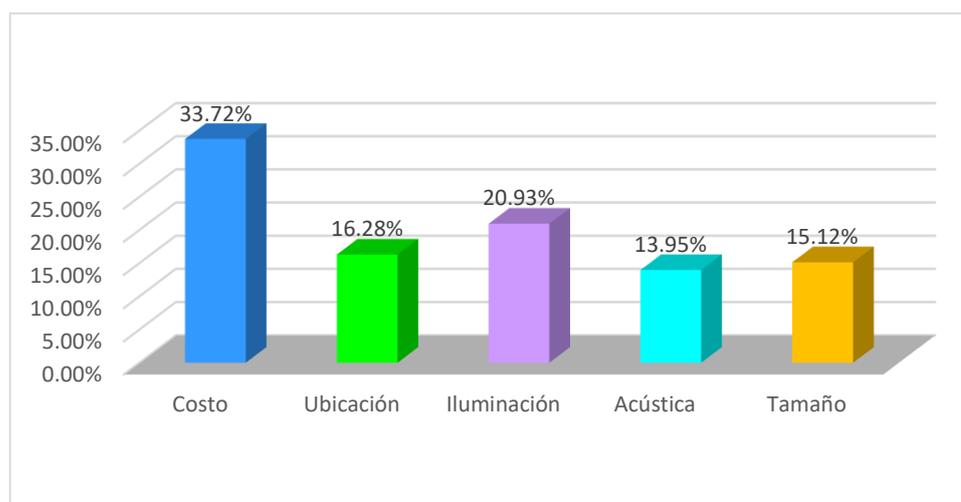


Figura 4.1

De 86 Mypes encuestadas en la ciudad de Chachapoyas para elegir un local donde realizar capacitaciones; el 29(33.72) indicó que el factor más relevante es el costo, el 14(16.28)

el segundo factor la ubicación, el 18(20.93) como tercer factor la iluminación el cuarto factor la acústica 12(13.95) y el último factor es el tamaño 13(15.12).

- Según las encuestas realizadas a las Mypes de la ciudad de Chachapoyas para conocer si cuentan o no con una política de capacitación se tiene los siguientes resultados

Tabla 05
Política de capacitaciones en las Mypes formales de la ciudad de Chachapoyas

Cuenta con una política	Fi	%	HI
No realiza capacitaciones	73	85.2%	85.2%
Si	03	3.5%	88.7%
No	10	11.3%	100%
Total	86	100%	

Fuente: Cuestionario a los gerentes de las Mypes de Chachapoyas sobre Capacitación y Crecimiento en Mypes

Política de capacitaciones en las Mypes

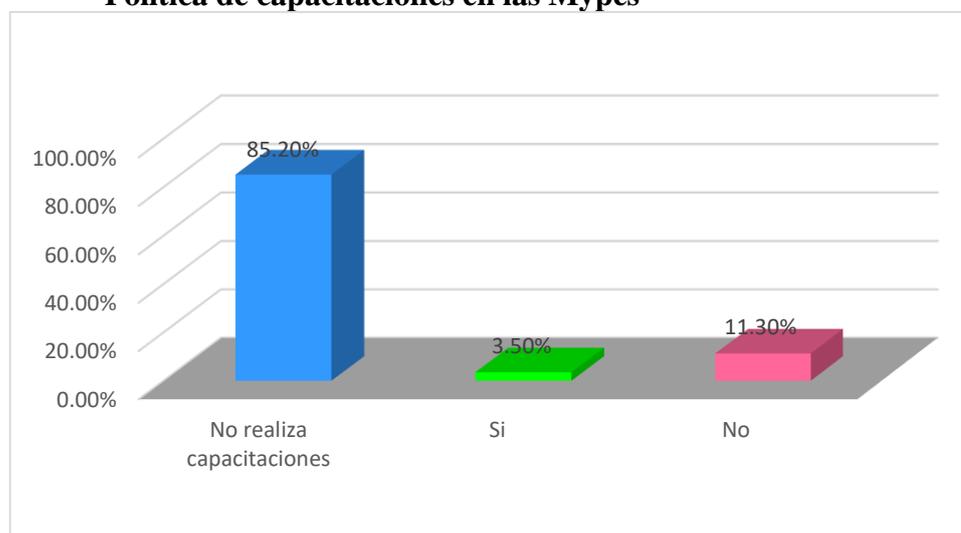


Figura 05

De las 86 Mypes encuestadas en la ciudad de Chachapoyas, según la interrogante ¿Se cuenta con una política de capacitaciones?; el 03(3.5%) indicó que si cuentan con una política de capacitaciones, el 10(11.3%) indicó que no cuentan con una política de capacitaciones y las Mypes restantes no realizan capacitaciones.

3.1. POLÍTICAS DE CAPACITACIÓN

3.1.1 Objetivo: Asegurar el crecimiento de las mypes a través de las capacitaciones.

3.1.2 Alcance: Esta política será aplicable a todos los trabajadores de las Mypes.

3.1.3 Responsables: El dueño o gerente de las Mypes.

3.1.4 Clasificación:

- **Curso.-** son eventos programados con objetivos específicos
- **Seminario.-** es una reunión especializada con una jornada mínima de 3 horas
- **Jornada de actualización.-** reunión especializada que tiene una naturaleza técnica con un número de horas variable
- **Taller.-**son eventos de corta duración sobre temas puntuales
- **Conferencia.-** cuando se exponen resultados de las reflexiones las mismas que pueden tener la duración de una hora.

3.1.5 Políticas:

- Todo personal deberá actualizar y perfeccionar los conocimientos y mejorar sus habilidades para incrementar la productividad de cada Mypes.
- Será responsabilidad del dueño o gerente de cada mypes informar a sus colaboradores sobre los cursos obligatorios y disponibles de acuerdo a su puesto.
- Enseñar al empleado cómo aplicar las nuevas tecnologías, si así lo requiere su puesto de trabajo.
- El dueño o gerente está en la obligación de gestionar convenios con el ministerio de la producción y otras organizaciones que se dediquen a la capacitación del personal.
- Sera responsabilidad de los trabajadores asistir a las diferentes capacitaciones que programe la Mypes.
- Involucrar al personal para que detecte sus propias necesidades de capacitación.
- Contribuir al desarrollo integral de los individuos que conforman la organización.
- El dueño o gerente deberá evaluar a los colaboradores al fin de cada capacitación con la finalidad de ver que tanto han captado.

3.2. PLAN DE CAPACITACIÓN

El Plan de Capacitación para todas las Mypes de la ciudad de Chachapoyas, incluye a los dueños, gerentes y colaboradores; agrupados de acuerdo a las áreas de actividad y con temas puntuales, algunos de ellos recogidos de la sugerencia de los propios colaboradores y los que proponga el ministerio de la producción; así mismo está enmarcado dentro de las políticas para capacitación. Estoy segura que las actividades de capacitación programados en el presente cumplirán con el objetivo de fortalecer el crecimiento de las Mypes.

3.2.1 JUSTIFICACIÓN

El recurso más importante en cualquier organización es el personal implicado en las actividades laborales. Esto es de especial importancia en una organización que presta servicios, en la cual la conducta y rendimiento de los individuos influye directamente en la calidad y optimización de los servicios que se brindan. Un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que las organizaciones exitosas sustentan sus logros. Estos aspectos, además de constituir fuerzas internas de gran importancia para que una organización alcance elevados niveles de competitividad, son parte esencial de los fundamentos en que se basan los nuevos enfoques administrativos o gerenciales. En tal sentido se plantea el presente plan de capacitación anual.

3.2.2 ALCANCE

El presente plan de capacitación es de aplicación para todo el personal que trabaja en las Mypes.

2.2.3 OBJETIVO DEL PLAN DE CAPACITACION

Asegurar el crecimiento de las Mypes a través de las capacitaciones.

2.2.4 METAS

Capacitar al 100% de colaboradores de cada Mypes en la ciudad de Chachapoyas

2.2.5 ESTRATEGIAS

- Tener como aliado a Produce (Ministerio de la Producción).
- Difundir a través de redes sociales y aplicativos móviles.
- Certificar a los participantes.

- Las Mypes deberán incluir dentro de su manual de gestión un plan de capacitación.

2.2.6 ACCIONES A DESARROLLAR

Las acciones para el desarrollo del plan de capacitación están respaldadas por los temarios que permitirá a los asistentes a captar los contenidos y el esfuerzo realizado mejorar la calidad del servicio y por ende asegurar el crecimiento de las Mypes; para ello se dictara cursos, seminarios, conferencias, jornadas de actualización y talleres; se está considerando los temas que figuran en la página de produce, los mismos que están al alcance de cada entidad y podrán ser partícipes de estos, tan solo mandando un requerimiento (oficio) a la oficina, especificando el día, hora, lugar y tema en el cual necesita que su personal tenga conocimiento.

2.2.7 DIAGNOSTICO

Asimismo se realizara un diagnostico en las Mypes para identificar los temas de capacitación necesarios, ello ayudara al dueño o gerente a saber exactamente qué podría solicitar al ministerio de la producción.

➤ TEMAS DE CAPACITACIÓN:

- Modelo canvas
- Coaching empresarial
- Gestionando mi empresa
- Habilidades blandas
- Alternativas de financiamiento
- Gestión de tecnologías de la información
- Asociatividad empresarial
- Gestión de la relación con el estado
- Neuromarketing

2.2.8 FINANCIAMIENTO

El monto de inversión de este plan de capacitación será de monto s/. 0.00 soles ya que será financiado por el ministerio de la producción.

IV. DISCUSIÓN

4.1 Las micro y pequeñas empresas formales de la ciudad de Chachapoyas, realizan capacitaciones.

(Henriquez, 2009) Realizó un estudio en el que indica, que tanto los programas de estabilidad en el empleo como los orientados al trabajador desocupado, tienen un componente fuerte de capacitación; la calificación de los recursos humanos constituye un problema declarado tanto en la UE como en América Latina en la Mipymes; en la UE hay sistemas de capacitación para emprendedores y trabajadores bastante desarrollados a nivel territorial, mientras que en América Latina es una carencia bastante generalizada. Se recomienda invertir en el personal, fortaleciendo y adecuando los sistemas de capacitación a la realidad de las Mipymes. Comparando con el estudio realizado por (Henriquez, 2009), se encuentra una similitud, este autor encontró que uno de los factores limitantes para lograr un programa de estabilidad laboral es la capacitación, esta es una carencia generalizada en las empresas de América Latina; asimismo, en la presente investigación existe un muy bajo nivel de capacitación en las empresas formales de la ciudad de Chachapoyas. Según la tabla 5, de la investigación realizada a los propietarios de las Mypes de Chachapoyas se pudo determinar que solo un 34,8% realizan capacitaciones a su personal. Por consiguiente, el 65,25 % no realiza ningún tipo de capacitación, debido a que la mayor parte de la microempresas o pequeñas empresas que nacen lo hacen sin ninguna convicción o al menos no les interesa el tema de capacitación por los costos que no le es retornable o quizás porque al capacitarse muchos de sus trabajadores buscan nuevas oportunidades y abandonan a sus empleadores.

4.2 Identificar los factores que limitan el desarrollo de capacitaciones dentro de las micro y pequeñas empresas formales de la ciudad de Chachapoyas.

(Avolio, Mesones, & Roca, 2011), realizó un estudio, cuyos resultados fueron que la mayoría de las Mypes pertenece al sector comercio; y, generalmente, las empresas se encuentran consolidadas con un promedio mayor a siete años de funcionamiento, con una representatividad del 73%; dentro de los factores

administrativos que limitan el crecimiento de las Mypes, los temas identificados más importantes tienen relación con la gestión de recursos humanos, aspectos contables y financieros, la administración propia de sus negocios y la capacitación. Comparando el estudio realizado por (Avolio, Mesones, & Roca, 2011) con la presente investigación, en ambos resultados encontramos un parecido: en este estudio se habla de la capacitación como limitante del crecimiento de una micro y pequeña empresa, dentro de la misma tenemos que los factores que limitan realizar capacitaciones son a falta de tiempo y la falta de personas especializadas en desarrollar capacitaciones; de igual forma en el estudio de Avolio una limitante es la gestión de recursos humanos dentro de la cual se encuentra la capacitación. Para muchos empresarios la capacitación es una pérdida de tiempo, por lo cual no fomenta ni anima a sus colaboradores a que desarrollen o adquieran habilidades. Cuando indican que no realizan capacitaciones por falta de tiempo es porque piensan que es mejor utilizar ese tiempo en actividades laborales y no para adquirir nuevos conocimientos; por otro lado al indicar que sus estrategias son suficientes se refieren a que están contentos con su nivel de ingreso y no desean incrementarlo.

4.3 Diagnosticar la importancia de las capacitaciones dentro de las micro y pequeñas empresas formales de la ciudad de Chachapoyas.

(Serna, 2007) Desarrollaron una investigación, donde indicaron que las pequeñas y medianas empresas en México están ante la disyuntiva de invertir en la capacitación de capital humano o perder los espacios y oportunidades de mercados locales o extranjeros. Se debe implementar la capacitación en las Pymes y fomentar su significado como un verdadero proceso de aprendizaje y un cambio de actitudes del individuo, en beneficio de una mayor y mejor capacidad de conocimiento, ya que quien aprende es un agente que genera su propia información, para ratificar o rectificar sus acciones, sus hábitos y comprender en forma más real su ubicación en el contexto social en el que se encuentra inmerso. Asimismo (Flores F. , 2011), en su disertación del sexto congreso internacional sobre Las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas del S.XXI; Dice que La capacitación debe apoyar el desarrollo del espíritu

empresarial relacionando claramente con la problemática diaria y las oportunidades que enfrentan los micro y pequeños empresarios artesanales, sobre la base de la necesidad del conocimiento y la experiencia práctica. Al ofrecer capacitación, asesoría y asistencia técnica en diseño, procesos productivos y comercialización de productos artesanales a las comunidades y/o grupos de artesanos organizados, se mejorará la calidad de los productos que tradicionalmente se elaboran y generar nuevos productos artesanales, con innovaciones en diseño y producción. Deben de diseñarse programas y cursos de capacitación a las pequeñas y medianas empresas previamente a estudios realizados de detección de necesidades de capacitación por regiones y localidades. Para realizar verdaderos impactos en el ámbito de las Pymes se requiere: un considerable desarrollo de materiales didácticos, un programa asociado a la capacitación de empresarios en plena actividad y empresarios potenciales. Los programas de capacitación deben de diseñarse con base en especialidades para poder atender necesidades de formación. Existencia de flexibilidad en los programas de capacitación, con adaptación a los diferentes entornos y necesidades de los empresarios. Comparando ambos estudios se encuentran similitudes; ya que tanto en el estudio realizado por Serna y Flores como en la presente investigación los encuestados en su gran mayoría indican que las capacitaciones son muy importantes para las empresas. Es importante señalar que, nada es estático en este mundo, cualquier profesional o técnico requieren de actualizaciones en forma periódica; porque de lo contrario llegará un momento en que se desfazarán y lejos de aportar a la organización harán que esta pierda competitividad y productividad.

4.4 Determinar los factores ambientales de las micro y pequeñas empresas formales de la ciudad de Chachapoyas donde realiza capacitaciones.

(Huaruco, 2014) En su estudio realizado señala que más del 80% de las micro y pequeñas empresas peruanas desarrollan su actividad de modo intuitivo y carecen de los elementos necesarios para fortalecer las capacidades de los colaboradores. En la actualidad el mundo paga más por productos con un factor de innovación y el peruano promedio de la micro y pequeña empresa no ha llegado a conceptualizar cómo calzar esos elementos dentro de su modelo de

negocio. Se debe mejorar la productividad y eficiencia de las Mypes mediante capacitaciones para integrarlas a los grandes sectores trenes que comienzan a jalar la producción. Comparando los resultados obtenidos en la presente investigación con el estudio realizado por Huaruco encontramos similitudes, ya que en este estudio como la mayoría de encuestados indicó que el ambiente donde se desarrollan las capacitaciones es regular y en el peor de los casos ni realizan capacitaciones tal como Huaruco señala que las empresas peruanas desarrollan su actividad de modo intuitivo y carecen de los elementos necesarios para fortalecer las capacidades de los colaboradores. El entorno físico en el cual se lleva a cabo la capacitación tiene una importante repercusión en la eficacia de la misma. La adquisición de habilidades puede verse adversamente afectada por ambientes en los cuales los participantes o los capacitadores mismos se sienten incómodos, o cuando las instalaciones no cumplen con los requisitos de la sesión de capacitación. El ambiente donde se desarrollan las capacitaciones debe tener adecuada iluminación, espacio suficiente para desplazarse, asientos cómodos, etc. Según la tabla 3 de la investigación realizada se ha obtenido que del 100% de Mypes encuestadas de la ciudad de Chachapoyas, de acuerdo a las condiciones del ambiente donde se desarrollan las capacitaciones; 8.0 % indicó que las condiciones son regulares, el 5.7% indicó que las condiciones son buenas, el 1.1% indicó que las condiciones son muy buenas y el 85.2 no realiza capacitaciones. Asimismo (Naranjo, 2005) Dice que el desempeño del personal va de la mano con la creación de un ambiente sano y seguro; es por esto que la legislación de cada país se ocupa de crear normas mínimas que regulen las prácticas de servicio y producción del negocio en aspectos como implementos de seguridad, manejo de herramientas, brigadas, bomberos, servicios médicos, etc., orientados a evitar accidentes. Dichas normas tendrán que interiorizarse e incorporarse en pautas y conductas de gestión ambiental de los procesos de la empresa. Las normas ISO organizan un sistema que puede ser usado por empresas de todos los tamaños y tipos, en todo el mundo. Estos estándares pueden ser aplicables a todos los sectores de la empresa, por lo que pueden ser implementados en toda la organización o sólo en partes específicas de la misma (producción, ventas, administración, depósitos, transporte, desarrollo, etc.).

Se observa que del 100% de Mypes de la ciudad de Chachapoyas encuestadas para elegir un local donde realizar capacitaciones son, el (33.72) indicó que el factor más relevante es el costo, el (16.28) el segundo factor la ubicación, el (20.93) como tercer factor la iluminación el cuarto factor la acústica (13.95) y el último factor es el tamaño (15.12).

4.5 Analizar si existe una política de capacitaciones dentro de las micro y pequeñas empresas formales de la ciudad de Chachapoyas

(Avolio, Mesones, & Roca, 2011) Sobre los resultados del estudio, presenta las siguientes recomendaciones prácticas orientadas a las políticas públicas y los programas de apoyo relacionados con el crecimiento de las micro y pequeñas empresas. Establecer estadísticas nacionales sobre las actividades empresariales de las micro y pequeñas empresas, en especial las que muestren información sobre los factores que limitan el crecimiento de las Mypes. La escasa preparación en la gestión de empresas con la que el empresario emprende un negocio origina que tenga pocos recursos para manejarlo, por lo que se recomienda promover talleres, seminarios, cursos y programas de capacitación integral especialmente dirigidos a este sector. Otro aspecto importante también es el escaso uso de tecnología por parte de los empresarios de las Mypes en los diferentes procesos de producción, comercialización, distribución y control de inventarios está limitando su crecimiento; en tal sentido, se recomienda promover entre los empresarios el acceso a tecnología apropiada. Y Se recomienda generar mecanismos que motiven al empresario de las Mypes a operar dentro de la formalidad y sancionar a los empresarios que no pagan impuestos y compiten de manera desleal, generando una distorsión en el mercado. Dentro de una política de capacitación se deben considerar los programas de capacitación, que son las acciones que la empresa deberá orientar para adquirir nuevos conocimiento que contribuyan al logro de los objetivos. Las políticas de capacitación responsabilizan a los gerentes y/o propietarios a desarrollar una búsqueda y análisis constantes de diversos temas, que se ajusten de la mejor forma a la necesidad que se desea satisfacer, de analizar los costos, el control del presupuesto, selección, inscripción, aviso a los participantes, contrataciones, tramitación, seguimiento durante el

desarrollo, registro de información y evaluación final. Una organización que desee ser competitiva y sobrevivir con el paso del tiempo, debe contar con colaboradores capacitados que brinden una muy buena atención al cliente contribuyendo positivamente con el crecimiento económico de la entidad y por ende de su crecimiento profesional. Estoy totalmente de acuerdo con Avolio que la mejor solución para ayudar al desarrollo de las mypes de la ciudad de Chachapoyas es promover talleres, seminarios, cursos y programas de capacitación integral especialmente dirigidos a este sector porque podemos ver claramente que casi ninguna de las entidades encuestadas cuenta con una política de capacitación dentro de la misma.

V. CONCLUSIONES

- Los factores que limitan el desarrollo de capacitaciones dentro de las de Mypes de la ciudad de Chachapoyas son: Gasto de la capacitación, el no conocer a una persona especializada para que lo realice y que las estrategias utilizadas son suficientes.
- Las capacitaciones si influyen en el crecimiento de las Mypes ya que son importantes porque vivimos en un mundo dinámico, donde cualquier profesional o técnico requieren de actualizaciones en forma periódica; para fortalecer y desarrollar nuevas habilidades que permita aportar positivamente a la organización generando competitividad y productividad.
- El entorno físico en el cual se lleva a cabo la capacitación tiene una importante repercusión en la eficacia de la misma. El ambiente donde se desarrollan las capacitaciones debe tener adecuada iluminación, espacio suficiente para desplazarse, bajos niveles de ruido, temperatura adecuada, disponibilidad de recursos materiales entre otros.
- La mayoría de Mypes de la ciudad de Chachapoyas indicaron que no cuentan con una política de capacitación. Las políticas de capacitación responsabilizan a los gerentes y/o propietarios (empresas), a desarrollar una búsqueda y análisis constantes de diversos temas, que se ajusten de la mejor forma a la necesidad que se desea satisfacer.
- Se está considerando una política y un plan de capacitación con el objetivo de asegurar el crecimiento de las mypes a través de capacitaciones; incluye a los dueños, gerentes y colaboradores, agrupados de acuerdo a las áreas y actividad que realiza cada uno, con temas puntuales, algunos de ellos recogidos de la sugerencia de los mismos y los que proponga el ministerio de la producción.

VI. RECOMENDACIONES

- Promover talleres, seminarios, cursos y programas de capacitación integral, priorizando las necesidades principales de los colaboradores; teniendo como objetivo reducir costos y aumentar la competitividad.
- Se recomienda generar mecanismos que motiven al empresario de las Mypes a operar dentro de la formalidad y sancionar a los empresarios que no pagan impuestos y compiten de manera desleal, generando una distorsión en el mercado.
- Generar convenios con el ministerio de la producción para que lleven a cabo las capacitaciones de los trabajadores, y de esta manera reducir gastos.
- Brindar la importancia necesaria al tema de capacitación, ya que este factor ayuda a cumplir con ciertas actividades, incrementa la motivación, mejora la comunicación en el entorno laboral, facilita el trabajo en equipo, fomenta el liderazgo, además ayuda a desarrollar diversas habilidades que mejoran el desempeño laboral.
- Se recomienda a las Mypes que incluyan dentro de su manual de gestión un plan de capacitación esto ayudara a que la conducta y rendimiento de los individuos influya directamente en la calidad y optimización de los servicios y así constituir fuerzas internas de gran importancia para que una organización alcance elevados niveles de competitividad

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA

- Avolio, B., Mesones, A., & Roca, E. (2011). Factores que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en el Perú. *Academia.*, 70-80.
- Centurión, R. (2015). Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del Santa (2013). *In Crescendo. Institucional.*, 146-165.
- Centurión, R. Z. (2016). La formalización, financiamiento, capacitación, competitividad y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas, Chimbote, 2010-2013. *In Crescendo. Institucional.*, 14. Obtenido de <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/1165>
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos* (5a Edición ed.). Mexico: Pearson.
- CHIAVENATO, I. (2000). *Administracion de recursos humanos* (8a ed ed.). Madrid: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (8a Edición ed.). Mexico: McGRAW-HILL.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. España: McGRAW - Hill.
- Flores, R., & Flores, I. (2011). La importancia de la capacitación en las micro y pequeñas empresas artesanales del Valle del Mezquital Estado de Hidalgo. *Sexto congreso internacional sobre: Las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas del S.XXI*, (pág. 18). Hidalgo. Obtenido de https://www.academia.edu/3776464/La_importancia_de_la_capacitaci%C3%B3n_en_las_micros_y_peque%C3%B1as_empresas_artesanales_del_Valle_del_Mezquital_Estado_de_Hidalgo
- HENRIQUEZ, L. (2009). *Políticas para las mipymes frente a la crisis. Conclusiones de un estudio comparativo de América Latina y Europa*. OIT (Organización Internacional del Trabajo).
- HERNANDEZ, D. (s.f.). *La gestión empresarial y el impacto en el desarrollo de las micro y pequeñas empresas*. Obtenido de Monografías: <http://www.monografias.com/trabajos81/gestion-empresarial-desarrollo-mypes/gestion-empresarial-desarrollo-mypes2.shtml>
- HUARUCO, L. (2014). *Menos del 20% de mypes acceden a capacitación*. Obtenido de Diario Gestion: <http://gestion.pe/empresas/menos-20-mypes-acceden-capacitacion-segun-cofide-2111038>

Naranjo, Jaramillo(2005) *Gestion del talento Humano en la micro pequeña y mediana empresa vinculada al programa expopyme de la universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos*. Pensamiento y gestion num 18,julio,2005,pp. 103-137.Universidad del Norte. Barranquilla, Colombia.

SERNA, J., & DELGADO, J. (2007). *La capacitación en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) de México*. Obtenido de Eumed:
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2007/shdr.htm>

ANEXOS

Anexo 01
Matriz de consistencia

Problema de investigación	Objetivos	Diseño Metodológico
<p>¿Por qué la falta de capacitación, como factor interno limita el crecimiento de las micro y pequeñas empresas formales en la ciudad de Chachapoyas, 2017?</p>	<p>General Determinar si la capacitación es un limitante en el crecimiento de las micro y pequeñas empresas formales de la ciudad de Chachapoyas, 2017.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar los factores que limitan el desarrollo de capacitaciones. ✓ Diagnosticar la importancia de las capacitaciones. ✓ Determinar los factores ambientales donde realiza capacitaciones. ✓ Analizar si existe una política de capacitaciones. 	<p>Nivel: Explicativo</p> <p>Tipo: Cuantitativa</p> <p>Población Muestral: 86 mypes</p> <p>Método de investigación: Inductivo - Deductivo</p> <p>Método de recolección de datos: Encuesta</p> <p>Técnica: Cuestionario</p> <p>Instrumento: Cuestionario con preguntas cerradas y abiertas, enfocadas a medir las capacitaciones como factor que limita el crecimiento de las Mypes.</p> <p>Procedimiento.- Se aplicarán los siguientes procedimientos: Análisis documental, Indagación, Conciliación de datos, Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes, Comprensión de gráficos.</p>

Anexo 02

Instrumento de recolección de datos

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE
AMAZONAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

La información del siguiente cuestionario “LA CAPACITACIÓN COMO FACTOR INTERNO QUE LIMITA EL CRECIMIENTO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS FORMALES EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2017” servirá exclusivamente y de forma confidencial para identificar cuáles son los principales factores que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, dicha investigación tiene fines académicos para estudios de tesis; por lo que se le agradece su colaboración al contestar la presente encuesta con la mayor veracidad posible. Marque una X en el cuadro de la opción a su selección.

I. Datos generales:

1. Edad:

De 18 a 24 años ()

De 25 a 34 años ()

De 35 a 44 años ()

De 45 a mas ()

2. Sexo:

Femenino ()

Masculino ()

3. Grado de instrucción

Primaria ()

Secundaria ()

Universitario () Otro: _____

4. Estado Civil

Soltero ()

Casado ()

Conviviente ()

Otro:

5. Antigüedad de la empresa: _____

II. Cuestionario

6. **¿Considera que las capacitaciones son importantes? ¿Por qué?**

Si () No ()

7. **¿Cree usted que las capacitaciones mejoran el desempeño laboral?**

Si () No ()

8. **¿Realiza capacitaciones?**

Si () No ()

Si la respuesta es “No” finalice con la pregunta 9

Si la respuesta es “Si” continúe con la pregunta 10

9. **¿Por qué no realiza capacitaciones?**

10. **¿Se cuenta con una política de capacitaciones?**

Si () No ()

11. **¿Se cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación?**

Si () No ()

12. **¿Cómo considera las condiciones del ambiente donde se desarrollan las capacitaciones?**

Muy malo () Malo () Regular () Bueno () Muy bueno ()

13. **¿La información brindada sobre el correcto desarrollo de actividades es?**

Muy malo () Malo () Regular () Bueno () Muy bueno ()

14. **¿En las capacitaciones, en qué grado se toca el tema de relaciones interpersonales?**

Muy malo () Malo () Regular () Bueno () Muy bueno ()

15. **¿Cuál es la importancia que se le da al tema respecto a capacitaciones?**

Muy malo () Malo () Regular () Bueno () Muy bueno ()

16. **¿Cuál es el grado en el que la capacitación favorece a la creación de nuevas estrategias?**

Muy malo () Malo () Regular () Bueno () Muy bueno ()

17. **¿Cuál es el grado en el que la capacitación favorece a la creación de nuevos productos y servicios?**

Muy malo () Malo () Regular () Bueno () Muy bueno ()

18. **¿Cuál es el grado en el que la capacitación contribuye al incremento de ingresos?**

Muy malo () Malo () Regular () Bueno () Muy bueno ()

19. **¿Cuál es el grado en el que la capacitación favorece al cumplimiento de estrategias?**

Muy malo () Malo () Regular () Bueno () Muy bueno ()

20. **¿Se verifican los resultados de capacitación que realizan los colaboradores?**

Si () No ()

21. **Según las respuestas anteriores, Ud. considera que la capacitación ¿es un gasto o una inversión? ¿Por qué?**

22. **¿Qué factores consideras más importantes al momento de elegir un local para tus capacitaciones?**

Anexo 03

Evaluación de satisfacción del participante

Como te pareció las capacitaciones brindadas	Muy bueno	
	Bueno	
	Regular	
	Malo	
	Muy malo	

Anexo 04

Lista de asistencia

fecha	Hora inicio	Hora termino	Nombre de capacitación	Nombre de ponente

Anexo 05

Registro de necesidades de capacitaciones

¿Cuál sería el tema en el que te gustaría ser capacitado?

- ✓
- ✓
- ✓
- ✓

Anexo 06

Evaluación de efectividad de la capacitación

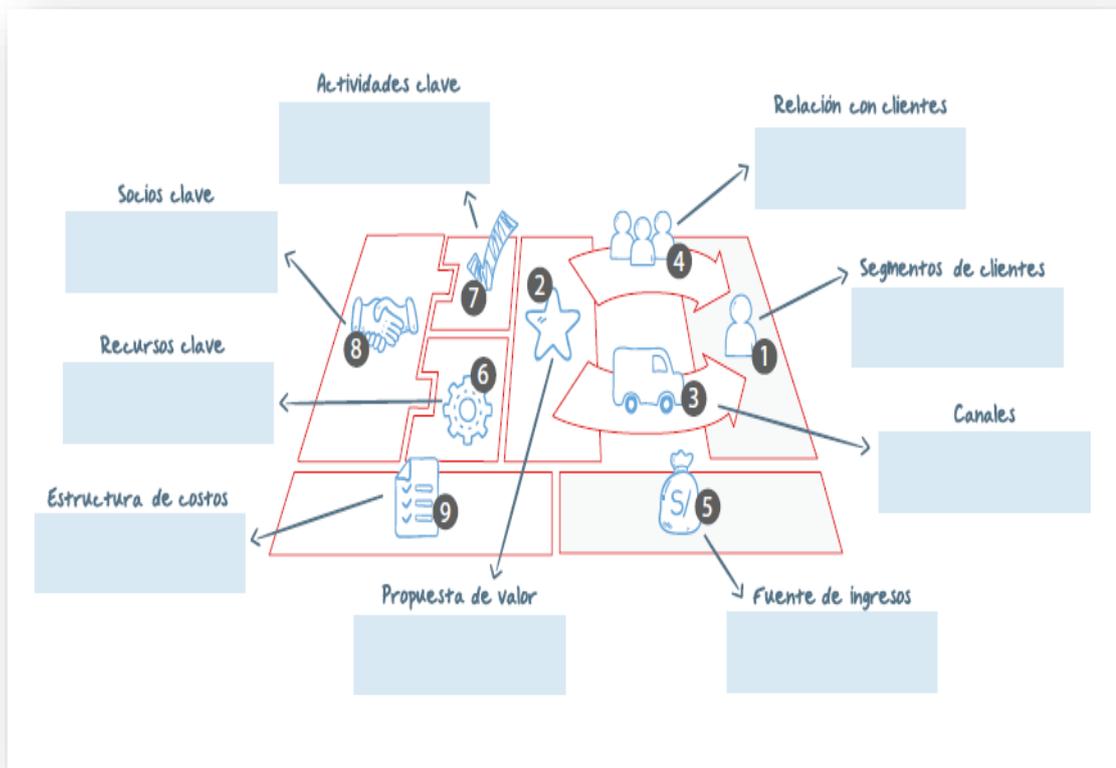
Objetivos: 01.- 02.- 03.-						
colaborador	Obj. 1		Obj. 2		Obj. 3	
	Si cumple	No cumple	Si cumple	No cumple	Si cumple	No cumple

Anexo 07

Cronograma del plan de capacitación

Temas	Meses											
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Modelo canvas	x											
Coaching empresarial		x										
Gestionando mi empresa			x									
Habilidades blandas				x								
Alternativas de financiamiento					x							
Gestión de tecnologías de la información						x						
Asociatividad empresarial							x					
Gestión de la relación con el estado								x				
Neuromarketing									x			
Habilidades blandas										x		
Gestionando mi empresa											x	

➤ **Modelo canvas**



➤ **Coaching empresarial**

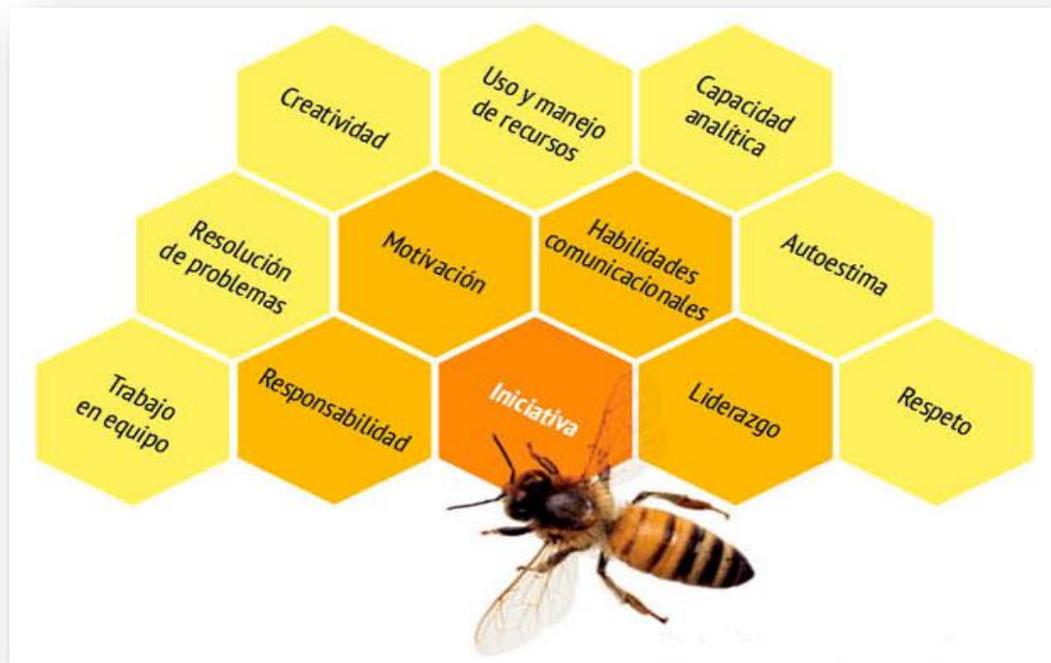


➤ **Gestionando mi empresa**

Definiciones de **conocimiento y gestión del conocimiento**

<p>La definición hasta ahora más difundida de gestión del conocimiento es la de Nonaka y Takeuchi (1995), que la define como:</p> <p><i>“la capacidad de la empresa para crear conocimiento nuevo, diseminarse en la organización e incorporarlo en productos, servicios y sistemas”(p.3).</i></p> <p>Esto implica que la gestión del conocimiento se encarga no solo de capturar el conocimiento, sino de estructurarlo, transferirlo, difundirlo, almacenarlo e incorporarlo a los miembros de la organización.</p>	<p>Para Davenport y Prusak (1998):</p> <p>El conocimiento es una mezcla fluida de experiencias personales, valores, información contextual y experiencias propias que provienen de un marco de evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información. Se origina y se aplica en la mente del conocedor. En las organizaciones no solo queda en documentos o bases de datos, sino también en las rutinas, procesos, prácticas y normas institucionales (p.5).</p>	<p>En este mismo sentido, Malhotra (2001) afirma que:</p> <p><i>“(…) la Gestión del Conocimiento esencialmente incorpora los procesos organizacionales que persiguen la combinación sinérgica mediante las capacidades de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y la capacidad creativa e innovadora de los seres humanos” (p.9).</i></p>
--	---	---

➤ **Habilidades blandas**



➤ **Alternativas de financiamiento**

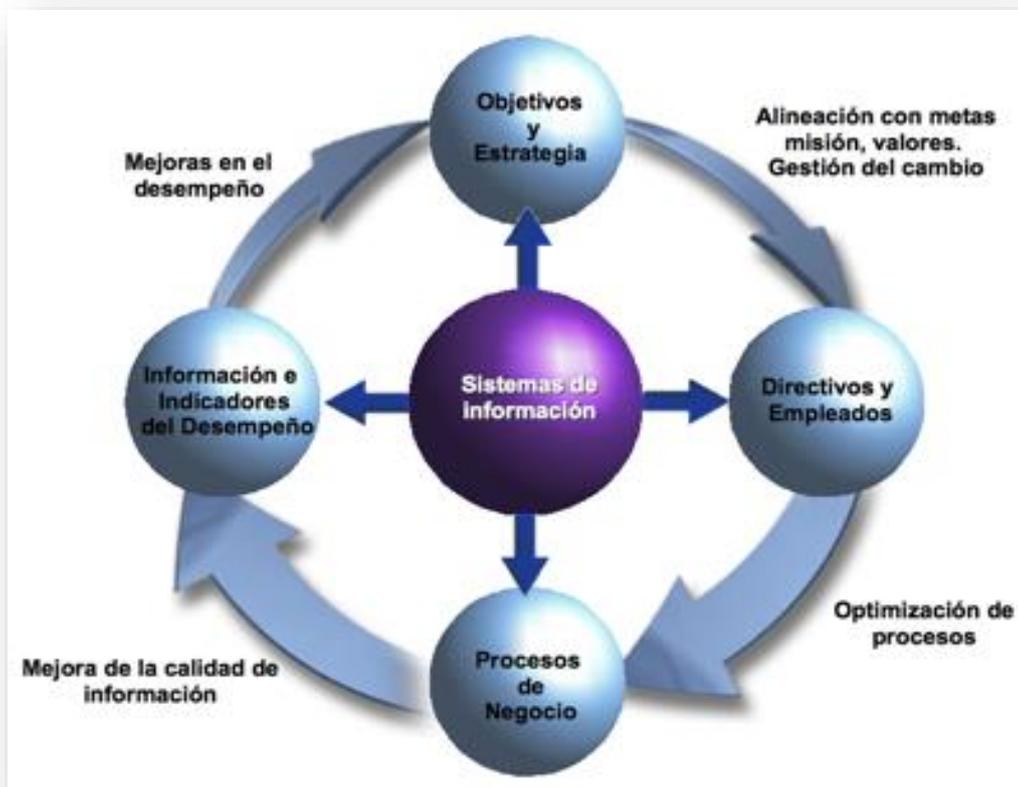
Alternativas de Financiación a Corto Plazo

El financiamiento a corto plazo es necesario para garantizar las operaciones corrientes de una organización empresarial, dado que la situación financiera puede tener serias fluctuaciones producto del entorno económico y sectorial donde opera la empresa

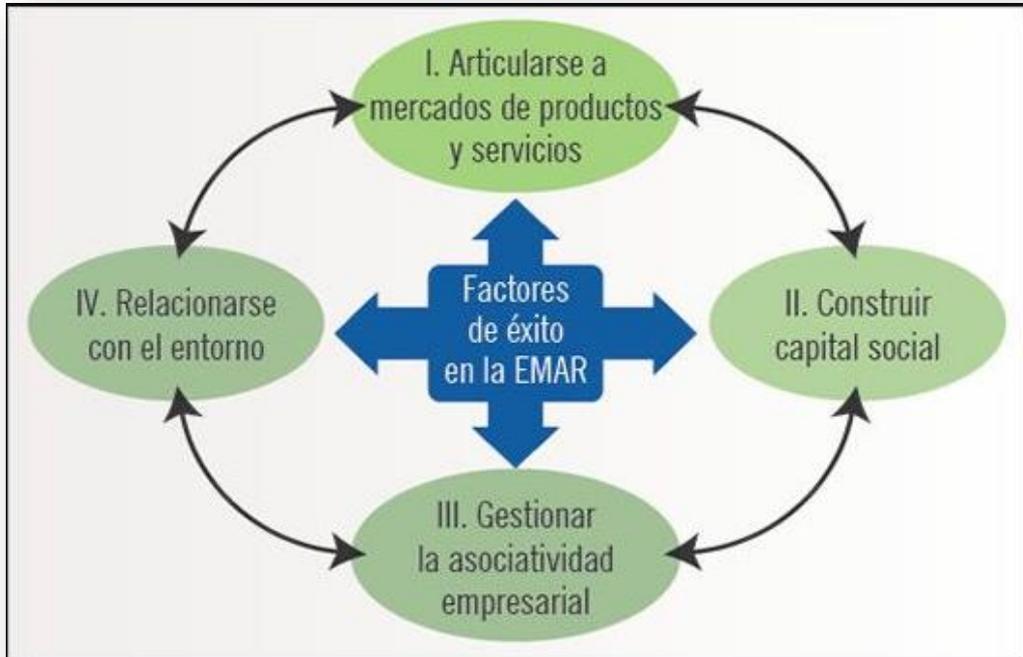
Es muy común que las empresas utilicen estos recursos para satisfacer necesidades como: Aumento en la posición de efectivo, financiación de cuentas por cobrar, pago de proveedores, pago de nóminas, prestaciones sociales, pago de impuestos

2

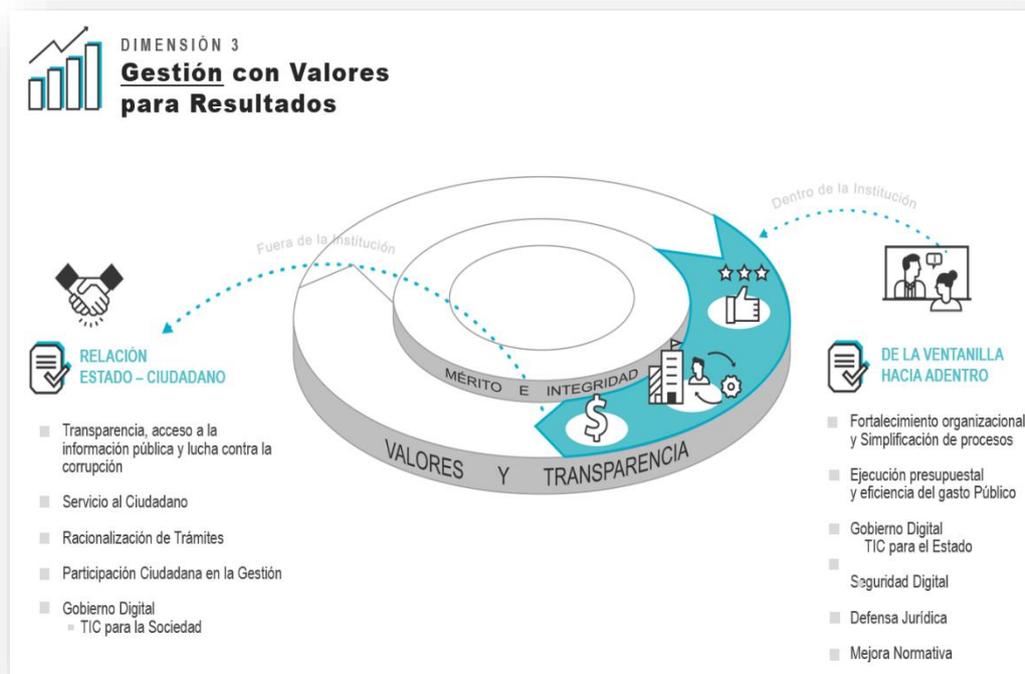
➤ **Gestión de tecnologías de la información**



➤ **Asociatividad empresarial**



➤ **Gestión de la relación con el estado**



➤ **Neuromarketing**

“SU OBJETIVO ES CONOCER Y COMPRENDER LOS NIVELES DE ATENCIÓN QUE MUESTRAN LAS PERSONAS A DIFERENTES ESTÍMULOS. QUIERE SABER CÓMO SE COMPORTA EL “CEREBRO”, DENTRO DE UN PROCESO DE COMPRA. ”

