



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y EL
LIDERAZGO DE LAS MYPE RUBRO POLLERÍAS DE LA
URBANIZACIÓN IGNACIO MERINO DE PIURA, AÑO
2017”**

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

**AUTORA:
LIZETH MARILIA CASTRO AYOSA**

**ASESORA:
DRA. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO**

PIURA – PERÚ

2019



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y EL
LIDERAZGO DE LAS MYPE RUBRO POLLERÍAS DE LA
URBANIZACIÓN IGNACIO MERINO DE PIURA, AÑO
2017”**

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

**AUTORA:
LIZETH MARILIA CASTRO AYOSA**

**ASESORA:
DRA. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO**

PIURA – PERÚ

2019

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

Secretario

Lic. Adm. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

Asesora

AGRADECIMIENTO

Doy infinitas gracias... A Dios, por el camino recorrido... A mi madre, por ser mi fuerza y ejemplo. A las MYPE, por haberme brindado la información necesaria para la elaboración de este trabajo de investigación.

DEDICATORIA

Con mucho cariño a mis padres y demás familiares, quienes con su apoyo incondicional, confianza y entusiasmo me ayudaron a continuar perseverando y cumplir mi meta de convertirme en una profesional.

RESUMEN

La presente investigación de Tesis se realiza con el objetivo de identificar las características que tienen la Capacitación y el Liderazgo de las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura, año 2017; y cuyos objetivos específicos son: (a) Definir los Beneficios de la Capacitación en las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura, año 2017. (b) Especificar los Tipos de la Capacitación en las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura, año 2017. (c) Determinar los Niveles de Liderazgo que existen en las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura, año 2017. (d) Conocer las Estrategias que se utilizan para el Liderazgo en las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura, año 2017. Se empleó metodología nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental, fuentes primarias y secundarias para la obtención de datos, un cuestionario para el recojo de información. Consecuentemente, para el análisis de resultados, se emplearon tablas con su respectiva interpretación. Por lo tanto se busca orientar a los propietarios de las MYPE del rubro Pollerías, quienes sí consideran importante implementar las estrategias de la capacitación para un óptimo desempeño en sus colaboradores, y son conscientes que para conseguirlo, deberán realizar una capacitación frecuente, y además resaltan las ventajas de cumplir con los fines propuestos por toda empresa y cuyas mejoras se ven reflejadas en una óptima atención del servicio brindado, lo que finalmente los ayudaría a convertirse en líderes de su rubro.

Palabras clave: Capacitación, Liderazgo, MYPE.

ABSTRACT

The present investigation of Thesis is carried out with the objective of identifying the characteristics of the Training and Leadership of the MYPE item Pollerías de la Urbanization Ignacio Merino de Piura, 2017; and whose specific objectives are: (a) Define the Benefits of Training in the MYPE sector Pollerías of the Ignacio Merino de Piura Urbanization, 2017. (b) Specify the Types of Training in the MYPE sector Pollerías of the Ignacio Merino Urbanization of Piura, year 2017. (c) Determine the Leadership Levels that exist in the MYPE sector Pollerías of the Ignacio Merino de Piura Urbanization, year 2017. (d) Know the Strategies that are used for the Leadership in the MYPE sector Pollerías de the Ignacio Merino de Piura Urbanization, 2017. Descriptive level methodology, quantitative type, non-experimental design, primary and secondary sources for obtaining data, a questionnaire for the collection of information were used. Consequently, for the analysis of results, tables were used with their respective interpretation. Therefore, the aim is to guide the owners of the SMEs in the Pollerías sector, who do consider it important to implement the training strategies for an optimum performance in their collaborators, and are aware that in order to achieve this, they must carry out a frequent training, and they also highlight the advantages of fulfilling the purposes proposed by any company and whose improvements are reflected in an optimal service provided, which ultimately would help them become leaders in their field.

Keywords: Training, Leadership, MYPE.

CONTENIDO

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE CUADROS	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	12
2.1 Antecedentes	12
2.1.1 Variable Capacitación	12
2.1.2 Variable Liderazgo	17
2.2 BASES TEÓRICAS	21
2.2.1 Capacitación	21
2.2.1.1 Definición de Capacitación	21
2.2.1.2 Beneficios de la Capacitación	22
2.2.1.3 Tipos de Capacitación	23
2.2.2 Liderazgo	24
2.2.2.1 Definición de Liderazgo	24
2.2.2.2 Niveles de Liderazgo	24
2.2.2.3 Estrategias del Liderazgo	26
III. HIPÓTESIS	28
3.1 Hipótesis General	28
IV. METODOLOGÍA	29
4.1 Diseño de la Investigación	29
4.2 Población y Muestra	30
4.2.1. Criterios de Inclusión	31
4.2.2. Criterios de Exclusión	31

4.3 Definición y Operacionalización de las Variables	32
4.4 Técnica e Instrumento	34
4.5 Plan de Análisis	34
4.6 Matriz de Consistencia	35
4.7 Principios Éticos	36
V. RESULTADOS	37
5.1 Resultados	37
5.2 Análisis de resultados	59
VI. CONCLUSIONES	85
BIBLIOGRAFÍA	88
ANEXOS	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Realiza actividades en el tiempo programado</i>	37
Tabla 2: <i>Cuenta con un proceso de capacitación</i>	38
Tabla 3: <i>Capacitación tendrá como resultado un óptimo desempeño</i>	39
Tabla 4: <i>Recibe una capacitación frecuente</i>	40
Tabla 5: <i>Disposición por mejorar la calidad y atención del servicio</i>	41
Tabla 6: <i>Necesidad de cambiar algo</i>	42
Tabla 7: <i>Los resultados que muestra la Pollería son los esperados</i>	43
Tabla 8: <i>Capacidad de solucionar una queja y/o reclamo de un cliente</i>	44
Tabla 9: <i>Importancia de mejorar en el cumplimiento de las funciones</i>	45
Tabla 10: <i>Implementar nuevos sistemas para mejorar el servicio</i>	46
Tabla 11: <i>Eficiencia en su área de trabajo</i>	47
Tabla 12: <i>Necesidad de los Propietarios de ser líderes</i>	48
Tabla 13: <i>Disposición por mejorar la calidad y servicio para ser líder</i>	49
Tabla 14: <i>Comunica a sus colaboradores la importancia de su trabajo</i>	50
Tabla 15: <i>Existe una buena relación con sus colaboradores</i>	51
Tabla 16: <i>Necesidad de ser autoritario</i>	52
Tabla 17: <i>Oportunidad a sus colaboradores para demostrar sus habilidades</i>	53
Tabla 18: <i>Renueva su personal con frecuencia</i>	54
Tabla 19: <i>Conoce la gestión de su Pollería</i>	55
Tabla 20: <i>Aplica estrategias en beneficio de la Pollería</i>	56
Tabla 21: <i>Capacidad de tomar decisiones bajo presión</i>	57
Tabla 22: <i>Importancia de mejorar en el cumplimiento de funciones</i>	58

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Relación de las MYPE	30
Cuadro 2: Matriz de Operacionalización de las Variables	32
Cuadro 3: Matriz de Consistencia.....	35
Cuadro 4: Libro de Códigos.....	108
Cuadro 5: Matriz de Preguntas	109

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el sector empresarial más fuerte en el Perú está conformado por las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) las mismas que juegan un papel importante en el desarrollo económico y social de nuestro país al ser la máxima fuente desarrolladora de trabajo y gestor dinamizador del mercado. Así tenemos por ejemplo que en el **factor económico**, se evidencia el crecimiento del Producto Bruto Interno (PBI), resaltando que en el sector avícola, hay una tendencia positiva sustentada en la mayor producción de aves y huevos. En los últimos siete años, la producción de pollo ha pasado a representar del 69% al 75% del total de producción de carnes en el país. Además, existe un alto potencial para que el sector avícola continúe una evolución favorable, dado que existen empresas consolidadas en el mercado, disponibilidad de terrenos eriazos y condiciones climáticas propicias. Según Solís y Almonacid (2013).

De este modo, muchos empresarios al darse cuenta que nuestra gastronomía peruana atraviesa un apogeo a nivel internacional y sin lugar a dudas es calificada como una de las más exquisitas del mundo, gracias a que así se ha visto reconocida en las diversas ferias y/o concursos internacionales en donde muchos de nuestros platos bandera han sido premiados, suscitando de esta manera que el Perú sea reconocido como un destino culinario favorito. Ellos hoy en día gracias a sus empresas, se dedican a la venta de este delicioso plato llamado “pollo a la brasa”; al desear conseguir comensales fieles al negocio y siendo conscientes de que sin ellos no existiría la empresa, de la competencia acérrima, que se ha visto influenciada por la entrada de nuevos competidores debido a la expansión de actividades comerciales de alcance nacional e inclusive internacional, han tenido que preocuparse por mejorar la calidad del producto, sino además el servicio que ofrecen y con ello lograr diferenciarse de la

competencia, puesto que el futuro se torna dudoso de modo que permanecer en el mercado es un desafío continuo. Sin embargo, a la fecha, a pesar de reconocer la importancia de la atención y satisfacción al cliente, siguen siendo temas que para la gran mayoría de restaurantes pasan a segundo plano.

La presente investigación proviene de la línea de investigación denominada: Caracterización de la Capacitación y el Liderazgo de las MYPE rubro Pollerías en la Urbanización Ignacio Merino de Piura, año 2017. Así el problema identificado es: ¿Qué características tiene la Capacitación y el Liderazgo de las MYPE rubro Pollerías en la Urbanización Ignacio Merino de Piura, año 2017?, cabe resaltar que lo que se busca es identificar las características que tiene la Capacitación y el Liderazgo en las MYPES del rubro Pollerías, tomando en cuenta también las características, beneficios y tipos de la capacitación y las características, niveles y estrategias que tiene el liderazgo en este rubro.

De la misma forma los objetivos específicos son: (a) Definir los Beneficios de la Capacitación en las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura, año 2017. (b) Especificar los Tipos de la Capacitación en las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura, año 2017. (c) Determinar los Niveles de Liderazgo que existen en las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura, año 2017. (d) Conocer las Estrategias que se utilizan para el Liderazgo en las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura, año 2017.

Para la investigación que se está realizando, emplearemos una investigación de Nivel Descriptivo, Tipo Cuantitativo, Diseño No Experimental, de Corte Transversal.

Siendo la técnica de recojo de datos la Encuesta y el Instrumento el Cuestionario estructurado.

La investigación queda delimitada desde la perspectiva temática por las variables “Capacitación” y “Liderazgo”. Desde la perspectiva geográfica: Urbanización Ignacio Merino - Piura. Desde la perspectiva psicográfica se está trabajando con microempresas del rubro Pollerías, año 2017.

En las MYPE del rubro Pollerías en la Urbanización Ignacio Merino de Piura, se pudo observar que existe mucha falta de capacitación y liderazgo, que repercute en el rendimiento laboral de los trabajadores y esto se debe a que muchos empresarios en nuestro país solo invierten en su idea de negocio, en este caso las Pollerías al creerlo un negocio fácil y rentable; no obstante muchos fracasan y malgastan su capital. Lastimosamente, ello ocurre casi siempre porque no han contemplado la auténtica dimensión del servicio.

Y es que, no solo basta conformarse con que la mayor cantidad de peruanos prefieran ir a comer a la calle en su tiempo libre, exactamente unas 2 a 3 veces al mes y casi siempre terminar eligiendo una Pollería para ello, lejos de quedarse en casa descansando, viendo televisión o escuchando música. Es importante en ese caso, que las pequeñas y medianas empresas se encuentren preparadas para hacerle frente a estos nuevos cambios tecnológicos, económicos y políticos, que son producto de la globalización, y así, de esta manera aprovechar los nuevos desafíos que permiten fortalecer la competitividad de las MYPE.

Los motivos por las que se realizó esta investigación es porque permitirá cumplir con un requisito exigido por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Piura a fin de optar el título de Licenciada en Administración de Empresas, con

el propósito de ejercer en cualquier organización dentro del área que me corresponda, y así mismo poder dar solución a los objetivos de estudio que más adelante serán expuestos.

Como se enunciaba al inicio, al reconocer la importancia de las MYPE en el crecimiento social y económico de nuestra nación, y, siendo así, en este escenario se resalta la importancia de la capacitación, que cumple un papel fundamental en el crecimiento económico de las micros y pequeñas empresas Piuranas, ya que le brindan a las empresas, ya sea tanto al personal como el producto mismo, las armas necesarias para que busquen siempre innovar y seguir mejorando continuamente, sin dejar de lado la relevancia que tiene también el liderazgo porque hoy en día son escasas las empresas que se proponen convertirse en líderes en su mercado.

En lo que se refiere al **factor socio cultural**, somos testigos que en nuestro país cada día se acostumbra más el “comer fuera del hogar”; y esto es producto de que nuestras madres de familia han dejado de ser las típicas amas de casa que atienden el hogar para convertirse en parte de la Población Económicamente Activa (PEA) y es que no solo las personas acuden a comer a un restaurante para festejar un día especial o para cerrar un negocio, sino que ahora por la misma rutina diaria o por la falta de tiempo se les imposibilita preparar los alimentos y almorzar/cenar en sus casas. Este escenario se muestra alarmante ya que la mayor parte de restaurantes existentes en Perú no se encuentran debidamente inscritos ni certificados, lo que significa que aún hay trabajo pendiente para los dueños de los locales así como para las entidades gubernamentales encargadas de auditar a dichas empresas en beneficio de la salud de la población.

Según informa la Asociación Peruana de Gastronomía (2014) recientemente como consecuencia de la creciente demanda de los consumidores cada vez más asiduos y exigentes, es normal ver que a diario se abren por todos lados nuevas pollerías que en su mayoría además funcionan como restaurantes, que ofrecen desde pollo a la brasa, parrillas, anticuchos, brochetas, alitas y pancitas o los reconocidos platos como arroz chaufa, aguaditos, lomos saltados, pollipapas y hamburguesas y lógicamente Piura no es la excepción, a diario observamos los establecimientos repletos de gente ansiosa esperando comer este delicioso plato, todo ello porque si de elegir un plato especial se trata en promedio el 56 % de los peruanos indudablemente apuesta por el favorito pollo a la brasa y este favoritismo es gracias al sabor, la textura y sobretodo el rendimiento que ofrece este plato que es capaz de nutrir a una familia cuantiosa si se le adicionan porciones adicionales de papás fritas y/o ensalada fresca. Según Arellano Marketing (2014).

Sin embargo no solo los piuranos acuden a una determinada Pollería por el sabor del pollo y las papas sino que también, buscan detenidamente una buena opción para consumir nuestro plato estrella y no únicamente valoran lo señalado anteriormente sino que además toman en cuenta la atención y servicio al cliente que les sea brindado, sin embargo, son pocos los propietarios que reconocen la importancia de capacitar al personal que tiene contacto directo con los comensales para que puedan brindar un servicio de calidad, cumplir con las expectativas del cliente y lograr su fidelización.

Así mismo, Arellano Marketing (2014) enfatiza en que respecto al sector Servicios se ha podido establecer, en la rama de restaurantes, que el 60 % de ocupaciones son como: gerente, administrador, cocinero, ayudante de cocina y mozo

(ocupaciones específicas), mientras que el 40 % lo hace en ocupaciones transversales (cuidadores de autos/motos, limpieza, vigilancia y lavado de platos).

De igual modo, se manifiesta que el grueso del personal que conforman los restaurantes solo un 62 % ha terminado su quinto de educación secundaria, un 28 % tiene estudios técnicos y un 10 % estudios universitarios, lo que demuestra la falta de personal de servicio especializado, pues si bien es verdad existen numerosos institutos de cocina, se carece de un instituto de mozos y/o personal de servicio, que sería de gran ayuda porque se prepararían arduamente en atención y servicio del cliente.

Según Solís y Almonacid (2013) en lo que se refiere al **factor tecnológico**, las empresas del sector avícola se han apoyado en los avances en genética para mejorar la parte reproductiva y reducir los niveles de mortalidad del pollo, y han incorporado a su sistema de producción, almacenes de acopio y plantas de molienda de insumos. Además, hay una mayor oferta de equipos especializados y de alta calidad (bebederos, comederos, criaderos, incubadoras, nacederas, etc.), y una expansión de la producción de alimentos balanceados.

Las cifras evidencian estas mejoras, ya que hace 50 años tomaba 72 días criar un pollo de 1,8 kg; actualmente, toma 48 días criar uno de 2,2 kg. Además los restaurantes y pollerías se han convertido en recintos capaces de producir platos originales, deliciosos y de calidad, para ello necesitan contar con los equipos adecuados y de ser posible de los de más alta tecnología, para que les sea propicio el ajuste de costos y para alcanzar el máximo rendimiento y calidad en la producción gastronómica, debido a que sin tecnología no sería viable la cocina que practican nuestros cocineros que día tras día se esfuerzan en producir platos más exquisitos para que sean degustados por sus comensales.

En lo que respecta al **factor legal**, es necesario que cada centro de comida o cualquier establecimiento de comercialización cuenten con un permiso o licencia de funcionamiento para la realización correcta de sus actividades, la nueva Ley de la Micro y Pequeña Empresa, aprobada por Decreto Legislativo N° 1086, constituye una norma integral que no sólo regula el aspecto laboral sino también los problemas administrativos, tributarios y de seguridad social que por más de 30 años se habían convertido en barreras burocráticas que impedían la formalización de este importante sector de la economía nacional. (Diario El Peruano, 2013).

Según el estado, los empleadores acogidos al Régimen Especial están obligados a pagar a sus empleados por los servicios prestados la remuneración mínima vital que asciende a la suma de Novecientos Treinta Soles (s/. 930.00), reconocer como mínimo 15 días de descanso vacacional al cumplir un año completo de servicios, a realizar una jornada de trabajo de 8 horas al día o 48 horas a la semana con un día de descanso a la semana que generalmente son de lunes a jueves, en vista de que los fines de semana o sea viernes, sábado y domingo concurren mayor cantidad de personas a los locales, a brindar 15 días de CTS por año, dos gratificaciones de medio sueldo por año y a la indemnización al trabajador por despido injustificado.

Según los estudios realizados de Porter (2014) menciona las fuerzas competitivas:

Rivalidad entre competidores: El mercado de restaurantes de pollo a la brasa, es muy competitivo, no solo por el gran número de locales que existen de índole nacional como la aparición de nuevas MYPE dedicadas a este rubro o transnacionales como Pardos Chicken, Norcky's, Roky's y Las Canastas.

Por ende, dada la intensa rivalidad del mercado, las estrategias para posicionar la marca propia se enfocan en diversos aspectos: los acompañamientos, la calidad de las papas, los servicios complementarios, y, fundamentalmente, el aderezo del pollo.

Poder de negociación de proveedores: Los proveedores principales de un restaurante de pollo a la brasa son las empresas avícolas y las empresas procesadoras de papas. Como parte de la relación comercial, tanto las avícolas como los procesadores deben ofrecer servicios de valor agregado como ventas al crédito, entrega del producto en el local y oferta de productos en diversos tamaños. Actualmente, se manifiesta una creciente demanda por la papa importada, dado su abastecimiento permanente, bajo consumo de aceite y rápido proceso de fritura.

Poder de negociación de compradores: Los Piuranos destinan en promedio el 12 % de sus ingresos en alimentarse fuera de casa, también poseen información en cuanto a pollos a la brasa, ya que conocen los precios de los insumos y de las ofertas.

Es por ello que los compradores son medianamente sensibles al precio del producto que compran, buscando generalmente calidad a bajo costo.

Por otro lado los compradores, no representan una seria amenaza, ya que el Pollo a la Brasa es complicado de preparar en casa debido a la dificultad que se tiene para cocerlo y para combinar la cantidad adecuada de ingredientes que intervienen en su preparación.

Además, se puede notar que las pollerías brindan un producto semiestándar, es decir, el plato básico de pollo a la brasa contiene papas fritas, ensalada y cremas. La diferencia se da en la cantidad de papas, en el tamaño del pollo y sobretodo en el sabor que brinda cada pollería, haciendo que el comprador prefiera una u otra de acuerdo a sus gustos.

Amenaza de productos sustitutos: Se puede observar que existen diversos establecimientos que ofrecen productos sustitutos como el *pollo broaster*, preferido por lo crocante que resulta al comerlo.

Así mismo, existen otros productos como las hamburguesas, salchipapas y pizzas que son preferidas por su bajo precio, rápida preparación y su practicidad (ya que se pueden comer en cualquier momento y lugar).

Por otro lado se puede considerar a los chifas, las cevicherías, los restaurantes de comida rápida, entre otros como sustitutos de las pollerías. Sin embargo, a pesar de la amplia gama de productos sustitutos, los restaurantes de pollo a la brasa son los lugares preferidos para comer fuera de casa.

Amenaza de ingreso de nuevos competidores: En el sector pollerías existen varias empresas establecidas que ya tienen un nombre propio. Generalmente, obtenidas por medio de la publicidad, la diferenciación del producto en cuanto al sabor y calidad y por tener un número considerable de restaurantes. Esto origina que el nuevo competidor que quiera ingresar al sector tenga costos elevados al inicio, pues deberá invertir en publicidad, marketing y promociones.

Por ello la diferenciación del producto y del servicio juega un papel importante si se quieren ganar clientes de la competencia.

Otro de los factores importantes es la ubicación geográfica estratégica de los restaurantes, en este caso en los alrededores de la urbanización Ignacio Merino como son las zonas de Urbanización Bello Horizonte, Urbanización Mariscal Tito, Urbanización El Trébol, Urbanización Norvisol, Urbanización AVIFAP y Asentamiento Humano Los Algarrobos no existen o existen pocas pollerías, es por ello

que dichos habitantes optan por acudir a estas Pollerías, ya que tienen más opciones por elegir.

Esta tesis se justifica de manera teórica, puesto que contribuye al crecimiento del conocimiento ya que servirá como antecedente y base teórica para otros estudios a ser realizados más adelante por los estudiantes y para ello se han considerado diversos autores que hacen referencia a las variables en estudio: Capacitación y Liderazgo; asimismo se fundamenta con antecedentes a nivel internacional, nacional y local, relacionados a las dos variables de investigación.

En cuanto a la justificación práctica, ya que se realiza con la finalidad de lograr determinar las características de la Capacitación y el Liderazgo de las MYPE del rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura, además de conocer los beneficios y los tipos de la Capacitación en las MYPE; así como los niveles y estrategias del Liderazgo en las MYPE.

Por otro lado la investigación es metodológica, porque se emplean fuentes primarias y secundarias para la obtención de 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 para los trabajadores y los propietarios de las MYPE del rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura.

Con esta investigación se atenderá la necesidad que tienen los propietarios de las pollerías en la Urbanización Ignacio Merino de Piura, de conocer no solo como satisfacer a sus comensales mediante un producto de final delicioso y de precio accesible sino que además se han propuesto superar sus expectativas ofreciendo un producto de calidad y son ellos justamente los clientes quienes también dan su punto de vista a cerca de las fortalezas y debilidades de las pollerías, lo que favorecerá a los

dueños, si es que toman en cuenta estas referencias, ya que mediante una previa y constante capacitación de una atención óptima al cliente por parte de todo el personal que es parte de la MYPE, podrán convertirse en líderes de sus negocios y diferenciarse del resto de empresas que se dediquen al mismo rubro.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Variable Capacitación

Ramírez (2014), realizó una investigación titulada “Capacitación y Desempeño Laboral de los Empleados de la Universidad Linda Vista de la Unión Mexicana de Chiapas”. El tipo de metodología es básica con un nivel explicativo, el instrumento fue un cuestionario. La población estuvo formada por 137 trabajadores de la Universidad Linda Vista que tengan como mínimo un año de servicio, así como trabajador en área de la docencia directivo, coordinación o jefatura y operativo. Como conclusión de los resultados obtenidos del análisis estadístico a los datos de la muestra se pudo deducir que la edad del trabajador y la antigüedad en el puesto no pudieron influir significativamente en el desempeño laboral. La capacitación laboral si resultó predictor del desempeño laboral; su influencia fue lineal, positiva y significativa. Esto significa que a mayor nivel de capacitación, mayor puede ser el nivel desempeño laboral.

Rojas (2014), realizó una investigación denominada “Estrategias de Capacitación para el Patrullaje Policial con el fin de fortalecer el Desempeño Profesional de los Funcionarios y Funcionarias Policiales de la Estación Santa Rosa Estado Carabobo”. Trabajo presentado en la Universidad de Carabobo – Venezuela. Cuya meta fue proponer estrategias de capacitación para el patrullaje policial con el fin de mejorar el desempeño profesional de los funcionarios y policiales de la Estación Santa Rosa Estado Carabobo. Tipo aplicada, con un diseño de cualitativa. Concluyó que es necesario identificar estrategias de capacitación para el patrullaje policial con

el fin de reforzar el desempeño de los funcionarios. De esta manera, alcanzar la optimización de los recursos, la concordancia organizacional, la cooperación entre los funcionarios y las empresas del Poder Popular, y así conocer las posibles soluciones a los obstáculos, quejas o sugerencias de estos disminuir los delitos; obteniendo, por ende, su satisfacción.

Sosa (2014), realizó una investigación titulada “Propuesta de un Programa de Capacitación y Desarrollo para el Personal Docente del Instituto Tecnológico del Nororiente (ITECNOR), ubicado en Los Llanos de la Fragua, Zacapa”. Trabajo presentado en la Universidad Rafael Landívar – Guatemala. La presente investigación es de tipo Mixto Cuantitativo – Cualitativo. Llegando a la conclusión que según las necesidades se hace evidente reforzar la actitud hacia el servicio en docentes y los conocimientos. La recomendación de implementar un plan de capacitación cada año en la institución y se basa en los datos obtenidos en el DNC y grupo focal las necesidades que observen los jefes inmediatos. Los resultados de la investigación brindaron información valiosa para poder elaborar una propuesta de un plan de capacitación con los temas de actitudes para fortalecer las necesidades que se presentan en el DNC. Esto ayudará a brindar un servicio de calidad tanto a clientes internos y externos, mejora el trabajo en equipo del personal docente y conocimientos en estrategias que faciliten la implementación de técnicas y métodos en la educación.

Burgos (2014), realizó una investigación denominada “La política de capacitación como un mecanismo para la mejora de su competitividad: análisis del sector maderero en el distrito de Villa el Salvador - Lima Metropolitana”. Trabajo presentado en la Universidad Católica del Perú. En la metodología, se han realizado entrevistas a expertos locales e internacionales para conocer su percepción sobre la

importancia de la capacitación. Entre las principales conclusiones podemos citar que los empresarios fabricantes de muebles, otros productos de madera y de partes y piezas de carpintería localizados en el Parque Industrial de Villa El Salvador de Lima, son mayoritariamente del género masculino y están comprendidos entre las edades de 30 y 45 años. Asimismo, la mayoría de los empresarios tienen educación superior. Por el lado de las ventas éstas se incrementan para el caso de la pequeña empresa, cuando tanto el conductor como el trabajador están capacitados, considerándose que es muy importante capacitar a los trabajadores, debiendo esto ser parte de una política pública, en el afán de contar con trabajadores abiertos al cambio y a la innovación y lograr que la empresa pueda mantener su competitividad en un entorno difícil y de cambios permanentes. Mientras que para la micro empresa, la capacitación interna no es un elemento que pueda explicar el volumen de las ventas.

Murillo (2014), realizó una investigación titulada “Capacitación y Calidad de Servicio brindado por el personal policial de las Comisarias de Familia de ocho distritos de Lima Metropolitana – Primer Trimestre 2014”. Trabajo presentado en la Universidad César Vallejo.

La metodología empleada es de enfoque cuantitativo, tipo correlacional causal la población está conformada por 180 personas usuarios que concurrieron el primer trimestre 2014 a las Comisarias de Familia y la muestra fue de 123 usuarios, aplicando dos encuestas: relacionadas a capacitación y calidad de servicio habiendo adecuado la escala de medición Servqual que mide la calidad de servicios desde las expectativas y la percepciones de los usuarios. Finalizó que la capacitación influye significativamente en la calidad de servicio que brinda el trabajador policial de las Comisarias de Familia de ocho distritos de la capital Metropolitana en el primer trimestre 2014.

Sánchez (2014), realizó una investigación denominada “Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio brindado en el restaurante “Mar Picante” de la ciudad de Trujillo”. Trabajo presentado en la Universidad Privada Antenor Orrego. Se utilizó el diseño en sucesión o en línea con un solo grupo que sirvió como experimental y testigo de sí mismo, empleando la técnica de la encuesta, para cuyos efectos se elaboró un cuestionario de 10 preguntas. Los resultados de la investigación han permitido conocer que mediante la implementación de un plan de capacitación, el desempeño de las habilidades de los trabajadores del restaurant Mar Picante mejoró, lo cual se vio reflejado en el cambio positivo de la percepción de la calidad del servicio del desempeño de los trabajadores por parte de los clientes, quienes antes de la implementación del plan de capacitación le otorgaban al desempeño de los trabajadores un puntaje promedio de 3.39 (en una escala de 0 a 10 donde 0 representaba lo más cercano al pésimo desempeño y 10 el óptimo desempeño).

Peña (2016), realizó una investigación titulada “Caracterización de la Capacitación y Competitividad en las MYPE, Rubro Restaurantes Vegetarianos del Centro de Piura”. Trabajo presentado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Piura. Se empleó la metodología de investigación nivel descriptivo, con diseño no experimental, de corte transversal. Dentro de las principales conclusiones se determinó que las características de la capacitación y la competitividad de las MYPE del rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, se basan en que a estas MYPE le faltan realizar nuevas técnicas de capacitación, para que sus colaboradores desarrollen más habilidades, actitudes y cambios de conducta; además en cuanto a la competitividad presentan ventajas competitivas, en su ubicación, calidad

de productos y precios, como estrategia de diferenciación deben ofrecer recomendaciones nutricionales y servicio de delivery.

Román (2016), realizó una investigación denominada “Caracterización de la Capacitación y Competitividad en las MYPE de Servicio Rubro Pizzería en el Centro de Piura”. Trabajo presentado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Piura. Se empleó la metodología de tipo no experimental descriptiva siendo los resultados agrupados de acuerdo a las características de la competitividad y la capacitación de personal. Se pudo concluir que en la actualidad existe un problema en las MYPE dedicadas al rubro pizzerías del centro de Piura, con respecto a la capacitación, una de ellas es la insatisfacción que posee el personal de dichas pizzerías, un 67 % de este personal afirma no estar conforme con su puesto de trabajo.

Correa (2018), realizó una investigación titulada “Caracterización de la Capacitación y la Competitividad en las MYPE del Rubro Restaurantes de la Urbanización Santa Ana de Piura”. Trabajo presentado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Piura. La investigación fue de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y con diseño no experimental - transversal. Se concluyó en relación a la capacitación tenemos: la mayoría de los propietarios toman en cuenta los procesos de trabajo en las capacitaciones brindadas, las capacitaciones son interacción cara a cara, y la capacitación tiene relación con las metas u objetivos de la MYPE. En relación a la variable competitividad. Se concluyó que la mayoría de las MYPE cuenta con las siguientes ventajas competitivas: buena ubicación, precios diferenciados, buena imagen, la atención al cliente, se enfocan a un solo segmento del mercado, y buscan fidelizar a sus clientes frecuentes.

2.1.2 Variable Liderazgo

Según Peñarreta (2014), realizó una investigación denominada “La Influencia de los Estilos de Liderazgo en los Niveles de Satisfacción Laboral de los Empleados del GAD Municipal de Loja”. Trabajo presentado en la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. La metodología empleada fue cuestionario con un diseño probabilístico aleatorio. Se concluye con que los resultados encontrados evidencian que los estilos de liderazgo predominantes son el “club social, empobrecido y el equilibrado”; por lo tanto las respuestas de satisfacción se relacionan con los tres estilos. En lo que respecta a los resultados de satisfacción en el trabajo los empleados no se encuentran altamente satisfechos, ante los estilos de liderazgo predominantes. Por tal motivo, se presentan algunas conclusiones y recomendaciones dirigidas al GAD Municipal de Loja, con la finalidad de sensibilizar la formación de administradores y líderes, ya que así se puede mejorar el desempeño laboral.

Avenecer (2015), realizó una investigación titulada “Liderazgo y Motivación (Estudio realizado con los supervisores y vendedores rutereros de distribuidora mariposa C.B.C. de la ciudad de Quetzaltenango, zona 8)”. Trabajo presentado en la Universidad Rafael Landívar – Quetzaltenango – Guatemala. El diseño de investigación utilizado es de tipo descriptivo y como instrumento se utilizaron dos cuestionarios con quince preguntas que proporcionaron la información de los colaboradores en cuanto a la influencia de una variable con otra. Se finalizó comprobando que el liderazgo que los supervisores aplican con el equipo de trabajo interviene positivamente en la motivación laboral, puesto que cada uno de los integrantes demuestra compromiso con la organización y deseos de elevar efectivamente su desempeño. Para conservar y mejorar la forma de trabajo que la compañía ha logrado hasta ahora, se recomienda

que se promuevan innovadores talleres de liderazgo para estimular constantemente a todos miembros del equipo de ventas.

Risco (2015), realizó una investigación denominada “Interacción entre Inteligencia Emocional y Estilos de Liderazgo en Directivos de Instituciones Educativas”. Trabajo presentado en la Universidad de Valencia – España. La metodología es cuantitativa para más adelante profundizar en algunos aspectos desde la metodología cualitativa.

Se concluye con que si se pretende cambiar y mejorar la realidad de las instituciones educativas, para que se conviertan en instituciones de calidad por su efectividad y eficacia en el aprendizaje de los estudiantes, debemos asumir lo que nos plantean los expertos durante las últimas décadas. Los directivos deben contar con un Liderazgo transformacional que recoja las dos dimensiones abordadas por este estudio, como son: ser promotor de estilo participativo y expresar un carisma personalizante.

Quesada (2014), realizó una investigación titulada “El Liderazgo Transaccional y el Comportamiento Organizacional en las Instituciones Educativas Públicas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” del Distrito de Comas, de la Unidad de Gestión Educativa local N° 04, Provincia y Departamento de Lima, año 2012”. Trabajo presentado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Es de nivel descriptivo y asume el diseño correlacional, debido a que establece una relación entre el liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las dos instituciones educativas estatales de un distrito limeño de menor desarrollo socio económico. Se concluye con que los resultados de la investigación demuestran que existe relación significativa entre la variable: liderazgo transaccional y la variable comportamiento organizacional; lo mismo sucede con las dimensiones: dirección por excepción pasiva, dirección por

excepción activa y dirección por contingencia, todas ellas con la variable: comportamiento organizacional.

Figueroa (2015), realizó una investigación denominada “Estilos de Liderazgo Directivo y adecuado desempeño Docente en Centros Educativos Maristas de San Salvador”. Trabajo presentado en la Universidad Marcelino Champagnat – Lima. En la metodología se utilizó un enfoque mixto y una investigación descriptiva-fenomenológica para analizar los resultados obtenidos en un cuestionario de 25 ítems aplicado a los docentes de los tres centros y un grupo focal con 10 docentes representantes de las tres instituciones académicas. En conclusión, los docentes prefieren los estilos de liderazgo democrático y transformacional pues son los que se relacionan más con el adecuado desempeño docente. Esto les motiva a realizar un trabajo educativo de calidad, innovador y propositivo en su institución.

García (2017), realizó una investigación titulada “Liderazgo transformacional y clima organizacional en los docentes de un Consorcio Educativo del distrito de San Miguel, 2017”. Trabajo presentado en la Universidad César Vallejo – Lima. El tipo de investigación utilizado fue descriptivo – correlacional, de corte transversal, con una muestra de 233 docentes. Se concluye indicando que se obtiene una correlación directa débil donde a mayor liderazgo transformacional, mayor es el nivel de clima organizacional.

Centurión (2015), realizó una investigación denominada “Factores determinantes del Estilo de Liderazgo del Director de la I.E. Jorge Basadre del distrito 26 de Octubre de la Provincia de Piura”. Trabajo presentado en la Universidad de Piura. El método fue de tipo empírico – analítico. Se concluye que, de acuerdo a los resultados, se puede establecer que, dentro de las características personales, según los

44 docentes, el director no tenía un buen liderazgo. Es decir, según las tablas 1 y 3, el director no se ubica ni en el liderazgo transformacional ni en el transaccional, y por las aspectos obtenidos en los resultados lo enfocan hacia el no liderazgo, específicamente en la tabla 5, donde un 65.91% manifiesta que está totalmente de acuerdo en que el director se ubica en el estilo de no liderazgo (*laissez-faire*).

Jiménez (2017), realizó una investigación titulada “Evaluación de Riesgos Psicosociales y Capacidad de Liderazgo del Personal Administrativo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sede Principal, año 2016. Trabajo presentado en la Universidad Nacional de Piura. El estudio fue exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo. Se concluye en que si el empleador ofrece un entorno de trabajo en el que se respalda al trabajador, si el trabajador recibe la formación adecuada y está motivado para desempeñar su trabajo lo mejor posible; los riesgos psicosociales no afectarán de manera notable a la salud de las personas (estrés y ansiedad ocupacional), de las organizaciones (afecta el liderazgo y capacidad de decisión de los trabajadores) y de las economías nacionales; puesto que un entorno psicosocial favorable fomenta el buen rendimiento y el desarrollo personal, así como el bienestar mental y físico del trabajador.

Martínez (2018), realizó una investigación denominada “Caracterización de Capacitación y Liderazgo en las MYPE Rubro Bodegas de la Urbanización Miraflores - Piura”. Trabajo presentado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Piura. Se empleó la metodología tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Los resultados obtenidos son los siguientes: en cuanto a capacitación se observa al 100% satisfecho con las capacitaciones que recibe porque les ayuda a mejorar su conocimiento y el 67% de los encuestados dice que

recibe capacitaciones trimestralmente, con respecto al liderazgo, se observa al 100% de los encuestados que sabe dar una buena manifestación de los productos al cliente y ayuda a resolver las dudas que se presenten.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Capacitación

2.2.1.1 Definición de Capacitación

Según Fleitman (2013), el autor considera que la capacitación es un componente estratégico a fin de que las empresas logren ser competitivas, de manera que es necesario capacitar continuamente a los trabajadores de confianza y a todos los empleados en general. Se entiende, que las empresas deben poner mucho interés en las insuficiencias de desarrollo del elemento más importante, en este caso: el personal, para ello es conveniente diseñar programas de capacitación puestos en marcha basados en una exploración de las necesidades de cada persona, que permitirán conocer los requerimientos del personal.

La capacitación proporciona a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades requeridas para desempeñar su trabajo. Es un proceso de enseñanza de las destrezas primordiales que los nuevos trabajadores necesitan para efectuar su trabajo.

El autor concluye en que la capacitación es un instrumento imprescindible puesto que mejora los niveles de desempeño y ayuda a incrementar la competitividad y a alcanzar un desempeño eficiente que las introduzca a lograr la excelencia.

2.2.1.2 Beneficios de la Capacitación

Según Rodríguez (2015), la relevancia de la capacitación radica en lo siguiente:

- Ayuda a la organización, porque conlleva a una mayor rentabilidad y fomenta actitudes hacia el logro de las metas organizacionales propuestas.
- Ayuda a la persona, ya que da lugar a que el trabajador interiorice y ponga en práctica las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso, gracias a ello el trabajador será capaz de cubrir una vacante interna por promoción dentro de su organización, o en otro caso, si el trabajador se desvincula de la organización pero mientras que más entrenado esté, será más fácil para él encontrar un nuevo trabajo.
- Ayuda a las relaciones en el grupo de trabajo, fomentando la integración en los grupos de trabajo mediante la mejora de la comunicación entre grupos y personas, es por esto que las empresas que han decidido transformarse en vez de morir, conocen que uno de los logros que obtendrán al capacitar a su personal es: la generación de un buen ambiente de trabajo.

De lo indicado anteriormente, se puede deducir que el autor reconoce la importancia que posee la capacitación en la actualidad, ya que todas las empresas necesitan y quieren contar con personal capacitado personal y profesionalmente, de manera tal que esté pueda desarrollar sus destrezas y conocimientos de forma más eficaz. No debemos dejar pasar por alto la formación del personal ya que esta debe ser prioridad en toda empresa porque el recurso más valioso de una empresa es el factor humano. Si se desarrolla y perfecciona el factor humano, tanto la persona misma como la empresa salen altamente beneficiados.

2.2.1.3 Tipos de Capacitación

Según la Universidad del Caribe – Panamá (2016), da como ejemplo tipos de Capacitación y son las siguientes:

- **Capacitación Inductiva:** Es aquella que tiene como finalidad facilitar la integración del candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, generalmente se lleva a cabo como parte del proceso de selección del personal pero también puede realizarse previamente a ésta; en este caso, se organizan programas de capacitación para posibles postulantes y se seleccionan a los que evidencian mejor aprovechamiento y desenvolvimiento.
- **Capacitación Preventiva:** Es aquella que tiene como finalidad orientar a prever los cambios que se originan en el personal, puesto que su rendimiento puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y sus conocimientos hacerse obsoletos debido a la tecnología.

Tiene por objeto principal la preparación del personal, de manera que sea capaz de enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodologías de trabajo, utilización de nuevos equipos, nueva tecnología.
- **Capacitación Correctiva:** Es aquella que tiene como finalidad orientar a solucionar lo que se conoce como problemas de desempeño, la fuente original de donde proviene la información es la evaluación de desempeño realizada en la empresa e igualmente los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a reconocerlos y detallar cuáles son posibles de solución por medio de acciones de capacitación.

2.2.2 Liderazgo

2.2.2.1 Definición de Liderazgo

En el curso de la historia diferentes autores definen liderazgo, siendo algunos de estos:

Chiavenato (2008), considera que el liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en un momento, dirigido mediante el proceso de comunicación humana al logro de uno o más objetivos específicos".

Castañeda (2016), considera que el liderazgo es el grupo de cualidades y hábitos positivos que incentivan y permiten a un humano conducir a un conjunto de personas al logro de resultados superiores por caminos acotados por principios y valores de alto contenido moral.

2.2.2.2 Niveles de Liderazgo

Según Maxwell (2015), sostiene que existen escalones que todo líder debe recorrer para llegar al nivel más alto y finalmente sean honrados por sus resultados y su equipo de trabajo.

- **Líder por derecho:**

Este es el nivel más bajo, y la única influencia proviene del título que la persona posee como jefe. Hay muchos directivos, gerentes o presidentes de empresas cuyo título no los hace grandes líderes. Sin embargo, por algo se inicia. Maxwell refiere este nivel como el más básico, en donde se comienza a ser una figura a seguir, desde el día en que te designan directivo.

Hay algunas características importantes a desarrollar como por ejemplo:

- ✓ Un buen líder debe asegurarse de conocer muy bien a su empresa porque ello ayudará a dominar las diversas áreas que dependen de ella y así mismo facilitará tu permanencia como líder.
- ✓ Un buen líder genera confianza, porque se ha tomado el tiempo necesario de conocer a su equipo de trabajo y si sabe qué debe hacer y bajo qué premisas, seguro guiará mejor a su equipo, orientándolos de la forma adecuada y creando confianza y buena comunicación.
- ✓ Un buen líder conecta a su equipo con los propósitos de su empresa, el equipo debe sentirse verdaderamente en casa o como parte de la familia, si se relacionan uno con otro, habrán buenos resultados.

- **Líder por resultados:**

En este nivel el esfuerzo es en conjunto: tuyo y el de tu equipo y se ve reflejado en los resultados obtenidos, las cifras son positivas, las ganancias aumentan, la productividad está al máximo y la energía de tu gente así lo demuestra. Este es el momento en donde las metas son alcanzadas y se plantean otras nuevas, un poco más ambiciosas y difíciles, pero con la convicción de que las conseguirás con la ayuda de tu equipo.

Hay algunas características importantes a desarrollar como por ejemplo:

- ✓ Un buen líder acepta que su equipo ya ha crecido y está listo para dar otro paso. Muchos de estos colaboradores empezarán a escalar en jerarquía y otros se irán a mejores puestos, dentro y fuera de la compañía.
- ✓ Un buen líder se asegura de generar el ambiente propicio para trabajar. Demuestra su apoyo incondicional y reconoce y felicite a quien se lo merezca.

- **Líder por respeto:**

Este es el nivel que cualquier líder aspira alcanzar y llegar aquí te ha tomado mucho tiempo. Es donde tus méritos han rebasado expectativas y circunstancias. Tu reputación habla más que tu trabajo y tu gente te respeta por cada logro cumplido. Te has convertido en más que un líder, en un mentor con un mayor nivel de compromiso y de responsabilidad.

Hay una característica importante a desarrollar como por ejemplo:

- ✓ Un buen líder sabe que el mayor propósito a desarrollar es su gente por ser el activo más importante de su empresa, al haber cosechado lealtad, convertido en formador de líderes, sumado a ello al ser un mentor con amplia experiencia, esto supone ser una tarea más sencilla.

2.2.2.3 Estrategias del Liderazgo

Según la EAE Business School (2015), indica que no solo se necesita una persona con ciertas características y habilidades para liderar, sino que es imprescindible el desarrollo de estrategias que permitan garantizar una buena gestión administrativa de las empresas. En lo que se sustenta esta necesidad es claramente en que: **sin líderes, no existirían las organizaciones.**

Hay estrategias que ayudarán a potenciar el liderazgo dentro de una empresa. Nunca nada es definitivo; por el contrario, todo puede ser cambiado y/o mejorado. Para todos aquellos que se encuentren en el ámbito de la dirección, evolucionar hacia un modelo de liderazgo más excelente, eficaz y destacado debe ser siempre un objetivo firme. Estas estrategias son:

- **Equilibrio emocional:**

Es trascendental aprender a tener la cabeza fría. El liderazgo no se potencia con decisiones duras que buscan intimidar o generar temor, muy por el contrario, se fortalece obteniendo un equilibrio en las emociones que respaldan las decisiones.

- **Motivación:**

En condiciones de crisis interna o de baja productividad, los equipos requieren más que nunca el aliento y la motivación de un buen líder. Es una excelente oportunidad para potenciar esta figura e influir en los colaboradores, creando cambios.

- **Justicia y ponderación:**

Una persona equilibrada y justa crea admiración en su ambiente. Estas cualidades suelen ser especialmente apreciadas por las personas que conforman los equipos. Es el criterio y no la posición lo que debe prevalecer al momento ponderar los resultados.

III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

Hernández Sampieri (2014) considera que cuando una investigación es de tipo descriptiva no contiene hipótesis, dado que estas hipótesis buscan detallar las propiedades importantes de personas, conjuntos, sociedades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Además miden y evalúan múltiples aspectos, dimensiones o elementos del fenómeno o fenómenos a explorar. En un estudio descriptivo se escoge una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se averigua.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la Investigación

Tamayo (2016) dice que el nivel de investigación **descriptiva**, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual o la composición o procesos de los fenómenos; el enfoque se hace sobre los estudios dominantes o sobre como una persona, grupo, o cosa funciona en el presente; la función descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, caracterizándose fundamentalmente por presentarnos un interpretación correcta.

El nivel de investigación en la presente tesis es descriptiva por que especifica las dimensiones y enumera las variables, así mismo, busca determinar las características de la Capacitación y el Liderazgo de las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura al año 2017.

Por otro lado el tipo de investigación es cuantitativa ya que se va necesitar medir o cuantificar numéricamente las variables estudiadas, que en este caso son: Capacitación y el Liderazgo de las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura al año 2017.

Hurtado (2014) indica que la investigación **cuantitativa** tiene una concepción lineal, es decir que haya claridad entre los elementos que conforma el problema, que tenga definición, limitarlos y saber con exactitud donde se inicia el problema, también le es importante saber qué tipo de incidencia existe entre sus elementos.

Con respecto al diseño es una investigación no experimental porque solo se observa el comportamiento entre las variables, mas no se manipularán; los datos obtenidos reflejarán el comportamiento de las variables en estudio.

Kerlinger (2015) la investigación **no experimental** o expos - facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

Además es una investigación **transversal**, ya que el recojo de datos se dará en un solo momento. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), definen la investigación transversal o transaccional como la recolección de datos en un solo momento y tiempo único donde su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento.

4.2 Población y Muestra

La unidad de análisis de esta investigación está constituida por las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura al año 2017. En este caso son cuatro: Pollería Piero's, Pollería Las Rejas, Pollería Ignacio Merino y Pollería Sabor y Carbón. (Ver Cuadro N° 01).

Cuadro 1: Relación de las MYPE

N°	Nombre	RUC	N° de Trabajadores
1	Pollería Piero's	10458983041	6
2	Pollería Las Rejas	10027953749	6
3	Pollería Ignacio Merino	10026308394	6
4	Pollería Sabor y Carbón	10026901559	6
TOTAL			24

Elaborado por: La investigadora

La población para la variable capacitación está conformada por los trabajadores que laboran en estas pollerías, así se encuentran: un administrador, un cocinero, un ayudante de cocina y dos mozos. En un promedio de cinco por cada MYPE, veinte en total, entre mujeres y varones y cuyas edades fluctúan entre los 19 y 55 años de edad. Así mismo la población para la variable liderazgo está conformada por los propietarios de las pollerías. Teniendo un total de cuatro propietarios. En este caso, cuando se recurra al uso de un cuestionario de confección propia que se adaptó específicamente a la pollería, se van a entrevistar a veinticuatro personas. Cuando las muestras son menores de cincuenta personas se debe trabajar con todo ese total, como lo dice Hernández Sampieri (2014), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra".

4.2.1. Criterios de Inclusión

Para las variable capacitación se incluirán a los trabajadores de ambos géneros y mayores de 18 años: un administrador, un cocinero, un ayudante de cocina, dos mozos de las MYPE del rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura; además para la variable liderazgo se incluirán a los propietarios con más de un año de experiencia operando en este rubro y en esta zona, que se encuentran disponibles y que se muestren partícipes en la investigación a realizar.

4.2.2. Criterios de Exclusión

Para la variable capacitación se van a excluir a los trabajadores que tienen menos de tres meses de haber sido contratados y para la variable liderazgo se excluirán a los propietarios que cuenten con poca disponibilidad de tiempo.

4.3 Definición y Operacionalización de las Variables

Cuadro 2: Matriz de Operacionalización de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Fuente	Escala	Metodología
Capacitación	Chiavenato (2008) afirma que la capacitación es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades, y competencias en función de objetivos.	Beneficios de la Capacitación	Organización	La dimensión “Beneficios de la Capacitación” se medirá con sus indicadores: “organización, persona y relaciones”, con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Trabajador	Nominal	Nivel de investigación Descriptiva Tipo de investigación Cuantitativa Diseño de la investigación No Experimental
			Persona				
			Relaciones				
		Tipos de la Capacitación	Inductiva	La dimensión “Tipos de la Capacitación” se medirá con sus indicadores: “inductiva, preventiva y correctiva”, con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Trabajador	Nominal	
			Preventiva				
			Correctiva				

Liderazgo	Hiep y Pruijs (2016) afirman que el liderazgo es un factor crítico que distingue a unas organizaciones de otras en la consecución de sus objetivos, especialmente en época de crisis. Un buen liderazgo, genera nuevas perspectivas y cambios de actitud y mentalidad, lo que conlleva nuevas emociones, nuevas conductas y mejores resultados.	Niveles de Liderazgo	Por Derecho	La dimensión “Determinar los niveles de Liderazgo” se medirá con sus indicadores: “por derecho, por resultados y por respeto”, con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Empleador	Nominal	
			Por Resultados				
			Por Respeto				
		Estrategias del Liderazgo	Equilibrio Emocional	La dimensión “Conocer las estrategias del Liderazgo” se medirá con sus indicadores: “equilibrio emocional, motivación y justicia y ponderación”, con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Empleador	Nominal	
			Motivación				
			Justicia y Ponderación				

4.4 Técnica e Instrumento

Para el desarrollo de la presente investigación, se aplicó la técnica de la encuesta, con la finalidad de recoger datos de los trabajadores y/o propietarios de las Cuatro Pollerías mencionadas anteriormente, los mismos, que fueron recaudados a través del instrumento del cuestionario y que finalmente ayudaron a obtener la información para llegar a la conclusión de nuestra investigación.

4.5 Plan de Análisis

Una vez recopilados los datos, se tabularon y graficaron ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó la estadística descriptiva, se calcularon las frecuencias y porcentajes, se empleó el programa Microsoft Excel 2010.

Luego se realiza el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario) que será validado con el método juicio del experto.

4.6 Matriz de Consistencia

Cuadro 3: Matriz de Consistencia

Titulo	Problema	Objetivo General	Objetivo Especificos	Hipótesis	Variables	Definición	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Técnica/Instrument
"Caracterización de la Capacitación y el Liderazgo de las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura, año 2017"	¿Qué características tiene la Capacitación y el Liderazgo de las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura, año 2017?	Identificar qué características tiene la Capacitación y el Liderazgo en las MYPE rubro Pollerías de la Urb. Ignacio Merino de Piura, año 2017.	O1: Definir los Beneficios de la Capacitación en las MYPE rubro Pollerías de la Urb. Ignacio Merino de Piura, año 2017.	La presente investigación por ser de tipo descriptiva no presenta hipótesis. (Sampieri,2014)	C A P A C I T A C I Ó N	Fleitman (2013), según el autor considera que la capacitación es un factor estratégico para lograr la competitividad, por lo que es necesario capacitar constantemente al personal porque siendo más productivos, implantando nuevas estrategias, e innovando lograremos ser competitivos.	Beneficios de la Capacitación	La dimensión "Beneficios de la Capacitación" se medirá con sus indicadores: "organización, persona y relaciones", con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Organización	Encuesta/ Cuestionario
			O2: Especificar los Tipos de la Capacitación en las MYPE rubro Pollerías de la Urb. Ignacio Merino de Piura, año 2017.			Tipos de la Capacitación	La dimensión "Tipos de la Capacitación" se medirá con sus indicadores: "inductiva, preventiva y correctiva", con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Persona		
								Relaciones		
			O3: Determinar los Niveles de Liderazgo que existen en las MYPE rubro Pollerías de la Urb. Ignacio Merino de Piura, año 2017.			Niveles de Liderazgo	La dimensión "Niveles de Liderazgo" se medirá con sus indicadores: "por derecho, por resultados y por respeto", con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario	Inductiva	Encuesta/ Cuestionario	
								Preventiva		
			O4: Conocer las estrategias que se utilizan para el Liderazgo en las MYPE rubro Pollerías de la Urb. Ignacio Merino de Piura, año 2017.			Estrategias del Liderazgo	La dimensión "Estrategias del Liderazgo" se medirá con sus indicadores: "equilibrio emocional, motivación y justicia y ponderación", con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario	Correctiva		
								Por Derecho		
Por Respeto										
Equilibrio Emocional										
								Motivación		
								Justicia y Ponderación		

4.7 Principios Éticos

Este trabajo de investigación se realizó con total transparencia al momento de realizar la recolección de datos de la población en estudio; además se puso énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos, la confidencialidad de las encuestas aplicadas fue de carácter estricto y honestidad al momento de realizar los respectivos análisis. Además se respetaron los derechos del autor.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Variable 1: Capacitación

5.1.1.1 Objetivo Específico: Definir los beneficios de la Capacitación

Tabla 1

Realiza actividades en el tiempo programado

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	60%
No	8	40%
Total	20	100%

Fuente: Resultados de Encuesta

Elaboración: Propia

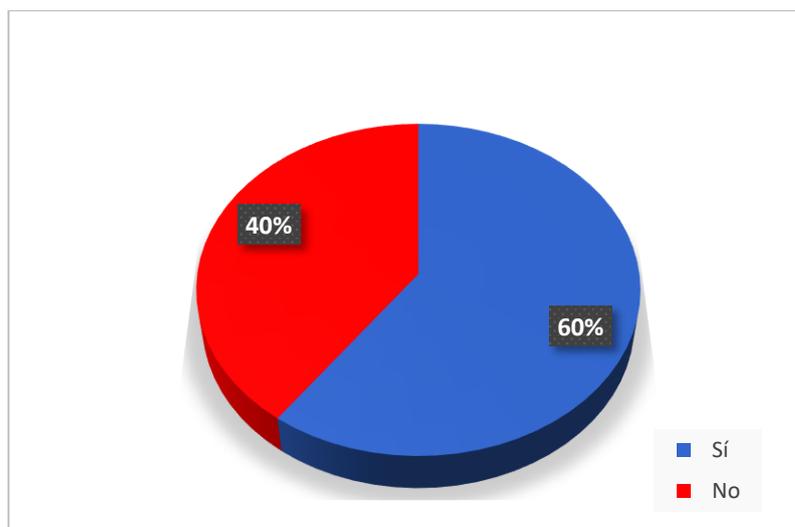


Figura 1: Diagrama circular que representa la pregunta "Realiza actividades en el tiempo programado"

Fuente : Trabajador

Elaboración: Propia

En la tabla 1 y la figura 1 titulada: "Realiza actividades en el tiempo programado" se observa que el 60% de trabajadores si logran realizar sus actividades en el tiempo programado. Mientras que el 40% de trabajadores no logran realizar sus actividades en el tiempo programado.

Tabla 2
Cuenta con un proceso de capacitación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	60%
No	8	40%
Total	20	100%

Fuente: Resultados de Encuesta

Elaboración: Propia

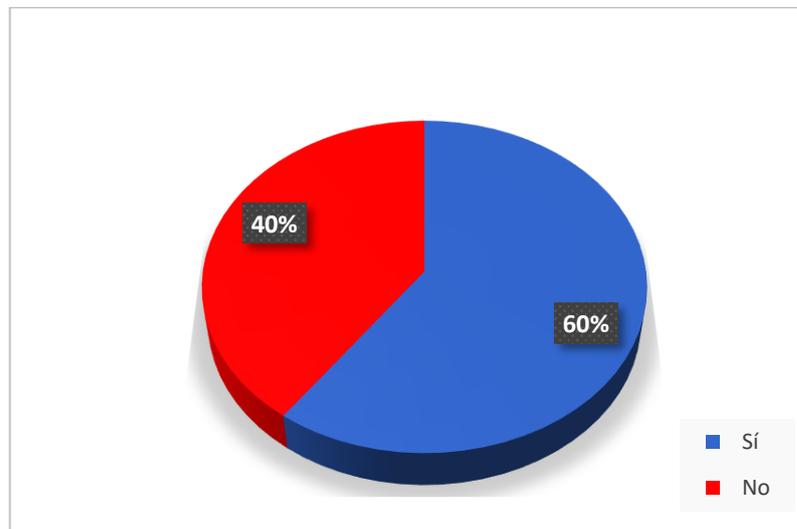


Figura 2: Diagrama circular que representa la pregunta “Cuenta con un proceso de capacitación”

Fuente : Trabajador

Elaboración: Propia

En la tabla 2 y la figura 2 titulada: “Cuenta con un proceso de capacitación” se observa que el 60% de trabajadores si reciben un proceso de capacitación. Mientras que el 40% de trabajadores no reciben un proceso de capacitación.

Tabla 3

Capacitación tendrá como resultado un óptimo desempeño

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Resultados de Encuesta

Elaboración: Propia

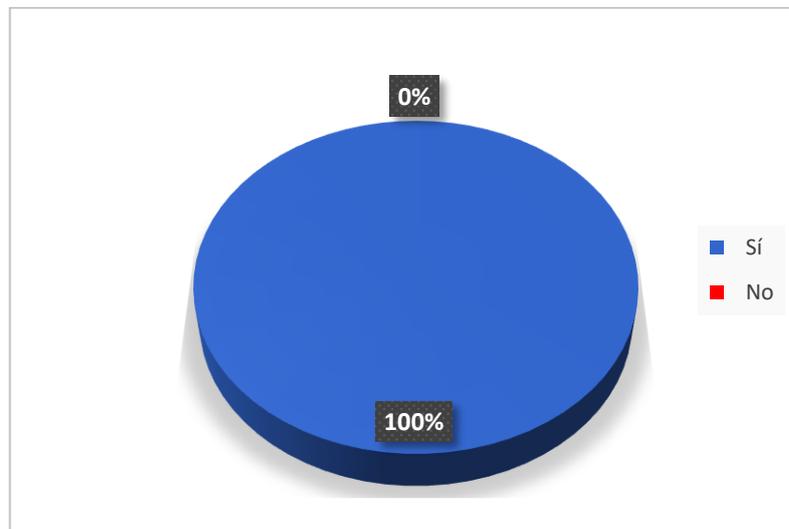


Figura 3: Diagrama circular que representa la pregunta "Capacitación tendrá como resultado un óptimo desempeño"

Fuente : Trabajador

Elaboración: Propia

En la tabla 3 y la figura 3 titulada: "Capacitación tendrá como resultado un óptimo desempeño" se observa que el 100% de trabajadores si consideran que una adecuada capacitación tendrá como resultado un óptimo desempeño.

Tabla 4

Recibe una capacitación frecuente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	45%
No	11	55%
Total	20	100%

Fuente: Resultados de Encuesta

Elaboración: Propia

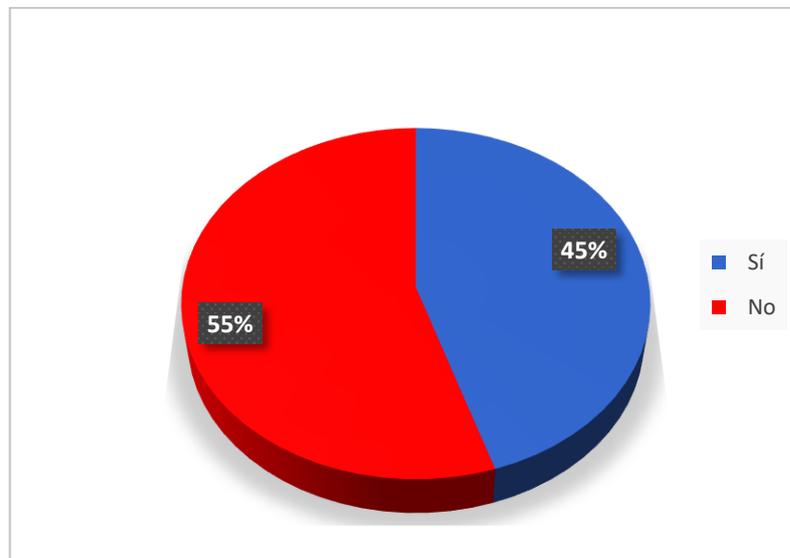


Figura 4: Diagrama circular que representa la pregunta "Recibe una capacitación frecuente"

Fuente : Trabajador

Elaboración: Propia

En la tabla 4 y la figura 4 titulada: "Recibe una capacitación frecuente" se observa que el 55% de trabajadores no son capacitados frecuentemente para realizar sus labores. Mientras que el 45% de trabajadores si son capacitados frecuentemente para realizar sus labores.

Tabla 5

Disposición por mejorar la calidad y atención del servicio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Resultados de Encuesta

Elaboración: Propia

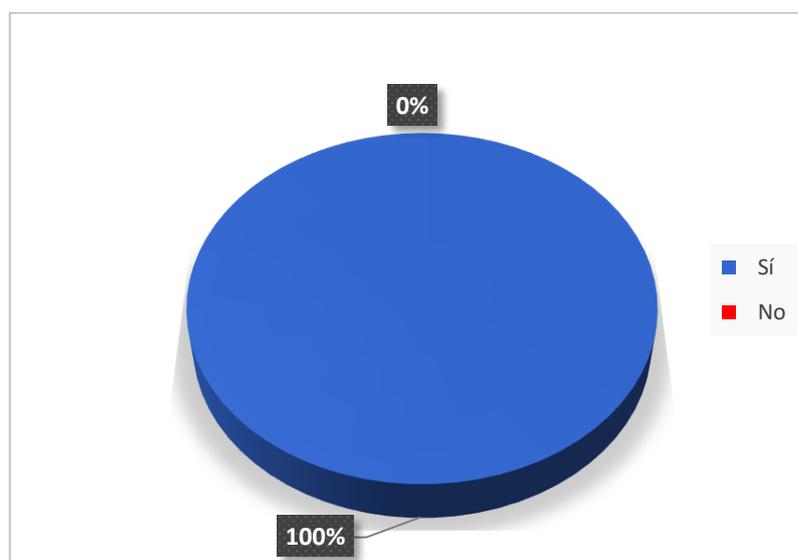


Figura 5: Diagrama circular que representa la pregunta "Disposición por mejorar la calidad y atención del servicio"

Fuente : Trabajador

Elaboración: Propia

En la tabla 5 y la figura 5 titulada: "Disposición por mejorar la calidad y atención del servicio" se observa que el 100% de trabajadores si están dispuestos a mejorar la calidad y atención del servicio.

Tabla 6
Necesidad de cambiar algo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	55%
No	9	45%
Total	20	100%

Fuente: Resultados de Encuesta

Elaboración: Propia

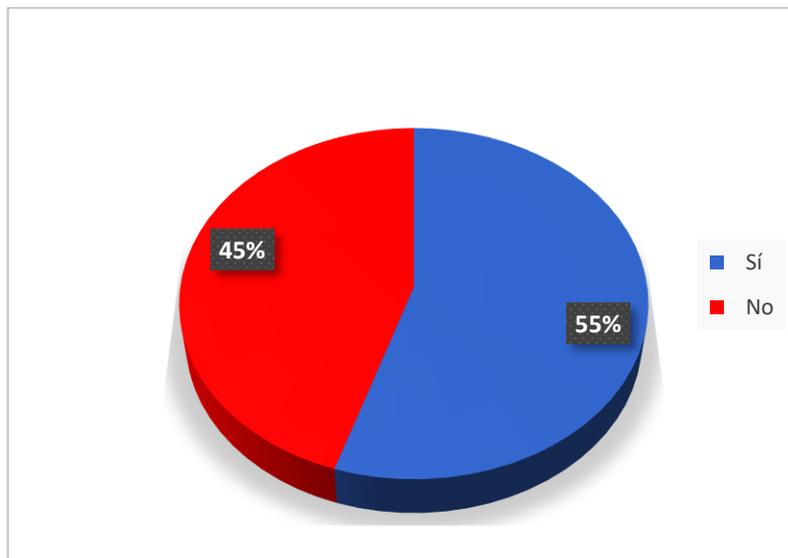


Figura 6: Diagrama circular que representa la pregunta “Necesidad de cambiar algo”

Fuente : Trabajador

Elaboración: Propia

En la tabla 6 y la figura 6 titulada: “Necesidad de cambiar algo” se observa que el 55% de trabajadores si consideran que es necesario cambiar algo. Mientras que el 45% de trabajadores no consideran que es necesario cambiar algo.

5.1.1.2 Objetivo Específico: Especificar los tipos de la Capacitación

Tabla 7

Los resultados que muestra la Pollería son los esperados

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	14	70%
No	6	30%
Total	20	100%

Fuente: Resultados de Encuesta

Elaboración: Propia

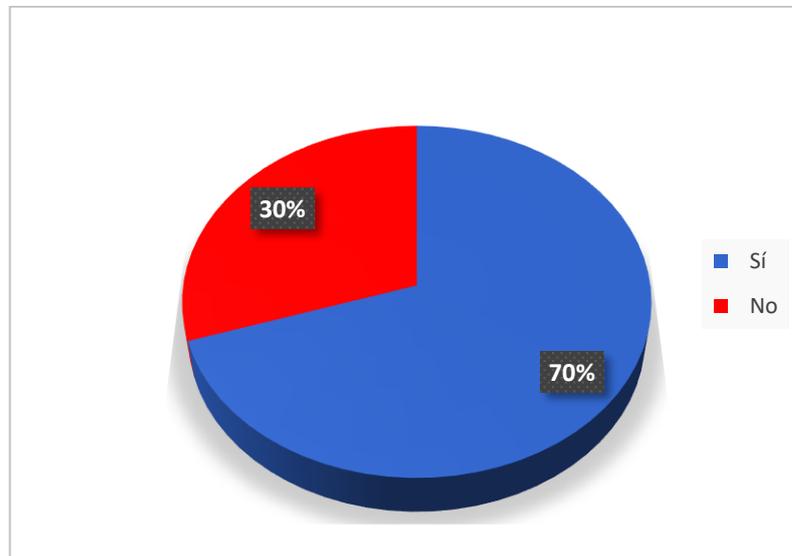


Figura 7: Diagrama circular que representa la pregunta “Los resultados que muestra la Pollería son los esperados”

Fuente : Trabajador

Elaboración: Propia

En la tabla 7 y la figura 7 titulada: “Los resultados que muestra la Pollería son los esperados” se observa que el 70% de trabajadores si consideran que los resultados que muestra la Pollería son los esperados. Mientras que el 30% de trabajadores no consideran que los resultados que muestra la Pollería sean los esperados.

Tabla 8

Capacidad de solucionar una queja y/o reclamo de un cliente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	15	75%
No	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Resultados de Encuesta

Elaboración: Propia

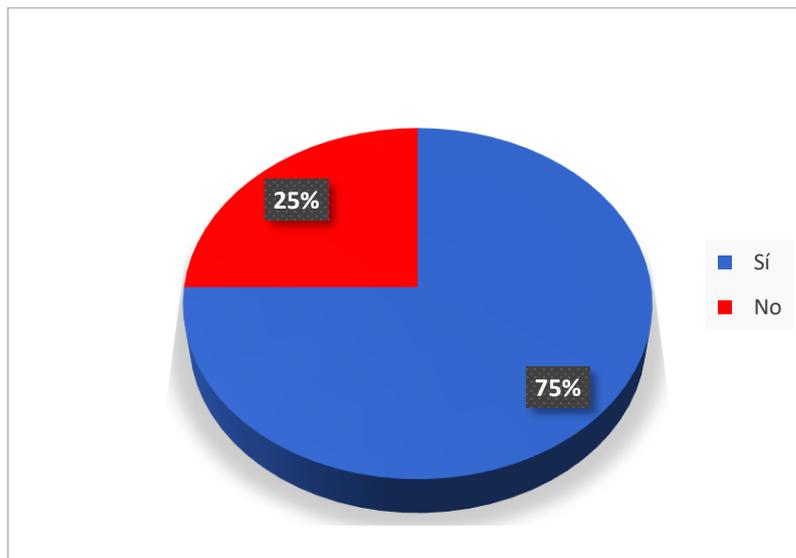


Figura 8: Diagrama circular que representa la pregunta “Capacidad de solucionar una queja y/o reclamo de un cliente”

Fuente : Trabajador

Elaboración: Propia

En la tabla 8 y la figura 8 titulada: “Capacidad de solucionar una queja y/o reclamo de un cliente” se observa que el 75% de trabajadores si consideran que son capaces de solucionar una queja y/o reclamo de un cliente. Mientras que el 25% de trabajadores no consideran que son capaces de solucionar una queja y/o reclamo de un cliente.

Tabla 9

Importancia de mejorar en el cumplimiento de las funciones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Resultados de Encuesta

Elaboración: Propia

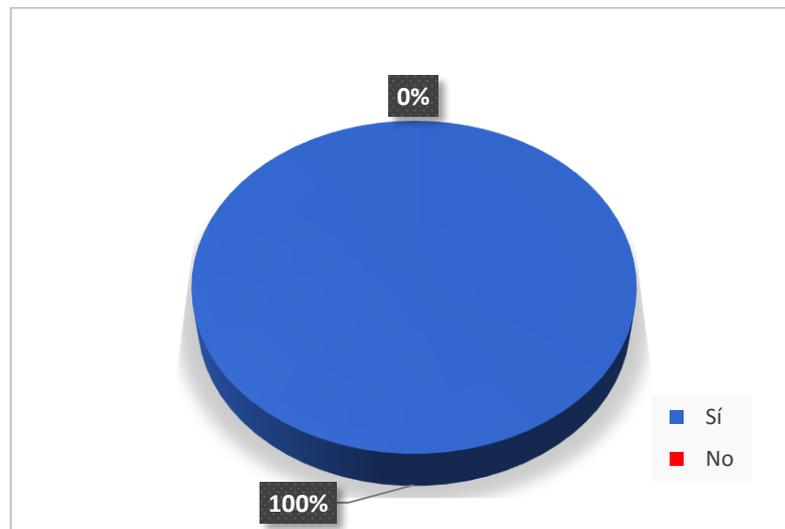


Figura 9: Diagrama circular que representa la pregunta "Importancia de mejorar en el cumplimiento de las funciones"

Fuente : Trabajador

Elaboración: Propia

En la tabla 9 y la figura 9 titulada: "Importancia de mejorar en el cumplimiento de las funciones" se observa que el 100% de trabajadores si consideran que es importante mejorar en el cumplimiento de las funciones.

Tabla 10

Implementar nuevos sistemas para mejorar el servicio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	60%
No	8	40%
Total	20	100%

Fuente: Resultados de Encuesta

Elaboración: Propia

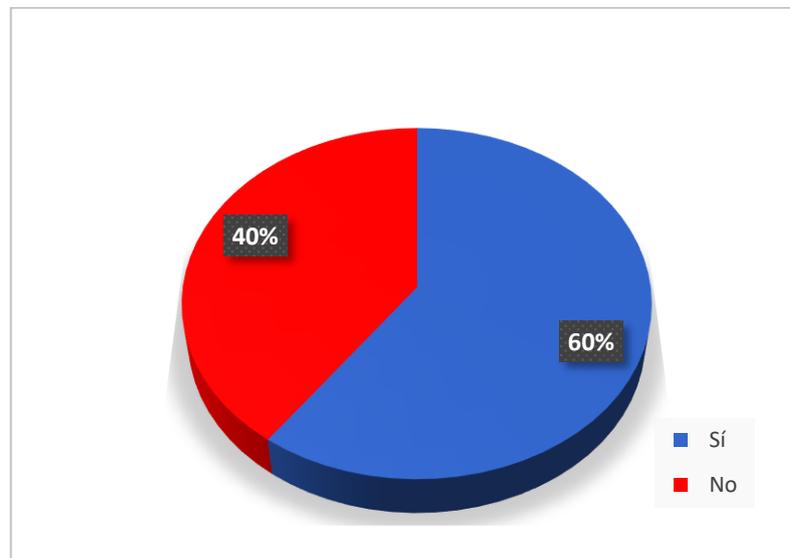


Figura 10: Diagrama circular que representa la pregunta “Implementar nuevos sistemas para mejorar el servicio”

Fuente : Trabajador

Elaboración: Propia

En la tabla 10 y la figura 10 titulada: “Implementar nuevos sistemas para mejorar el servicio” se observa que el 60% de trabajadores si creen que es importante implementar nuevos sistemas para mejorar el servicio. Mientras que el 40% de trabajadores no creen que es importante implementar nuevos sistemas para mejorar el servicio.

Tabla 11
Eficiencia en su área de trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Resultados de Encuesta

Elaboración: Propia

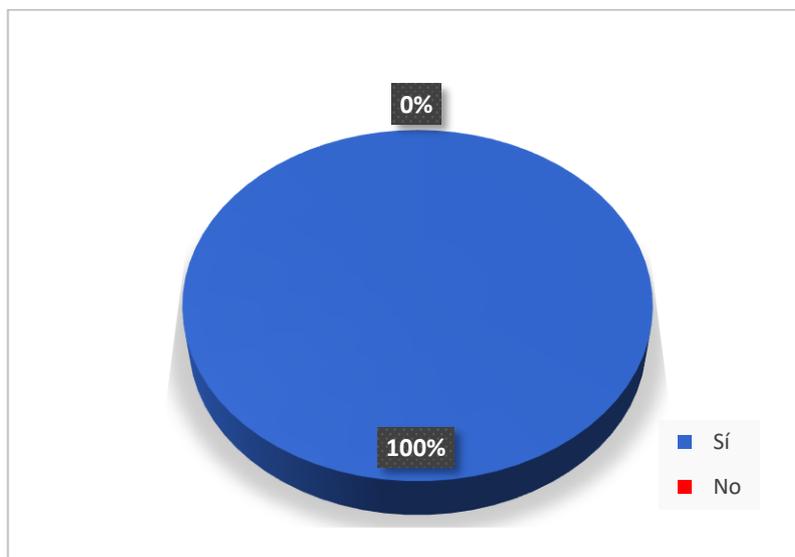


Figura 11: Diagrama circular que representa la pregunta “Eficiencia en su área de trabajo”

Fuente : Trabajador

Elaboración: Propia

En la tabla 11 y la figura 11 titulada: “Eficiencia en su área de trabajo” se observa que el 100% de trabajadores si se consideran eficientes en su área de trabajo.

5.1.2 Variable 2: Liderazgo

5.1.2.1 Objetivo Específico: Determinar los Niveles de Liderazgo

Tabla 12

Necesidad de los propietarios de ser líderes

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Resultados de Encuesta

Elaboración: Propia

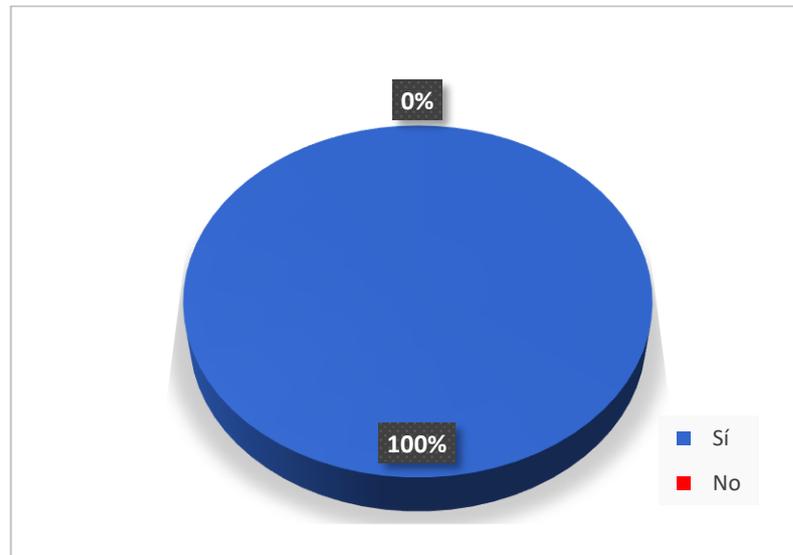


Figura 12: Diagrama circular que representa la pregunta “Necesidad de los propietarios de ser líderes”

Fuente : Propietario

Elaboración: Propia

En la tabla 12 y la figura 12 titulada: “Necesidad de los Propietarios de ser líderes” se observa que el 100% de propietarios si consideran necesario convertirse en líderes.

Tabla 13

Disposición por mejorar la calidad y servicio para ser líder

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Resultados de Encuesta

Elaboración: Propia

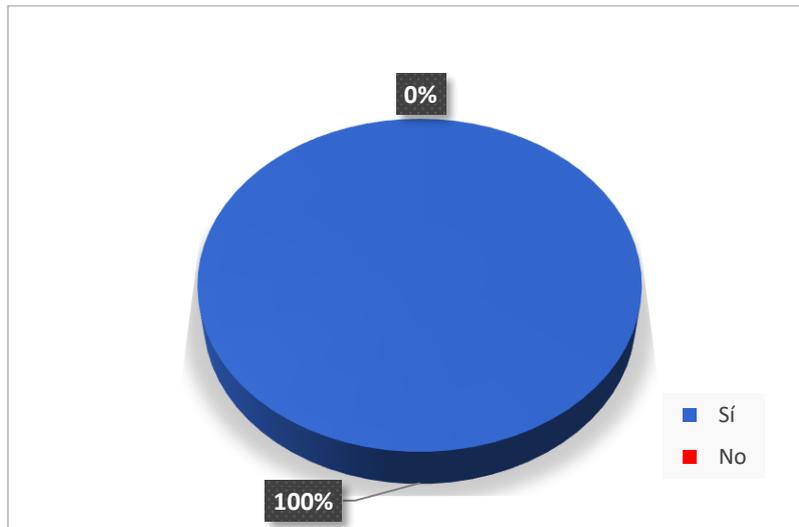


Figura 13: Diagrama circular que representa la pregunta "Disposición por mejorar la calidad y servicio para ser líder"

Fuente : Propietario

Elaboración: Propia

En la tabla 13 y la figura 13 titulada: "Disposición por mejorar la calidad y servicio para ser líder" se observa que el 100% de propietarios si están dispuestos a mejorar la calidad y servicio para ser líderes.

Tabla 14

Comunica a sus colaboradores la importancia de su trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	50%
No	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Resultados de Encuesta

Elaboración: Propia

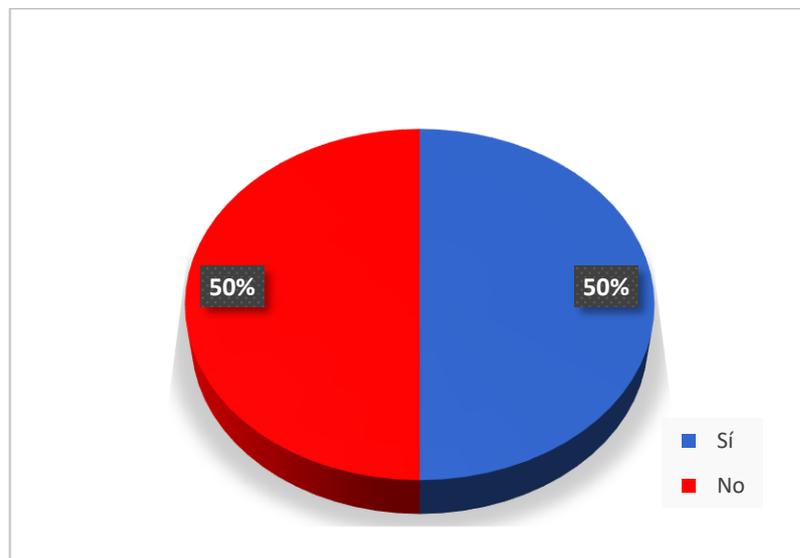


Figura 14: Diagrama circular que representa la pregunta “Comunica a sus colaboradores la importancia de su trabajo”

Fuente : Propietario

Elaboración: Propia

En la tabla 14 y la figura 14 titulada: “Comunica a sus colaboradores la importancia de su trabajo” se observa que el 50% de propietarios si les comunica a sus colaboradores la importancia de su trabajo. Mientras que el otro 50% de propietarios no les comunica a sus colaboradores la importancia de su trabajo.

Tabla 15

Existe una buena relación con sus colaboradores

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Resultados de Encuesta

Elaboración: Propia

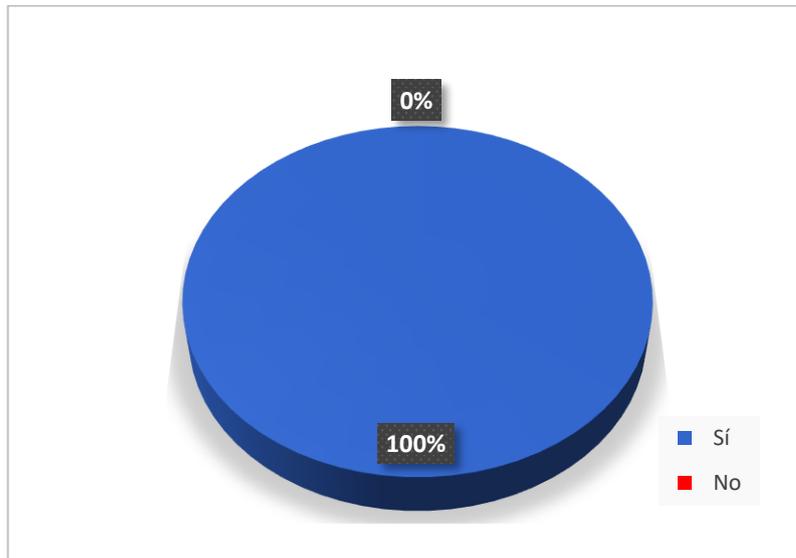


Figura 15: Diagrama circular que representa la pregunta “Existe una buena relación con sus colaboradores”

Fuente : Propietario

Elaboración: Propia

En la tabla 15 y la figura 15 titulada: “Existe una buena relación con sus colaboradores” se observa que el 100% de propietarios considera que si existe una buena relación con sus colaboradores.

Tabla 16
Necesidad de ser autoritario

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	25%
No	3	75%
Total	4	100%

Fuente: Resultados de Encuesta

Elaboración: Propia

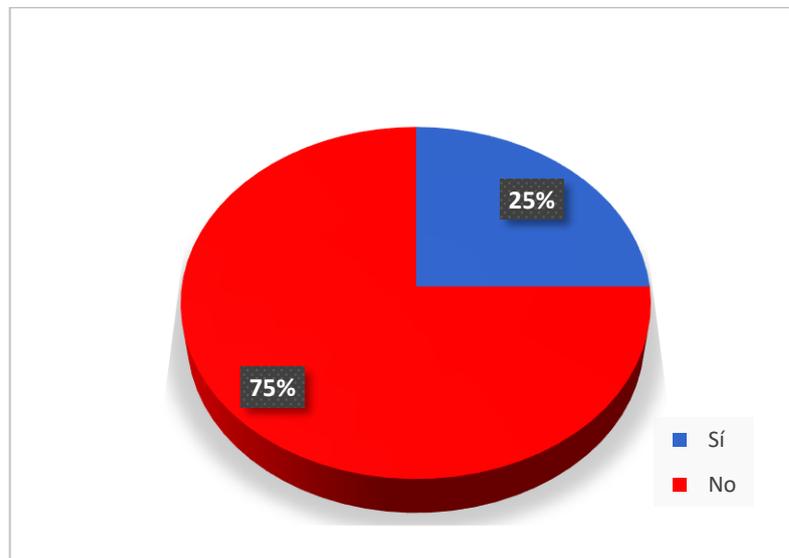


Figura 16: Diagrama circular que representa la pregunta "Necesidad de ser autoritario"

Fuente : Propietario

Elaboración: Propia

En la tabla 16 y la figura 16 titulada: "Necesidad de ser autoritario" se observa que el 75% de propietarios considera que no necesitan ser autoritarios. Mientras que el 25% de propietarios considera que si necesitan ser autoritarios.

5.1.2.2 Objetivo Específico: Conocer las del Liderazgo

Tabla 17

Oportunidad a sus colaboradores para demostrar sus habilidades

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Resultados de Encuesta

Elaboración: Propia

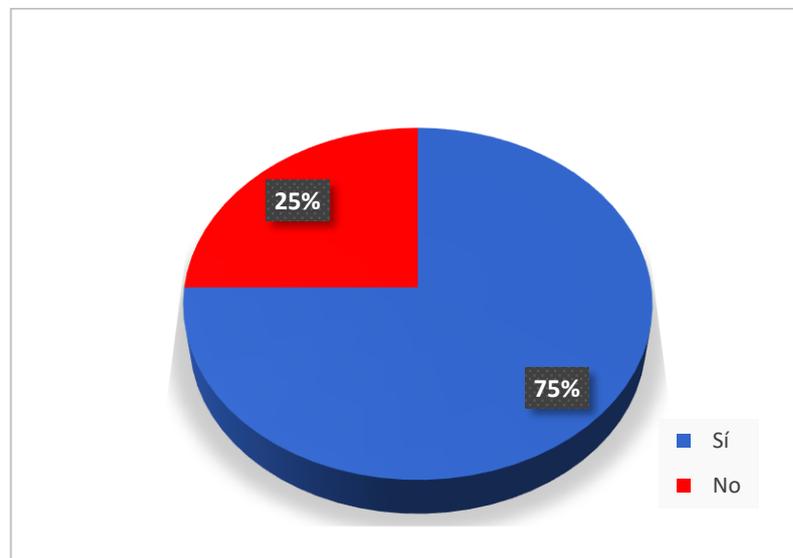


Figura 17: Diagrama circular que representa la pregunta “Oportunidad a sus colaboradores para demostrar sus habilidades”

Fuente : Propietario

Elaboración: Propia

En la tabla 17 y la figura 17 titulada: “Oportunidad a sus colaboradores para demostrar sus habilidades” se observa que el 75% de propietarios si brinda oportunidad a sus colaboradores para demostrar sus habilidades. Mientras que el 25% de propietarios no brinda oportunidad a sus colaboradores para demostrar sus habilidades.

Tabla 18
Renueva su personal con frecuencia

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	25%
No	3	75%
Total	4	100%

Fuente: Resultados de Encuesta

Elaboración: Propia

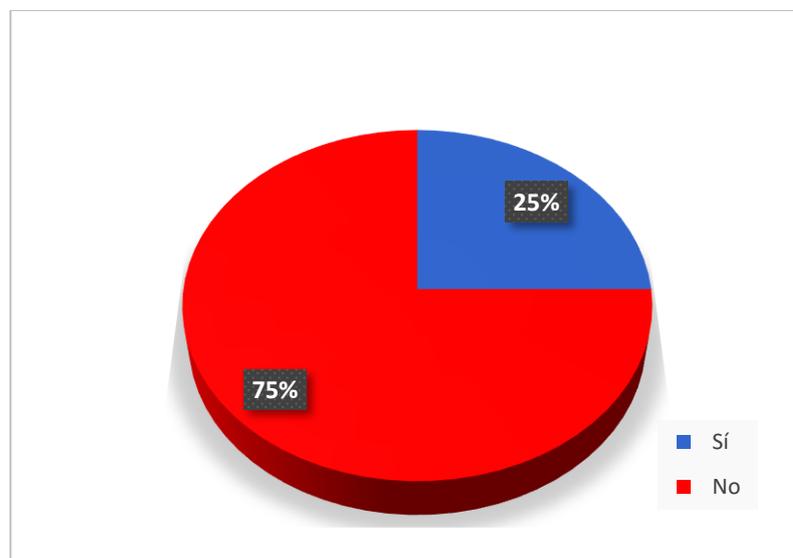


Figura 18: Diagrama circular que representa la pregunta "Renueva su personal con frecuencia"

Fuente : Propietario

Elaboración: Propia

En la tabla 18 y la figura 18 titulada: "Renueva su personal con frecuencia" se observa que el 75% de propietarios no renueva a su personal con mucha frecuencia. Mientras que el 25% de propietarios si renueva a su personal con mucha frecuencia.

Tabla 19
Conoce la gestión de su Pollería

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	50%
No	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Resultados de Encuesta

Elaboración: Propia

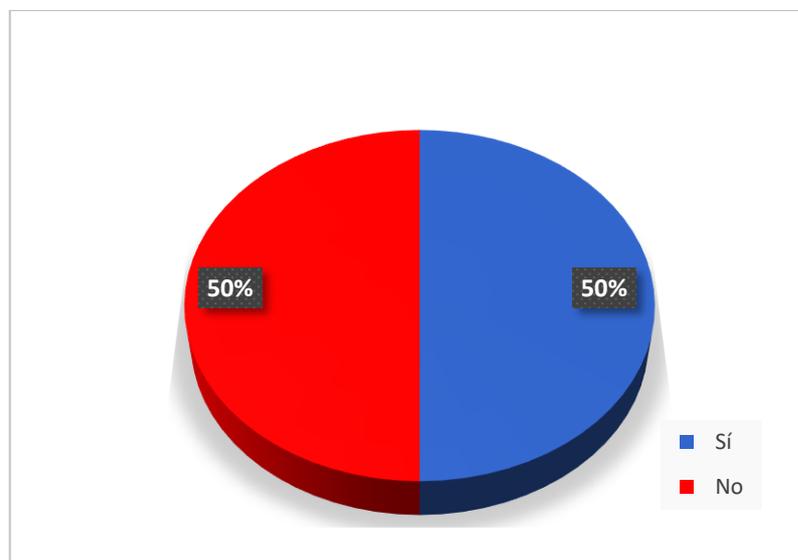


Figura 19: Diagrama circular que representa la pregunta “Conoce la gestión de su Pollería”

Fuente : Propietario

Elaboración: Propia

En la tabla 19 y la figura 19 titulada: “Conoce la gestión de su Pollería” se observa que el 50% de propietarios considera que si conoce la gestión de su Pollería. Mientras que el otro 50% de propietarios considera que no conoce la gestión de su Pollería.

Tabla 20

Aplica estrategias en beneficio de la Pollería

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Resultados de Encuesta

Elaboración: Propia

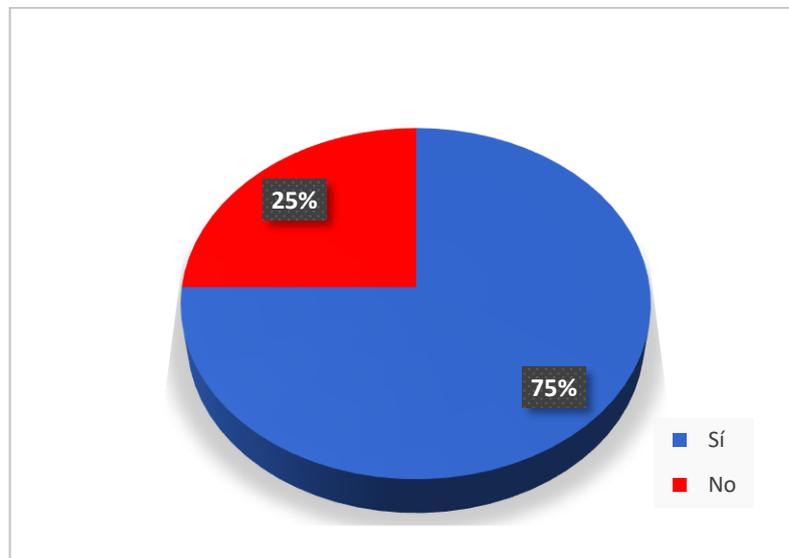


Figura 20: Diagrama circular que representa la pregunta “Aplica estrategias en beneficio de la Pollería”

Fuente : Propietario

Elaboración: Propia

En la tabla 20 y la figura 20 titulada: “Aplica estrategias en beneficio de la Pollería” se observa que el 75% de propietarios si aplica estrategias en beneficio de la Pollería. Mientras que el 25% de propietarios no aplica estrategias en beneficio de la Pollería.

Tabla 21

Capacidad de tomar decisiones bajo presión

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Resultados de Encuesta

Elaboración: Propia

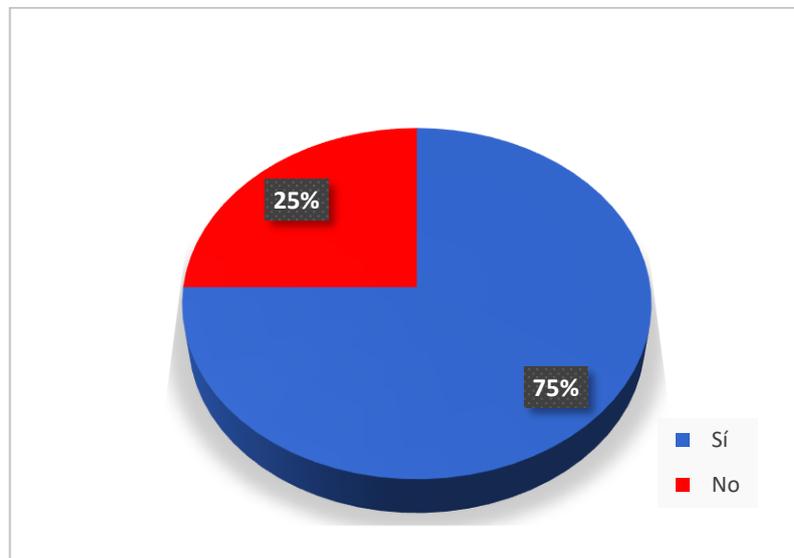


Figura 21: Diagrama circular que representa la pregunta “Capacidad de tomar decisiones bajo presión”

Fuente : Propietario

Elaboración: Propia

En la tabla 21 y la figura 21 titulada: “Capacidad de tomar decisiones bajo presión” se observa que el 75% de propietarios si se considera capaz de tomar decisiones bajo presión. Mientras que el 25% de propietarios no se considera capaz de tomar decisiones bajo presión.

Tabla 22

Importancia de mejorar en el cumplimiento de funciones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Resultados de Encuesta

Elaboración: Propia

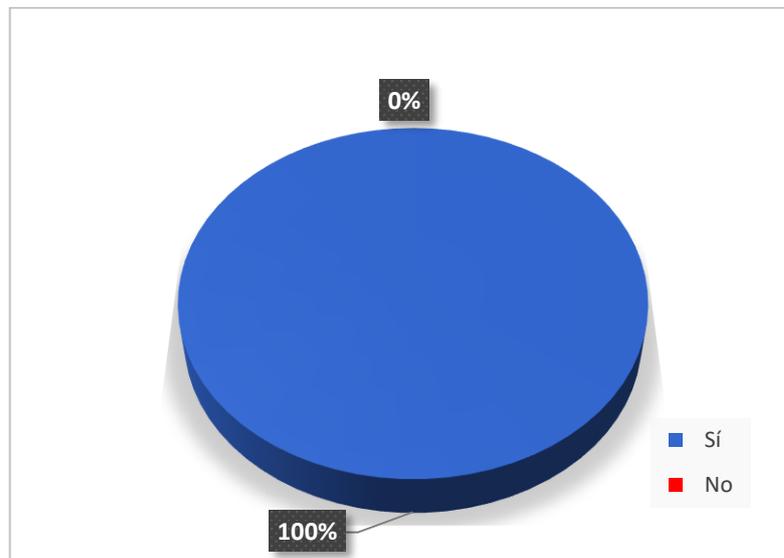


Figura 22: Diagrama circular que representa la pregunta “Importancia de mejorar en el cumplimiento de funciones”

Fuente : Propietario

Elaboración: Propia

En la tabla 22 y la figura 22 titulada: “Importancia de mejorar en el cumplimiento de funciones” se observa que el 100% de propietarios si considera importante mejorar en el cumplimiento de las funciones.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Objetivo 1: Definir los beneficios de la Capacitación

En la tabla 1 y figura 1 titulada “Realiza actividades en el tiempo programado” se muestra que el 60 % de los trabajadores si se consideran capaces de realizar todas y cada una de sus funciones en el tiempo establecido. Según Ramírez (2014) señala que una adecuada capacitación laboral resulta ser como un antecesor al desempeño laboral, además influyó positiva y significativamente. Ello quiere decir que a mayor grado de capacitación, mayor puede ser el grado de desempeño laboral. Así mismo Fleitman (2013) considera que la capacitación es una herramienta fundamental puesto que mejora los niveles de desempeño y ayuda a incrementar la competitividad y logrando así la excelencia. Por lo tanto, se recomienda que los propietarios de las MYPE rubro Pollerías apuesten a favor de capacitar a sus colaboradores ya que gracias a esta herramienta potenciarán sus habilidades para desempeñar eficientemente su trabajo.

En la tabla 2 y figura 2 titulada “Cuenta con un proceso de capacitación” se muestra que el 60 % de los encuestados señalaron que ninguno de los trabajadores ha sido capacitado para su puesto. Según Burgos (2014) señala que es muy necesario instruir a los trabajadores, debiendo esto ser parte de una exigencia pública, en el afán de contar con colaboradores abiertos a un entorno cambiante. Así mismo López (2013) considera que existen múltiples beneficios que se obtienen gracias a la capacitación, tales como: beneficios para la empresa, para el trabajador y para las relaciones humanas. Por lo tanto, se recomienda que los propietarios de las MYPE rubro Pollerías cuenten con un proceso de capacitación que les sirva como una estrategia para lograr que la empresa pueda mantener su competitividad en un entorno difícil y de cambios permanentes.

En la tabla 3 y la figura 3 titulada “Capacitación tendrá como resultado un óptimo desempeño” se muestra que el 100 % de los encuestados piensa que las personas capacitadas influyen de manera positiva en el éxito de los restaurantes. Según Murillo (2014) señala que a la hora de capacitar a una persona, este hecho influirá significativamente en la óptima calidad del servicio que brindará el colaborador. Así mismo Rodríguez (2015) considera que la relevancia de la capacitación se refleja en que conlleva a una mayor productividad y rentabilidad. Por lo tanto, se recomienda que los propietarios de las MYPE rubro Pollerías fomenten actitudes hacia el logro de los objetivos organizacionales propuestos mediante una adecuada capacitación.

En la tabla 4 y la figura 4 titulada “Recibe una capacitación frecuente” se muestra que el 55 % de los encuestados manifestó que no reciben o casi nunca recibieron una capacitación para el óptimo desempeño de sus labores y el adecuado trato a los clientes. Según Burgos (2014) señala que es muy necesario instruir a los trabajadores, debiendo esto ser parte de una exigencia pública, en el afán de contar con colaboradores abiertos a un entorno cambiante. Así mismo Martínez (2016) enfatiza en que existen diversas herramientas para capacitar al trabajador y que se encuentran al alcance del empleador. Por lo tanto, se recomienda que los propietarios de las MYPE rubro Pollerías sean conscientes del entorno cambiante en el que se desenvuelven y aprovechen las facilidades que trae consigo la tecnología y empiecen a capacitar y valorar al activo más importante que poseen: sus trabajadores.

En la tabla 5 y figura 5 titulada “Disposición por mejorar la calidad y atención del servicio” se muestra que el 100 % de los encuestados se muestran entusiasmados con la idea de contribuir con sus aportes a la futura mejora de la calidad y atención del servicio al cliente. Según Correa (2018) resalta que la mayoría de las MYPE puede contar con las siguientes ventajas competitivas: buena ubicación, precios diferenciados, buena imagen, se enfocan a un solo segmento del mercado, pero nada de eso ayudaría sino se brinda un servicio y atención de calidad al cliente. Así mismo la Universidad del Caribe – Panamá (2016) da como ejemplo cuatro tipos de capacitación para preparar y orientar al personal para que se enfrenten con éxito en el ámbito en que se desarrollan. Por lo tanto, se recomienda que los propietarios de las MYPE rubro Pollerías aprovechen la disposición que demuestran sus colaboradores por aprender y ser parte importante en la consecución de metas establecidas y fidelización de sus clientes.

En la tabla 6 y la figura 6 titulada “Necesidad de cambiar algo” se muestra que el 55 % de los encuestados, considera que existen falencias y obstáculos en su lugar de trabajo. Según Rojas (2014) para poder dar posibles soluciones a los obstáculos, quejas o sugerencias, es indispensable se optimicen los recursos, haya concordancia organizacional, sinergia y confianza entre todo el personal. Así mismo Rodríguez (2015) reafirma que hoy en día los empresarios han decidido mejorar en todos los aspectos en vez de desaparecer, por ello al tener conocimiento de que sus colaboradores se sienten disconformes con algún factor interno dentro de su centro de trabajo, optarán por realizar los ajustes necesarios y así crear un buen clima laboral. Por lo tanto, se recomienda que los propietarios de las MYPE rubro Pollerías presten atención a todo aquello que acontece en el centro de labores, porque gracias a ello podrán detectar todo lo bueno o malo que se viene suscitando y que repercute en el desempeño de sus colaboradores. Incluso que no hagan caso omiso a lo señalado o evidenciado por parte de sus colaboradores en cuanto a quejas y/o sugerencias, porque todo ello ayudará a resolver problemas y tomar mejores decisiones.

Se definió con respecto al primer objetivo específico, que los beneficios de la capacitación utilizados por las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura que el 100 % de los trabajadores encuestados sí piensan que a mayor capacitación del personal influirá de manera positiva en su desempeño y en el éxito de las Pollerías, de la misma manera el 100 % de los trabajadores encuestados sí muestran entusiasmo con la idea de contribuir con sus aportes a la mejora de la calidad y atención al servicio al cliente, así mismo el 60 % de los trabajadores encuestados sí se consideran capaces de realizar todas y cada una de sus actividades en el tiempo establecido, igualmente el 60 % de los trabajadores encuestados señalaron que sí han

sido capacitados de forma inductiva para su puesto, además el 55 % de los trabajadores encuestados consideran que sí existen falencias y obstáculos en su lugar de trabajo que conllevan a tener un clima laboral poco agradable. Mientras que el 55 % de los trabajadores encuestados manifestaron que casi nunca reciben una capacitación de tipo preventiva o correctiva que resulta la más idónea puesto que contribuirá a la orientación, prevención y corrección de forma eficiente a posibles situaciones que se susciten día a día.

5.2.2 Objetivo 2: Especificar los tipos de la Capacitación

En la tabla 7 y la figura 7 titulada “Los resultados que muestra la Pollería son los esperados” se muestra que el 70 % considera que sí obtienen buenos resultados, específicamente aquellos que están basados en las ventas, ya que esta Urbanización es la única de las aledañas a la zona que tiene unas cuantas Pollerías, es por tanto, que los clientes, tienen que venir hasta aquí para que puedan degustar un sabroso pollo a la brasa. Según Peña (2016) algunas MYPE presentan ventajas competitivas y da como ejemplo la ubicación, la calidad de los productos y los precios accesibles. Así mismo Martínez (2016) destaca la importancia de las herramientas de la capacitación y es que de esta manera pueden complementar a las ventajas de la empresa como: buena ubicación, instalaciones agradables y seguras, recursos ilimitados, etc. pero si no se toma en cuenta el factor humano y no recibe la capacitación adecuada no podrá hacerle frente a las exigencias y necesidades de los clientes, lo que se verá reflejado en los malos resultados que se obtengan de las ventas y posiblemente se produzca la desaparición de la empresa en el mercado. Por lo tanto, se recomienda a los propietarios de las MYPE rubro Pollerías aprovechar todos aquellos factores internos y externos que hacen que puedan llevar a cabo un negocio rentable y exitoso; debiendo así multiplicar sus ingresos en las ventas, a diferencia de otras empresas de este rubro pero que no tienen buena ubicación o de fácil llegada, un ambiente tranquilo, platos deliciosos y a buen precio, personal servicial, imagen reconocida; a fin de que con todas las ventajas competitivas mencionadas anteriormente se logre fidelizar a los comensales.

En la tabla 8 y la figura 8 titulada “Capacidad de solucionar una queja y/o reclamo de un cliente” se muestra que el 75 % de los colaboradores manifestó que cuando algún cliente presenta alguna duda con respecto a un precio o a algún producto, son capaces de responder o solucionar la inquietud de manera inmediata dentro de sus posibilidades. Según Sánchez (2014) propone la implementación de un plan de capacitación, el mismo que favorecerá el desempeño de las habilidades de los trabajadores y ello será notado como un cambio positivo por parte de los clientes. Así mismo la Universidad del Caribe – Panamá (2016) menciona cuatro tipos de capacitación, de las cuales en este caso se podría poner en práctica dos: la capacitación inductiva y preventiva. Por lo tanto, se recomienda a los propietarios de las MYPE rubro Pollerías plantear un plan de capacitación de forma obligatoria centrado en todo el personal que conforma la empresa y que debe ser impartido por un líder que sea capaz de transmitir los conocimientos de forma ejemplar mediante una capacitación inductiva, que permita preparar al colaborador desde un inicio de sus labores o mediante una capacitación preventiva, que permita al colaborador adelantarse a cualquier eventualidad que pueda suscitarse en el ejercicio de sus labores; dotándolos de las herramientas y habilidades necesarias para poder desenvolverse airoosamente en el manejo de cualquier situación.

En la tabla 9 y la figura 9 titulada “Importancia de mejorar en el cumplimiento de las funciones” se muestra que un 100 % de los trabajadores respondió que si es importante mejorar cada vez sus funciones dentro de las MYPE. Según Peña (2016) concluyó que en su MYPE de estudio faltaba realizar nuevas técnicas de capacitación para que los colaboradores desarrollen más habilidades y cambios de conducta. Así mismo Martínez (2016) afirma que existen múltiples herramientas de capacitación al alcance de cualquier persona (colaborador / propietario) dispuesta a aprender a su propio ritmo y bajo su propia disponibilidad de tiempo y que algunas veces no son aprovechadas o pasan desapercibidas porque los trabajadores se sienten disconformes con su trabajo. Por lo tanto, se recomienda a los propietarios de las MYPE rubro Pollerías destacar la importancia y poner énfasis en el desarrollo oportuno de las funciones de cada colaborador e incentivarlos mediante el reconocimiento, agradecimiento, premiando los logros obtenidos, proponiendo retos, incremento salarial, un día de descanso un fin de semana y la retroalimentación; la motivación estimulará a los trabajadores en el sentido de que se desempeñarán mejor en la obtención de los objetivos de la empresa.

En la tabla 10 y la figura 10 titulada “Implementar nuevos sistemas para mejorar el servicio” se muestra que el 60 % de los encuestados, considera que si es necesario implementar nuevos sistemas que permitan mejorar sobre todo el servicio y atención al cliente, para de esa forma poder fidelizarlo. Según Sánchez (2014) propone la implementación de un plan de capacitación, el mismo que favorecerá el desempeño de las habilidades de los trabajadores y ello será percibido como un cambio positivo por parte de los comensales. Así mismo López (2013) señala que la capacitación trae consigo muchos beneficios para la organización y para el trabajador, siempre y cuando, estos logren alcanzar plenamente la satisfacción de su clientela. Por lo tanto, se recomienda a los propietarios de las MYPE rubro Pollerías pretender diferenciarse de sus competidores obteniendo mejores resultados en su rubro, para ello han de estar dispuestos al cambio y a la nueva implementación de sistemas de capacitación o estrategias de liderazgo que ayuden a conseguir sus metas y que los hagan merecedores de tener una buena imagen y ser reconocidos favorablemente.

En la tabla 11 y figura 11 titulada “Eficiencia en su área de trabajo” se muestra que un 100 % de los colaboradores afirman que cumplen satisfactoriamente sus labores asignadas. Según Correa (2018) dice que algunos propietarios en las MYPE toman en cuenta la necesidad de capacitar a sus colaboradores y lo hacen mediante un proceso de interacción cara a cara. Así mismo Martínez (2016) afirma que existen variados instrumentos de capacitación al alcance de cualquier persona dispuesta a educarse a su propio ritmo y bajo su disponibilidad de tiempo. Por lo tanto, se recomienda a los propietarios de las MYPE rubro Pollerías, nutrirse de conocimientos para que puedan ser transmitidos a sus colaboradores de forma gratuita e impartidos de mil maneras. Hay que tener en cuenta que la información está a su alcance, y una fuente importante de ayuda es el internet, pero depende de ellos el querer formarse para formar y poder destacar en todo lo que se propongan como equipo.

Se especificó con respecto al segundo objetivo específico, que los tipos de la capacitación utilizados por las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura que el 100 % de los trabajadores encuestados respondieron que sí es importante mejorar cada vez en el cumplimiento de sus funciones de forma que logren mayor productividad, de la misma manera el 100 % de los trabajadores encuestados afirman que sí cumplen únicamente con las labores asignadas en su puesto, así mismo el 75 % de los trabajadores encuestados manifestaron que cuando un cliente presenta alguna duda con respecto a un precio o algún producto, sí son capaces de responder o solucionar la inquietud de manera inmediata dentro de sus posibilidades, también el 70 % de los trabajadores encuestados consideran que sí obtienen buenos resultados en las ventas del pollo a la brasa por su buen sabor y finalmente el 60 % de los trabajadores encuestados consideran que sí es necesario implementar un nuevo sistema

de capacitación que permita mejorar el servicio y atención al cliente de manera que obtengan una ventaja competitiva que los permita tener una estrategia de diferenciación y posterior fidelización del cliente.

5.2.3 Objetivo 3: Determinar los Niveles de Liderazgo

En la tabla 12 y figura 12 titulada “Necesidad de los propietarios de ser líderes” se muestra que el 100 % de los encuestados considera y le da mucha importancia a cumplir su objetivo principal de volverse líderes en esta zona. Según Peñarreta (2014) concluye que existe un fin y es sensibilizar la formación de los empleados y los propietarios como futuros líderes ya que con ello se puede mejorar el desempeño laboral. Así mismo, Maxwell (2015) sostiene que hay 5 escalones que todo líder debe andar hasta llegar a la cima y ser finalmente ejemplo para sus seguidores. Por lo tanto, se recomienda a los propietarios de las MYPE rubro Pollerías, una vez que se hayan propuesto ser verdaderos líderes, se esfuercen por alcanzar el nivel más alto del liderazgo (Líder por Respeto), ya que este líder es un mentor a imitar y posee un mayor nivel de compromiso y responsabilidad para con todos y todo en general.

En la tabla 13 y la figura 13 titulada “Disposición por mejorar la calidad y el servicio para ser líder” se muestra que el 100 % de los encuestados tienen las ganas suficientes para mejorar en todo sentido y de esa forma lograr convertirse en líderes. Según Avenecer (2015) concluye comprobando que el liderazgo de los jefes, administradores o supervisores aplican con su equipo de trabajo interviene efectivamente en la motivación laboral siempre y cuando todos los integrantes demuestren compromiso con la empresa. Así mismo, Gómez (2017) destaca hoy en día la importancia del liderazgo ya que ahora es primordial que toda persona sepa liderar separando el cargo o función que desempeñe. Por lo tanto, se recomienda a los propietarios de las MYPE rubro Pollerías, fomentar en el ámbito profesional y personal a sus colaboradores el deseo y las ganas de cumplir todo aquello que se han propuesto, priorizando las metas organizacionales, la satisfacción y la fidelización de su clientela.

En la tabla 14 y la figura 14 titulada “Comunica a sus colaboradores la importancia de su trabajo” se muestra que el 50 % de los propietarios, si reconoce la importancia del trabajo en equipo. Según Risco (2015) señala que los directivos o jefes deben contar con un liderazgo transformacional y ser promotores de un estilo que promueva la participación. Así mismo, Maxwell (2015) sostiene que existen cinco escalones que todo líder debe recorrer para alcanzar la excelencia sin embargo no aconseja estancarse en el primer escalón: líder por derecho. Por lo tanto, se recomienda a los propietarios de las MYPE rubro Pollerías asumir o delegar la función de comunicar asertivamente a cada uno de sus trabajadores lo importante que es cada uno de ellos y su trabajo para el logro de una ventaja competitiva de la empresa.

En la tabla 15 y la figura 15 titulada “Existe una buena relación con sus colaboradores” se muestra que el 100 % de los encuestados considera que existen buenas prácticas laborales entre sus trabajadores. Según Jiménez (2017) sustenta que un entorno psicosocial favorable es aquel que fomenta el buen rendimiento y el desarrollo personal. Así mismo la EAE Business School (2015) destaca entre una de las muchas estrategias del liderazgo la de ser o convertirse en un líder justo y equilibrado. Por lo tanto, se recomienda a los propietarios de las MYPE rubro Pollerías trabajar con ahínco hasta lograr que toda su fuerza de trabajo se desenvuelva en un ambiente agradable que permita el crecimiento y desenvolvimiento personal, facilitando la realización de sus actividades diarias.

En la tabla 16 y la figura 16 titulada “Necesidad de ser autoritario” se muestra que el 75 % de los encuestados considera que no hay necesidad de ser autoritario. Según Figueroa (2015) concluye que un tipo de liderazgo más adecuado o que es preferido es el líder democrático y/o transformacional, debido a que se asocian con un adecuado desempeño laboral. Así mismo Manzanilla (2014) menciona una de las características del liderazgo más resaltante es creer en otras personas. Por lo tanto, se recomienda a los propietarios de las MYPE rubro Pollerías prepararse día a día y ser conocedores que existe una diferencia entre lo que rinden y lo que pueden rendir los trabajadores, sin embargo si se actúa autoritariamente ante alguna falta se producirá un clima laboral desfavorable, hostil y que no potencie las relaciones humanas; por lo tanto todo ello resultará en una notoria baja productividad por parte de los colaboradores.

Se determinó con respecto al tercer objetivo específico, que los niveles del liderazgo utilizados por las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura que el 100 % de los propietarios encuestados consideran y sí le dan mucha importancia a cumplir su objetivo principal de volverse líderes por resultados en su rubro, ya que son conscientes de que día a día hay mucha más competencia en cuanto a restaurantes y pollerías, a causa de que actualmente la gastronomía peruana se encuentra en un gran boom y el “pollo a la brasa” es un plato preferido por los peruanos, de manera que es imprescindible aprovechar esta oportunidad de éxito, igualmente el 100 % de los propietarios encuestados sí tienen las ganas suficientes y la disposición por mejorar en todo sentido y apuestan no únicamente por ofrecer un producto delicioso y de precio accesible, sino que además se han propuesto superar sus expectativas, de la misma manera el 100 % de los propietarios encuestados piensan

que sí existen buenas relaciones personales y laborales con sus trabajadores, así mismo el 75 % de los propietarios encuestados estiman que no hay necesidad de ser autoritario con sus trabajadores para hacerse respetar y finalmente el 50 % de los propietarios encuestados, sí reconocen la importancia del trabajo individual y en equipo de sus trabajadores en sus centros de labores.

5.2.4 Objetivo 4: Conocer las estrategias del Liderazgo

En la tabla 17 y la figura 17 titulada “Oportunidad a sus colaboradores para demostrar sus habilidades” se muestra que el 75 % de los encuestados si brindan oportunidad para que los colaboradores demuestren sus habilidades. Según Avenecer (2015) indica que un buen liderazgo aplicado a los integrantes del equipo de trabajo interviene positivamente en la motivación laboral. Así mismo Manzanilla (2014) menciona una de las características del liderazgo más resaltante es creer en otras personas. Por lo tanto, se recomienda a los propietarios de las MYPE rubro Pollerías brindar las facilidades y la confianza necesaria para que sus colaboradores no tengan temor de desenvolverse correcta o incorrectamente, ya que esto es una clara muestra de que el empleado se siente comprometido con la empresa y está buscando maneras de demostrar de que es capaz cuando se pone la camiseta (haciendo uso de sus habilidades, capacidades y aptitudes).

En la tabla 18 y la figura 18 “Renueva su personal con frecuencia” se muestra que el 75 % de los encuestados considera que no es necesario. Según Martínez (2018) si se ejerce un correcto liderazgo, los empleados son capaces de dar buenas manifestaciones de los productos y ayudan a resolver dudas de los clientes. Así mismo Gómez (2017) un líder debe luchar incansablemente hasta lograr la integración de sus trabajadores. Por lo tanto se recomienda a los propietarios de las MYPE rubro Pasterías sólo recurrir a cambiar de personal, cuando las cosas definitivamente no marchen bien, ya que eso les generaría pérdida de tiempo y dinero.

En la tabla 19 y la figura 19 titulada “Conoce la gestión de su Pollería” se muestra que el 50 % de los encuestados si conocen y saben manejar apropiadamente su negocio. Según Quesada (2014) existe una relación significativa entre la variable liderazgo transaccional y la variable comportamiento organizacional. Así mismo Castañeda (2016) considera que el liderazgo es el conjunto de cualidades y hábitos que incentivan y permiten a un líder conducir y gestionar a una empresa o un conjunto de personas. Por lo tanto se recomienda a los propietarios de las MYPE rubro Pollerías centrarse en conocer adecuadamente como funciona su pollería analizando su cadena de valor, ya que dicha herramienta de gestión les permitirá analizar las actividades de su empresa y así identificar sus fuentes de ventaja competitiva.

En la tabla 20 y la figura 20 titulada “Aplica estrategias en beneficio de la Pollería” se muestra que el 75 % de los encuestados si aplica estrategias que los favorezcan. Según Avenecer (2015) indica que un buen liderazgo aplicado a los integrantes del equipo de trabajo interviene positivamente en la motivación laboral. Así mismo EAE Business School (2015) enfatiza que es imprescindible el desarrollo de estrategias que permitan garantizar una buena gestión administrativa de las empresas. Por lo tanto se recomienda a los propietarios de las MYPE rubro Pollerías aplicar las estrategias que consideren pertinentes después de un previo análisis obtenido de un FODA, que les permita alcanzar no solo la reducción de costes como ventaja competitiva, sino que además se logre la ansiada rentabilidad.

En la tabla 21 y la figura 21 titulada “Capacidad de tomar decisiones bajo presión” se muestra que el 75 % de los encuestados si se considera hábil para decidir oportunamente ante situaciones difíciles o que impliquen cierto riesgo. Según Risco (2015) los directivos deben contar con un liderazgo transformacional y ser promotor de un estilo participativo aunque se encuentren en situaciones difíciles, deben expresar un carisma personalizante. Así mismo Gómez (2017) asegura que un líder debe reunir ciertas virtudes que le facilitarán el camino hacia la buena toma de decisiones (la prudencia, la templanza, la justicia y la fortaleza). Por lo tanto se recomienda a los propietarios de las MYPE rubro Pollerías aprender a manejar el nivel de estrés que produce una gran carga de trabajo, tener poco tiempo para cumplir objetivos o el riesgo de tener consecuencias graves si no se resuelven problemas de manera eficaz, porque todo ello tiene solución y son gajes del oficio.

En la tabla 22 y la figura 22 titulada “Importancia de mejorar en el cumplimiento de las funciones” se muestra que el 100 % de los encuestados si considera importante mejorar en todas sus funciones principales o de apoyo. Según Peñarreta (2014) concluye que existe un propósito y es sensibilizar la formación de los empleados y los propietarios como futuros líderes ya que con ello se puede mejorar el desempeño de sus funciones. Así mismo Gómez (2017) considera que un gran líder es poseedor de una capacidad para influir positivamente en los miembros de una organización haciendo que éstos se sientan comprometidos hacia el logro de un mismo fin común, Por lo tanto se recomienda a los propietarios de las MYPE rubro Pollerías establecer una eficaz retroalimentación, si deben cambiar, erradicar o mejorar ciertas funciones para lograr los fines propuestos.

Se conoció con respecto al cuarto objetivo específico, que las estrategias del liderazgo utilizadas por las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura que el 100 % de los propietarios encuestados sí consideran importante mejorar en todas sus actividades principales o de apoyo, para ello deberán analizar su cadena de valor, así mismo el 75 % de los propietarios encuestados sí brindan oportunidad a sus trabajadores para que demuestren sus habilidades, capacidades y aptitudes, incluso están a favor de la motivación en sus trabajadores, porque consideran que un trabajador bien motivado, se sentirá identificado con la empresa y lo demostrará mediante su desempeño de la mejor forma posible, igualmente el 75 % de los propietarios encuestados sí aplican estrategias que los favorezcan en sus negocios como por ejemplo promociones que ayuden a aumentar su rentabilidad y popularidad, también el 75 % de los propietarios encuestados sí se consideran hábiles para decidir oportunamente ante situaciones difíciles o que impliquen cierto riesgo, además el 75

% de los propietarios encuestados consideran que no es necesario renovar su personal con frecuencia debido al costo elevado de la capacitación y a la poca estabilidad de algunos trabajadores, siempre es algo positivo para los propietarios saber que los trabajadores tienen la proyección y la convicción de hacer línea de carrera en la empresa. Por último, el 50 % de los propietarios manifiestan que sí conocen como funciona y se maneja su Pollería.

VI. CONCLUSIONES

En cuanto a los beneficios de la capacitación utilizados por las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura los trabajadores encuestados piensan que a mayor capacitación del personal influirá de manera positiva en su desempeño y en el éxito de las Pollerías, así mismo muestran entusiasmo con la idea de contribuir con sus aportes a la mejora de la calidad y atención al servicio al cliente, también se consideran capaces de realizar todas y cada una de sus actividades en el tiempo establecido, igualmente señalaron que han sido capacitados de forma inductiva para su puesto, además mencionan que existen falencias y obstáculos en su lugar de trabajo que conllevan a tener un clima laboral poco agradable. Mientras que la mayoría manifestaron que casi nunca reciben una capacitación de tipo preventiva o correctiva que resulta la más idónea puesto que contribuirá a la orientación, prevención y corrección de forma eficiente a posibles situaciones que se susciten día a día.

En cuanto a los tipos de la capacitación utilizados por las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura los trabajadores encuestados consideran que es importante mejorar cada vez en el cumplimiento de sus funciones de forma que logren mayor productividad, de la misma manera afirman que cumplen únicamente con las labores asignadas en su puesto, así mismo manifestaron que cuando un cliente presenta alguna duda con respecto a un precio o algún producto, son capaces de responder o solucionar la inquietud de manera inmediata dentro de sus posibilidades, también consideran que obtienen buenos resultados en las ventas del pollo a la brasa por su buen sabor y finalmente consideran que es necesario implementar un nuevo sistema de capacitación que permita mejorar el servicio y atención al cliente de manera

que obtengan una ventaja competitiva que los permita tener una estrategia de diferenciación y posterior fidelización del cliente.

En cuanto a los niveles del liderazgo utilizados por las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura los propietarios encuestados consideran y sí le da mucha importancia a cumplir su objetivo principal de volverse líderes por resultados en su rubro, ya que son conscientes de que día a día hay mucha más competencia en cuanto a restaurantes y pollerías, a causa de que actualmente la gastronomía peruana se encuentra en un gran boom y el “pollo a la brasa” es un plato preferido por los peruanos, de manera que es imprescindible aprovechar esta oportunidad de éxito, igualmente tienen las ganas suficientes y la disposición por mejorar en todo sentido y apuestan no únicamente por ofrecer un producto delicioso y de precio accesible, sino que además se han propuesto superar sus expectativas, de la misma manera piensa que existen buenas relaciones personales y laborales con sus trabajadores, así mismo estiman que no hay necesidad de ser autoritario con sus trabajadores para hacerse respetar y finalmente reconocen la importancia del trabajo individual y en equipo de sus trabajadores en sus centros de labores.

En cuanto a las estrategias del liderazgo utilizadas por las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura los propietarios encuestados consideran importante mejorar en todas sus actividades principales o de apoyo, para ello deberán analizar su cadena de valor, así mismo brindan oportunidad a sus trabajadores para que demuestren sus habilidades, capacidades y aptitudes, incluso están a favor de la motivación en sus trabajadores, porque consideran que un trabajador bien motivado, se sentirá identificado con la empresa y lo demostrará mediante su desempeño de la mejor forma posible, igualmente aplican estrategias que los

favorezcan en sus negocios como por ejemplo promociones que ayuden a aumentar su rentabilidad y popularidad, también se consideran hábiles para decidir oportunamente ante situaciones difíciles o que impliquen cierto riesgo, además consideran que no es necesario renovar su personal con frecuencia debido al costo elevado de la capacitación y a la poca estabilidad de algunos trabajadores, siempre es algo positivo para los propietarios saber que los trabajadores tienen la proyección y la convicción de hacer línea de carrera en la empresa. Por último, manifiestan que conocen como funciona y se maneja su Pollería.

BIBLIOGRAFÍA

Arellano Investigación de Marketing (2014). *Informe sobre el Consumidor Peruano*.

Lima, Perú.

Asociación Peruana de Gastronomía (2014). *Gastronomía Peruana al 2021*.

2da edición. Lima: APEGA.

Avenecer (2015). *Liderazgo y Motivación realizado con los supervisores y vendedores rutereros de distribuidora mariposa C.B.C. de la ciudad de Quetzaltenango, zona 8*.

Quetzaltenango, Guatemala.

Burgos (2014). *La política de capacitación como un mecanismo para la mejora de su competitividad: análisis del sector maderero en el distrito de Villa el Salvador - Lima Metropolitana*.

Lima, Perú.

Castañeda (2016). *Naciste para ser líder*.

Lima, Perú.

Centurión (2015). *Factores determinantes del Estilo de Liderazgo del Director de la I.E. Jorge Basadre del distrito 26 de Octubre*.

Piura, Perú.

Chiavenato (2008). *Gestión del Talento Humano*.

México McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Correa (2018). *Caracterización de la Capacitación y la Competitividad en las MYPE del Rubro Restaurantes de la Urbanización Santa Ana.*

Piura, Perú.

EAE Business School (2015). *Liderazgo Empresarial: Estrategias.*

Barcelona, España.

Figuroa (2015). *Estilos de Liderazgo Directivo y adecuado desempeño Docente en Centros Educativos Maristas de San Salvador”.*

Lima, Perú.

Fleitman (2013). *Gestipolis*. <https://www.gestipolis.com/importancia-de-la-capacitacion-para-la-competitividad/>

García (2017). *Liderazgo transformacional y clima organizacional en los docentes de un Consorcio Educativo del distrito de San Miguel.*

Lima, Perú.

Hernández (2014). *Metodología de la investigación.*

México: McGraw-Hill.

Hiep y Pruijs (2016). *Cómo demostrar un liderazgo efectivo en un ámbito intercultural.*

Información Comercial Española, 830, 125-132.

Hurtado (2014). *Tipos de Metodología de la Investigación.*

Maracaibo: Vadellhermanos editores.

Jiménez (2017). *Evaluación de Riesgos Psicosociales y Capacidad de Liderazgo del Personal Administrativo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sede Principal.*

Piura, Perú.

Kerlinger (2015). *Investigación del comportamiento.*

México: McGraw-Hill.

Martínez (2018). *Caracterización de Capacitación y Liderazgo en las MYPE Rubro Bodegas de la Urbanización Miraflores.*

Piura, Perú.

Maxwell (2015). *Los Niveles del Liderazgo.*

Michigan, Estados Unidos.

Murillo (2014). *Capacitación y Calidad de Servicio brindado por el personal policial de las Comisarias de Familia de ocho distritos de Lima Metropolitana – Primer Trimestre 2014.*

Lima, Perú.

Peña (2016). *Caracterización de la Capacitación y Competitividad en las MYPE, Rubro Restaurantes Vegetarianos del Centro.*

Piura, Perú.

Peñarreta (2014). *La Influencia de los Estilos de Liderazgo en los Niveles de Satisfacción Laboral de los Empleados del GAD Municipal.*

Loja, Ecuador.

Quesada (2014). *El Liderazgo Transaccional y el Comportamiento Organizacional en las Instituciones Educativas Públicas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” del Distrito de Comas.*

Lima, Perú.

Ramírez (2014). *Capacitación y Desempeño Laboral de los Empleados de la Universidad Linda Vista de la Unión Mexicana.*

Chiapas, México.

Risco (2015). *Interacción entre Inteligencia Emocional y Estilos de Liderazgo en Directivos de Instituciones Educativas.*

Valencia, España.

Rodríguez (2015). *Clima organizacional y productividad: El papel inspirador de la supervisión.*

Colombia: Consult C.A.

Rojas (2014). *Estrategias de Capacitación para el Patrullaje Policial con el fin de fortalecer el Desempeño Profesional de los Funcionarios y Funcionarias Policiales de la Estación Santa Rosa Estado Carabobo.*

Carabobo, Venezuela.

Román (2016). *Caracterización de la Capacitación y Competitividad en las MYPE de Servicio Rubro Pizzería en el Centro.*

Piura, Perú.

Sánchez (2014). *Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio brindado en el restaurante “Mar Picante”*.

Trujillo, Perú.

Solís y Almonacid (2013). *Estudio de Pre Factibilidad para la Implementación de una Cadena de Restaurantes de Pollo a la Brasa en Tres Zonas Geográficas de Lima Metropolitana y Callao enfocada en los Niveles Socioeconómicos C y D*.

Lima, Perú.

Sosa (2014). *Propuesta de un Programa de Capacitación y Desarrollo para el Personal Docente del Instituto Tecnológico del Nororiente (ITECNOR), ubicado en Los Llanos de la Fragua*.

Zacapa, Guatemala.

Tamayo (2016). *El proceso de Investigación Científica*.

México: Limusa.

Universidad del Caribe (2016). *Vicerrectoría Administrativa Plan de Capacitación*.

Caribe, Panamá.

ANEXOS

EVIDENCIA DEL RESULTADO DEL TURNITIN

Universidad Católica los Ángeles X Turnitin X +

https://turnitin.com/ft_inbox.asp?aid=77178096&swr=310&lang=es&sr=33.0342320775536 67%

Meneses Renee PALACIOS DE BRICEÑO | Información del usuario | Mensajes | Instructor | Español | Comunidad | Ayuda | Cerrar sesión

turnitin

Ejercicios Estudiantes Borrador de notas Bibliotecas Calendario Discusión Preferencias

ESTÁS VIENDO: INICIO > TOC 201900.A0 PUJA > PRIMERA REVISIÓN

Acerca de esta página
Esta es la bandeja de entrada de ejercicios. Para ver un trabajo, haga clic en el título del trabajo. Para ver un Reporte de Similitud, seleccione el icono de Reporte de Similitud del trabajo en la columna de similitud. Un icono atenuado indicará que el Reporte de Similitud no se ha generado todavía.

primera revisión

BANDEJA DE ENTRADA | ESTÁS VIENDO: TRABAJOS NUEVOS ↑

Entregar archivo Informe de calificación en línea | Editar la configuración del ejercicio | Conexo electrónico sin remitentes

<input type="checkbox"/>	AUTOR	TÍTULO	SIMILITUD	PLAGIA	INTEGRIDAD	ALICUOTA	IPAL UNIVAR	FECHA
<input type="checkbox"/>	Acha Calle Acha Call...	Acha Calle	0%	--	--		1070394618	14-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Aguilar Aguilar Agui...	Aguilar Aguilar	0%	--	--		1072268220	12-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Huaman Córdova 3 Hua...	huaman cordova 3	0%	--	--		1083717915	26-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Quevevalu Rumiñhe Qu...	Quevevalu Rumiñhe	0%	--	--		1077666660	13-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Castro Ayosa Castro ...	CASTRO AYOSA	4%	--	--		1078230768	14-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Ramos Castillo Ramos...	Ramos Castillo	4%	--	--		1077866108	13-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Castillo Jucahuanca...	Castillo Jucahuanca	5%	--	--		1077864882	13-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Miela Herrera Miel...	Miela Herrera	5%	--	--		1077860888	13-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Castillo Cano Castil...	CASTILLO CANO	6%	--	--		1078246540	14-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Rado Duque Rado Dopp...	RADO DUQUE	6%	--	--		1078897034	16-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Sanjinez Agunto Sanj...	Sanjinez Agunto	6%	--	--		1077866283	13-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Camacho Bemú 2 Cama...	Camacho Bemú 2	10%	--	--		1081408820	21-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Castro Choquehuanca ...	Castro Choquehuanca 2	10%	--	--		1078234884	14-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Idrogo Ortiz Idrogo ...	IDROGO ORTIZ	10%	--	--		1077207948	12-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Chulli Zapata 2 Chul...	CHULLI_ZAPATA2	11%	--	--		1078236393	14-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Villalta Palacios V...	VILLALTA PALACIOS	11%	--	--		1077198167	12-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Santos Santos Santos ...	SANTOS SANTOS	12%	--	--		1082925323	20-feb.-2019

Windows taskbar: 18:43 25/02/2019

Validación

Ítems relacionados con la variable Capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Logra realizar sus actividades en el tiempo programado?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No(<input checked="" type="checkbox"/>)
2. ¿Usted recibe un proceso de capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No(<input checked="" type="checkbox"/>)
3. ¿Considera que una adecuada capacitación tendrá como resultado un óptimo desempeño?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No(<input checked="" type="checkbox"/>)
4. ¿Lo capacitan frecuentemente para realizar sus labores?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No(<input checked="" type="checkbox"/>)
5. ¿Está dispuesto a mejorar la calidad y servicio en la Pollería?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No(<input checked="" type="checkbox"/>)
6. ¿Están satisfechas todas sus expectativas? ¿O es necesario cambiar algo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No(<input checked="" type="checkbox"/>)
7. ¿El resultado que muestra la Pollería donde trabaja es el que esperaba?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No(<input checked="" type="checkbox"/>)
8. ¿Considera que es capaz de solucionar una queja y/o reclamo de un cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No(<input checked="" type="checkbox"/>)
10. ¿Cree usted que es importante mejorar cada vez en el cumplimiento de sus funciones?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No(<input checked="" type="checkbox"/>)
11. ¿Cree que se debe implementar nuevos sistemas para mejorar el servicio que ofrece el restaurante?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No(<input checked="" type="checkbox"/>)
12. ¿Considera usted que es eficiente en su área de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No(<input checked="" type="checkbox"/>)


 Dr. Karla G. Martínez

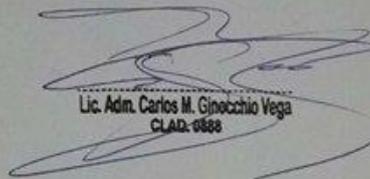

 CARRERA DE INGENIERIA DE SISTEMAS
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA

Items relacionados con la variable Liderazgo	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más items para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Es necesario que todos los Proprietarios y/o Gerentes sean líderes?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			Si () No(<input checked="" type="checkbox"/>)
2. ¿Está dispuesto a mejorar la calidad y servicio, para ser líder del resto de pollerías de la zona?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			Si () No(<input checked="" type="checkbox"/>)
3. ¿Les recuerda a menudo a sus colaboradores la importancia de su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			Si () No(<input checked="" type="checkbox"/>)
4. ¿Es buena la relación con sus colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			Si () No(<input checked="" type="checkbox"/>)
5. ¿Necesita recurrir a su autoridad y poder para que sus colaboradores actúen?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			Si () No(<input checked="" type="checkbox"/>)
6. ¿Le da a sus colaboradores la oportunidad para que demuestren sus talentos y/o habilidades?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			Si () No(<input checked="" type="checkbox"/>)
7. ¿Renueva con mucha frecuencia a los colaboradores que trabajan con usted?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			Si () No(<input checked="" type="checkbox"/>)
8. ¿Conoce la gestión de su Pollería?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			Si () No(<input checked="" type="checkbox"/>)
9. ¿Aplica estrategias en beneficio de la Pollería que administra?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			Si () No(<input checked="" type="checkbox"/>)
10. ¿Se considera capaz de tomar decisiones bajo presión?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			Si () No(<input checked="" type="checkbox"/>)
11. ¿Cree usted que es importante mejorar cada vez en el cumplimiento de sus funciones?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			Si () No(<input checked="" type="checkbox"/>)
12. ¿Esta dispuesto a mejorar la calidad y servicio, para ser líder del resto de pollerías de la zona?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			Si () No(<input checked="" type="checkbox"/>)

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, CARLOS MANUEL GINOCCHIO VEGA, identificado con DNI 02867433, MAGÍSTER EN ADM. Y DIRECCIÓN DE EMP.: Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: ENCUESTA, elaborado por Castro Ayosa Marilia, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Caracterización de la capacitación y el liderazgo de las MYPE comerciales rubro pollerías de la urbanización Ignacio Merino de Piura al año 2016", que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda a la estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, _____ 2016


Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio Vega
CLAD: 0888

Validación

Items relacionados con la variable Capacitación

	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más items para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Logra realizar sus actividades en el tiempo programado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
2. ¿Usted recibe un proceso de capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
3. ¿Considera que una adecuada capacitación tendrá como resultado un óptimo desempeño?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
4. ¿Lo capacitan frecuentemente para realizar sus labores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
5. ¿Está dispuesto a mejorar la calidad y servicio en la Pollería?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
6. ¿Están satisfechas todas sus expectativas? ¿O es necesario cambiar algo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
7. ¿El resultado que muestra la Pollería donde trabaja es el que esperaba?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
8. ¿Considera que es capaz de solucionar una queja y/o reclamo de un cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
10. ¿Cree usted que es importante mejorar cada vez en el cumplimiento de sus funciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
11. ¿Cree que se debe implementar nuevos sistemas para mejorar el servicio que ofrece el restaurante?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
12. ¿Considera usted que es eficiente en su área de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)

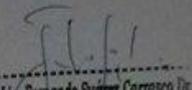
[Handwritten signature]
CLAD 0888

Items relacionados con la variable Liderazgo	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Es necesario que todos los Propietarios y/o Gerentes sean líderes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)
2. ¿Está dispuesto a mejorar la calidad y servicio, para ser líder del resto de pollerías de la zona?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)
3. ¿Le recuerda a menudo a sus colaboradores la importancia de su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)
4. ¿Es buena la relación con sus colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)
5. ¿Necesita recurrir a su autoridad y poder para que sus colaboradores actúen?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)
6. ¿Le da a sus colaboradores la oportunidad para que demuestren sus talentos y/o habilidades?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)
7. ¿Renueva con mucha frecuencia a los colaboradores que trabajan con usted?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)
8. ¿Conoce la gestión de su Pollería?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)
9. ¿Aplica estrategias en beneficio de la Pollería que administra?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)
10. ¿Se considera capaz de tomar decisiones bajo presión?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)
11. ¿Cree usted que es importante mejorar cada vez en el cumplimiento de sus funciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)
12. ¿Está dispuesto a mejorar la calidad y servicio, para ser líder del resto de pollerías de la zona?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)

[Handwritten signature]
 C.M.D. O.R.B.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fernando Suárez Carrasco
Administración, identificado con DNI 02616183, MAGÍSTER EN
Administración: Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: ENCUESTA, elaborado por Castro Ayosa Marilia, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Caracterización de la capacitación y el liderazgo de las MYPE comerciales rubro pollerías de la urbanización Ignacio Merino de Piura al año 2016", que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda a la estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.


Lic. Fernando Suárez Carrasco Dn.
CLAD: 05461

Piura, 12 de Setiembre 2016

Validación

Items relacionados con la variable Capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Logra realizar sus actividades en el tiempo programado?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (✓)
2. ¿Usted recibe un proceso de capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (✓)
3. ¿Considera que una adecuada capacitación tendrá como resultado un óptimo desempeño?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (✓)
4. ¿Lo capacitan frecuentemente para realizar sus labores?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (✓)
5. ¿Está dispuesto a mejorar la calidad y servicio en la Pollería?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (✓)
6. ¿Están satisfechas todas sus expectativas? ¿O es necesario cambiar algo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (✓)
7. ¿El resultado que muestra la Pollería donde trabaja es el que esperaba?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (✓)
8. ¿Considera que es capaz de solucionar una queja y/o reclamo de un cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (✓)
10. ¿Cree usted que es importante mejorar cada vez en el cumplimiento de sus funciones?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (✓)
11. ¿Cree que se debe implementar nuevos sistemas para mejorar el servicio que ofrece el restaurante?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (✓)
12. ¿Considera usted que es eficiente en su área de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si (✓) No (✓)

.....
Lic. Fernando Salazar Carrasco Dr.
CLAD: 05461

Items relacionados con la variable Liderazgo	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Es necesario que todos los Propietarios y/o Gerentes sean líderes?	X			X		X	Si () No(X)
2. ¿Está dispuesto a mejorar la calidad y servicio, para ser líder del resto de pollerías de la zona?	X			X		X	Si () No(X)
3. ¿Les recuerda a menudo a sus colaboradores la importancia de su trabajo?	X			X		X	Si () No(X)
4. ¿Es buena la relación con sus colaboradores?	X			X		X	Si () No(X)
5. ¿Necesita recurrir a su autoridad y poder para que sus colaboradores actúen?	X			X		X	Si () No(X)
6. ¿Le da a sus colaboradores la oportunidad para que demuestren sus talentos y/o habilidades?	X			X		X	Si () No(X)
7. ¿Renueva con mucha frecuencia a los colaboradores, que trabajan con usted?	X			X		X	Si () No(X)
8. ¿Conoce la gestión de su Pollería?	X			X		X	Si () No(X)
9. ¿Aplica estrategias en beneficio de la Pollería que administra?	X			X		X	Si () No(X)
10. ¿Se considera capaz de tomar decisiones bajo presión?	X			X		X	Si () No(X)
11. ¿Cree usted que es importante mejorar cada vez en el cumplimiento de sus funciones?	X			X		X	Si () No(X)
12. ¿Está dispuesto a mejorar la calidad y servicio, para ser líder del resto de pollerías de la zona?	X			X		X	Si () No(X)

Lic. Fernando Suárez Carrasco
C.I.B: 05461



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL TRABAJADOR

SOLICITAMOS SU ATENCIÓN, RESPONDIENDO CON SINCERIDAD EL PRESENTE CUESTIONARIO QUE TIENE POR OBJETIVO CONOCER LA CAPACITACIÓN Y EL LIDERAZGO DE LAS MYPE RUBRO POLLERÍAS DE LA URBANIZACIÓN IGNACIO MERINO DE PIURA AL AÑO 2017.

La presente es de carácter confidencial y cuyo uso será exclusivo para el análisis de investigación científica y de uso educativo. Muchas gracias.

INSTRUCCIÓN: A continuación se presentara una serie de interrogantes que usted deberá responder, por favor marque con una (X) su respuesta.

¿Logra realizar sus actividades en el tiempo programado?

Sí No

¿Usted cuenta con un proceso de capacitación?

Sí No

¿Considera que una adecuada capacitación tendrá como resultado un óptimo desempeño?

Sí No

¿Lo capacitan frecuentemente para realizar sus labores?

Sí No

¿Está dispuesto a mejorar la calidad y servicio en la Pollería?

Sí No



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL TRABAJADOR

¿Están satisfechas todas sus expectativas? ¿O es necesario cambiar algo?

Sí No

¿El resultado que muestra la Pollería donde trabaja es el que esperaba?

Sí No

¿Considera que es capaz de solucionar una queja y/o reclamo de un cliente?

Sí No

¿Cree usted que es importante mejorar cada vez en el cumplimiento de sus funciones?

Sí No

¿Cree que se debe implementar nuevos sistemas para mejorar el servicio que ofrece el restaurante?

Sí No

¿Considera usted que es eficiente en su área de trabajo?

Sí No



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

GUIA DE ENTREVISTA PARA EL PROPIETARIO

SOLICITAMOS SU ATENCIÓN, RESPONDIENDO CON SINCERIDAD EL PRESENTE CUESTIONARIO QUE TIENE POR OBJETIVO CONOCER LA CAPACITACIÓN Y EL LIDERAZGO DE LAS MYPE RUBRO POLLERÍAS DE LA URBANIZACIÓN IGNACIO MERINO DE PIURA AL AÑO 2017.

La presente es de carácter confidencial y cuyo uso será exclusivo para el análisis de investigación científica y de uso educativo. Muchas gracias.

INSTRUCCIÓN: A continuación se presentara una serie de interrogantes que usted deberá responder, por favor marque con una (X) su respuesta.

¿Es necesario que todos los Propietarios y/o Gerentes sean líderes?

Sí No

¿Está dispuesto a mejorar la calidad y servicio, para ser líder del resto de pollerías de la zona?

Sí No

¿Les recuerda a menudo a sus colaboradores la importancia de su trabajo?

Sí No

¿Es buena la relación con sus colaboradores?

Sí No

¿Necesita recurrir a su autoridad y poder para que sus colaboradores actúen?

Sí No

¿Les da a sus colaboradores la oportunidad para que demuestren sus talentos y/o habilidades?

Sí No



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

GUIA DE ENTREVISTA PARA EL PROPIETARIO

¿Renueva con mucha frecuencia a los colaboradores que trabajan con usted?

Sí No

¿Conoce la gestión de su Pollería?

Sí No

¿Aplica estrategias en beneficio de la Pollería que administra?

Sí No

¿Se considera capaz de tomar decisiones bajo presión?

Sí No

¿Cree usted que es importante mejorar cada vez en el cumplimiento de sus funciones?

Sí No

Cuadro 4: Libro de Códigos

LIBRO DE CÓDIGOS																														
Ord	Descripción	Medición	TRABAJADORES ENCUESTADOS																								FRECUENCIA		PORCENTAJE	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Parciales	Total	Sumatoria	Total%
OE 1		DEFINIR LOS BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN																												
1	Realiza actividades en el tiempo programado	SI	1		1	1	1		1		1		1	1	1		1		1		1						12	20	60%	100%
		NO	2				2		2		2		2	2	2		2		2		2						8		40%	
2	Cuenta con un proceso de capacitación	SI	1	1	1	1				1	1	1	1		1	1		1		1	1						12	20	60%	100%
		NO				2	2	2	2				2	2	2		2	2	2	2							8		40%	
3	Capacitación tendrá como resultado un óptimo desempeño	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	20	100%	100%
		NO																									0		0%	
4	Recibe una capacitación frecuente	SI		1		1		1		1		1	1		1		1		1		1	1				9	20	45%	100%	
		NO	2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		11		55%
5	Disposición para mejorar la calidad y el servicio	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	20	100%	100%
		NO																									0		0%	
6	Necesidad de cambiar algo	SI	1	1		1	1		1		1	1		1		1		1		1	1					11	20	55%	100%	
		NO		2		2		2		2		2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		9		45%
OE 2		ESPECIFICAR LOS TIPOS DE LA CAPACITACIÓN																												
7	Los resultados que muestra la Pollería son los esperados	SI	1	1	1		1		1	1		1	1	1	1		1		1		1	1				14	20	70%	100%	
		NO			2		2		2		2		2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		6		30%
8	Capacidad de solucionar una queja y/o reclamo de un cliente	SI	1	1	1		1		1	1	1	1	1		1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	15	20	75%	100%	
		NO			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		5		25%
9	Importancia de mejorar en el cumplimiento de las funciones	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	20	100%	100%
		NO																									0		0%	
10	Implementar nuevos sistemas para mejorar el servicio	SI	1		1	1		1		1		1	1		1	1		1		1	1					12	20	60%	100%	
		NO	2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		8		40%
11	Eficiencia en su área de trabajo	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	20	100%	100%
		NO																									0		0%	
PROPIETARIOS ENCUESTADOS																														
OE 3		DETERMINAR LOS NIVELES DEL LIDERAZGO																												
12	Necesidad de los propietarios de ser líderes	SI																									4	4	100%	100%
		NO																									0		0%	
13	Disposición por mejorar la calidad y el servicio para ser líderes	SI																									4	4	100%	100%
		NO																									0		0%	
14	Comunica a sus colaboradores la importancia de su trabajo	SI																									2	4	50%	100%
		NO																									2		50%	
15	Existe una buena relación con sus colaboradores	SI																									4	4	100%	100%
		NO																									0		0%	
16	Necesidad de ser autoritario	SI																									1	4	25%	100%
		NO																									3		75%	
OE 4		CONOCER LAS ESTRATEGIAS DEL LIDERAZGO																												
17	Oportunidad a sus colaboradores para demostrar sus habilidades	SI																									3	4	75%	100%
		NO																									1		25%	
18	Renueva su personal con frecuencia	SI																									1	4	25%	100%
		NO																									3		75%	
19	Conoce la gestión de su Pollería	SI																									2	4	50%	100%
		NO																									2		50%	
20	Aplica estrategias en beneficio de la Pollería	SI																									3	4	75%	100%
		NO																									1		25%	
21	Capacidad de tomar decisiones bajo presión	SI																									3	4	75%	100%
		NO																									1		25%	
22	Importancia de mejorar en el cumplimiento de las funciones	SI																									4	4	100%	100%
		NO																									0		0%	

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 5: Matriz de Preguntas

Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Capacitación	Beneficios	Organización	¿Logra realizar sus actividades en el tiempo programado?
		Persona	¿Usted cuenta con un proceso de capacitación?
		Relaciones	¿Considera que una adecuada capacitación tendrá como resultado un óptimo desempeño?
			¿Lo capacitan frecuentemente para realizar sus labores?
			¿Está dispuesto a mejorar la calidad y servicio en la Pollería?
			¿Están satisfechas todas sus expectativas? ¿O es necesario cambiar algo?
	Tipos	Inductiva	¿El resultado que muestra la Pollería donde trabaja es el que esperaba?
		Preventiva	¿Considera que es capaz de solucionar una queja y/o reclamo de un cliente?
			¿Cree usted qué es importante mejorar cada vez en el cumplimiento de sus funciones?
		Correctiva	¿Cree que se debe implementar nuevos sistemas para mejorar el servicio que ofrece el restaurante?
			¿Considera usted que es eficiente en su área de trabajo?
Liderazgo	Niveles	Por Derecho	¿ Es necesario que todos los Propietarios y/o Gerentes sean líderes?
		Por Resultados	¿ Está dispuesto a mejorar la calidad y servicio, para ser líder del resto de Pollerías de la zona?
Por Respeto		¿ Les recuerda a menudo a sus colaboradores la importancia de su trabajo?	
			¿ Es buena la relación con sus colaboradores?
			¿ Necesita recurrir a su autoridad y poder para que sus colaboradores actúen?
	Estrategias	Equilibrio Emocional	¿ Les da a sus colaboradores la oportunidad para que demuestren sus talentos y/o habilidades?
			¿ Renueva con mucha frecuencia a los colaboradores que trabajan con usted?
		Motivación	¿ Conoce la gestión de su Pollería?
			¿ Aplica estrategias en beneficio de la Pollería que administra?
		Justicia y Ponderación	¿ Se considera capaz de tomar decisiones bajo presión?
			¿ Cree usted que es importante mejorar cada vez en el cumplimiento de sus funciones?

Fuente: Elaboración Propia