



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y
LIDERAZGO DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO
RUBRO HOSPEDAJES EN EL CERCADO DE TUMBES, 2018.**

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

AUTOR

YRIGOYEN CARRILLO, JUAN CARLOS

ASESOR

ESCOBEDO GALVEZ, JOSE FERNANDO

TUMBES – PERU

2019

HOJA DE FIRMA DEL JURADO

Mgtr. EDITA JERID PERICHE CASTRO

Presidente

Mgtr. GALVANI GUERRERO GARCÍA

Miembro

Lic. PABLO SANTIAGO BECERRA ORTIZ

Miembro

Mgtr. JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GÁLVEZ

Asesor

AGRADECIMIENTO

A la ULADECH – Católica por proporcionarnos conocimientos.

A las MyPes por permitirnos aplicar nuestra investigación.

Al docente Mgtr. Lic. Adm. José Fernando Escobedo Gálvez por sus conocimientos impartidos.

DEDICATORIA

A mi esposa y mis hijos por su apoyo incondicional y fuerza para motivarme en desarrollar mis ideales.

RESUMEN

En la presente investigación denominada denominado “Caracterización de la capacitación y liderazgo de las MyPes del sector servicio rubro hospedajes en el mercado de Tumbes, 2018” Tuvo como objetivo general: Determinar la caracterización de la capacitación y liderazgo de las MyPes del sector servicio rubro hospedajes en el mercado de Tumbes, 2018, y su enunciado de investigación: ¿Cuáles son las características de la capacitación y liderazgo de las MyPes del sector servicio rubro hospedajes en el mercado de Tumbes, 2018? Utilizando como metodología el tipo de investigación descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental, y mediante la utilización de la encuesta y cuestionario como instrumentos de recolección de datos para una población de 39 trabajadores de las MyPes dedicadas al rubro hospedajes, se concluyó que una de las características de capacitación, se considera que los propietarios escuchan a sus trabajadores, además concluyo que los empleados buscan identificar el lado bueno de cada situación aun cuando muy negativa.

Palabras claves: Capacitación, Liderazgo y MyPes.

ABSTRACT

In this research called "Characterization of the training and leadership of the MyPes of the service sector lodging in the Tumbes fence, 2018" had as a general objective: Determine the characterization of the training and leadership of the MyPes of the service sector lodging in the Tumbes fence, 2018, and its research statement: What are the characteristics of the training and leadership of the MyPes of the service sector lodging in the fence of Tumbes, 2018? Using as a methodology the type of descriptive research, quantitative level and non-experimental design, and by using the survey and questionnaire as data collection instruments for a population of 39 workers of the MyPes dedicated to the lodging sector, it was concluded that one of the characteristics of training, the owners are considered to listen to their workers, in addition I conclude that the employees seek to identify the good side of each situation even if very negative.

Keywords: Training, Leadership and MyPes.

INDICE

HOJA DE FIRMA DEL JURADO	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE	vii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	16
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	16
2.2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES.....	25
2.2.1. CAPACITACIÓN	25
2.2.2. LIDERAZGO	31
2.2.3. MYPES.....	39
III. HIPÓTESIS	43
IV. METODOLOGÍA.....	44
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	44
4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	44
4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	44
4.4. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	45
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	47
Población.....	47
MUESTRA.....	48
4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	48
4.7. PLAN DE ANÁLISIS.....	49
4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA	51
<i>Cuadro 03. Matriz de Consistencia.</i>	<i>51</i>
FUENTE: Elaboración propia.....	51

4.9. PRINCIPIOS ÉTICOS	52
V. RESULTADOS.....	53
5.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	53
5.1.1. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 01.....	53
5.1.2. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 02.....	54
5.1.3. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 03.....	55
5.1.4. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 04.....	57
5.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	59
5.2.1. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 01.....	59
5.2.2. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 02.....	60
5.2.3. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 03.....	61
5.2.4. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 04.....	62
VI. CONCLUSIONES	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS	71

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo denominado **“Caracterización de la capacitación y liderazgo de las MyPes del sector servicio rubro hospedajes en el cercado de Tumbes, 2018”**

La presente investigación proviene de las líneas que han sido asignadas por la Escuela Profesional de Administración y comprenden el campo disciplinar: promoción de las MYPE.

Las unidades económicas materia de trabajo son MyPes del cercado de Tumbes, dedicadas entre otras actividades al rubro de agencias de viaje; en el cercado de Tumbes se han identificado que existen diez (10) MyPes dedicadas a este rubro objeto de la investigación, el estudio parte del problema de la capacitación y liderazgo de las empresas en el cercado de Tumbes, le ofrecen a cada uno de sus trabajadores, en donde se pretende investigar **¿Cuáles son las características de la capacitación y liderazgo de las MyPes del sector servicio rubro hospedajes en el cercado de Tumbes, 2018?** Es por ello que se formuló el siguiente objetivo de investigación **Determinar la caracterización de la capacitación y liderazgo de las MyPes del sector servicio rubro hospedajes en el cercado de Tumbes, 2018.** Haciendo ello que el servicio que brindan dichas empresas de agencias de viaje sea factible para la comodidad del trabajador, para así posteriormente se hace poder determinar diferentes características que ayuden al liderazgo y capacitación en el mercado y así poder brindar estrategias para la solución mediante este informe de investigación.

El principal problema del mundo moderno es la informalidad de las MYPES en el cual limita en su crecimiento como empresa, asimismo la mayoría de las MYPES consideran que existe competencia informal. En el nivel del segmento empresarial muchas de ellas no cuentan con documentación en regla.

Un aspecto es el análisis de la informalidad de las MYPES. Muchas veces estas empresas son importantes porque contribuyen a mejorar el aspecto económico de las familias a través de sus efectos directos e indirectos.

La competencia es importante para las ciudades en donde existen un gran número de negocios informales. (Diario Gestión 2016).

En el ámbito *político*: Mediante los decretos legislativos aprobados del gobierno por el congreso de la república, destaco entre otras la norma que crea régimen tributario muy beneficioso para la micro y pequeña empresa en la cual les otorga y facilita los trámites de licencia de funcionamiento para que cada empresa tenga y cuente con la formalización correspondiente de su empresa. (Gob.pe, 2017). El Gobierno promulgó, en el marco de las facultades legislativas medidas orientadas principalmente a facilitar el crecimiento MyPes, en la cual facilita el crecimiento de las empresas mediante incentivos tributarios y procedimientos de simplificación administrativa. (Diario El Peruano, 2016).

En el ámbito *económico*: Las MyPes constituidas por la mayoría de las empresas son generadoras de puestos de trabajos, muchas de ellas se encuentran constituidas por empresas familiares e independientes en el cual no llegan a

formalizarse como corresponde. Las MyPes son un soporte de suma importancia para la oferta laboral que realmente necesitamos en nuestro país. Trabajar para impulsar a las microempresas; es la única forma de lograr el progreso y desarrollo del país. (Clarín, 2000).

Además; El Ministerio de la Producción conformar núcleos ejecutores de compras para promover y facilitar el acceso de las micro y pequeñas empresas a las compras públicas, Lo que necesitamos es que crezcan para que sean competitivas. La idea de la norma es que estamos creando un núcleo ejecutor en el cual Produce tendrá un rol importante para que la micro y pequeña empresa. (Diario La República, 2018)

En el ámbito *social*: El mayor optimismo sobre la recuperación de la demanda internacional, se basa en las proyecciones de nuevos nichos de mercados que se abrirán y que bien pueden ser aprovechados por los empresarios peruanos. También, atribuyó a estas proyecciones favorables para la MyPes, a la demanda interna en los sectores comercio, alimentos, calzado y servicios. (América Economía, 2015)

Las Micro y Pequeñas Empresas buscan conocer más sobre los procesos que realizan; así como, para contar con asistencia técnica, para de esta manera enfrentar dificultades similares que puedan tener las empresas a las que se encuentran asociadas. (INEI, 2014).En el ámbito *tecnológico*: Las tecnologías se pueden encadenar entre sí, en un sistema integral que les permita a los empresarios organizar y tener acceso a la información rápidamente para tomar decisiones oportunas, las MyPes y la tecnología

van de la mano que gracias a ellas las empresas han evolucionado ya que les permite más facilidades para nuevos ingresos y publicidad satisfactoria. (Muñoz, 2017).

Las MyPes acceden a transferencia de tecnología incrementan su conocimiento sobre tecnologías de información y comunicación, las MyPes adoptan tecnologías innovadoras para mejorar procesos y productos. (Ministerio Economía y Finanzas 2016).

En el ámbito *ecológico*: Las empresas deben apoyar una aproximación preventiva de los grandes desafíos ambientales. Las MyPes hacia sus colaboradores, medio ambiente y la comunidad en general. Las empresas deben desarrollar iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental; y, las empresas deben promover el desarrollo y la difusión de tecnologías amigables con el medio ambiente. Las MyPes hacia sus colaboradores, medio ambiente y la comunidad en general. La Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo, que reconoce que las dimensiones medioambientales, económicas y sociales están interrelacionadas y que estas se integren en la toma de decisiones sobre el desarrollo presente y futuro.(RAE 2013).

En el ámbito *legal*: La Micro y Pequeña Empresa es, siguiendo su definición legal, una organización empresarial constituida por una persona natural o jurídica, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. En el año 2005, las MYPES representaban, en términos cuantitativos, el 98.35% del total de empresas en el Perú; mientras que tan sólo un 1.65% eran grandes y medianas empresas. Este

porcentaje se traducían en 2.5 millones de pequeñas y microempresas, de las cuales únicamente 648,147 MYPES eran formales. (Carla Mares, 2005).

El Estado promueve un entorno favorable para la creación, formalización, desarrollo y competitividad de las MYPES y el apoyo a los nuevos emprendimientos, a través de los Gobiernos Nacionales, Regionales y Locales y establece un marco legal e incentiva la inversión privada, generando o promoviendo una oferta de servicios empresariales destinados a mejorar los niveles de organización, administración, tecnificación y articulación productiva y comercial. Fomenta el espíritu emprendedor y creativo de la población y promueve la iniciativa e inversión privada, interviniendo en aquellas actividades en las que resulte necesario complementar las acciones que lleva a cabo el sector privado en apoyo a las MYPE. (Sunat 2003).

Frente a la problemática suscitada se formuló la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las características de la capacitación y liderazgo de las MyPes del sector servicio rubro hospedajes en el cercado de Tumbes, 2018? Por ello se formularon los objetivos de investigación: Objetivo general: Determinar la caracterización de la capacitación y liderazgo de las MyPes del sector servicio rubro hospedajes en el cercado de Tumbes, 2018. Y los objetivos específicos: Determinar las características de la capacitación de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes en el cercado de Tumbes, 2018. Describir los principios de la capacitación de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes en el cercado de Tumbes, 2018. Describir los tipos de liderazgo de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes en el cercado de Tumbes, 2018. Conocer las

características del liderazgo de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes en el cercado de Tumbes, 2018.

La investigación quedó justificada teóricamente porque contiene una apertura de conocimiento de la capacitación y liderazgo, teniendo como base los tipos y características del liderazgo, además de las características y nivel de capacitación. (Miller y Salkiu, 2002). Por tal motivo en el campo de la justificación de la presente investigación, se justifica en lo práctico, por que utiliza mecanismos que permite conocer y encaminar al rubro de hospedajes en el cercado de Tumbes, desde los aspectos de liderazgo y capacitación. Tiene una justificación metodológica, por la aplicación sistematizada del proceso de la investigación, encaminada a la detección de datos cuantitativos que determinen las características sin vulneración alguna, y se recogen los datos en un solo momento. (Batista, 2006). La investigación del presente trabajo va a permitir poder visualizar como se encuentran hoy en día las empresas de hospedajes asimismo poder aplicar diferentes estrategias para un mejor nivel de liderazgo y capacitación, saber así mismo el porqué de la competencia en el mercado. Institucionalmente este estudio beneficiara a la universidad, servirá de aporte para las bibliotecas constituyéndose en una base de consultas para próximas investigaciones que realicen las futuras generaciones de estudiantes, además permitirá a las MyPes el manejo del negocio motivándolo al cambio, para una mejor prestación de los servicios. (Batista, 2006). Se justifica profesionalmente, en la medida en que me permitirá obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Se justifica por conveniencia porque

permite conocer la realidad del liderazgo y capacitación del rubro hospedajes del mercado de Tumbes, promoviendo el fortalecimiento de los integrantes de las MyPes.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Según Finalmente Vilela (2016), en su informe de tesis denominado “*Caracterización de la Calidad y Capacitación de MYPEs en colegios privados, Tumbes del Distrito de Zarumilla, 2016*”, presentada a la facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, siendo de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, concluyendo que los colegios aplican estándares de calidad para el aprendizaje como desempeño, proceso continuo, metas individualizadas, técnicas, equidad y estrategias de comprensión; los recursos humanos son fuente generadora de confianza para una mejor atención; y manejan planes y programas de capacitación para el personal docente y administrativo.

Para Chávez (2016). En su investigación “*Caracterización del financiamiento, Capacitación y Rentabilidad MyPes Sector Comercio Rubro Ferreterías Distrito de Tumbes, 2016*” Tiene como propósito acreditar teóricamente porque permite ampliar el conocimiento y aumentar las capacidades y habilidades con la finalidad de lograr identificar las características de la, capacitación y rentabilidad de comercialización de las MyPes rubro Ferreterías en el distrito de Tumbes ya que los pequeños negocios son considerados como la fuerza impulsadora del crecimiento económico, la generación de empleo y la reducción de la pobreza en los países en desarrollo. Con un diseño de investigación no experimental por que la investigación se realiza sin manipular deliberadamente la variable, Descriptivo

porque se buscó identificar y describir las características de las variables. Con una población conformada por 16 Gerentes y 32 colaboradores constituido por 16 MyPes del rubro Ferreterías las mismas que se encuentran en el distrito de Tumbes. Como instrumentos de datos Concluyo que los estudios realizados con respecto a las estrategias de financiamiento se pudo concluir que el 80% de gerentes encuestados considera que la estrategia de inversión mejora la rentabilidad de la empresa además que invierten el crédito en su mayoría en compras de activo y mejoramiento de estructura. Con respecto a los métodos de capacitación el 44% prioriza la capacitación por objetivos y que en su mayoría utilizan la capacitación de inducción.

Según Zevallos, (2016). En su investigación, "*Gestión en la Capacitación y la Rentabilidad en las MYPES rubro Hoteles en Tumbes, 2016*". Tiene como propósito la justificación practica: esta investigación tiene como finalidad determinar las características de la capacitación y la rentabilidad en las Mypes rubro hoteles en Tumbes, 2016 y buscar concientizar a los poseedores de las Mypes a que tomen conciencia del interés de la gestión en la capacitación y la rentabilidad para contar con trabajadores idóneos que se comprometan con la empresa y apoyen a obtener mejores resultados y logros de sus objetivos. Un aspecto se justifica teóricamente porque ofrece un amplio entendimiento de las variables en investigación, parte de todas las personas que participan en las diferentes fases del proceso se justifica metodológicamente por aplicación científica, se utilizan fuentes primarias y secundarias para obtener los datos,

además se ha determinado el tamaño de la población y de la muestra, y se ha diseñado un cuestionario para el recojo de información. y así poder transformarse en organizaciones sólidas para seguir vigentes en el competitivo mercado. Con un diseño de investigación no experimental ya que se observan los fenómenos de tal y como se dan en el contexto natural y descriptivo porque se cuenta con la siguiente variable: capacitación y rentabilidad. Con una población de 91 trabajadores constituido por 10 Mypes rubro hoteles en tumbes. Como instrumentos de datos concluyo. Que en trabajo de investigación sobresale el interés de la capacitación que permite mejorar la atención al usuario y por ende la rentabilidad de la empresa hoy en día la capacitación es la solución a la necesidad que tienen las instituciones de tener un personal calificado con la finalidad de superar el rendimiento productivo, aumentar la capacidad de cada trabajador en contar con sus habilidades y aptitudes para las organizaciones y el talento humano de cada trabajador en la capacitación debe ser de vital importancia porque colabora al desarrollo personal y profesionalmente reitera en beneficios para la empresa.

A si mismo Gaytán (Huaraz - Perú 2016), en su investigación "*Caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2015*) , su investigación tiene como propósito describir las principales características del estilo de liderazgo carismático, en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2015, con un

diseño de investigación, cuantitativa descriptiva no experimental (Transaccional o transversal) una población de (9 MYPE) utilizando como instrumento de recolección datos la encuesta, concluyo, que las características del liderazgo carismático, están basadas en la capacidad que tiene el líder en generar entusiasmo en los trabajadores, ya que es capaz de hacer que los trabajadores den lo máximo de sí, los líderes carismáticos son visionarios e inspiradores, tienden a hacer buen uso de las comunicaciones no verbales; capaces de cambiar incluso las necesidades, valores, objetivos o aspiraciones de los trabajadores, lo cual no se cumplen en las empresas.

Seguidamente Bardales (Trujillo-2016) en su investigación *“El estilo de liderazgo y su efecto en el desempeño laboral del área de contabilidad EN LA EMPRESA EL ROCIO S.A”* su investigación tiene como propósito determinar el efecto del estilo de liderazgo y su efecto en el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa El Rocio S.A con un diseño de investigación descriptiva de diseño no experimental con corte transversal, con una población de 28 colaboradores utilizando como instrumento de recolección un cuestionario concluyo que Se pudo identificar que el estilo de liderazgo del contador general del área de contabilidad posee un estilo de liderazgo de Equipo, debido a que se ubica en la malla del grid gerencial, la orientación equilibrada tanto por tarea como por las personas, el estilo de equipo se caracteriza por perseguir altos rendimiento de sus colaboradores y a la vez busca una mejor productividad y participación e interdependencia de los colaboradores

Por lo tanto Esparza (Trujillo, 2016) En su investigación “*El Estilo de Liderazgo y su efecto en el Desempeño Laboral del área de Contabilidad en la Empresa El Rocio S.A año 2016, Trujillo*” su investigación tiene como propósito determinar el efecto del estilo de liderazgo y su efecto en el desempeño laboral del área de contabilidad con un diseño tipo descriptiva no experimental con corte transversal, con una población de 28 colaboradores usando como instrumento de recolección información un cuestionario concluyo se pudo identificar que el estilo de liderazgo del contador general del área de contabilidad posee un estilo de liderazgo en equipo, debido a que se ubica en la malla del grid gerencial, la orientación equilibrada tanto por tareas como por las personas.

Según Medina (Huaraz – Perú 2016) ,en su investigación *caracterización del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014* , su investigación tiene como propósito describir las principales características del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014 con un diseño de investigación, descriptiva - cuantitativa y el diseño transaccional una población de 16 MYPE, utilizando como instrumento de recolección datos , Las principales características del estilo de liderazgo transaccional están relacionadas con el uso de castigos y recompensas, así como actividades relacionadas a la supervisión, las cuales son tomadas con indiferencia por los gerentes, ya que consideran que no es importante

la aplicación del liderazgo transaccional. Estos resultados evidencian que existe un liderazgo transaccional deficiente.

Por otra parte, Olivares, (2015), en su tesis *“Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en el club campestre Puma de Piedra S.A.C. Andahuaylas, 2015”*.

Presentada a la facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas; el enfoque utilizado fue cuantitativo, el tipo descriptiva, el diseño no experimental transaccional descriptivo – correlacional, con una población de 34 personas, teniendo como conclusiones: que existe correlación entre el liderazgo y la satisfacción laboral, los trabajadores en muchos casos no sintieron satisfacción laboral, presencia en algunos casos de liderazgo autoritario benevolente relacionado con la satisfacción laboral, y los trabajadores han perdido en algunos casos el liderazgo participativo.

Según Avenecer (Quetzaltenango – 2015) en su investigación *“Liderazgo y motivación, estudio realizado con los supervisores y vendedores rutereros de DISTRIBUIDORES MARIPOSA”* su investigación tiene como propósito determinar la influencia del liderazgo de los supervisores en la motivación de los vendedores rutereros de distribuidoras Mariposa, con un diseño de investigación descriptivo con una población de trabajadores utilizando como instrumento de recolección 2 cuestionarios concluyo que la influencia del liderazgo de los supervisores propicia una motivación que facilita en los vendedores un desempeño efectivo, que se demostrara con el gusto de realizar el trabajo, sin que se les exija ni se les llama la atención constantemente.

Además, Rueda, (2014). En su investigación “*Influencia De La Capacitación En La Rentabilidad De Las MYPES Sector Transporte Terrestre Ruta Tacna - Toquepala En La Ciudad De Tacna, Durante El Año 2014*”. Tiene como objetivo determinar la percepción de la influencia de la capacitación en la rentabilidad de las MYPES sector transporte terrestre en la ruta Tacna – Toquepala- Tacna, año 2014, con un diseño de investigación descriptiva y una población 02 MYPES que se dedican a brindar los servicios de transporte y estos consistían en una población de 30 personas entre propietarios y colaboradores, a quienes se les aplico dos cuestionarios de 18 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta, Obteniéndose los siguientes resultados: 100% de los propietarios que las dirigen son mayores de 60 años, el 100% son de sexo masculino, casados y con el máximo nivel de instrucción alcanzado, de educación secundaria. MYPES en promedio tienen 25 años de funcionamiento, el 64% de sus trabajadores en calidad de eventuales, empleo precario. La edad predominante entre los colaboradores es mayor de 38 años, predomina el sexo masculino en 79% de los casos, con grado de instrucción, como instrumento de copelación de datos secundaria y de educación superior técnica. En una gran mayoría los trabajadores son casados o convivientes, los trabajadores en mayoría tienen menos de 3 años de labor en estas empresas, se concluye que el 50% considera influyente la capacitación para lograr rentabilidad en la MYPES.

Para Bustos (México-2013) en su investigación “ *Fuentes de financiamiento y capacitación en el distrito federal para el desarrollo de micro, pequeñas y*

medianas empresas” su investigación tiene como propósito desarrollar una investigación que permita conocer el entorno económico nacional y regional en el que se desenvuelven las MYPES, los inconvenientes que se presentan en su formación como entidad productiva y las pautas que se toman en cuenta tanto en el sector público como en el privado para proveer financiamiento con un diseño de investigación descriptiva con una población de empresas utilizando como instrumento de recolección encuestas concluyo que una investigación en la que se aborde el interés en conocer las fuentes de financiamiento que se presentan para las MYPES requiere analizar la estructura organizacional que conforman las pequeñas empresas para obtener, así , una viabilidad productiva que les permita ser punto de interés para las empresas públicas o privadas encargadas de otorgar créditos

De igual manera Celis & Sánchez (2012), en su interesante tesis titulada” *El liderazgo distribuido en docentes de una institución educativa escolar particular*” optando el grado de magister en educación con mención en gestión de la educación, presentado a la Pontificia Universidad Católica del Perú. Corresponde a un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, llegando a las conclusiones: Los profesores tienen alto valor por la confianza, seguido de la motivación, el talento y el liderazgo múltiple, y su experiencia laboral, factores que favorecen el desarrollo de las características del liderazgo de la institución educativa.

Seguidamente, Hidalgo & Ponce (2011). En su investigación: “*Capacitación y empleo para la MYPE a través del SENCE*”. Tiene como objetivo la formulación de un estudio de los programas que ofrece el SENCE a los empresarios de MYPES y trabajadores que participan de este segmento del mercado laboral, analizando y evaluando el cumplimiento de los objetivos propuestos en los programas de apoyo a las empresas de menor tamaño, con un diseño de investigación descriptivo y una población total de los trabajadores; concluye que la línea especial MYPE a microempresarios que implemente el SENCE en la provincia de Valdivia, contribuyendo así con una carencia manifestada por las autoridades de este organismo.

Seguidamente Chamorro, 2005, en su tesis: “*Factores determinantes del estilo de liderazgo del director – A. Presentada ante el Departamento de Métodos de Investigación y Diagnostico en Educación de la Universidad Complutense de Madrid.*” Despierta el interés de investigar sobre el liderazgo, como fin primordial de la enseñanza y aprendizaje de los alumnos centrados en las necesidades del alumnado como: capacidades, creatividad, ampliar el conocimiento, supervisar y evaluar el rendimiento. Concluyendo en la identificación del estilo de liderazgo transformacional el más adecuado en los procesos educativos. Concluyendo que el estilo de liderazgo transformacional se ve limitado directamente por la motivación de servicio y proyección de los directores, y el compromiso activo de los profesores. El liderazgo es de mucha utilidad, siendo un proceso de influencia reciproca en el que los directores(as)

líderes y colaboradores construyen y transforman la misión, la visión y la cultura de la escuela.

2.2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES

2.2.1. CAPACITACIÓN

2.2.1.1. DEFINICIÓN

Para Barrios (2012). En nuestra realidad las capacitaciones dentro de la empresa ó organización son de suma importancia porque contribuye al desarrollo del individuo tanto en lo personal como profesional, de acuerdo a ello las entidades están en la obligación de buscar estrategias que den a su personal las habilidades, conocimientos y aptitudes que se necesitan para lograr un buen desempeño insuperable. En la capacitación se diseñan programas para traspasar información enlazada a las actividades de la empresa, en tanto el personal de la empresa tiene la oportunidad de aprender muchas cosas nuevas como es relacionarse con otras personas, actualizar sus conocimientos, quiere decir que pueden satisfacer sus necesidades mediante métodos y técnicas nuevas que ayudan a aumentar sus competencias para desempeñarse con éxito en su puesto. Permitiendo a su vez a las organizaciones alcanzar sus metas. Globalmente en muchas empresas hay quienes

piensan que la capacitación es como un gasto indebido porque no daría buenos resultados pero al contrario deberían de pensarlo de otra manera que la capacitación es una inversión que beneficiara a todo el personal como a la empresa.

2.2.1.2.CARACTERÍSTICAS

- **Saber escuchar**

Los empleados de alto desempeño escuchan a sus colegas, jefes y colaboradores con atención y respeto, controvierten con argumentos y aceptan los comentarios y sugieren que se les entrega en un proceso de retroalimentación. A partir de la información recibida construyen nuevas y mejores estrategias para aprovechar las oportunidades de mejora identificadas, lo que les permiten optimizar sus métodos de trabajo, todo en busca de mejorar la productividad y la de su equipo

- **Positivismo**

Los mejores empleados se centran en el positivismo. Aunque no siempre suceden cosas positivas en una empresa, estas personas buscan identificar el lado bueno de cada situación aun cuando sea muy negativa, para convertirla en una oportunidad de mejora y no volver a cometer los errores que llevaron a que

así fuera. Esta visión de las cosas les ayuda a comprometerse con su trabajo y buscar soluciones en lugar de generar más problemas.

- **Responsabilidad**

Los empleados de alto desempeño tiene claras sus funciones responsabilidades y se hacen cargo de los errores y os aciertos que se cometan durante la ejecución de las tareas que estén a su cargo. Estas personas no buscan excusas, cumplen con los tiempos de entrega de sus proyectos, no se comprometen con fechas imposibles y si no pueden terminar a tiempo, lo comunican a su superior para explicar las razones y establecer una nueva fecha.

- **Desafíos**

Los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos asumir nuevos desafíos, tareas difíciles de las que otras personas de la empresa huyen. Eran listo para resolver problemas, crean nuevas estrategias para cambiar la dirección equivocada, evitar errores y enfocarse en lo verdaderamente importante y no únicamente urgente.

2.2.1.3.ADIESTRAMIENTO

En el portal Definición ABC (2010). *“En su uso más general y amplio el adiestramiento refiere a la acción y resultado de adiestrar, en tanto, por adiestrar se significa a hacer diestro, enseñar o instruir a alguien sobre una determinada cuestión, una técnica o una actividad, entre otras, con determinada finalidad o misión”*

Enseñar a alguien o a un animal sobre una técnica o actividad:

Cuando hay una persona que transmite una enseñanza y del otro lado otro individuo o un animal que está dispuesto a asimilarla se hablará de adiestramiento.

Por otra parte, el término suele emplearse también como sinónimo de los conceptos de guiar y encaminar, especialmente cuando se trata de una persona ciega. Aunque, vale destacar que el uso más regular que observa el término adiestramiento es para referirse al acto de domar o amaestrar a un animal.

Por ejemplo, en el deporte de Equitación el adiestramiento resulta ser una parte integrante e importante de la mencionada disciplina deportiva, la cual, además, constituye una disciplina olímpica que se conoce como doma clásica. Mediante un

entrenamiento consciente y regular el jinete conseguirá que su caballo cumpla efectivamente con cada una de las órdenes que le va impartiendo de manera totalmente armónica y equilibrada.

Adiestrador:

Se denomina como adiestrador a la persona que lleva a cabo la tarea de amaestramiento de animales. No todas las personas son capaces de llevarla a cabo dado que para hacerlo conforme es preciso conocer a fondo técnicas que permitan interactuar de manera eficiente con el animal en cuestión.

Técnicas del adiestrador:

Si bien existen personas que cuentan con un don natural a la hora de interactuar con animales, es imprescindible que también cuenten con una formación especializada para hacerlo, porque aparte en muchos casos resulta ser un riesgo, en especial cuando se trata de animales salvajes o de cuidado, como por ejemplo los leones.

Generalmente, el adiestrador trabaja con la repetición de acciones y con un principio de la psicología conocido como condicionamiento clásico, que consiste en la activación de un sistema de estímulo-respuesta que tiene por objetivo que el animal asocie un estímulo dado con una conducta, por ejemplo, si el perro me trae el diario como le enseñé, le doy un premio que normalmente consiste en alimento.

Adiestramiento laboral:

Y otro tipo de adiestramiento con el cual podemos encontrarnos es el del personal, muy común en el ámbito de las organizaciones, las compañías y empresas, que lo llevan a cabo de una manera continua, sistemática y organizada, con la estricta misión que un determinado empleado pueda así desarrollar habilidades, adquirir conocimientos específicos y lograr las destrezas necesarias para desempeñar de manera eficiente su trabajo dentro de la empresa. En este sentido, el adiestramiento sería de alguna manera la culminación del proceso de selección de personal.

Diferencia entre entrenamiento y adiestramiento:

Normalmente se confunden, pero es preciso diferenciar al entrenamiento del adiestramiento, mientras que en el primero se repite mecánicamente una determinada acción, el segundo consiste en el correcto aprendizaje de habilidades. Es importante mencionarlo porque ambos conceptos suelen emplearse de manera indistinta y no es lo correcto y conveniente para el buen uso de las palabras de nuestro idioma.

2.2.2. LIDERAZGO

2.2.2.1.DEFINICIÓN

Para Espinoza (s.f.) El liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos". Persona a la que un grupo sigue reconociéndola como jefe u orientadora.

Para Senge (2011) manifestó que El liderazgo implica aprender a moldear el futuro. Existe el liderazgo cuando las personas dejan de ser víctimas de las circunstancias y participan activamente en la creación de nuevas circunstancias. El liderazgo implica crear un ámbito en el cual los seres humanos continuamente profundizan su comprensión de la realidad y se vuelven más capaces de participar en el acontecer mundial, por lo que en realidad el liderazgo tiene que ver es con la creación de nuevas realidades".

Por consiguiente Chiavenato (2011) manifestó que el liderazgo es "La influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos".

2.2.2.2.CARACTERÍSTICAS: (Abad, Luz - 2018)

- **Visionarios:** Los buenos guías crean una imagen del futuro y definen dónde quieren llevar a sus organizaciones. Se arriesgan a soñar, se atreven a dibujar un escenario que trascienda la realidad enquistada del momento
- **Un líder es responsable:** Sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza ese poder en beneficio de todos. No es egoísta; usa su posición para activar procesos y dinamizar potenciales.
- **Capacidad de establecer metas y objetivos:** Tirar del carro y proponer cosas distintas marcan la diferencia. Hacerlo y que los demás se den cuenta de que se ha hecho, también.

Para dirigir un grupo, hay que saber a dónde llevarlo. Sin una meta clara, ningún esfuerzo será suficiente. Las metas deben ser congruentes con las capacidades del grupo.

- **Compromiso:** El líder defiende con determinación sus convicciones. Tiene que conseguir que la gente se comprometa con tu proyecto”. Parte de un compromiso fuerte y sostenido con el proyecto que encabeza. Lo más importante “es conseguir tu primer seguidor”.
- **Carisma:** Es una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, es auténtico magnetismo personal. El carisma permite ganarse al equipo, que se siente atraído por su líder.

Para adquirir carisma, basta con interesarse por la gente y demostrar verdadero interés en ella; en realidad, en el carisma está la excelencia. Se alimenta con excelencia, porque es lo más alejado que hay del egoísmo.

- **Gran comunicador:** Otra cualidad que caracteriza al líder son sus dotes de buen comunicador, habilidad que le va a permitir “vender” su visión, dar a conocer sus planes de manera sugerente. Por esta razón, debe dominar las técnicas de comunicación verbal, la no verbal y la escrita; así como utilizar variadas formas de expresión. La comunicación es el medio que se utiliza para unir y dirigir al grupo.
- **Perder el miedo:** El especialista en entrenamiento persona, Ariel Halevi, asegura que hay que romper la barrera del miedo al fracaso porque “antes de alcanzar el éxito uno ha de cometer todos los errores necesarios de los que pueda aprender”.
- **Habilidades sociales:** La mayoría de expertos destacan que ser optimista es una de las características de un buen líder y emprendedor y un gran apoyo para lograr el éxito. Tienen grandes habilidades sociales y saben cómo manejarlas. Son cooperativos en el trato personal, flexible y simpático.

- **Entusiasmo:** Es una actitud que denota el empuje, el empeño, las ganas que pone el líder en cada una de sus acciones al frente del grupo. El líder debe lograr entusiasmar a su equipo; conseguir que le siga, que comparta sus objetivos.

2.2.2.3.TIPOS: (Abad, Luz - 2018)

- **Liderazgo empresarial**

El liderazgo empresarial consiste en la capacidad de dirigir e influir en los comportamientos de los componentes de la empresa, integrándolos dentro de ella, para conseguir unos objetivos comunes que son los objetivos de la empresa o negocio. Para ello, es bueno elegir el tipo de liderazgo más adecuado para la empresa y obtener un buen equilibrio entre las necesidades individuales y empresariales.

Los diferentes tipos de trabajadores en una empresa pueden responder a necesidades diferentes de liderazgo. El empresarial es el que es capaz de adaptar los requerimientos a nivel corporativo con los objetivos a nivel personal de los trabajadores.

- **Liderazgo autocrático**

Es el tipo de líder que ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes. Es positivo y dogmático, dirige mediante la capacidad de ofrecer recompensas o castigos, son los principales métodos en que se basa para esperar obediencia. Este líder asume la responsabilidad en la toma de decisiones, dirige, controla y motiva, todo se centra en el líder. De hecho, considera que es la única persona capacitada para tomar decisiones importantes y que los trabajadores no son capaces de guiarse por sí mismos sino que necesitan que alguien lo haga por ellos. Tiene el control y tiene la fuerza.

- **Liderazgo democrático**

El líder democrático toma decisiones consultando con los subordinados, de manera que las decisiones y acciones son consultadas fomentando la participación de los trabajadores.

El líder fomenta la comunicación y la participación conjunta en las decisiones, anima y agradece las sugerencias de los trabajadores. Cuando hay que tomar una decisión el líder ofrece soluciones que los trabajadores pueden apoyar o no o entre las que pueden elegir, haciendo que la decisión se convierta en algo compartido

- **Liderazgo laissez faire**

Este líder es un líder liberal que hace y deja hacer, tiene un papel totalmente pasivo, ya que los trabajadores o el grupo son los que tienen el poder. Los trabajadores tienen independencia operativa y de toma de decisiones, ya que los líderes dependen de los trabajadores para establecer objetivos o tomar las decisiones importantes. No juzga ni valora las aportaciones de sus trabajadores ya que cuentan con libertad total solo cuentan con el apoyo del líder si lo piden.

Este tipo de liderazgo empresarial es efectivo bajo algunas circunstancias:

- ✓ **Creatividad:** si las tareas a realizar por los trabajadores les exige ser creativos un exceso de ataduras puede ser contraproducente. A los artistas se les debe “dejar hacer”, si no se puede apagar su genialidad.
- ✓ **Hiperspecialización:** cuando el empleado tiene conocimientos mucho mayores que las personas por encima en el organigrama de la empresa.
- ✓ **Expertos:** se pueden dar situaciones en una empresa en la que un líder novato cuenta con un equipo veterano y experto. En el periodo de adaptación a la nueva empresa o

nuevo puesto, estos tipos de líderes deben encomendarse a sus subordinados y aprender de ellos.

- **Liderazgo paternalista**

El líder paternalista tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos. Su labor es que los trabajadores ofrezcan mejores resultados, que trabajen mejor y más, por lo que los motiva, incentiva y les ofrece recompensas por lograr objetivos.

En este caso, el líder ofrece consejos a los trabajadores para que consigan resultados e insinuando lo malo que no es cumplir con el deber, como su nombre “paternalista” indica. Su papel de líder hace que ofrezca recompensas a los que cumplan satisfactoriamente con su deber. Al igual que los líderes autocráticos, estos piensan que tienen la razón y que los trabajadores no tienen criterio propio, simplemente tienen que obedecer.

- **Liderazgo carismático**

El líder carismático es aquel que tiene la capacidad de generar entusiasmo en los trabajadores, es elegido por la forma en que da entusiasmo a las otras personas, destaca por su capacidad de seducción y admiración Este líder puede dar muy buenos

cambios y resultados en la empresa ya que es capaz de hacer que los trabajadores den lo máximo de sí. Son visionarios e inspiradores, tienden a hacer buen uso de la comunicación no verbal y estimular a los trabajadores. El grupo se reúne en torno al líder por su gran capacidad de comunicación y su carisma

- **Liderazgo lateral**

Este liderazgo consiste en la capacidad de influir en las personas del mismo nivel para conseguir objetivos en común y se da entre personas del mismo rango dentro de la empresa. Consiste en que se es líder sin ser el jefe, es decir, ser líder dentro de los del mismo rango.

- **Liderazgo situacional**

El líder situacional dirige al grupo o empresa aplicando el estilo de liderazgo que corresponde según las condiciones y madurez de sus colaboradores.

Conociendo las características de cada empleado y el estilo de liderazgo a aplicar en cada momento se puede hacer crecer el rendimiento y eficacia en la empresa mientras el grupo se va consolidando. El liderazgo situacional es un enfoque

dinámico para la dirección de empresas y/o personas en que el líder ha de ser flexible y saber qué hacer en cada momento.

2.2.3. MYPES

El 02 de Julio del 2013, el Congreso de la República promulgó la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”. Este tiene entre sus objetivos establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME). Incluye modificaciones a varias leyes entre las que esta la actual “Ley MYPE” D.S. N° 007-2008-TR. “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente”

¿Qué cambios nos trae esta Ley a las micro y pequeños empresas?

Se cambian los criterios de clasificación para las Micro, Pequeñas y Medianas empresas de la siguiente manera:

- Las Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada (EIRL) pueden acogerse al Nuevo RUS “Decreto Legislativo 937, Ley del Nuevo Régimen Único Simplificado” siempre que cumplan los requisitos establecidos por dicha norma.

- Se transferirá la administración del Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE) pasando del Ministerio de Trabajo (MINTRA) a la SUNAT. Las microempresas que se inscriban en el REMYPE gozarán de amnistía en sanciones tributarias y laborales durante los tres primeros años contados a partir de su inscripción y siempre que cumplan con subsanar la infracción. Las empresas que se acogieron al régimen de la microempresa establecido en el D. Leg. N° 1086, Ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente, gozan de un tratamiento especial en materia de inspección del trabajo por el plazo de 03 (tres) años desde el acogimiento al régimen especial, específicamente en relación con las sanciones y fiscalización laboral. Así, ante la verificación de infracciones laborales leves, deberán contar con un plazo de subsanación dentro del procedimiento inspectivo. El régimen laboral especial establecido mediante el D. Leg. N° 1086 es ahora de naturaleza permanente.
- El régimen laboral especial de la microempresa creado mediante la Ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, se prorrogará por 03 (tres)

años. Sin perjuicio de ello, las microempresas, trabajadores y conductores pueden acordar por escrito, durante el tiempo de dicha prórroga, que se acogerán al régimen laboral regulado en el D. Leg. N° 1086. El acuerdo deberá presentarse ante la Autoridad Administrativa dentro de los 30 (treinta) días de suscrito.

- El TUO de la Ley de Promoción de la MYPE que fuera aprobado por Decreto Supremo 007-2008-TR, a partir de esta norma se denominará “Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial”
- La microempresa que durante 02 (dos) años calendarios consecutivos supere el nivel de ventas establecido (150 UIT por año), podrá conservar por 01 (un) año calendario adicional el mismo régimen laboral.
- La pequeña empresa que durante 02 (dos) años calendarios consecutivos supere el nivel de ventas establecido (1,700 UIT), podrá conservar por 03 (tres) años calendarios adicionales el mismo régimen laboral.
- Sobre este punto, cabe recordar que en el año 2003 se publicó la Ley N° 28015, Ley de Formalización y Promoción de la Micro y Pequeña Empresa. Esta norma estuvo vigente hasta el

30 de setiembre de 2008. A partir del 01 de octubre de 2008 entro en vigencia el Decreto Legislativo N° 1086, Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y de acceso al empleo decente. Esta norma y sus modificaciones (recopiladas en el Decreto Supremo N° 007-2008-TR, Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente) son las que se encuentran vigentes a la fecha, y que han sido modificadas por la Ley N° 30056.

III. HIPÓTESIS

Según dicho por Fidias (2012), no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio fue de tipo DESCRIPTIVA, su propósito es describir realidades, hechos, fenómenos, buscando especificar sus características (Rodríguez, 2010).

4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de nivel CUANTITATIVO porque confirma la obtención de datos sin manipularlos (Bernal, 2010).

4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de diseño NO EXPERIMENTAL dado que los datos se obtienen en un solo momento, no se manipulan y presentan la realidad (Bernal, 2010). El diseño de la investigación será no experimental descriptivo, de corte transversal.

Dónde:

M = Muestra conformada por los trabajadores.

O = Observación de las variables: Capacitación y Liderazgo.



M : Muestra

O : Observación de la Muestra.

4.4. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Cuadro 01. Población de Investigación.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
CAPACITACIÓN	Para Barrios (2012). En nuestra realidad las capacitaciones dentro de la empresa ó organización son de suma importancia porque contribuye al desarrollo del individuo tanto en lo personal como profesional, de acuerdo a ello las entidades están en la obligación de buscar estrategias que den a su personal las habilidades, conocimientos y aptitudes que se necesitan para lograr un buen desempeño insuperable.	Se pretenderá determinar, describir las características de la capacitación de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.	CARÁCTERÍSTICAS DE CAPACITACIÓN	SABE ESCUCHAR	¿Considera que los empleados de alto desempeño escuchan a sus colegas, jefes y colaboradores con atención y respeto?	NOMINAL
				POSITIVISMO	¿Considera que los empleados buscan identificar el lado bueno de cada situación aun cuando sea muy negativa?	NOMINAL
				RESPONSABILIDAD	¿Considera que los trabajadores de alto desempeño tiene claras sus funciones responsabilidades y se hacen cargo de los errores y os aciertos que se cometan durante la ejecución de las tareas ?	NOMINAL
				DESAFIOS	¿Considera que los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos asumir nuevos desafíos?	NOMINAL
			PRINCIPIOS	APRENDIZAJE	¿Considera que el propietario busca que el personal aprenda cada una de las funciones desarrolladas?	NOMINAL
				SEGURIDAD	¿Considera que el propietario busca que el personal se sienta seguro en su trabajo?	NOMINAL
				TRABAJO DE CAMPO	¿Considera que el propietario aplica el trabajo de campo?	NOMINAL
				SUPERVISIÓN	¿Considera que el propietario supervisa al personal continuamente?	NOMINAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
LIDERAZGO	Para Espinoza (s.f.) El liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos". Persona a la que un grupo sigue reconociéndola como jefe u orientadora.	Se pretenderá determinar, describir las características del liderazgo de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.	CARACTERÍSTICAS DE LIDERAZGO	RESPONSABILIDAD	¿Considera que el propietario sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza ese poder en beneficio de todos?	NOMINAL
				COMPROMISO	¿Considera que el propietario defiende con determinación sus convicciones?	NOMINAL
				CARISMA	¿Considera que el propietario tiene una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, es auténtico magnetismo personal?	NOMINAL
				COMUNICACIÓN	¿Considera que el propietario debe dominar las técnicas de comunicación verbal, la no verbal y la escrita?	NOMINAL
			TIPO DE LIDERAZGO	LIDEEAZGO EMPRESARIAL	¿Cree usted que el propietario dirige e influir en los comportamientos de los componentes de la empresa?	NOMINAL
				LIDERAZGO AUTOCRÁTICO	¿Cree usted que el propietario ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes?	NOMINAL
				LIDERAZGO DEMOCRÁTICO	¿Cree usted que el propietario toma decisiones consultando con los subordinados?	NOMINAL
				LIDERAZGO SITUACIONAL	¿Cree usted que el propietario tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos?	NOMINAL

4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población.

P1: La población para la variable capacitación se considera finita, la misma que está conformada por los trabajadores de las diez (10) MYPES.

P2: La población para la variable liderazgo se considera finita, la misma que está conformada por los trabajadores de las diez (10) MYPES.

Cuadro 02. Población de Investigación.

Ord.	RAZON SOCIAL	N° DE TRABAJADORES
01	ROMA	3
02	ISIS	5
03	RIZZO	4
04	FEIJOO	4
05	LOURDES	3
06	BOLOGNESI	3
07	COSMOS	4
08	TOLOA	4
09	ELICA	3
10	KIKO'S	4
TOTAL		37

Fuente: Elaboración propia.

MUESTRA

Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista, (2010) dicen que cuando las poblaciones de variables son finitas, entonces se conocen las características de la población, por tanto, para determinar la muestra de las variables liderazgo y capacitación, en ambos casos se aplicó que $N = 37$; entonces $n = 37$; por lo tanto $N = n$. (Sampieri, 2010).

4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnicas:

Para Alelu, López, & Rodríguez, (s.f.) se empleó la técnica de la encuesta que fue aplicada a los trabajadores de las hospedajes en el cercado de Tumbes, 2018.

Cuestionarios: Se hizo uso de un cuestionario para los diferentes clientes que acuden frecuentemente a las diferentes empresas de agencias de viaje con el fin de poder obtener sus aportes y así poder realizar nuestro trabajo de investigación acerca del liderazgo y capacitación.

Observación Directa: Se hizo uso de las diferentes guías, en la cual nos permitió conocer las diferentes opiniones acerca de la liderazgo y capacitación del rubro estudiado, y a la vez poder identificar cual es el problema que atraviesan estas empresas en nuestra investigación que vamos a realizar.

Instrumentos:

Para García, (2002) El cuestionario vienen a ser preguntas formuladas de manera ordenada, de las dimensiones de cada una de las variables en investigación, que aborda la encuesta. Triangula mediante los objetivos específicos y el marco teórico de la investigación, con las respuestas que se obtienen de la muestra.

Encuestas: Se realizó una encuesta a los trabajadores con el objetivo de poder recaudar las diferentes opiniones acerca de los hospedajes, que nos puedan brindar sus conocimientos respecto al liderazgo y capacitación que tienen las empresas. Utilizando la encuesta elaborada y validada por juicio de expertos de la *Lic. Adm. Luz María Abad Dioses* en su investigación denominada *“Caracterización del liderazgo y capacitación de las MyPes sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018”*.

4.7. PLAN DE ANÁLISIS

Para Alarcón & Gutiérrez, el plan de análisis detalla las medidas de resumen de las variables liderazgo y capacitación y como serán presentadas, indicando los modelos y técnicas estadísticas a usar. Se recogió los datos mediante el instrumento (encuesta), se tabularon y

graficaron de manera ordenada de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, las herramientas utilizadas son los diferentes programas como es el Microsoft Office Word, el Microsoft Office Excel, el Power Point y el Turnitin.

4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Cuadro 03. Matriz de Consistencia.

Problema	Objetivos de Investigación	Hipótesis	Metodología	Población y Muestra	Procesamiento de Datos
¿Cuáles son las características de la capacitación y liderazgo de las MyPes del sector servicio rubro hospedajes en el cercado de Tumbes, 2018?	<p>Objetivo General Determinar la caracterización de la capacitación y liderazgo de las MyPes del sector servicio rubro hospedajes en el cercado de Tumbes, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos Determinar las características de la capacitación de las MYPES, sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018. Describir los principios de la capacitación de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes en el cercado de Tumbes, 2018. Describir las características de liderazgo de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes en el cercado de Tumbes, 2018. Conocer los tipos de liderazgo de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes en el cercado de Tumbes, 2018.</p>	(Fidias) Por ser una investigación con diseño descriptivo no se formulara hipótesis de investigación.	<p>Tipo: Descriptiva</p> <p>Diseño: No Experimental</p> <p>Nivel: Cuantitativo</p>	<p>Población:</p> <p>P1. La población para la variable capacitación es finita. P2. La población liderazgo es finita.</p> <p>Muestra: La muestra resultante es de 37 trabajadores para la liderazgo y capacitación</p>	Se hará uso de la estadística descriptiva a través de tablas y gráficos de frecuencias múltiples y simples utilizando el programa Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel, Power Point y el Turnitin.

FUENTE: Elaboración propia.

4.9. PRINCIPIOS ÉTICOS

Entendiendo a los principios éticos como las reglas que sirven como guía para orientar la conducta, Existen, sin embargo, numerosos principios éticos compartidos a nivel social. Pérez Porto & Merino (2013). Tiene como finalidad demostrar los efectos que produce la propuesta en determinar la caracterización del liderazgo y capacitación en las MyPes del sector servicio rubro hospedajes, utilizando el enfoque colaborativo mediante la utilización de cuestionarios y encuestas que nos dan un resultado obtenido que no serán manipulados respetando las opiniones de cada uno de los participantes en el trabajo de investigación

V. RESULTADOS

5.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1.1. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 01.

Tabla 01. ¿Considera que los empleados de alto desempeño escuchan a sus colegas, jefes y colaboradores con atención y respeto?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	37	100%
NO	0	0%
TOTAL	37	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

Tabla 02. ¿Considera que los empleados buscan identificar el lado bueno de cada situación aun cuando sea muy negativa?

OPCIÓN DE RESPUESTA	Fi	Hi (%)
SI	37	100%
NO	0	0%
TOTAL	37	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

Tabla 03. ¿Considera que los trabajadores de alto desempeño tiene claras sus funciones responsabilidades y se hacen cargo de los errores y os aciertos que se cometan durante la ejecución de las tareas?

OPCIÓN DE RESPUESTA	Fi	Hi (%)
SI	1	3%
NO	36	97%
TOTAL	37	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

Tabla 04. ¿Considera que los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos asumir nuevos desafíos?

OPCIÓN DE RESPUESTA	Fi	Hi (%)
SI	37	100%
NO	0	0%
TOTAL	37	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

5.1.2. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 02.

Tabla 05. ¿Considera que el propietario busca que el personal aprenda cada una de las funciones desarrolladas?

OPCIÓN DE RESPUESTA	Fi	Hi (%)
SI	29	79%
NO	8	21%
TOTAL	37	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

Tabla 06. ¿Considera que el propietario busca que el personal se sienta seguro en su trabajo?

OPCIÓN DE RESPUESTA	Fi	Hi (%)
SI	4	10%
NO	33	90%
TOTAL	37	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

Tabla 07. ¿Considera que el propietario adiestra en el trabajo de campo?

OPCIÓN DE RESPUESTA	Fi	Hi (%)
SI	0	0%
NO	37	100%
TOTAL	37	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

Tabla 08. ¿Considera que el propietario supervisa al personal continuamente?

OPCIÓN DE RESPUESTA	Fi	Hi (%)
SI	37	100%
NO	0	0%
TOTAL	37	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

5.1.3. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 03.

Tabla 09. ¿Cree usted que el propietario dirigir e influir en los comportamientos de los componentes de la empresa?

OPCIÓN DE RESPUESTA	Fi	Hi (%)
SI	19	51%
NO	18	49%
TOTAL	37	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

Tabla 10. ¿Cree usted que el propietario ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes?

OPCIÓN DE RESPUESTA	Fi	Hi (%)
SI	37	100%
NO	0	0%
TOTAL	37	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

Tabla 11. ¿Cree usted que el propietario toma decisiones consultando con los subordinados?

OPCIÓN DE RESPUESTA	Fi	Hi (%)
SI	1	3%
NO	36	97%
TOTAL	37	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

Tabla 12. ¿Cree usted que el propietario tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos?

OPCIÓN DE RESPUESTA	Fi	Hi (%)
SI	1	3%
NO	36	97%
TOTAL	37	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

5.1.4. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 04.

Tabla 13. ¿Considera que el propietario sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza ese poder en beneficio de todos?

OPCIÓN DE RESPUESTA	Fi	Hi (%)
SI	37	100%
NO	0	0%
TOTAL	37	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

Tabla 14. ¿Considera que el propietario defiende con determinación sus convicciones?

OPCIÓN DE RESPUESTA	Fi	Hi (%)
SI	37	100%
NO	0	0%
TOTAL	37	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

Tabla 15. ¿Considera que el propietario tiene una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, es auténtico magnetismo personal?

OPCIÓN DE RESPUESTA	Fi	Hi (%)
SI	17	46%
NO	20	54%
TOTAL	37	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

Tabla 16. ¿Considera que el propietario debe dominar las técnicas de comunicación verbal, la no verbal y la escrita?

OPCIÓN DE RESPUESTA	Fi	Hi (%)
SI	37	100%
NO	0	0%
TOTAL	37	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

5.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

5.2.1. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 01:

En la tabla 01 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable capacitación al total de la población 100% (37); el 100% (37) de los trabajadores manifiestan que los empleados de alto desempeño escuchan a sus colegas, jefes y colaboradores con atención y respeto.

En la tabla 02 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable capacitación al total de la población 100% (37); el 100% (37) de los trabajadores manifiestan que los empleados buscan identificar el lado bueno de cada situación aun cuando sea muy negativa.

En la tabla 03 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable capacitación al total de la población 100% (37); el 3% (1) de los trabajadores manifiesta que los trabajadores de alto desempeño tiene claras sus funciones responsabilidades y se hacen cargo de los errores y los aciertos que se cometan durante la ejecución de las tareas y el 97% (36) de los huéspedes manifiestan que los trabajadores de alto desempeño no tiene claras sus funciones responsabilidades y no se hacen cargo de los errores y los aciertos que se cometan durante la ejecución de las tareas.

En la tabla04 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable capacitación al total de la población 100% (37); el 100% (37) de los trabajadores manifiestan

que los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos asumir nuevos desafíos.

5.2.2. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 02:

En la tabla 05 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable capacitación al total de la población 100% (37); el 79% (29) de los trabajadores manifiesta que el propietario busca que el personal aprenda cada una de las funciones desarrolladas y el 21% (8) manifiesta que el propietario no busca que el personal aprenda cada una de las funciones desarrolladas.

En la tabla 06 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable capacitación al total de la población 100% (37); el 10% (4) de los trabajadores manifiestan que el propietario si busca que el personal se sienta seguro en su trabajo y el 90% (33) manifiesta que el propietario no busca que el personal se sienta seguro en su trabajo.

En la tabla 07 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable capacitación al total de la población 100% (37); el 100% (37) de los trabajadores manifiestan que los propietario no adiestra en el trabajo de campo.

En la tabla 08 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable capacitación al total de la población 100% (37); el 100% (37) de los trabajadores manifiestan que el propietario supervisa al personal continuamente.

5.2.3. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 03:

En la tabla 09 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable liderazgo al total de la población 100% (37); el 51% (19) de los trabajadores manifiestan que el propietario dirige e influye en los comportamientos de los componentes de la empresa y el 49% (18) de los trabajadores manifiestan que el propietario no dirigir e influye en los comportamientos de los componentes de la empresa.

En la tabla 10 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable liderazgo al total de la población 100% (37); el 100% (37) de los trabajadores manifiestan que el propietario ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes.

En la tabla 11 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable liderazgo al total de la población 100% (37); el 3% (1) de los trabajadores manifiesta que el propietario toma decisiones consultando con los subordinados y el 97% (36) manifiesta que el propietario no toma decisiones consultando con los subordinados.

En la tabla 12 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable liderazgo al total de la población 100% (37); el 3% (1) de los trabajadores manifiestan que el propietario tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos y el 97% (36) de los trabajadores manifiestan que el propietario no tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos.

5.2.4. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 04:

En la tabla 13 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable liderazgo al total de la población 100% (37); el 100% (37) de los trabajadores manifiestan que el propietario si sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza ese poder en beneficio de todos.

En la tabla 14 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable liderazgo al total de la población 100% (37); el 100% (37) de los trabajadores manifiestan que el propietario defiende con determinación sus convicciones.

En la tabla 15 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable liderazgo al total de la población 100% (37); el 46% (17) manifiesta que el propietario tiene una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, es auténtico magnetismo personal y el 54% (20) de los trabajadores manifiesta que no, que el propietario no tiene una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, es auténtico magnetismo personal.

En la tabla 16 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable liderazgo al total de la población 100% (37); el 100% (37) manifiestan que el propietario debe dominar las técnicas de comunicación verbal, la no verbal y la escrita.

VI. CONCLUSIONES

- 1.** Según el objetivo específico 01 se describe que las características de capacitación, se considera que los propietarios escuchan a sus trabajadores, además concluyo que los empleados buscan identificar el lado bueno de cada situación aun cuando muy negativa.
- 2.** Según el objetivo específico 02 se describe en función a los principios de capacitación; que el propietario busca que el personal aprenda cada una de las funciones desarrolladas.
- 3.** Según el objetivo específico 03 respecto a la dimensión de características de liderazgo, se describió que el propietario dirige e influye en los comportamientos de los componentes de la empresa.
- 4.** Según el objetivo específico 04 se describe respecto a los tipos de liderazgo, que el propietario sabe que su liderazgo le da poder y utiliza ese poder para el beneficio de todos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agencia Andina (2018) “*Economía peruana creció 2.86% en febrero de 2018, la mayor expansión en últimos 4 meses*” (31/07/2018) Recuperado del sitio web: <https://andina.pe/agencia/noticia-economia-peruana-crecio-286-febrero-2018-mayor-expansion-ultimos-4-meses-706687.aspx>

Alburqueque Víctor (2016) “*Gastos por consumo de familias seguirán cayendo*” (31/07/2018) Recuperado del sitio web: <https://larepublica.pe/economia/949425-gastos-por-consumo-de-familias-peruanas-seguiran-cayendo>

Avencer Cano Yeiny (Quetzaltenango-2015) en su investigación “*Liderazgo y motivación, estudio realizado con los supervisores y vendedores rutereros de distribuidores Mariposa*” (pág. 62) Universidad Campus de Quetzaltenango

Bardales Esperanza (Trujillo-2016) en su investigación “*El Estilo de Liderazgo y su efecto en el Desempeño Laboral del área de Contabilidad en la Empresa El Roció S.A*” (pág. 39) Universidad César Vallejo facultad de ciencia empresariales

Bartle Phil (2007) “*Definición de supervisión*” Recuperado del sitio web: <http://cec.vcn.bc.ca/mpfc/modules/mon-whits.htm>

Bessombes Carlos (2017). “*Desde marzo las MYPES pueden aplazar el pago del IGV por 90 días*” (31/01/2018) Recuperado del sitio web:

<https://larepublica.pe/economia/1016323-desde-marzo-las-mypes-pueden-aplazar-el-pago-del-igv-por-90-dias>

Bustos García Juan Jesús (México-2013) en su investigación” *Fuentes de financiamiento y capacitación en el distrito federal para el desarrollo de micro, pequeñas y medianas empresas*” (pág. 94) Universidad Nacional Autónoma de México facultad de Economía

Celis & Sánchez (2012) en su tesis. El liderazgo distribuido en docentes de una Institución Educativa Escolar Particular. Pontificia Universidad Católica del Perú – Lima Perú.

Chamorro, D (2005) en su investigación. Factores determinantes del estilo de liderazgo del director – A. Universidad Complutense de Madrid.

Chávez (2016). En su investigación “*Caracterización del financiamiento, Capacitación y Rentabilidad MyPes Sector Comercio Rubro Ferreterías Distrito de Tumbes, 2016*” (Pag. 107) Escuela Profesional de Administración – Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Chiavenato (citado por Rodríguez 2005, p.37) señala sobre la capacitación Recuperado en sitio internet: www.programadecapacitacion.es.wikipedia.

Concepto.de (2018) “*Concepto de Compromiso*” Recuperado del sitio web: <https://concepto.de/compromiso/#ixzz5MrPsVVnY>

Concepto.de. (2018) “*Concepto de Comunicación*”. Recuperado del sitio web: <https://concepto.de/comunicacion/>

Definista (2014) “*Definición de responsabilidad*” Recuperado del sitio web: <http://conceptodefinicion.de/responsabilidad/>

Definista (s.f.) “*Definición de aprendizaje*” Recuperado del sitio web: <http://conceptodefinicion.de/aprendizaje/>

Diario El Comercio (2018) “*Etiquetado de eficiencia energética inicia el 7 de abril*” (31/07/2018) Recuperado del sitio web: <https://elcomercio.pe/economia/peru/mem-etiquetado-eficiencia-energetica-inicia-7-abril-noticia-509937>

Diario Oficial El Peruano (2017). “*Facilidades a emprendedores*” (31/07/2018) Recuperado del sitio web: <https://elperuano.pe/noticia-facilidades-a-emprendedores-50018.aspx>

El Portal Conexión ESAN (2015) “*Siete nuevas tendencias de los consumidores peruanos*” (31/07/2018) Recuperado del sitio web: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/10/siete-nuevas-tendencias-de-los-consumidores-peruanos/>

Emprende (s.f.) “*Definición del liderazgo empresarial*” Recuperado del sitio web: <https://www.emprendepyme.net/en-que-consiste-el-liderazgo-empresarial.html>

Eroresidentes (s.f.) “*Definición de liderazgo democrático*” Recuperado del sitio web:

<https://www.euroresidentes.com/empresa/liderazgo/liderazgo-democratic>

Esparza Bardales Alex Francisco (Trujillo-2016) “*El Estilo de Liderazgo y su efecto en el Desempeño Laboral del área de Contabilidad en la Empresa El Rocio S.A año 2016, Trujillo*” (pág. 40) Universidad Cesar Vallejo facultad de Ciencias Empresariales.

Feliciteca (2013) “*Definición de liderazgo autocrático*” Recuperado del sitio web:

<http://feliciteca.com/que-es-el-liderazgo-autocratico/>

Gaytán amado violeta Magali (Huaraz – Perú 2016), en su investigación “*caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2015*”. (pág.91) universidad católica los ángeles de Chimbote, escuela profesional de administración.

Hidalgo & Ponce (2011). En su investigación: “Capacitación y empleo para la MYPE a través del SENCE”

INSPQ (s.f.) “*Definición de seguridad*” Recuperado del sitio web:

<https://www.inspq.qc.ca/es/competencias/seguridad-y-prevencion-de-traumatismos/centro-collaborador-oms-de-quebec-para-la-promocion-de-la-seguridad-y-prevencion-de-traumatismos/definicion-del-concepto-de-seguridad>

Leigh Anthony (s.f.) “*Definición de liderazgo situacional*” Recuperado del sitio web:

<https://www.cuidatudinero.com/definicin-de-liderazgo-situacional-4689.html>

Mailxmail.com (s.f.) “*Definición de trabajo de campo*” Recuperado del sitio web:

<http://www.mailxmail.com/curso-ciencias-sociales-investigacion-administrativas-academica/trabajo-campo-concepto-diseno>

Medina Vargas Yanet Yesica (Huaraz – Perú 2016) En su investigación “*caracterización del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2016*” universidad católica los ángeles de Chimbote, escuela profesional de administración.

Mellano Diego (2017) “*TLC entre Perú y la UE cumple cinco años positivos y de cambio*” (31/07/2018) Recuperado del sitio web: <https://gestion.pe/economia/tlc-peru-ue-cumple-cinco-anos-positivos-cambio-153146>

Olivares, R (2015) en su estudio. *Estilo de liderazgo y satisfacción laboral en el Club Campestre Puma de Piedra S.A.C. Andahuaylas, 2015.* Universidad Nacional José María Arguedas– Andahuaylas, Perú.

Pérez Porto Julián y Gardey Ana (2009) *Definicion.de: Definición de desafío*

Recuperado del sitio web: <https://definicion.de/desafio/>

Portal TECNO (2018) “*Telefonía celular: los ocho cambios que se vienen a favor de los usuarios*” (31/07/2018) Recuperado del sitio web: <https://www.google.com.pe/search?ei=68lhW9GcEoSfwAS4sqToBQ&q=cambios+en+tecnolog%C3%ADa+m%C3%B3vil&oq=cambios+en+tecnolog%C3%ADa+m%C3%B3vil>

ADa+m%C3%B3vil&gs_l=psy-

ab.3..0i22i30k1.241483.248022.0.248184.37.30.3.0.0.0.251.4012.0j20j5.25.0..2

..0. .1.1.64.psy-

ab..10.27.3810...0j35i39k1j0i67k1j0i20i263k1j0i131k1j0i131i67k1j0i10k1j0i1

31i20i263k1j0i13k1j0i13i30k1j0i13i5i30k1j0i8i13i30k1j0i22i10i30k1j33i22i2

9i30k1.0.yPyR1GlsKv8

Quispe (2012). En su *investigación “Caracterización de la capacitación y la competitividad de la microempresa en el sector de Santa Cruz distrito de Paracas en el 2012*

Rodríguez Vidales Yolanda (2017) las características del liderazgo pág. web:

<https://confilegal.com/20170816-mejores-despachos-espana-best-lawyers/>

Rueda, (2014). En su investigación *“Influencia De La Capacitación En La Rentabilidad De Las MYPES Sector Transporte Terrestre Ruta Tacna - Toquepala en la Ciudad De Tacna, Durante El Año 2014”*

Ruiz Mauricio (2003) *“Alcance de la tecnología”* (31/07/2018) Recuperado del sitio

web: <https://www.dinero.com/edicion-impresas/especial-comercial/articulo/el-alcance-tecnologia/20504>

Sánchez Cueva Gema (s.f.) *“Definición de saber escuchar”* Recuperado del sitio web:

<https://lamenteesmaravillosa.com/saber-escuchar/>

Soto Beatriz (s.f.) tipos de liderazgo pág. Web <https://www.gestion.org/tipos-de->

[liderazgo/](https://www.gestion.org/tipos-de-liderazgo/)

Ucha Florencia (2009) “*Definición de positivismo*” Recuperado del sitio web:
<https://www.definicionabc.com/general/positivismo.php>

Vilela Cruz, X (2016) tesis denominada. Caracterización de calidad y capacitación de MYPEs en colegios privados, Tumbes del Distrito de Zarumilla, 2016. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Zevallos, (2016). En su investigación “*Gestión en la Capacitación y la Rentabilidad en las MYPES rubro Hoteles en Tumbes, 2016*” (Pag. 76) Escuela Profesional de Administración de empresas Universidad católica los Ángeles de Chimbote.

ANEXOS

ANEXO 01: ENCUESTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Encuesta dirigida a los trabajadores de los hospedajes en el cercado de Tumbes, de las MYPES sector servicio. A continuación se formularan una serie de interrogantes que permitirán brindar información respecto a las variables de estudio: Capacitación y Liderazgo. Marque con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente.

CAPACITACIÓN	SI	NO
¿Considera que los empleados de alto desempeño escuchan a sus colegas, jefes y colaboradores con atención y respeto?		
¿Considera que los empleados buscan identificar el lado bueno de cada situación aun cuando sea muy negativa?		
¿Considera que los trabajadores de alto desempeño tiene claras sus funciones responsabilidades y se hacen cargo de los errores y os aciertos que se cometan durante la ejecución de las tareas ?		
¿Considera que los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos asumir nuevos desafíos?		
¿Considera que el propietario busca que el personal aprenda cada una de las funciones desarrolladas?		
¿Considera que el propietario busca que el personal se sienta seguro en su trabajo?		
¿Considera que el propietario adiestra en el trabajo de campo?		
¿Considera que el propietario supervisa al personal continuamente?		

LIDERAZGO	SI	NO
¿Cree usted que el propietario dirige e influye en los comportamientos de los componentes de la empresa?		
¿Cree usted que el propietario ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes?		
¿Cree usted que el propietario toma decisiones consultando con los subordinados?		
¿Cree usted que el propietario tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos?		
¿Considera que el propietario sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza ese poder en beneficio de todos?		
¿Considera que el propietario defiende con determinación sus convicciones?		
¿Considera que el propietario tiene una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, es auténtico magnetismo personal?		
¿Considera que el propietario debe dominar las técnicas de comunicación verbal, la no verbal y la escrita?		

1	¿Considera que los empleados de alto desempeño escuchan a sus colegas, jefes y colaboradores con atención y respeto?	SI	37	37	37	100	100
		NO	0	0		0	
2	¿Considera que los empleados buscan identificar el lado bueno de cada situación aun cuando sea muy negativa?	SI	37	37	37	100	100
		NO	0	0		0	
3	¿Considera que los trabajadores de alto desempeño tiene claras sus funciones responsabilidades y se hacen cargo de los errores y os aciertos que se cometan durante la ejecución de las tareas ?	SI	1	1	37	3	100
		NO	36	36		97	
4	¿Considera que los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos asumir nuevos desafíos?	SI	37	37	37	100	100
		NO	0	0		0	
5	¿Considera que el propietario busca que el personal aprenda cada una de las funciones desarrolladas?	SI	29	29	37	78	100
		NO	8	8		22	
6	¿Considera que el propietario busca que el personal se sienta seguro en su trabajo?	SI	4	4	37	11	100
		NO	33	33		89	
7	¿Considera que el propietario adiestra en el trabajo de campo?	SI	0	0	37	0	100
		NO	37	37		100	
8	¿Considera que el propietario supervisa al personal continuamente?	SI	37	37	37	100	100
		NO	0	0		0	
9	¿Cree usted que el propietario dirige e influye en los comportamientos de los componentes de la empresa?	SI	19	19	37	51	100
		NO	18	18		49	
10	¿Cree usted que el propietario ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes?	SI	37	37	37	100	100
		NO	0	0		0	
11	¿Cree usted que el propietario toma decisiones consultando con los subordinados?	SI	1	1	37	3	100
		NO	36	36		97	
12	¿Cree usted que el propietario tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos?	SI	1	1	37	3	100
		NO	36	36		97	
13	¿Considera que el propietario sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza ese poder en beneficio de todos?	SI	37	37	37	100	100
		NO	0	0		0	
14	¿Considera que el propietario defiende con determinación sus convicciones?	SI	37	37	37	100	100
		NO	0	0		0	
15	¿Considera que el propietario tiene una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, es auténtico magnetismo personal?	SI	17	17	37	46	100
		NO	20	20		54	
16	¿Considera que el propietario debe dominar las técnicas de comunicación verbal, la no verbal y la escrita?	SI	37	37	37	100	100
		NO	0	0		0	

ANEXO 03: TURNITIN

INFORME DE TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%	13%	0%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

8%
★ repositorio.uladech.edu.pe
Fuente de Internet

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 4%
Excluir bibliografía	Activo		