



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y
LIDERAZGO EN LAS MYPE RUBRO CENTROS DE
BELLEZA EN LA URBANIZACIÓN MIRAFLORES DE
CASTILLA - PIURA, AÑO 2019**

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

AUTORA:

**TERESA ROSARIO DEL CARPIO SANCHEZ
ORCID: 0000-0002-0300-052X**

ASESORA:

**DRA. MERCEDES RENEE PALACIOS DE BRICEÑO
ORCID: 0000-0001-8823-2655**

**PIURA
2019**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Del Carpio Sánchez, Teresa Rosario

ORCID: 0000-0002-0300-052X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Piura, Perú

ASESOR

Palacios de Briceño, Mercedes Renee

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de

Administración, Piura, Perú

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0000-0000-0000

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0000-0000-0000

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Mgtr. VILELA VARGAS VÍCTOR HUGO

PRESIDENTE

Mgtr. GUZMAN CASTRO IVAN ARTURO

MIEMBRO

Lic. CHUMACERO ANCAJIMA MARITZA ZELIDETH

MIEMBRO

Dra. PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE

DTI

DEDICATORIA

A mis queridos Padres Luis y Juanita por su gran apoyo constante en los momentos difíciles y por sus valiosos consejos; A mis Hermanos porque significan una parte muy importante en mí caminar, ya que siempre desearon los mejores éxitos en mi vida.

AGRADECIMIENTO

A los profesionales que me han brindado su apoyo y a los propietarios de las MYPE que me han brindado la información necesaria para la elaboración del presente trabajo.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad en describir las características de la capacitación y el liderazgo en las MYPE rubro centros de belleza en la urbanización Miraflores de Castilla – Piura, año 2019; así mismo se empleó la metodología de tipo descriptiva y nivel cuantitativo, el diseño de la investigación fue de tipo no experimental y corte transversal. Cabe mencionar que la población para ambas variables estuvo conformada por 06 centros de belleza de la Urbanización Miraflores, conformando una muestra de 17 trabajadores para la variable capacitación y 6 gerentes para la variable liderazgo, en la cual no se aplicó fórmula por ser una cantidad menor a 50, así mismo se aplicó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario.

Los datos obtenidos fueron procesados a través del programa SPSS versión 23 las que resultó como conclusiones que, los tipos de capacitación más frecuentes en los centros de belleza son la, preventiva y correctiva, a su vez se encontró que, la mayoría de los trabajadores tienden a beneficiarse en la mejora de sus actitudes para brindar un buen servicio a los clientes, así como mejorar su rendimiento de trabajo. Por otro lado, los trabajadores en su mayoría identificaron que el tipo de líder que tienen en la empresa es un tipo transformacional y democrático; y en cuanto a las habilidades de liderazgo, fueron los gerentes quienes identificaron que sus trabajadores cuentan con habilidades comunicativas, y la habilidad de asumir responsabilidades sobre los errores cometidos en la empresa.

Palabras clave: *Capacitación, Liderazgo, MYPE, Centro de belleza.*

ABSTRACT

The present investigation finality as objective in describing the characteristics of the training and the leadership in the MYPE rubro beauty centers in the urbanization Miraflores de Castilla - Piura, year 2019. The methodology of descriptive type and quantitative level was used, the design of the The research was non-experimental and cross-sectional. The population for both variables was made up of 06 beauty centers of the Miraflores Urbanization, forming a sample of 17 workers for the training variable and 6 managers for the variable leadership, in which no formula was applied because it was less than 50, Likewise, the survey technique was applied through a questionnaire.

The data obtained were processed through the SPSS program version 23 which resulted as conclusions that, the most frequent types of training in beauty centers are the preventive and corrective, in turn it was found that, most workers tend to benefit in improving their attitudes to provide good service to customers, as well as improve their work performance. On the other hand, workers mostly identified that the type of leader they have in the company is a transformational and democratic type; and in terms of leadership skills, it was the managers who identified that their workers have communication skills, and the ability to take responsibility for the mistakes made in the company.

Keywords: *Training, Leadership, MYPES, Beauty salon.*

CONTENIDO

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	14
2.1. Antecedentes.....	14
2.1.1 Capacitación.....	14
2.1.2 Liderazgo	17
2.2. Bases teóricas.....	21
2.2.1 Capacitación.....	21
2.2.2. Liderazgo	26
III. HIPÓTESIS	30
IV. METODOLOGÍA.....	31
4.1. Diseño de la investigación	31
4.2. Población y muestra.....	32
4.3. Matriz de operacionalización de variables.....	34
4.4. Técnicas e instrumentos.....	36
4.5. Plan de análisis.....	38
4.6. Matriz de consistencia	39
4.7. Principios éticos	41
V. RESULTADOS.....	42
5.1. Resultados.....	42
5.2. Análisis de resultados	69
VI. CONCLUSIONES	89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	90
ANEXOS	96

INDICE DE TABLAS

Tabla1: <i>Población de las MYPE</i>	43
Tabla2: <i>Capacitación tipo preingreso</i>	52
Tabla 3: <i>Capacitación tipo inducción</i>	53
Tabla4: <i>Capacitación tipo de trabajo</i>	54
Tabla5: <i>Capacitación tipo promocional</i>	55
Tabla6: <i>Capacitación tipo preventiva</i>	56
Tabla7: <i>Capacitación tipo correctiva</i>	57
Tabla8: <i>Capacitación tipo predictiva</i>	58
Tabla9: <i>Capacitación beneficio especialización</i>	59
Tabla10: <i>Capacitación beneficio actitud</i>	60
Tabla11: <i>Capacitación beneficio crecimiento</i>	61
Tabla12: <i>Capacitación beneficio sin supervisión</i>	62
Tabla13: <i>Capacitación beneficio identificación</i>	63
Tabla14: <i>Capacidad beneficio rendimiento</i>	64
Tabla15: <i>Capacitación superación de crisis</i>	65
Tabla16: <i>Liderazgo tipo laissez-faire</i>	66
Tabla17: <i>Liderazgo tipo autocrático</i>	67
Tabla18: <i>Liderazgo tipo democrático</i>	68
Tabla19: <i>Liderazgo tipo transaccional</i>	69
Tabla20: <i>Liderazgo tipo transformacional</i>	70
Tabla21: <i>Liderazgo tipo compasivo</i>	71
Tabla22: <i>Liderazgo tipo ético</i>	72
Tabla23: <i>Habilidad de coordinación y colaboración</i>	73
Tabla 24: <i>Habilidad comunicativa</i>	74
Tabla25: <i>Habilidad de motivación e inspiración</i>	75
Tabla26: <i>Habilidad de valor</i>	76
Tabla27: <i>Habilidad de compromiso</i>	77
Tabla 28: <i>Habilidad de resolución de problemas</i>	78

INDICE DE FIGURAS

Figura1: <i>Capacitación tipo preingreso</i>	52
Figura2: <i>Capacitación tipo inducción</i>	53
Figura3: <i>Capacitación tipo de trabajo</i>	54
Figura 4: <i>Capacitación tipo promocional</i>	55
Figura5: <i>Capacitación tipo preventiva</i>	56
Figura6: <i>Capacitación tipo correctiva</i>	57
Figura7: <i>Capacitación tipo predictiva</i>	58
Figura8: <i>Capacitación beneficio especialización</i>	59
Figura9: <i>Capacitación beneficio actitud</i>	60
Figura10: <i>Capacitación beneficio crecimiento</i>	61
Figura11: <i>Capacitación beneficio sin supervisión</i>	62
Figura12: <i>Capacitación beneficio identificación</i>	63
Figura13: <i>Capacidad beneficio rendimiento</i>	64
Figura14: <i>Capacitación superación de crisis</i>	65
Figura15: <i>Liderazgo tipo laissez-faire</i>	66
Figura16: <i>Liderazgo tipo autocrático</i>	67
Figura17: <i>Liderazgo tipo democrático</i>	68
Figura18: <i>Liderazgo tipo transaccional</i>	69
Figura19: <i>Liderazgo tipo transformacional</i>	70
Figura20: <i>Liderazgo tipo compasivo</i>	71
Figura21: <i>Liderazgo tipo ético</i>	72
Figura22: <i>Habilidad de coordinación y colaboración</i>	73
Figura23: <i>Habilidad comunicativa</i>	74
Figura24: <i>Habilidad de motivación e inspiración</i>	75
Figura25: <i>Habilidad de valor</i>	76
Figura26: <i>Habilidad de compromiso</i>	77
Figura27: <i>Habilidad de resolución de problemas</i>	78

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las MYPE son el motivo del desarrollo empresarial de distintos países emergentes o ya posicionados económicamente con un desarrollo constante a nivel global, este fenómeno social se presenta gracias a la descentralización que se origina en cada región de estos países con características de desarrollo. De esta manera es como las micro y pequeñas empresas contribuyen económicamente con el crecimiento del interior de las naciones gracias a la manera versátil de desenvolverse en el mercado empresarial y totalmente cambiante, buscando en todo momento la adaptación a cualquier circunstancia que se pueda presentar en el mercado en el que se desenvuelvan. (Consejo Nacional para el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, 2011)

El nivel de importancia con el que cuentan las MYPE en el desarrollo y crecimiento sostenible de todos los países ya sean en el ámbito económico como el social, se justifica en su papel fundamental de fuente de creación de puestos laborales; es entonces, que este tipo de empresas son catalogadas como una fuerza consolidada de desarrollo económico, fuente de empleo y generadora de ingresos al producto bruto interno en los países encaminados al desarrollo.

Las MYPE, nacen y se desarrollan por la necesidad económica de cada nación, por la búsqueda de emprendimiento en la sociedad y por la superación social de cada persona en búsqueda de generar ingresos independientes y constantes a través del uso de distintos métodos empresariales, aunque muchas veces con intenciones e inversiones no muy bien encaminadas ni planificadas, embarcándose en el arduo camino del emprendedor que se va formando con éxitos y fracasos, siendo estos últimos los que en muchas ocasiones se presentan durante el desarrollo de las

micro y pequeñas empresas causa de la falta de preparación y visión empresarial en un mercado altamente competitivo.

Las mayores dificultades que se pueden presentar en el mundo empresarial para los países latinoamericanos son su baja capacidad de administración para generar vínculos con el sector externo, la poca información que se pueda tener sobre oportunidades de expansión ya sea nacional o internacional en base a la entrega del valor agregado en cada servicio o producto propuesto y su escaso acceso al mundo de las tecnologías que ayuden con la optimización de procesos en el desarrollo y crecimiento de su empresa. (Choy, 2010)

Respecto a los mayores obstáculos que presentarse para las MYPE en el Perú, son estos factores relacionados al marketing, como la adaptación del producto o servicio propuesto a los requerimientos del mercado o rubro en el cual se desenvuelven, la falta de información del entorno en el cual se desarrollan y la falta de acceso hacia los canales de distribución adecuados, que optimicen procesos y agilicen la entre de sus productos en los puntos de venta. (Choy, 2010)

Perú se situó en la ubicación 83 del ranking del informe global de competitividad a nivel empresarial durante el año 2008 al 2009, resaltando en dicho informe principales fortalezas del país como la estabilidad económica con la que cuenta el país, la eficiencia en el desarrollo de su mercado laboral y la complejidad presentada en su desenvolvimiento financiero. De igual manera, se reflejaron las debilidades del mercado empresarial peruano, siendo estos aspectos relacionados a instituciones y la infraestructura de estas, la salud y educación de sus colaboradores, como también la falta de capacitación, innovación y el escaso manejo de tecnología que se presentan en el campo laboral. (Yamakawa, 2010)

En el Perú, las MYPE son el tipo de empresas que conforman el 98% del total de empresas existentes. Sin embargo, el 74% de dichas empresas se desarrollan como informales, siendo este la acción causante de un centro de empleo de mala calidad, afectando tanto a la empresa como a empleados, siendo estos en muchos casos no remunerados durante cierto periodo o obteniendo ingresos por debajo de lo esperado. Esta situación genera que el nivel de competitividad empresarial sea muy deficiente y limitada en cuanto a la capacitación con la que podría contar, causando un bajo nivel de negociación con otras empresas que se pueden desenvolver dentro del marco formal y capacitado, la no planificación de un plan de negocio a seguir que contemple a todo su equipo humano, la escasa investigación de mercados hacia los que se dirige, entre otras herramientas de gestión con suma importancia al momento de competir en el mercado. (Choy, 2010)

En base a ello, las MYPE en comparación con las medianas o grandes empresas, son el tipo de empresas que más incurren en este tipo de debilidades. Estas situaciones pueden ser resultados de la falta de preparación y mejora constante que en muchos casos marca la diferencia. Es por tal razón que erradicar estas debilidades en este tipo de empresas se establece como una acción necesaria para cortar las distancias en términos de calidad e imagen entre las grandes y pequeñas empresas dentro del amplio mercado peruano, estableciendo tentativas de inversión y accesibilidad al mercado global. (Yamakawa, 2010)

El estado peruano a nivel empresarial distingue y clasifica tres tipos de MYPE, siendo estos los nuevos emprendimientos, la microempresa de subsistencia y la micro y pequeña empresa de acumulación. Estos tipos de MYPE se muestran variables semejantes como la productividad, crecimientos, diferenciación, entre

otras, permitiendo describir cada tipo de empresa en relación con su desenvolvimiento en el mercado. (Consejo Nacional para el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, 2011)

Respecto a los nuevos emprendimientos, simbolizan a las MYPE que surgieron por aquella oportunidad que se presentó en el momento idóneo y por el objetivo de autorrealización de los emprendedores en su búsqueda de generar sus propios ingresos en simultaneo con una propuesta innovadora y creativa. Este grupo se basa en la disposición de correr riesgos, trabajando con el mínimo capital y buscando el nivel de ventas anhelado. (Consejo Nacional para el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, 2011)

En tanto a la microempresa de subsistencia, representa a personas con bajo nivel educativo en los que la inversión económica para emprender es mínima, así como el retorno de dicha inversión. En este tipo de empresa se deja de lado la segmentación del cliente al cual se dirigen, tratando de obtener todo tipo de cliente final. (Consejo Nacional para el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, 2011)

Por último, la microempresa y pequeña empresa de acumulación se enfoca en generar utilidades necesarias que permitan mantener y desarrollar el capital invertido al iniciar su emprendimiento. Este tipo de MYPE destina parte de sus ingresos a la adquisición de nuevas herramientas y habilidades para el crecimiento de la empresa. Asimismo, se caracteriza si diferencia de las anteriormente nombradas por una mayor cantidad de activos y mayor capacidad de generar puestos de trabajo. (Consejo Nacional para el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, 2011).

A pesar de diferenciarse una de la otra, las MYPE generalmente enfrentan desafíos constantes en su camino hacia el desarrollo y superación, siendo

comúnmente el fortalecimiento de capacidades e información las que permiten y generan mayor impacto en su desenvolvimiento, con amplias mejoras tanto en sus colaboradores como en aspectos gerenciales.

Respecto al fortalecimiento de capacidades, es un punto muy importante dentro de la empresa puesto que es el causante de potenciar a los colaboradores internos con el objetivo de garantizar un posicionamiento de marca en el consumidor, diferenciando positivamente a la empresa de sus competidores más cercanos. Esto se debe a que son los colaboradores quienes ejecutan un contacto directo con al cliente final al momento de realizar la compra de un producto o adquisición de un servicio, siendo esta la oportunidad para establecer una relación comercial entre cliente y empresa a través de una grata experiencia en base al buen trato y habilidades de liderazgo para fidelizar al cliente asegurando ventas futuras. (Consejo Nacional para el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, 2011)

En tanto a la información, es necesario contar con una adecuada información sobre el producto o servicio al cual se representa, conocer sus características y beneficios aumentará el potencial de venta realizada al tener algún contacto con el cliente, contribuyendo además con la promoción e ingreso de nuevos clientes. Es en este tipo de situaciones donde la capacitación permite lograr objetivos que beneficien a la empresa plasmando el profesionalismo de sus colaboradores en un nivel de ingresos más alto. (Consejo Nacional para el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, 2011)

De esta manera, estas tendencias condicionan el ambiente en el que las MYPE han competido hasta el momento, originando un método de desenvolvimiento empresarial que no se parece en nada al que se daba algunos años atrás, convirtiendo

el entorno empresarial en dependiente de la competitividad multifacética y dinámica, presionando a las empresas a una constante reinversión.

Por tal tanto, son estas situaciones las que fuerzan acciones en la empresa por realizar capacitaciones constantes con la finalidad de no permitirse errores que su competencia pueda aprovechar, logrando con dichas capacitaciones las habilidades de gestionar contingencias y ofrecer una atención adecuada que permita al cliente resaltar los beneficios por el servicio o producto adquirido en la empresa, recabando ideas y comportamientos con el fin de mejorar constantemente.

Según el Ministerio de la Producción (2016) las regiones desempeñan un papel determinante en el desarrollo local de las MYPE, condicionando el crecimiento, cambio estructural o nacimiento de una empresa mediante su estructura productiva, mercado de trabajo, capacidad tecnológica y empresarial, recursos de los que dispone, su sistema social y sistema político. En consecuencia, los propietarios y el personal de toda empresa se verán influenciados por los factores del ambiente en el que desenvuelvan sus acciones. También llamado PEST, se presentan los factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos.

En tanto a los factores políticos, existen diversas entidades que constituyen un conjunto de leyes, reglamentos y ordenanzas que muchas veces influyen en el desarrollo de las empresas. Tal es el caso de la ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente, que tiene por objetivo establecer el marco legal en el cual se desenvuelvan las empresas.

Respecto a los factores económicos, se cuenta con la oportunidad que brinda el crecimiento de la economía peruana, experimentando un crecimiento positivo

durante los últimos años y beneficiando a una gran cantidad de emprendimientos. De igual manera, según INEI (2018) en su más reciente informe, la PEA creció en 1,0% equivalente 175 mil 500 personas más al año 2018 comparada con el año 2017, reflejando así las oportunidades con las que cuentan las MYPE.

En cuanto a los factores sociales, el sector servicios en Perú muestra un incremento de oportunidad de 2% y un 3% en la necesidad, por lo que es necesario para las empresas brindar un valor agregado al momento de entregar sus productos o servicios, tomando en cuenta la capacitación en educación y tecnología para los emprendedores con visión de crecimiento en el mercado empresarial. (Serida, Guerrero y Alzamora, 2017)

En los factores tecnológicos, se refleja su influencia en el nivel de adaptación que deberían tener las empresas para con las nuevas tecnologías, buscando siempre la optimización de procesos y un monitoreo detallado de su inventario. Estas herramientas actualmente están al alcance de toda empresa, sin embargo, la falta de manejo o conocimiento de estas, siendo la causante de que las MYPE corran el riesgo de un bajo nivel competitivo en comparación con empresas que manejan programas que brinden mejor experiencia de compra a su cliente.

De esta manera, se observa que son los factores políticos y económicos los factores que influyen positivamente en el caso de las MYPE, impulsando la creación de nuevos negocios y su inmersión en la formalidad a través de leyes que brinden mayores beneficios a estos emprendimientos. Asimismo, queda evidenciado en crecimiento de consumo del consumidor y su nivel de gastos en productos o servicios. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2014)

Al hablar del gran dinamismo que vienen mostrando las empresas, se resalta la propuesta de nuevos productos y servicios, siendo estos últimos los causantes de una mejora económica en todo país. En tanto a ello, la presente investigación busca resaltar y enfocar esfuerzos en un rubro que poco a poco está consiguiendo mayor protagonismo en el país e interés de inversión en el emprendedor; es así, como se presenta el rubro de salones de belleza, siendo negocios que cada vez incrementar más aperturas en la localidad. Ejemplificando así, casos de éxito y posicionamiento profesional a nivel nacional e internacional como Aramis, Marco Aldany, Tomyko, Montalvo spa, Nail spa, entre otros salones de belleza que destacan por su competitividad y profesionalismo, gracias a la capacitación constante en búsqueda de mejorar sus estándares de calidad.

Sumiko, dueña de Sumiko Spa y Salón, resaltó que la calidad al momento de atender a un cliente es muy importante en el servicio ofrecido, ya que pequeños cortes hasta complicados peinados requieren mayor tiempo de trabajo, preparación constante y susceptibilidad al cambio. El objetivo de todo salón de belleza es el regreso y satisfacción del cliente, aunque estos dos logros no se logran de la noche a la mañana, se logran en base a preparación, capacitación y mejora de habilidades para la atención al público y trabajo en equipo, otorgando servicios sofisticados y variables a disposición del cliente. (Perú21, 2012)

En tanto a ello, Víctor Montalvo, gerente general de Instituto Montalvo, declaró que Perú cuenta con un porcentaje mínimo de estilistas que cuentan con una preparación profesional que pueda sustentar una atención de calidad y manejo de cada situación presentada en el día a día, reflejándose en este 20% así la ausencia de capacitación y calidad en muchas empresas del rubro estético. (Diario Gestión, 2018)

Expertos señalan este rubro como un mercado muy complejo, en el que el trabajo especializado constante y la buena relación entre el personal jugará un papel fundamental en el éxito y crecimiento de todo salón de belleza, aprovechando las tendencias positivas social y económicamente y ofreciendo una atención más integral hacia sus clientes.

Víctor Montalvo, menciona que un dato positivo para el país es el incremento anual de 10% en el rubro de salones de belleza. Sin embargo, resalta que de cada 100 salones de belleza, 70 usualmente terminan en el fracaso, no superando su primer año en de funcionamiento. Esto se debe a que las compañías que aparecen en el mercado no cuentan con la capacitación adecuada, desarrollando su negocio en base a la competencia de precio bajo, no causando otra cosa que la saturación del mercado y la escasez de ingresos para el negocio. (Diario Gestión, 2018)

De esta manera, queda evidenciado que actualmente la oferta de salones de belleza es muy amplia, encontrando este tipo de negocios en cada avenida del país, pero que para mantenerse dentro de esta oferta es necesario diferenciarse de los demás a través de la entrega de un servicio de calidad gracias a la capacitación, dejando de lado el método tradicional de atención al cliente esperando por su atención sin ninguna diferencia de los demás. En una sociedad en la que la diversidad de estilos e imagen es lo más demandado por los clientes, la preparación e innovación serán los factores claves para el éxito. (Perú21, 2013)

Evelyn Suman, gerente de Angel's Nails Salón, declara que las capacitaciones son muy importantes para competir el rubro belleza y que las empresas deberían designar capital para la preparación y mejora de aptitudes y actitudes del equipo de estilistas con el fin de mantenerse al tanto de las últimas tendencias del mercado, puesto

que son ellos los que transmiten la calidad del servicio y los que ayudarán a que todo negocio mantenga un crecimiento constante. (Perú21, 2013)

En tanto a ello, la urbanización Miraflores, ha sido participe de la evolución del sector de centros de belleza, acogiendo marcas reconocidas a nivel nacional como Montalvo spa gracias al personal debidamente entrenado y el grato servicio que brinda a sus clientes, incentivando la implementación de nuevos emprendimientos reflejados en salones de belleza, los cuales requieren brindar el mismo liderazgo y capacitación a su equipo de trabajo para incrementar sus estándares de calidad y ser competitivos en comparación con otras empresas del rubro.

Las MYPE necesitan identificar distintas formas para realizar una adecuada capacitación y liderazgo con el objetivo de mantener un equipo con una formación profesional idónea que contribuye con la imagen y expansión de la empresa en la ciudad, logrando un beneficio conjunto como independiente para la empresa y sus colaboradores, mejorando sus capacidades y perfil empresarial y generando mayor productividad para la empresa.

De esta manera, es evidente que la información está cambiando la manera de trabajar en las MYPE, acelerando y mejorando procesos como la disposición de herramientas y conocimientos para la solución de cualquier problema generado en la jornada laboral. Por tal motivo, la presente investigación se desarrolló con el fin de ayudar a las MYPE con su crecimiento y nivel de competitividad.

Asimismo, se busca conocer las acciones que limitan su crecimiento por lo que se analizará y describirá los objetivos planteados en búsqueda de resolver la problemática identificada en este rubro empresarial en base a las variables

fundamentales para potenciar las MYPE, siendo estas la capacitación y liderazgo dentro de los centros de belleza en la ciudad de Piura.

Por lo tanto, tomando en cuenta lo expuesto líneas arriba, se enuncia el problema identificado como: ¿Cuáles son las características que tiene la capacitación y liderazgo en las MYPE rubro centros de belleza en la urbanización Miraflores de Castilla-Piura, año 2019?; en consecuencia, para resolver el problema identificado se estableció como objetivo general de la investigación: Describir las características de la capacitación y el liderazgo en las MYPE rubro centros de belleza en la urbanización Miraflores de Castilla – Piura, año 2019. Asimismo, los objetivos específicos son: a) Identificar los tipos de capacitación en las MYPE rubro centros de belleza en la urbanización Miraflores de Castilla – Piura, año 2019; b) Identificar los beneficios de la capacitación en las MYPE rubro centros de belleza en la urbanización Miraflores de Castilla – Piura, año 2019; c) Identificar los tipos de liderazgo en las MYPE rubro centros de belleza en la urbanización Miraflores de Castilla – Piura, año 2019 y d) Identificar las habilidades de liderazgo de los trabajadores en las MYPE rubro centros de belleza en Urbanización Miraflores Castilla – Piura, año 2019.

La presente investigación se realiza con la finalidad de describir las características de la capacitación y el liderazgo en las MYPE rubro centros de belleza en la urbanización Miraflores de Castilla – Piura, año 2019, ayudando a identificar las causas de la baja rentabilidad a fin de que los empresarios puedan diseñar diversas estrategias que al aplicarlas contribuirían a resolver perdidas de inversión o estancamientos en su crecimiento empresarial, haciendo frente a la competencia de

las grandes empresas del mismo rubro mediante acciones de capacitación y liderazgo.

La metodología propuesta para el desarrollo de la presente investigación es de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo, con diseño no experimental y de corte transversal, cuya delimitación de la zona de investigación estará presente en la urbanización Miraflores del distrito Castilla, en la ciudad de Piura. Asimismo, para la recolección de datos necesarios en la investigación, se aplicará como técnica la encuesta, la misma que contará con un cuestionario estructurado como instrumento de recolección de datos, los mismos que serán expuestos a través de gráficos y tablas que ayuden a dar solución a la problemática identificada.

En base a la cantidad de salones de belleza en la ciudad de Piura, la investigación se justifica de manera práctica al desarrollarse con la finalidad de conocer las características de la capacitación y liderazgo en las MYPE rubro centros de belleza en la urbanización Miraflores de Castilla – Piura, año 2019. Lo que permitirá con los resultados obtenidos mostrar la importancia de la capacitación y liderazgo para toda empresa en su búsqueda de crecimiento, mejorando el desempeño de toda organización y su servicio hacia el cliente.

Respecto a lo teórico, se toma en cuenta que el 58% de las empresas no realizan capacitación alguna para sus trabajadores, siendo los principales motivos de dicha ausencia la escasez de recursos, la falta de tiempo dentro de la jornada laboral, no conocer entidades o cursos de capacitación, entre otros motivos que causan los bajos rendimientos en las empresas y su baja productividad al final de mes.

De esta manera, las MYPES presentan un panorama distinto al de las medianas y grandes empresas que generan el 58% de producción nacional.

(Ministerio de la Producción, 2015) Por tal razón, se busca conocer a que se debe esta baja productividad en las MYPE, planteando como razón de ello la falta de capacitación y liderazgo para la entrega de un servicio de calidad.

Por último, se justifica metodológicamente puesto que servirá de referencia para estudios futuros que guarden su enfoque a la capacitación y liderazgo en el rubro empresarial, generando aportes sobre la realidad y su análisis detallado para brindar solución a la problemática detectada.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1 Capacitación

Álvarez, B; Freire, D y Gutiérrez, B (2017) desarrollaron la investigación titulada: “Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas” en la Universidad de Concepción de la ciudad de Los Ángeles. En el estudio se consideró una muestra de 8084 empresas, donde la metodología que se utilizó fue la Propensity Score Matching (PSM). Los resultados del estudio indicaron que existe una diferencia entre la productividad laboral de aquellas empresas que realizaron capacitación y las que no lo hicieron.

Hidalgo, M y Ponce, C (2011) desarrolló el estudio: “Capacitación y empleo para la MYPE a través del SENCE” en la Universidad Austral de Chile de la ciudad de Valdivia. La investigación tuvo como objetivo evaluar el impacto de los programas diseñados para las MYPES, en relación con su empleabilidad, productividad y competitividad. La metodología empleada fue de tipo exploratoria y de nivel cuantitativo, para lo cual se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado donde se aplicaron 170 encuestas. Dentro de los principales resultados se obtuvo que el 36% de las MYPES consideraron que la capacitación les ha ayudado mucho a adquirir nuevos conocimientos, aprender de la experiencia y confrontar innovaciones. Por otro lado, el 43% de las MYPES consideraron que sus empresas son competitivas luego de obtener la capacitación. La investigación tuvo como conclusión que la productividad tienen un impacto parcial positivo en los micro y pequeños empresarios, porque la capacitación recibida les ayuda a mejorar la gestión de sus procesos.

Rojas, F. (2018) desarrolló la investigación titulada: “Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango” en la Universidad Rafael Landívar de la ciudad de Quetzaltenango. La investigación fue de tipo descriptiva – cuantitativa donde participaron 36 colaboradores. Según los resultados se obtuvo que el 65% de los colaboradores ha recibido una capacitación en su centro de trabajo, finalmente se concluyó la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral significativamente.

Ahumada, L. (2010) desarrolló el estudio titulado: “Propuesta de evaluación de la capacitación y su impacto en la calidad del servicio” en el Instituto Politécnico Nacional de la ciudad de México, la cual fue desarrollada para obtener el título en Maestría en Ciencias de la Administración. En la investigación se concluyó que la calidad de servicio se ve impactada de forma multifactorial y que la capacitación es un factor que contribuye, pero no de forma importante, por lo que la solución debe observarse como algo integral para lograr un cambio en el servicio que se proporciona a los clientes.

Barrientos, V. (2017) desarrolló la investigación titulada: “La capacitación del personal y la calidad del servicio del centro de contacto Banco de Crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016”, en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en la ciudad de Lima. En la investigación se realizaron 2 encuestas, donde se obtuvo como resultado la importancia de las capacitaciones para brindar un mejor servicio. Asimismo, se obtuvo que los clientes consideran que las personas capacitadas reconocen el manejo del conocimiento del colaborador.

Ramírez (2016) en su investigación: “La capacitación y el financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro salón de belleza, del casco

urbano de Villa Rica, distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, departamento de Pasco”, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH), empleó una metodología de tipo descriptiva y de nivel cuantitativo, para la recolección de la información se utilizó un cuestionario el cual fue aplicado a una muestra de 10 MYPES del rubro de Salón de Belleza. Entre los principales hallazgos de la investigación se obtuvo el 60% de las MYPES no ha efectuado capacitaciones a su personal, a su vez el 70% considera que capacitar al personal conlleva una inversión. El 70% de los dueños de los salones de belleza consideran que el principal tema en el que debe capacitarse al personal es Atención al cliente. Como conclusión se obtuvo que la mayoría de los salones de belleza reconocen que la capacitación mejoraría el desarrollo de su empresa.

Argandoña (2016) realizó la investigación: “Gestión de capacitación y la rentabilidad de las MYPES, rubro peluquerías, ubicadas en la avenida Antonio Raymondi, del distrito de Huaraz, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, el estudio desarrolló una metodología de tipo descriptiva cuantitativa. Para el trabajo de campo se utilizó la técnica de encuestas aplicando un cuestionario estructurado de 27 preguntas de tipo cerradas. La muestra fue de 10 MYPES. Entre los principales resultados se obtuvo que el 70% de las MYPES no cuenta con un programa de capacitación. El principal curso en el que desearían capacitarse es el manejo empresarial con un 40%. La investigación concluye mencionando que la aplicación de estrategias de capacitación influiría en la eficacia y eficiencia de los colaboradores aumentando la rentabilidad de las MYPES del rubro de peluquerías.

Chuquimarca (2015) desarrolló la investigación titulada: “Caracterización de la capacitación del personal y calidad de servicio en la MYPE del rubro salón de

belleza del Centro de Talara – Pariñas, año 2015”, la investigación empleó una metodología de investigación de tipo no experimental de corte transversal, agrupando los resultados de acuerdo a las variables de estudio, basado en una muestra de 21 trabajadores, llegando a los siguientes resultados: el 66.7% ha recibido capacitación al ingresar a trabajar, el 19% recibe capacitación de forma anual, el 4.8% de forma semestral y el 76.2% nunca recibe capacitación. El 31.8% tiene una buena atención al cliente, el 60.3% cuenta con un servicio óptimo o de calidad.

2.1.2 Liderazgo

Echanique, (2010) en su investigación “Liderazgo para la Transformación e Innovación Empresarial: una exploración práctica desde la perspectiva de consultoría estratégica” en la Universidad Complutense de Madrid, tuvo como objetivo desarrollar una investigación sobre la relación entre el liderazgo, transformación e innovación en el entorno empresarial. El trabajo fue de nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y tuvo como conclusión que el liderazgo condiciona la capacidad de transformación en una empresa, considerando que las transformaciones son altamente dependientes del estilo/tipo de liderazgo que exista en la organización y las cualidades del líder. Queda demostrado que existen elementos diferenciales entre liderazgo para innovación y liderazgo para la transformación.

Segura (2016) en su investigación titulada: “Influencia del liderazgo en el desarrollo de carrera de los directivos de una ensambladora multinacional de autos Omnibus BB Transportes S.A”, investigación realizada en la ciudad de Quito por la Universidad Andina Simón Bolívar. El estudio se realizó mediante un enfoque cualitativo y nivel descriptivo. El instrumento que se utilizó fue una guía de

entrevista la cual fue aplicada a 20 personas en cargos directivos de las diferentes áreas de la compañía Omnibus BB. La investigación concluyó que los miembros de la organización consideran la integridad y confianza como características predominantes en los líderes influyentes.

Gómez (2015) desarrolló el estudio: “El papel del liderazgo en la Gestión de la PYMES en Cartagena” en la Universidad Militar Nueva Granada de Cartagena de Indias donde concluyó diciendo que el liderazgo en cualquier organización es primordial para la supervivencia de esta y por tanto debe estar presente en todos los estamentos. En el caso de las MYPES, el liderazgo cobra aun mayor importancia puesto que este tipo de organizaciones tienen mayor probabilidad de fracasar.

Herrera (2018) en su trabajo de tesis titulado: “Caracterización de liderazgo y capacitación de las MYPES del sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en cercado de Tumbes”. Investigación realizada en la ciudad de Tumbes por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Esta investigación utilizó una metodología de tipo descriptiva y nivel cuantitativo. La población fue de 39 trabajadores, se utilizó como técnica de recolección de información las encuestas. La investigación tuvo como resultados que el 51% manifiesta que el propietario dirige e influye en los comportamientos de los componentes de la empresa. La investigación concluyó que los empleados buscan identificar el lado bueno de cada situación y están dispuestos a asumir nuevos desafíos. Con relación a los indicadores del adiestramiento se identificó que los gerentes buscan que los colaboradores aprendan sus funciones, de otro lado ejercen supervisión continua.

Reátegui (2017) realizó el estudio de investigación: “Gestión con el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector forestal, rubro aserraderos

del distrito de Manantay”, en la Universidad Los Ángeles de Chimbote de la ciudad de Pucallpa. La investigación fue de tipo descriptivo y nivel cuantitativo, la cual tuvo una muestra de 17 MYPES, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas a través de la técnica de encuesta. Como conclusión se obtuvo que todos los administradores consideran importante el liderazgo dentro de su organización. En su gran mayoría ejercen un liderazgo transaccional.

Calderón (2017) realizó la tesis: “Influencia del liderazgo distribuido, en el clima organizacional de la empresa INCOSER SAC, 2017” la cual se realizó en la Universidad Privado del Norte en la ciudad de Trujillo. La investigación tuvo como conclusiones que el 95% de los trabajadores considera que el liderazgo influye significativamente sobre el clima organizacional de la empresa ICONSER SAC. Asimismo, consideran que las dimensiones confianza y talento tienen una valoración regular, mientras que la motivación y acción compartida es deficiente.

Palomino (2018) realizó la investigación titulada: “Caracterización de la capacitación y liderazgo de las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la avenida Loreto de Piura” en la Universidad Los Ángeles de Chimbote. La autora empleó una metodología de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo. La muestra empleada fue de 32 trabajadores y para la recolección de la información se encuestó a los participantes mediante un cuestionario estructurado de 13 ítems para la variable capacitación y 12 ítems para la variable liderazgo. Dentro de los resultados, respecto a la variable liderazgo se obtuvo que el 96% de los trabajadores sí se preocupan por contar con un ambiente de trabajo adecuado. Dentro de las conclusiones de la investigación se obtuvo que la capacitación se considera como un incentivo el cual no requiere una inversión tan elevada. Respecto al

liderazgo se concluyó que los dueños o jefes son los que les definen los objetivos que deben cumplir. Finalmente se consideró que actualmente los jefes si mantienen buenas relaciones con sus trabajadores.

Martínez (2018) en su investigación: “Caracterización de capacitación y liderazgo en las MYPE rubro bodegas de la Urbanización Miraflores, Piura”; investigación llevada a cabo en la Universidad Los Ángeles de Chimbote (Piura), utilizó la metodología de tipo descriptiva – cuantitativa, empleando así un cuestionario para la recolección del trabajo de campo. Dentro de los principales resultados se obtuvo que el 100% de los colaboradores se encuentra satisfecho con las capacitaciones que recibe porque les ayuda a mejorar su conocimiento. En lo que refiere a liderazgo el 78% de los participantes afirmó que su jefe si afronta las situaciones difíciles y además promueve el diálogo en su trabajo. El 100% de los encuestados afirma que su jefe si muestra preocupación por los demás y busca la forma de cómo motivarlos. La investigación concluyó que los beneficios de las capacitaciones son múltiples, entre ellos se mejora el conocimiento y el desempeño laboral, se mejoran las actitudes para la atención al cliente, se crea una mejor imagen con las capacitaciones que se recibe y ayuda a fortalecer el desempeño laboral. Respecto al nivel de liderazgo, éste se considera algo, considerando que el liderazgo transformacional se favorece con la preocupación y motivación de su equipo de trabajo.

Figueroa (2015) realizó la investigación: “Estilos de liderazgo directivo y adecuado desempeño docente en centros educativos maristas de San Salvador”; investigación llevada a cabo en la Universidad Marcelino Champagnat (Lima), utilizó la metodología de tipo descriptiva con un enfoque mixto empleando así un

cuestionario y una guía de pautas para la recolección del trabajo de campo. La recolección de la información se obtuvo de los centros educativos maristas de San Salvador, se obtuvieron como resultados que en los centros seleccionados, predomina el liderazgo tradicional democrático pues los directivos poseen más características de este estilo que del autoritario y liberal. La investigación concluyó que los docentes prefieren el estilo de liderazgo democrático y transformacional pues son los que se relacionan más con el adecuado desempeño docente.

Berrios (2012) desarrolló la investigación: “El liderazgo de los directivos docentes y su asociación con el desarrollo institucional: El caso de los Centros de Educación Media del Municipio de San Francisco de Yojoa”; investigación llevada a cabo en la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, utilizó una metodología de tipo descriptivo y enfoque mixto, haciendo uso de métodos cuantitativos y cualitativos. Dentro de los resultados se obtuvo que tipo de liderazgo prevaleciente es el transformacional, asimismo se pudo advertir que los centros educativos que presentan este tipo de liderazgo expresan índices de éxito escolar de 85% y 95%. La investigación concluyó afirmando que existe un vínculo entre el liderazgo educativo por producción y transformacional.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Capacitación

Chiavenato (2009) considera que la capacitación es el proceso educativo de corto plazo que se aplica dentro de la empresa de manera sistemática y organizada con el único fin de que las personas adquieran nuevos conocimientos, desarrollen sus habilidades y mejoren sus competencias para beneficio de la empresa su intención por el logro de sus objetivos planteados.

Díaz (2011) indica que la capacitación refleja el aprendizaje impartido al personal que labora en la empresa, cuyo objetivo principal es el aumento de conocimientos y cambio o mejora de actitudes en el desempeño de su jornada laboral, mejorando de esta manera el desarrollo personal y profesional del propio empleado.

2.2.1.1. Características

Actualmente, todo tipo de capacitación es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas de mantener en su organización personas totalmente calificadas y con altos márgenes de producción, siendo la capacidad de elevar el rendimiento de los trabajadores la principal característica de toda capacitación, generándose a través de la mejora de habilidades, actitudes y conocimientos sobre el rubro en los que se desarrollan. (Qian, Li y Zhou, 2008)

Según Chiavenato (2009) la capacitación se caracteriza por ser un proceso continuo que consta de cuatro etapas: El diagnóstico, etapa en la que se identifica las necesidades o carencias que se presentan en la empresa las cuales buscan ser disipadas con la capacitación. Posteriormente se continúa con el diseño, que consiste en determinar el programa que se llevará a cabo con el personal a capacitar, buscando atender las necesidades previamente identificadas. A continuación, se presenta la implantación, aquella etapa en la que se ejecuta y dirige el programa determinado para capacitar al personal y finalmente se desarrolla la evaluación, en la que se revisa si ciertamente el objetivo de eliminar las carencias identificadas se logró con la capacitación desarrollada.

2.2.1.2. Tipos de capacitación

Por su parte, Mujica (2018) declara que existen diferentes tipos de capacitación, entre los cuales destacan los siguientes:

- Capacitación preingreso: se realiza con fines de selección de personal y busca brindar al nuevo trabajador los conocimientos y habilidades requeridas para el puesto laboral.

- Capacitación de inducción: busca la integración del nuevo personal con los objetivos de la empresa, ello con el fin de sentirse parte de la organización.

- Capacitación de trabajo: son programadas en el plan de acciones de la empresa con el fin de desarrollar, potenciar y nivelar conocimientos y habilidades de los trabajadores con un fin común empresarial.

- Capacitación promocional: otorgan al trabajador conocimientos y habilidades que le permiten ascender dentro del cuadro jerárquico de la empresa.

Según Hernández (2009) la capacitación se divide en tres tipos de acuerdo con el enfoque con el que se trabaje, estos tipos de capacitación son: preventiva, correctiva y predictiva.

- Capacitación preventiva: Este tipo de capacitación se lleva a cabo con la finalidad de preparar al personal para afrontar situaciones futuras de cambios dentro de la empresa, ya sean cambios operacionales, tecnológicos, administrativos o de actitudes, con este tipo de capacitación la empresa busca que sus colaboradores cuenten con las aptitudes necesarias para su adaptación ante cualquier transición dentro o fuera de la empresa.

- Capacitación correctiva: En esta capacitación, se busca manejar cualquier situación adversa para la empresa, corrigiendo los estándares de rendimiento dentro

de la empresa. Con esta capacitación el objetivo es que cualquier trabajador pueda desenvolverse adecuadamente y solucionar los problemas presentados.

- Capacitación predictiva: Se aplica esta capacitación cuando la empresa busca mantener sus estándares de calidad y rendimiento, aunque no exista queda o alguna situación adversa que afecte a la empresa. Esta capacitación ayuda a mantener la continuidad de la calidad para con el cliente, mantener su capacidad de respuesta y evitar situaciones negativas que afecten a la empresa.

2.2.1.3. Beneficios de la capacitación

García (2016) presenta algunos beneficios de la capacitación de personal que benefician tanto a la empresa como al trabajador. Estos beneficios son presentados a continuación:

- Especialización: mantiene a cierto grupo de personas concentradas en una sola línea laboral, ya que este tipo de organización para la empresa ayudará a contar con personal altamente calificado para cada situación que requiera herramientas específicas para su solución.

- Actitud: Todo clima organizacional dependerá de las actitudes de los trabajadores y más aún la experiencia del cliente ya que son los trabajadores los que tienen el contacto más cercano con estos al momento de realizar una venta o desarrollar un servicio.

- Crecimiento: con la acción de capacitación se apuesta por desarrollar las habilidades de los trabajadores para que sean ellos los que en un futuro se conviertan en líderes de la empresa, ya que conocen la forma de trabajar de la organización, permitiendo mantener la visión empresarial y los objetivos propuestos.

- Sin supervisión: este beneficio que otorga la capacitación ayuda a que el gerente o encargado de la empresa pueda dedicarse totalmente a sus actividades, sabiendo que cuenta con el equipo de trabajo capaz de desenvolverse sin indicaciones u observaciones constantes que retrasen el dinamismo de la empresa y su desarrollo diario.

- Identificación: un beneficio sumamente importante para toda empresa es la identificación del trabajador con los objetivos propuestos, sentirse parte de una familia, en un ambiente laboral adecuado ofrecerá oportunidades de desarrollo y fomentará la lealtad que se pueda tener con la empresa.

- Rendimiento: mientras mayores conocimientos y herramientas tenga el trabajador, mayor será el rendimiento que este pueda ofrecer en su puesto de trabajo, reflejando su desenvolvimiento en niveles de productividad óptimos para la empresa y su desarrollo competitivo.

- Superación de crisis: el carácter de afrontar situaciones adversas es de vital importancia para la organización, ninguna empresa capacitada se hundirá ante una crisis, caso contrario buscará de manera conjunta la superación de esta situación, sabiendo perfectamente como actuar ante cualquier situación de emergencia.

Según Frigo (2014) con la capacitación se logra mejorar conocimientos, actitudes, habilidades y conductas del personal en su puesto de trabajo.

- Habilidad: brinda la facilidad de realizar una tarea con eficiencia, utilizando el mínimo de recursos y tiempo.

- Actitudes: mejora los macaso se busca modificar conductas en situaciones concretas.

2.2.2. Liderazgo

Valdés (2009) considera que el liderazgo es un proceso que influye positivamente en los miembros del equipo laboral en el que nos desenvolvamos, para garantizar el desarrollo de las actividades a realizar cumpliendo lo programado por la empresa buscando un adecuado ambiente laboral a medida de cada avance.

2.2.2.1. Características

Según Blake (2002) el liderazgo guarda ciertas características predominantes en todo proceso que desarrolle: capacidad de usar el poder de manera responsable; destreza de entender que no todas las personas cuentan con la misma fuerza de motivación, ya que esto dependerá del contexto y las situaciones; habilidad de motivar a los miembros de su equipo y por último la habilidad de desenvolverse correctamente, desarrollando un clima laboral optimo que apunte a motivaciones conjuntas dentro de la empresa.

2.2.2.2 Tipos de liderazgo

Según García (2011) existen distintos tipos de liderazgo en cada centro laboral, cada uno con ventajas y desventajas. La cultura que desarrolle la empresa, los objetivos perseguidos, la personalidad de los trabajadores, entre otros factores serán los determinantes del estilo de liderazgo que encaje mejor con cada empresa, considerando los tipos más relevantes:

- Liderazgo laissez-faire: este tipo de liderazgo contempla las acciones de dejar que los trabajadores se desenvuelvan con cierta libertad e independencia en el centro de labores. Sin embargo, si la situación lo requiere este tipo de líder intervendrá con la menor cantidad de control posible, puesto que es un estilo no autoritario basándose en la preparación y capacitación de sus empleados para

desenvolverse con total autonomía, siendo expertos en lo que hacen y contando con las competencias para desarrollarse independientemente cumpliendo las tareas otorgadas con poca vigilancia.

- Liderazgo autocrático: no permite que la persona tome decisiones y dirige directrices sin participación alguna de su equipo de trabajo, es un líder totalmente independiente que prefiere tomar las decisiones en base a su preparación y alcance profesional recalcando el poder que le otorga su puesto y no esperando objeción alguna.

- Liderazgo democrático: este tipo de líder genera la participación conjunta de todo su equipo de trabajo, escuchando y tomando en cuenta opiniones o sugerencias que aporten al logro de los objetivos propuestos, generando entusiasmo entre los trabajadores e incentivando la confianza en la empresa. El líder democrático tiene como prioridad promover el dialogo entre los trabajadores para que posteriormente se pueda tomar la decisión final sabiendo que se contó con la opinión conjunta en la empresa.

- Liderazgo transaccional: se basa en incentivos por un excelente desempeño laboral, brindando el reconocimiento adecuado para mantener motivados a los trabajadores, los cuales se sienten valorados con sus esfuerzos realizados aportando mayores niveles de productividad y competitividad interna.

- Liderazgo transformacional: en este tipo de liderazgo se emplean altos niveles de comunicación para lograr los objetivos propuestos por la empresa, aportando una visión de cambio y optimismo que se transmite a sus trabajadores.

Según Figueroa (2015) agrega otros tipos de liderazgo, nombrados a continuación:

- Liderazgo compasivo: Para ser un líder “compasivo” lo importante es considerar cómo los líderes son conscientes del poder del que disponen, entienden que es una herramienta que puede ser útil para el desarrollo de su personal y de la organización, por tanto, lo utilizan de forma responsable.

- Liderazgo ético: Hace referencia a aquella persona capaz de hacer el trabajo que se desarrolla en una organización sin perjudicar a los demás. Debe tener carácter para definir sus valores, principios, costumbres y creencias que le lleven a tener una buena relación de armonía y respeto, comportándose en toda circunstancia de manera ecuánime.

2.2.2.2. Habilidades de liderazgo

Las habilidades de liderazgo son cualidades que permitirán dirigir un equipo correctamente, manteniendo a los integrantes del mismo contento con cada situación presentada basada en un marco responsable y de respeto, manejando los recursos eficientemente, planificando al equipo humano con motivación constante, entusiasmo en toda jornada laboral y compromiso con las metas planteadas. (Violán, 2018)

Según Violán (2018), las habilidades necesarias para todo líder son las siguientes:

- Capacidad de coordinación y colaboración: siendo estas habilidades que ayudan a evitar el individualismo y distanciamiento en el centro de trabajo, direccionando los esfuerzos hacía la meta conjunta propuesta en la empresa, identificando problemas en el menor tiempo posible y por ende las soluciones más pertinentes para estas situaciones identificadas.

- Habilidad comunicativa: saber hablar como saber escuchar serán habilidades sumamente importantes en el desarrollo de todo liderazgo, ser conciso y contar con un buen lenguaje no corporal serán las claves de entendimiento entre todos los colaboradores. De esta manera una adecuada comunicación permitirá transmitir los objetivos de la empresa sin generar incomodidades en los trabajadores.

- Motivación e inspiración: mantener motivados a los trabajadores dentro de la empresa es un arduo trabajo, por lo que manejar las actitudes necesarias será uno de los objetivos de todo líder. Asimismo, la postura que el líder muestre en la empresa será la causante de la inspiración de su equipo de trabajo para que sigan su ejemplo.

- Valor: la habilidad de afrontar situaciones difíciles y asumir la responsabilidad de los errores cometidos será determinante para todo líder que busque el crecimiento de la empresa, pues es en los momentos difíciles en los que un verdadero líder toma el control de la situación, saliendo de su zona de confort si es necesario para realizar acciones que estén más allá de sus obligaciones.

- Compromiso: es una habilidad muy valorada dentro de toda empresa, ya sea el compromiso para afrontar situaciones adversas junto a la empresa, compromiso para liderar el equipo hasta el final, compromiso con una gratificante experiencia que pueda tener el cliente o compromiso con uno mismo en búsqueda de la mejora constante.

- Resolución de problemas: esta habilidad dice mucho de una persona y su postura por hacerle frente a un problema que usualmente se presenta en toda empresa, y se basa en los recursos y conocimientos con los que cuenta la persona.

III. HIPÓTESIS

Cabe resaltar que no en todas las investigaciones cuantitativas es necesario contar con una hipótesis, puesto que la hipótesis dependerá del alcance inicial de la investigación. En tanto a ello Hernández (2014) afirma que “Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho” (p. 104). De esta manera, se determinó que la presente investigación no cuenta con hipótesis, puesto que no busca pronosticar una cifra o hecho en tanto al problema identificado.

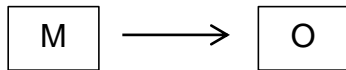
IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Tipo de investigación: Descriptivo

“Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, 2014, p. 92); De esta manera, la presente investigación pretende medir y recoger información de manera independiente sobre las variables en estudio, sin efectuar manipulación alguna sobre estas, describiendo su comportamiento tal cual se da en su contexto.

Representación gráfica:



Dónde:

M: representa la muestra que se utilizará para el estudio.

O: representa las mediciones de la variable de interés

Nivel de investigación: Cuantitativo

La presente investigación contará con un enfoque cuantitativo, puesto que la recolección de datos se basará en la medición de las variables en su contexto determinado, utilizando métodos estadísticos y generando conclusiones acordes a la problemática planteada. Hernández (2014) afirma “Para que una investigación sea creíble y aceptada por otros investigadores, debe demostrarse que se siguieron tales procedimientos. Como en este enfoque se pretende medir, los fenómenos estudiados deben poder observarse o referirse al mundo real” (p. 5).

En consecuencia, los datos recolectados en la presente investigación serán numéricos, haciéndolos cuantificables y aptos para su procesamiento posterior en programas estadísticos.

Diseño: No experimental

Hernández (2014) declara que el diseño no experimental “se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p.152). En consecuencia, la presente investigación observará los fenómenos de cada variable tal cual se dan en su entorno natural para su posterior análisis.

Corte: Transversal

Las investigaciones de corte transversal desarrollan la recolección de datos en un tiempo único, es decir, se estipula un periodo determinado para la medición de las variables en estudio. Hernández (2014) afirma que “Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, es como “tomar una fotografía” de algo que sucede” (p. 154).

4.2. Población y muestra

Población: “La calidad de un trabajo investigativo estriba en delimitar claramente la población con base en el planteamiento del problema, las poblaciones deben situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo” (Hernández, 2014, p. 174); En base a ello, la población de la presente investigación estuvo constituida por 06 centros de belleza, representado por 17, los cuales actuarán como unidad de análisis.

Muestra: Siendo el caso de contar con una población finita y accesible por el número de personas que la conforman la presente investigación trabajará con toda la población como muestra de estudio. En tanto a ello, Hernández (2014) ejemplifica que “los estudios motivacionales en empresas suelen abarcar a todos sus empleados para evitar que los excluidos piensen que su opinión no se toma en cuenta”. (p. 172)

Tabla 1.

Población de las MYPE

N°	Centro de Belleza	Dirección	RUC	N° de trabajadores
1	JC Salón	Los Girasoles R95J+46 - Urb. Miraflores - Castilla	20600516222	2
2	Montalvo Spa	Urb. Miraflores II Etapa - Av. Andrés Avelino	20505469420	5
3	Kiyoshi Salón & Spa	Cáceres Mz. M Lt. 4 Calle Los claveles Mz H1 Lote 15, Miraflores	10754867294	3
4	So - Pi salón & Spa	Los cardos C-130 Miraflores – Piura	10468117717	3
5	Lady Spa Miraflores Peluquería	Av. Luis Montero URB. Miraflores	20525311792	2
6	Allison	Av. Andrés Avelino Cáceres Mz. K - Lote 07	10181056393	2
Total				17

Fuente: Elaboración propia bajo observación del investigador.

4.2.1. Criterios de inclusión

Se incluyó a los gerentes y trabajadores que laboran más de tres meses en la empresa.

4.2.2. Criterios de exclusión

Se excluyó a los trabajadores que laboran menos de tres meses en la empresa.

4.3. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala
Capacitación	Chiavenato (2009) define la capacitación como el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.	Tipos de Capacitación	La dimensión tipos de capacitación se medirá con sus siguientes indicadores: Preventiva, Correctiva, Predictiva, Preingreso, de Inducción, de Trabajo y Promocional, con la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario.	Preingreso	Nominal
				Inducción	
				De trabajo	
				Promocional	
				Preventiva	
				Correctiva	
		Beneficios de la Capacitación	La dimensión beneficios se medirá con sus siguientes indicadores: Especialización, Actitud, Conducta, Crecimiento, Sin supervisión, identificación y rendimiento, con la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario.	Especialización	Nominal
				Actitud	
				Crecimiento	
				Sin supervisión	
				Identificación	
				Rendimiento	
Superación de crisis					

Liderazgo	Valdés (2009) considera que el liderazgo es un proceso que influye positivamente en los miembros del equipo laboral en el que nos desenvolvamos, para garantizar el desarrollo de las actividades a realizar cumpliendo lo programado por la empresa buscando un adecuado ambiente laboral a medida de cada avance.	Tipos de liderazgo	La dimensión tipos de liderazgo se medirá con sus siguientes indicadores: Laissez-faire, Autocrático, Democrático, Transaccional, Transformacional, Compasivo, Ético, con la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario.	Laissez-faire	Nominal
				Autocrático	
				Democrático	
				Transaccional	
				Transformacional	
				Compasivo	
		Ético			
		Habilidades de liderazgo	La dimensión habilidades se medirá con sus siguientes indicadores: Capacidad de Coordinación y Colaboración, Habilidad comunicativa, Motivación e Inspiración, Valor, Compromiso, Resolución de problemas, con la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario.	Capacidad de coordinación y colaboración	Nominal
				Habilidad comunicativa	
				Motivación e inspiración	
				Valor	
				Compromiso	
Resolución de problemas					

4.4. Técnicas e instrumentos

Técnica: Encuesta

La presente investigación empleó como técnica la encuesta para la recolección de información.

Instrumento: Cuestionario

Para la presente investigación se contó con un cuestionario como instrumento de recolección de información, el cual estuvo conformado por 27 preguntas, las mismas que cuentan con 2 variables, siendo estos los de capacitación y liderazgo.

Cabe mencionar que, para las 14 primeras preguntas estuvieron enfocados a la variable capacitación abarcando sus dimensiones como: tipos y beneficios de capacitación dirigido a los trabajadores de cada centro de belleza y las 13 posteriores se enfocaron a la variable liderazgo, con sus dimensiones: tipos de liderazgo (dirigido a los trabajadores de cada centro de belleza) y habilidades de liderazgo (dirigido a los Gerentes de cada centro de belleza).

Validez

“La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (Hernández, 2014). De esta manera, el contenido de los instrumentos que se aplicaron en la presente investigación se validó sin ninguna observación a través del juicio de expertos, dando fe de ello el Mg. Paiva Peñaloza Omar José (Magíster en Gestión Pública), Mg. Cherres Vásquez Diana Margot (Magíster en Gestión Pública) y la Mg. Iglesias Silva Blanca (Magíster en Talento Humano), tal y como se detalla en el (Anexo N°02).

Confiabilidad – Alfa de Cronbach

Según Hernández et al (2014), señalan que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto produce iguales resultados” (p. 35).

Para ello se realizó una prueba piloto a 7 trabajadores perteneciente a las MYPE en el rubro centros de belleza, de la Urbanización Miraflores de Castilla – Piura, con el fin de conocer la fiabilidad de los instrumentos a través del coeficiente del alpha de Cronbach, dado que es una medida de correlaciones entre variables (ítems), que forman parte de la escala, y con la ayuda del programa estadístico SPSS Vers.23.0, se obtuvo un valor de alpha en 0.78 para el cuestionario de Capacitación, resultando un valor de 0.73 para su dimensión Tipos y un valor de 0.84 para Beneficios de Capacitación; Por otro lado se conoció el valor de alpha para la variable Liderazgo en 0.78, de ello 0.61 para su dimensión Tipos de Liderazgo y un valor de 0.79 para la dimensión Habilidades de Liderazgo. (Anexo N°03)

Según Díaz y Leyva (2013), hacen conocer el rango de valores para el coeficiente del alpha de Cronbach, resaltando que, para valores mayores de 0.39 el instrumento es excelente y para valores entre 0.30 y 0.39 el instrumento es solo bueno.

Deduciendo para la presente investigación se dice que el instrumento para las variables Capacitación y Liderazgo es excelente dado que, resultó un valor de alpha de Cronbach en 0.78 respectivamente.

4.5. Plan de análisis

Para la presente investigación se utilizó las herramientas de la Estadística descriptiva, siendo necesario la construcción de una matriz de base de datos en una hoja de cálculo en Excel 2013, en la que permitió tabular y explicar a través de tablas y gráficos de frecuencias las características de Capacitación y Liderazgo con ayuda del programa estadístico para ciencias sociales del SPSS versión 23.0, para luego proceder con el análisis, interpretación, discusión y conclusión en base a los objetivos establecidos.

4.6. Matriz de consistencia

Titulo	Problema general	Objetivos	Hipótesis	Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Metodología	Instrumento
Caracterización de la Capacitación y liderazgo en las MYPE rubro centros de belleza en la urbanización Miraflores de Castilla - Piura, año	¿Cuáles son las características que tiene la Capacitación y el Liderazgo en las MYPE rubro centros de belleza en Urbanización Miraflores Castilla-Piura, Año 2019?	<p>Objetivo General: Describir las características de la Capacitación y el Liderazgo en las MYPE rubro centros de belleza en Urbanización Miraflores Castilla-Piura, Año 2019.</p> <p>Objetivos específicos: a) Identificar los tipos de capacitación en las MYPE rubro centros de belleza en Urbanización Miraflores Castilla-Piura, Año 2019. b) Identificar los</p>	Según Hernández (2014) Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho.	C A P A C I T A C I Ó N	Chiavenato (2009) define la capacitación como el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.	Tipos de Capacitación	Preingreso Inducción De trabajo Promocional Preventiva Correctiva Predictiva	<p>Tipo de investigación: Descriptiva</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Corte: Transversal Población: 17 Trabajadores de las MYPE</p> <p>Muestra: 17 trabajadores</p>	C U E S T I O N A R I O
						Beneficios de la Capacitación	Especialización Actitud Crecimiento Sin supervisión Identificación Rendimiento Superación de crisis		

2019		<p>beneficios que tiene la capacitación en las MYPE rubro centros de belleza en urbanización Miraflores castilla-Piura, Año 2019.</p> <p>c) Identificar los tipos del liderazgo en las MYPE rubro centros de belleza en Urbanización Miraflores Castilla – Piura, Año 2019.</p> <p>d) Identificar las habilidades de liderazgo de los trabajadores en las MYPE rubro centros de belleza en Urbanización Miraflores Castilla- Piura, Año 2019.</p>	<p>De esta manera, se determinó que la presente investigación no cuenta con hipótesis, puesto que no busca pronosticar una cifra o hecho en tanto al problema identificado.</p>	<p>L I D E R A Z G O</p>	<p>Valdés (2009) considera que el liderazgo es un proceso que influye positivamente en los miembros del equipo laboral en el que nos desenvolvamos, para garantizar el desarrollo de las actividades a realizar cumpliendo lo programado por la empresa buscando un adecuado ambiente laboral a medida de cada avance.</p>	<p>Tipos de liderazgo</p> <hr/> <p>Habilidades de liderazgo</p>	<p>Laissez-faire Autocrático Democrático Transaccional Transformacional Compasivo Ético</p> <hr/> <p>Capacidad de coordinación y colaboración Habilidad comunicativa Motivación e inspiración Valor Compromiso Resolución de problemas</p>		<p>C U E S T I O N A R I O</p>
------	--	---	---	--	--	---	--	--	--

4.7. Principios éticos

La presente investigación guarda el compromiso de:

- Veracidad y confiabilidad: Llevar a cabo la investigación y sus resultados con total veracidad y confiabilidad.
- Confidencialidad: Asegurar la protección de datos personales, garantizando la confidencialidad en la identidad de los participantes.
- Protección de datos: Asegurar el uso de los datos recogidos para el estudio y no para otro fin.
- Respeto: Respeto por los derechos de autor en las citas utilizadas.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.1. Tipos de capacitación en las MYPE rubro centros de belleza en Urbanización Miraflores Castilla-Piura, Año 2019.

Tabla 2

¿Antes de ingresar a la empresa Ud. recibió capacitaciones sobre los conocimientos y habilidades requeridas para el puesto laboral?

Respuesta	fi	%
No	8	47%
Si	9	53%
Total	17	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de las MYPE

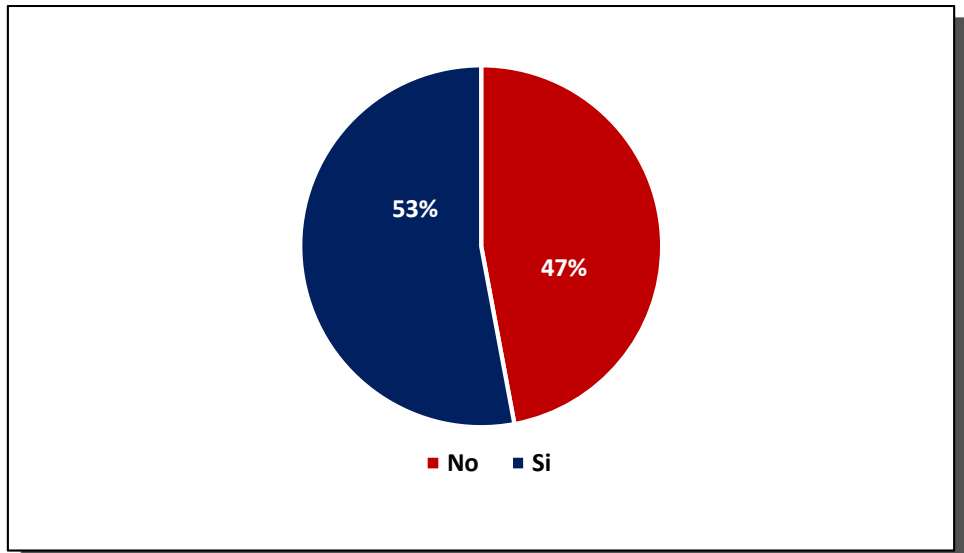


Figura 1: Existencia de capacitaciones antes de ingresar a laborar en la empresa.

Fuente: Tabla 2.

En la tabla 2 y figura 1 se observa que, el 53% de los encuestados recibieron capacitaciones sobre conocimientos y habilidades específicas para el desempeño en el puesto laboral antes de ingresar a laborar en la empresa y el 47% de los participantes manifestaron no recibir este tipo de capacitación.

Tabla 3

¿Recibió capacitaciones de integración laboral con información útil orientada a los objetivos de la empresa?

Respuesta	fi	%
No	7	41%
Si	10	59%
Total	17	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de las MYPE

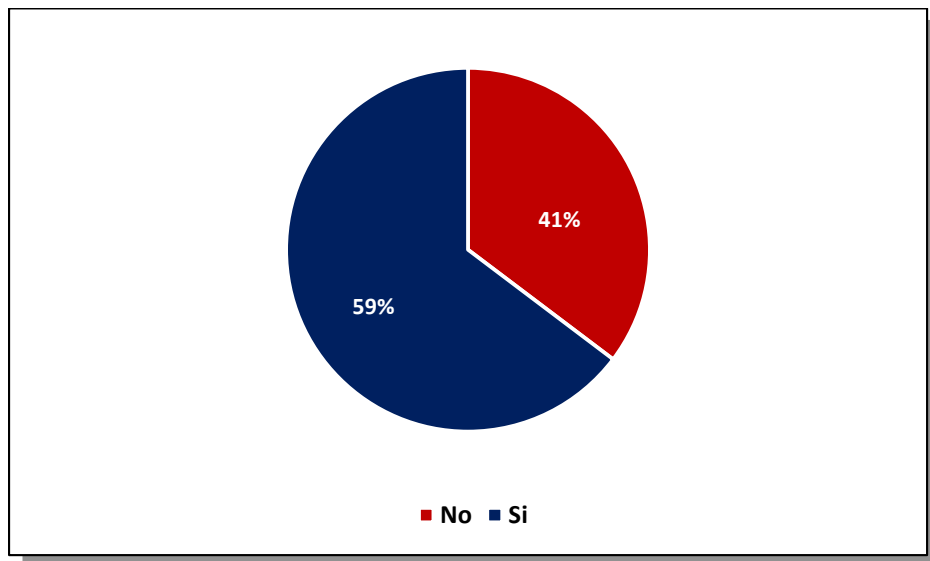


Figura 2: Existencia de capacitación orientada a los objetivos de la empresa.

Fuente: Tabla 3.

En la tabla 3 y figura 2 se puede observar que el 59% de los encuestados recibieron capacitaciones de integración laboral e información útil orientadas a cumplir los objetivos establecidos por la empresa; Por otro lado, se observa también que, el 41% no recibieron este tipo de capacitación.

Tabla 4

¿Recibe capacitaciones periódicamente con el fin de desarrollar, potenciar y nivelar conocimientos y habilidades en su centro laboral?

Respuesta	fi	%
No	2	12%
Si	15	88%
Total	17	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de las MYPE

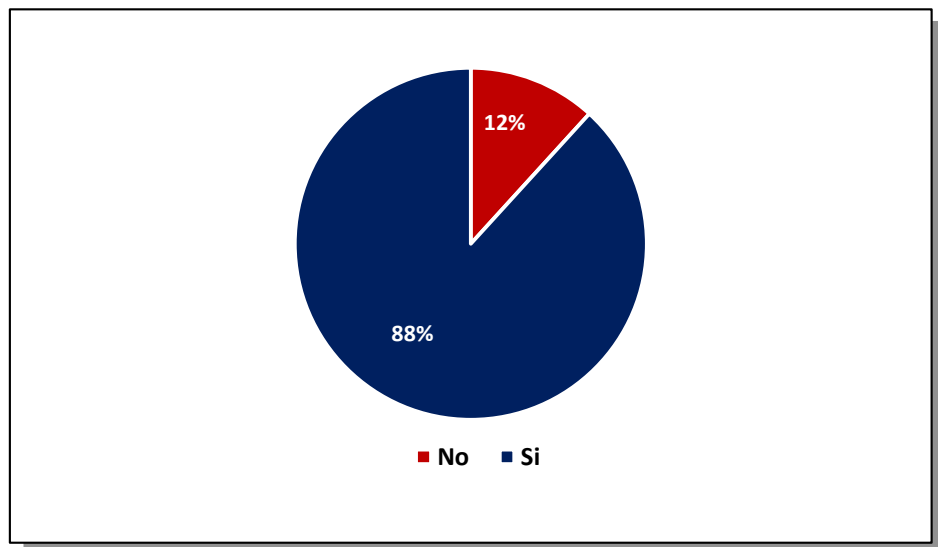


Figura 3: Existencia de capacitación orientada al desarrollo y desempeño de trabajo

Fuente: Tabla 4.

En la tabla 4 y figura 3 se tienen que, el 88% del total de trabajadores, de los seis centros de belleza si reciben capacitaciones periódicas con el fin de desarrollar, potenciar y nivelar conocimientos en su centro laboral, el cual permitirá un mejor desempeño en su trabajo y sólo el 12% no frecuenta recibir este tipo de capacitación.

Tabla 5

¿Se le otorgó alguna capacitación que le permita ascender de puesto jerárquico en la empresa?

Respuesta	fi	%
No	12	71%
Si	5	29%
Total	17	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de las MYPE

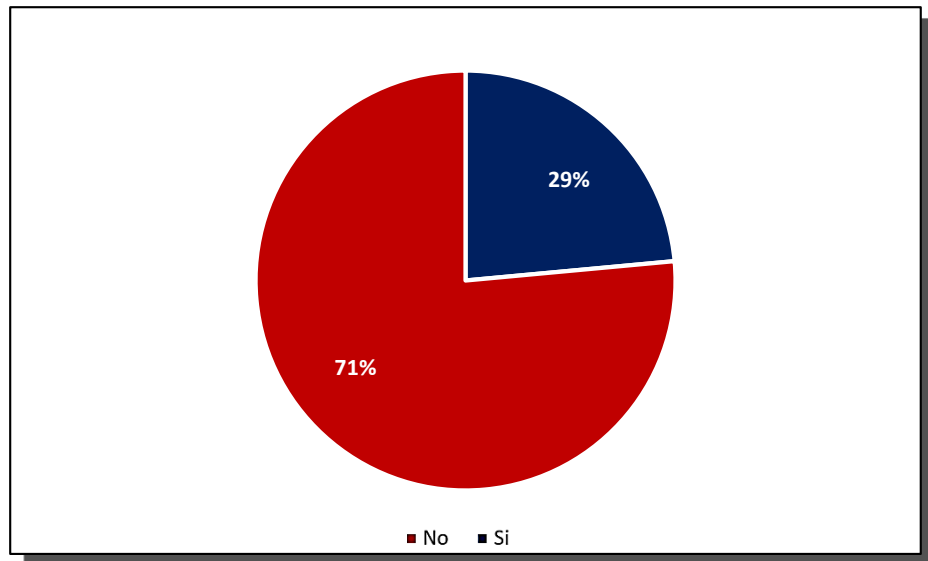


Figura 4: Existencia de capacitación para ascenso de puesto en la empresa.

Fuente: Tabla 5.

En la tabla 5 y figura 4 se observa que, el 29% de los trabajadores de los centros de belleza si frecuentan recibir este tipo de capacitación, el cual les permite alcanzar puestos de mayor jerarquía, y el 71% de los trabajadores no reciben este tipo de capacitación.

Tabla 6

¿Recibe capacitaciones con la finalidad de prepararlo para afrontar situaciones futuras de cambios dentro de la empresa?

Respuesta	fi	%
No	3	18%
Si	14	82%
Total	17	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de las MYPE

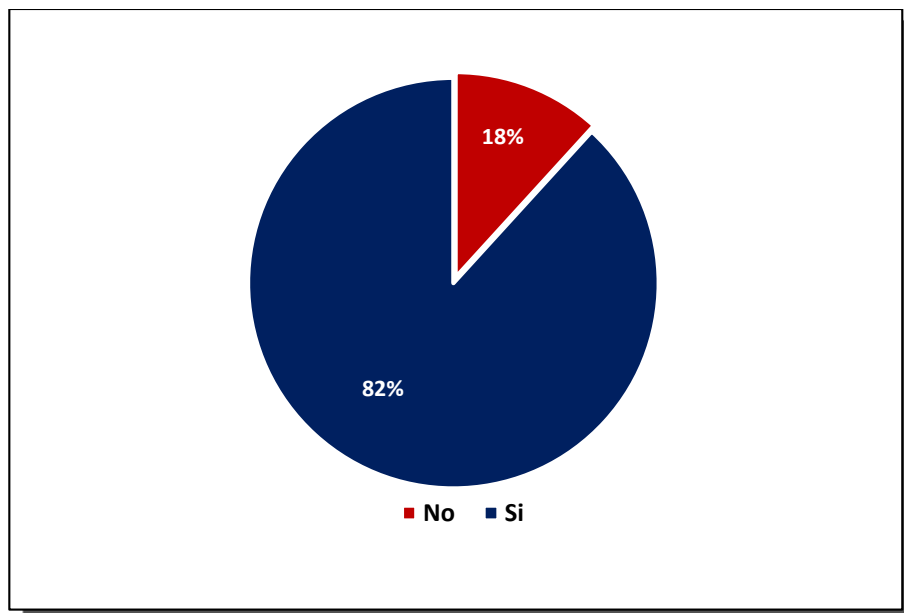


Figura 5: Existencia de capacitación ante cualquier situación de cambio a futuro.

Fuente: Tabla 6.

En la tabla 6 y figura 5 se observa que, el 82% de los colaboradores frecuentan recibir capacitaciones que les permiten estar preparados y afrontar situaciones futuras de cambios, ya sea en sus actitudes o en la parte operativa de sus labores dentro de la empresa; Y por otro lado el 18% respondieron lo contrario.

Tabla 7

¿Se encuentra Ud. Capacitado para corregir los estándares de rendimiento ante cualquier situación adversa dentro de la empresa?

Respuesta	fi	%
No	2	12%
Si	15	88%
Total	17	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de las MYPE

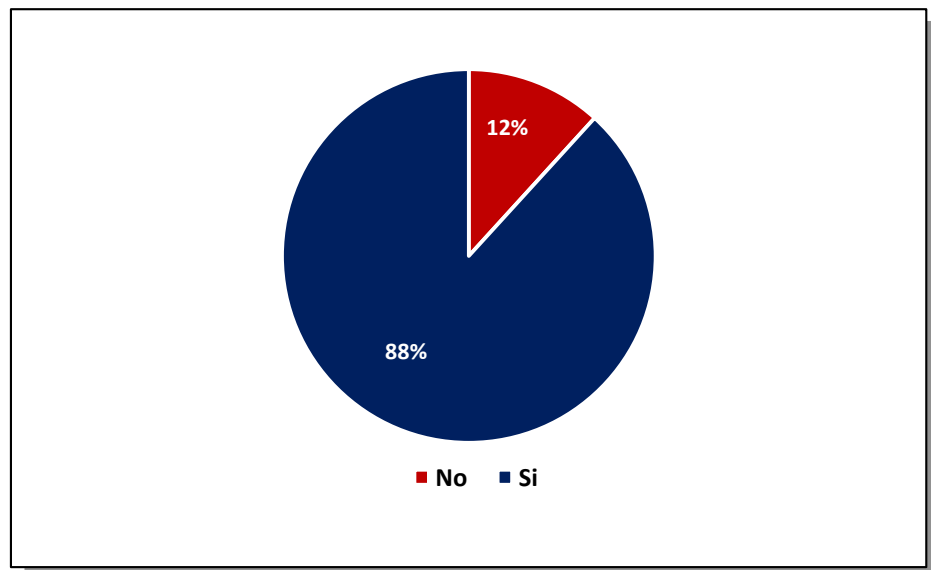


Figura 6: Existencia de capacitación para corregir estándares de rendimiento.

Fuente: Tabla 7.

En la tabla 7 y figura 6 se obtuvo como resultado que, el 88% de los trabajadores de los seis centros de belleza si frecuentan recibir capacitaciones que les permiten corregir los estándares de rendimiento ante cualquier situación adversa dentro de la empresa, así mismo se observa también que, sólo el 12% no reciben este tipo de capacitación.

Tabla 8

¿Se encuentra Ud. Capacitado para mantener los estándares de calidad y rendimiento a fin de evitar situaciones negativas dentro de la empresa?

Respuesta	fi	%
No	3	18%
Si	14	82%
Total	17	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de las MYPE

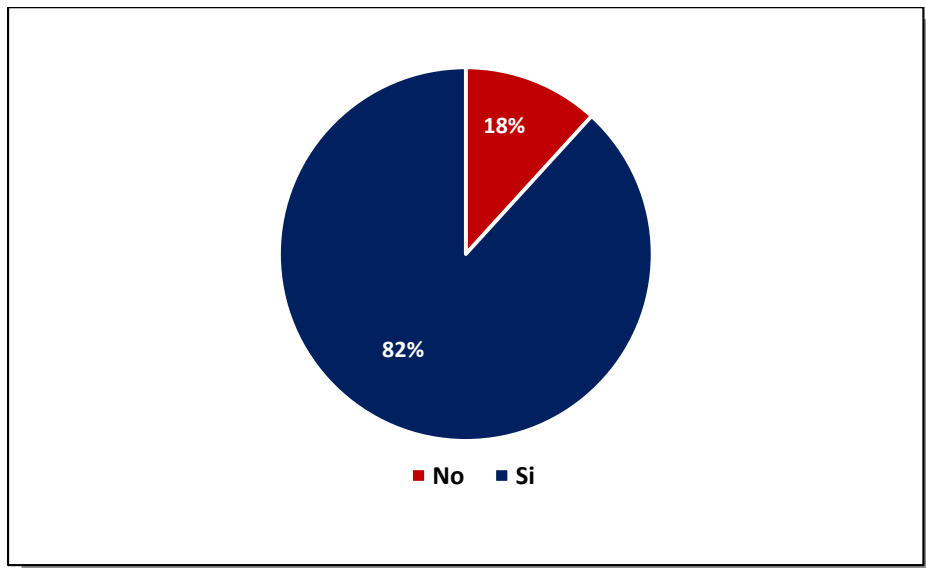


Figura 7: Existencia de capacitación para los estándares de calidad de la empresa

Fuente: Tabla 8.

En la tabla 8 y figura 7 se observa que el 82% de los trabajadores frecuentan recibir capacitaciones que les permiten mantener los estándares de calidad y rendimiento de la empresa, a fin de evitar situaciones negativas con el servicio u objetivos establecidos. Así mismo por otro lado se observa que sólo el 18% no reciben este tipo de capacitación.

5.1.2. Beneficios de la capacitación en las MYPE rubro centros de belleza en urbanización Miraflores castilla-Piura, Año 2019.

Tabla 9

¿El beneficio de capacitarse le permite estar especializado y ser un personal altamente calificado para solucionar alguna situación que se requiera?

Respuesta	fi	%
No	4	24%
Si	13	76%
Total	17	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de las MYPE

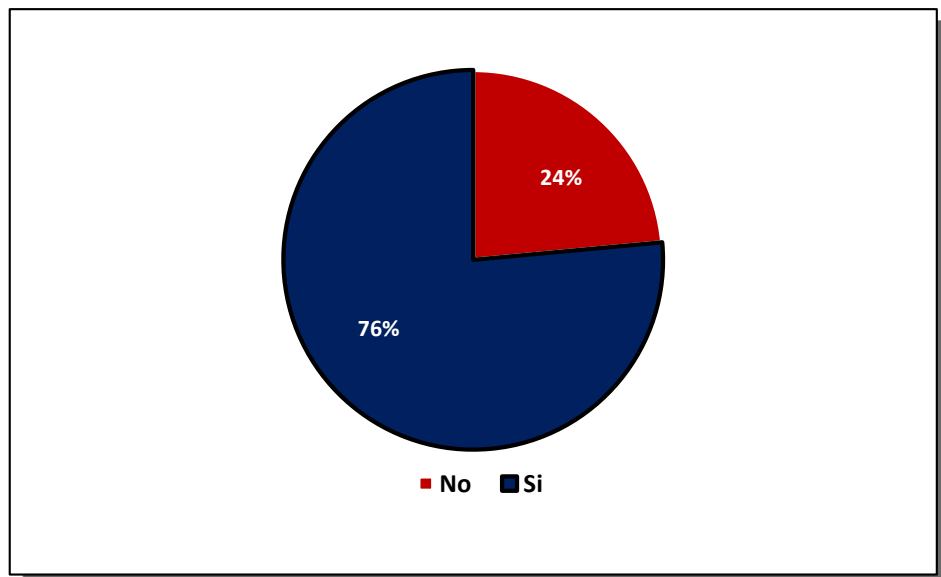


Figura 8: Beneficio de estar capacitado para solucionar situaciones que se requiera.

Fuente: Tabla 9.

En la tabla 9 y figura 8 se tiene que, el 76% de los trabajadores si consideran que las capacitaciones los especializan y le permiten ser unas personas altamente calificadas, a fin de dar solución ante situaciones que se requiera, utilizando las herramientas necesarias y específicas.

Tabla 10

¿Las capacitaciones mejoraron sus actitudes frente a los clientes al momento de realizar el servicio?

Respuesta	fi	%
No	1	6%
Si	16	94%
Total	17	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de las MYPE

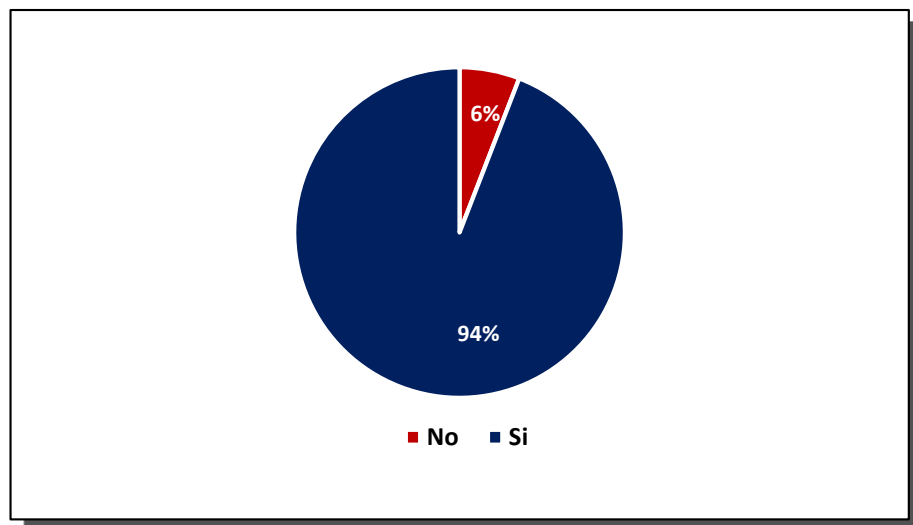


Figura 9: Beneficio de estar capacitado para mejorar las actitudes ante los clientes.

Fuente: Tabla 10.

En la tabla 10 y figura 9 se obtuvo como resultado que, el 94% de los trabajadores consideran que las capacitaciones mejoran sus actitudes frente a los clientes, permitiéndoles brindar un mejor servicio en el rubro de centros de belleza. Por otro lado, se observa que el 6% de los trabajadores consideran todo lo contrario.

Tabla 11

¿El beneficio de capacitarse le permite desarrollar sus habilidades para que en un futuro se convierta en líder de la empresa?

Respuesta	fi	%
No	7	41%
Si	10	59%
Total	17	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de las MYPE

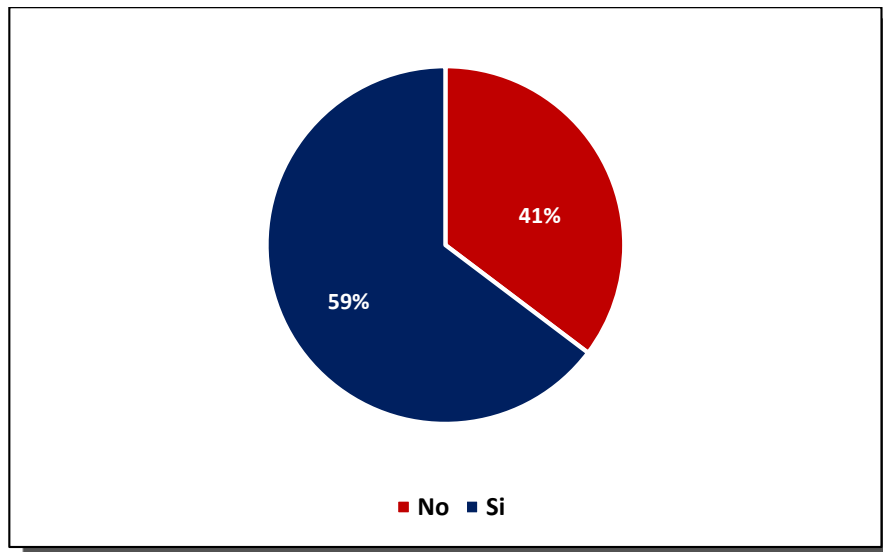


Figura 10: El Beneficio de estar capacitado desarrolla las habilidades.

Fuente: Tabla 11.

En la tabla 11 y figura 10 resultó que, el 59% de los encuestados sí consideran que las capacitaciones les permiten desarrollar diversas habilidades teniendo como objetivo liderar en un futuro algún tipo de empresa. Y por otro lado se tiene que, solo el 41% consideran que no es necesario.

Tabla 12

¿Las capacitaciones te permiten desenvolverte sin indicaciones u observaciones constantes?

Respuesta	fi	%
No	7	41%
Si	10	59%
Total	17	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de las MYPE

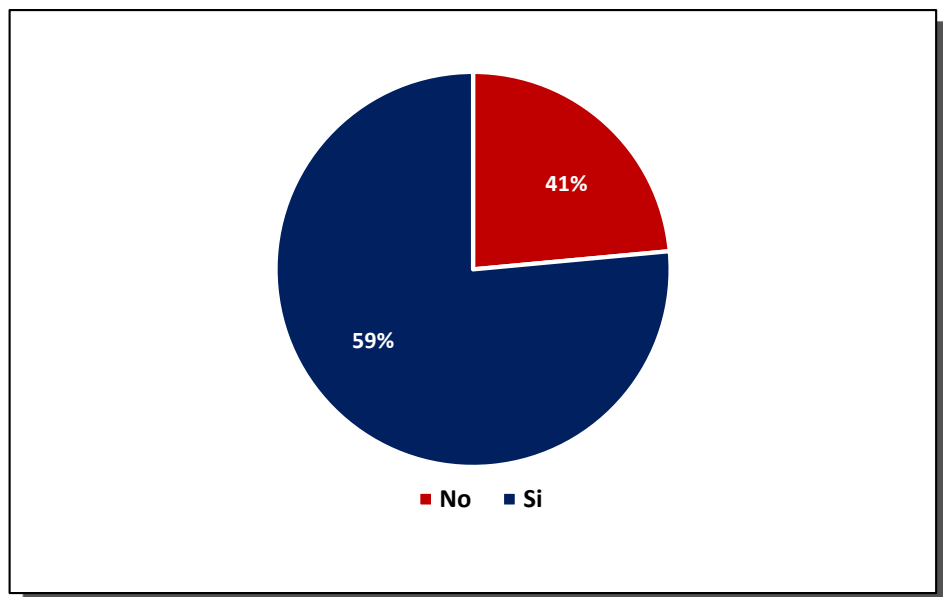


Figura 11: El Beneficio de estar capacitado permite desenvolverse sin supervisión.

Fuente: Tabla 12.

En la tabla 12 y figura 11 se tiene que, el 76% de los encuestados consideran que las capacitaciones les permiten tener un mejor desenvolvimiento en sus actividades laborales sin indicaciones u observaciones constantes de sus superiores. Y por otro lado el 24% de los encuestados opinaron lo contrario.

Tabla 13

¿Las capacitaciones le permiten identificarse mejor con los objetivos establecidos por en la empresa?

Respuesta	fi	%
No	6	35%
Si	11	65%
Total	17	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de las MYPE

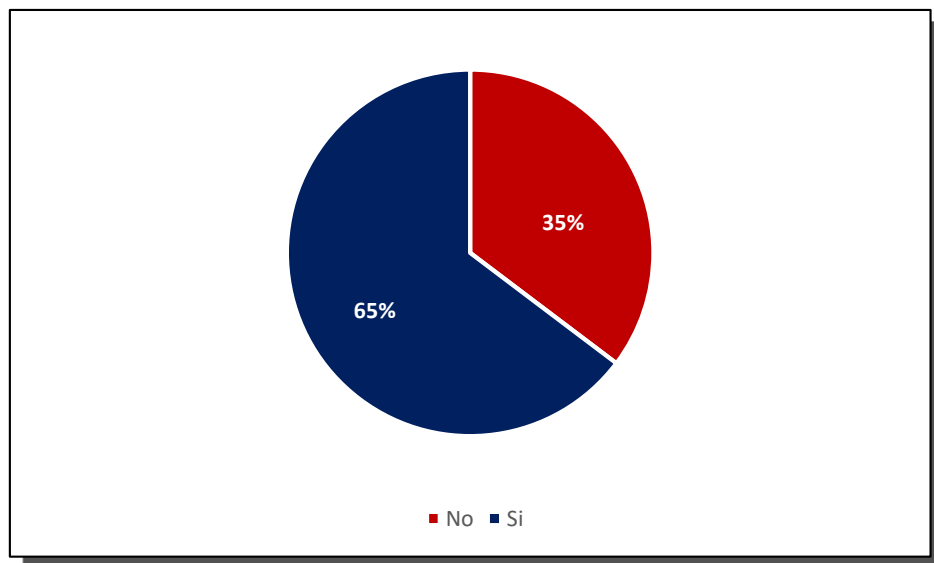


Figura 12: El Beneficio de estar capacitado para una mayor identidad en la empresa.

Fuente: Tabla 13.

En la tabla 13 y figura 12 se tiene que, el 65% de los Trabajadores consideran que las capacitaciones les permiten sentirse mucho mejor identificados con la empresa sobre todo con sus objetivos establecidos, diferente al 35% que opinaron todo lo contrario.

Tabla 14

¿Las capacitaciones le permiten obtener mayores conocimientos y utilizar las herramientas necesarias para un mejor rendimiento en la empresa?

Respuesta	fi	%
No	2	12%
Si	15	88%
Total	17	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de las MYPE

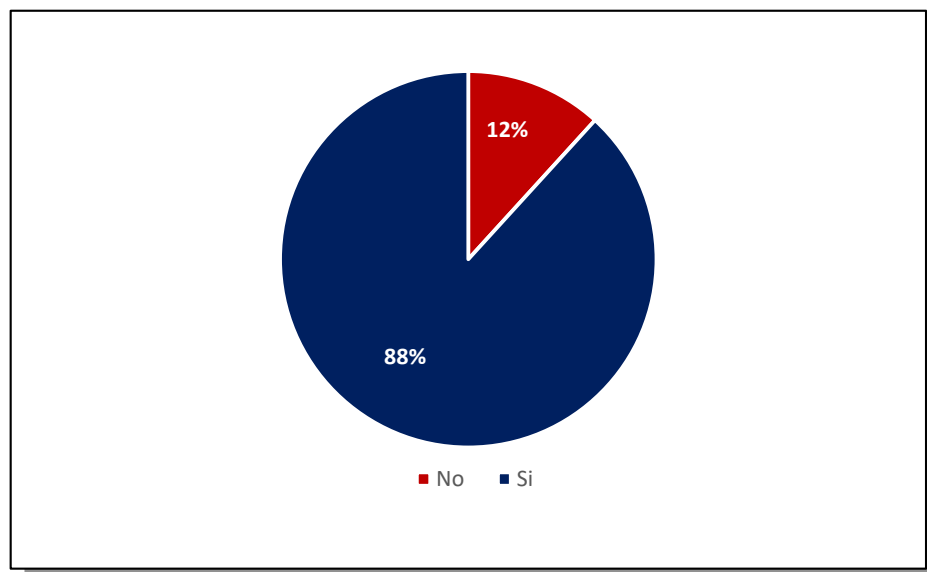


Figura 13: El Beneficio de estar capacitado para un mejor rendimiento laboral.

Fuente: Tabla 14.

En la tabla 14 y figura 13 se observa que, el 88% de los trabajadores consideran que las capacitaciones les permiten obtener mayores conocimientos y utilizar las herramientas necesarias para mejorar su nivel de rendimiento laboral y así contribuir con una mayor productividad en la empresa. Por otro lado, el 12% respondieron todo lo contrario.

Tabla 15

¿Las capacitaciones te permiten afrontar cualquier situación adversa en la empresa, sabiendo perfectamente cómo actuar?

Respuesta	fi	%
No	6	35%
Si	11	65%
Total	17	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de las MYPE

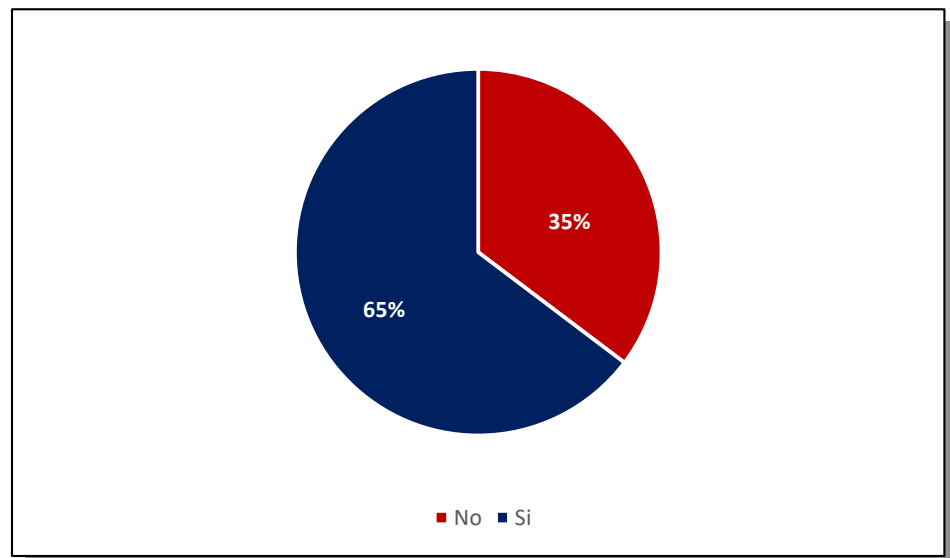


Figura 14: El Beneficio de estar capacitado para afrontar situaciones adversas.

Fuente: Tabla 15.

En la tabla 15 y la figura 14 se observa que, el 65% de los colaboradores si consideran que las capacitaciones les permiten afrontar cualquier situación adversa que se presente en la empresa y el 35% respondieron todo lo contrario.

5.1.3. Tipos de Liderazgo en las MYPE rubro centros de belleza en Urbanización Miraflores Castilla – Piura, Año 2019.

Tabla 16

¿El Gerente permite que los trabajadores se desenvuelvan con cierta libertad e independencia en el centro de labores?

Respuesta	fi	%
No	6	35%
Si	11	65%
Total	17	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de las MYPE

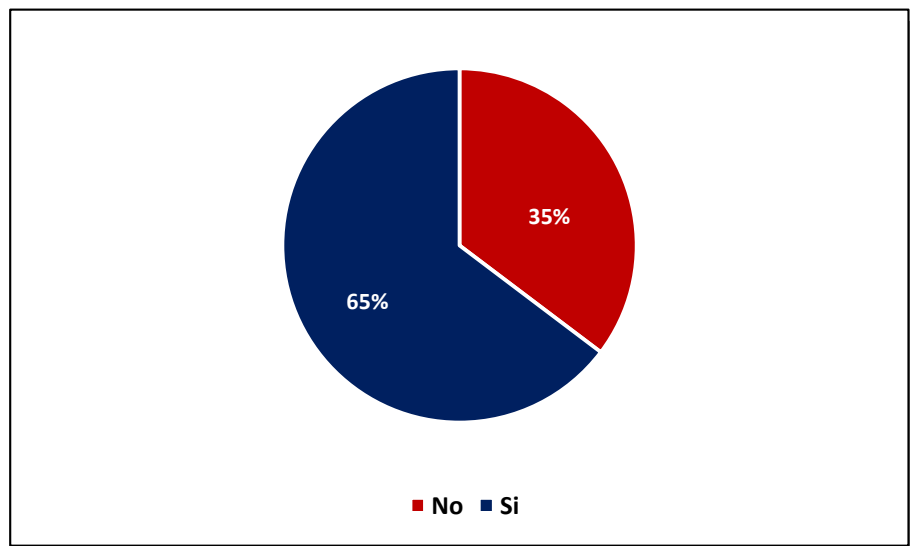


Figura 15: *Desenvolvimiento con Libertad e Independencia en el centro de Labores*

Fuente: Tabla 16.

En la tabla 16 y figura número 15 se obtuvo como resultado que, el 65% de los trabajadores consideran que el Gerente les permiten desenvolverse con cierta libertad e independencia durante las actividades laborales en la empresa, y el 35% opinaron todo lo contrario.

Tabla 17

¿El Gerente toma decisiones y dirige la empresa sin participación alguna de su equipo de trabajo?

Respuesta	fi	%
No	10	59%
Si	7	41%
Total	17	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de las MYPE

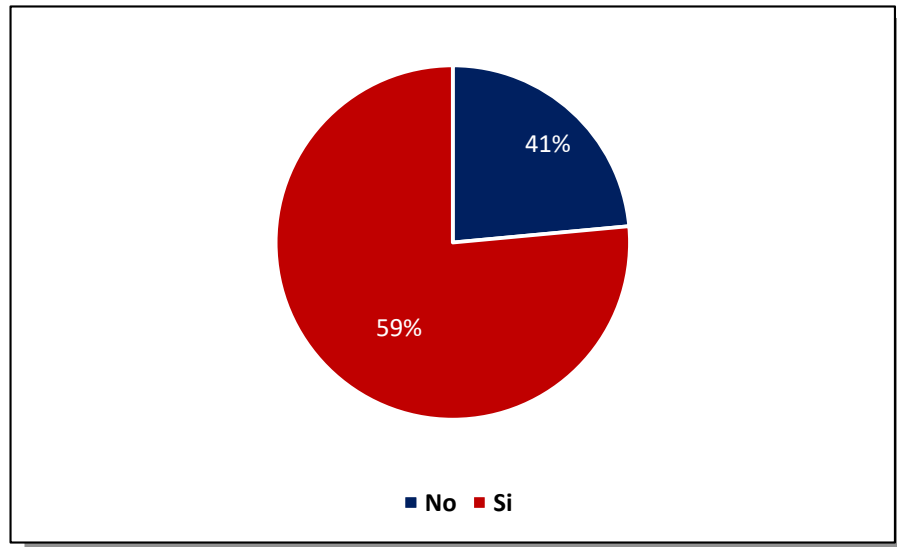


Figura 16: Existencia de Autocracia en la empresa

Fuente: Tabla 17.

En la tabla 17 y figura 16 se obtuvo como resultado que, el 59% de los trabajadores respondieron que el gerente frecuentemente toma decisiones sin considerar la participación alguna de su equipo de trabajo, mientras que el 41% opinaron lo contrario.

Tabla 18

¿El Gerente considera la participación conjunta de todo su equipo de trabajo, tomando en cuenta opiniones que aporten al cumplimiento de objetivos?

Respuesta	fi	%
No	7	41%
Si	10	59%
Total	17	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de las MYPE

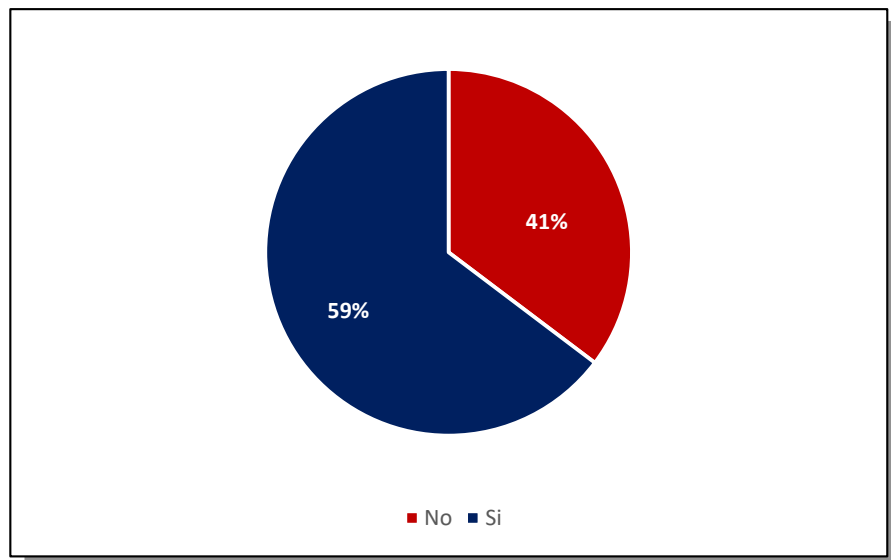


Figura 17: Existencia de Democracia en la empresa

Fuente: Tabla 18.

En la tabla 18 y figura 17, se obtuvo como resultado que, el 59% de los trabajadores consideran que el Gerente o su jefe inmediato frecuentemente toma decisiones considerando opiniones y sugerencias de sus trabajadores, mientras que el 41% respondieron lo todo contrario.

Tabla 19

¿El Gerente otorga reconocimientos por un excelente desempeño laboral, valorando los esfuerzos realizados?

Respuesta	Fi	%
No	5	29%
Si	12	71%
Total	17	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de las MYPE

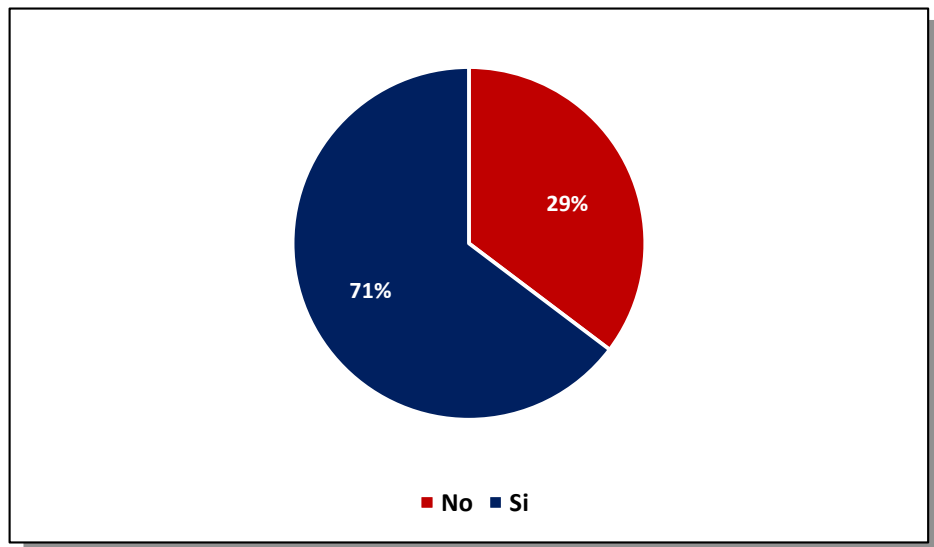


Figura 18: Existencia de reconocimientos por buen desempeño laboral

Fuente: Tabla 19.

En la tabla 19 y figura 18 se puede observar que, el 71% de los trabajadores consideran que el Gerente si otorga reconocimientos por excelente desempeño laboral a sus trabajadores y el 29% de los participantes respondieron que no otorga este acto.

Tabla 20

¿El Gerente emplea altos niveles de comunicación para lograr los objetivos propuestos por la empresa?

Respuesta	Fi	%
No	3	18%
Si	14	82%
Total	17	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de las MYPE

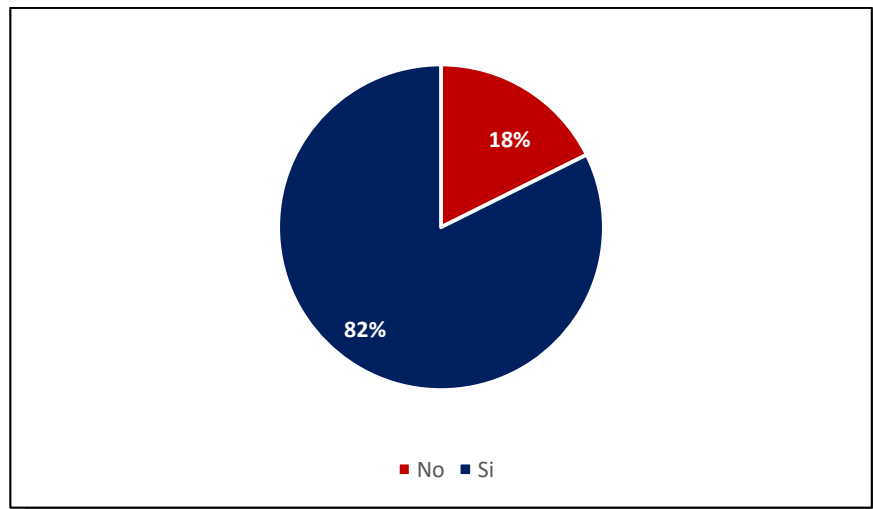


Figura 19: Existencia niveles de comunicación en la empresa

Fuente: Tabla 20.

En la tabla 20 y figura número 19 se observa que, el 82% de los trabajadores consideran que el Gerente o su jefe inmediato si cuentan con niveles altos de comunicación como para poder lograr el cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa, así mismo el 18% opinaron que, aún sus jefes no presentan esta característica como cualidad.

Tabla 21

¿El Gerente maneja adecuadamente el poder jerárquico que dispone dentro de la empresa?

Respuesta	fi	%
No	4	24%
Si	13	76%
Total	17	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de las MYPE

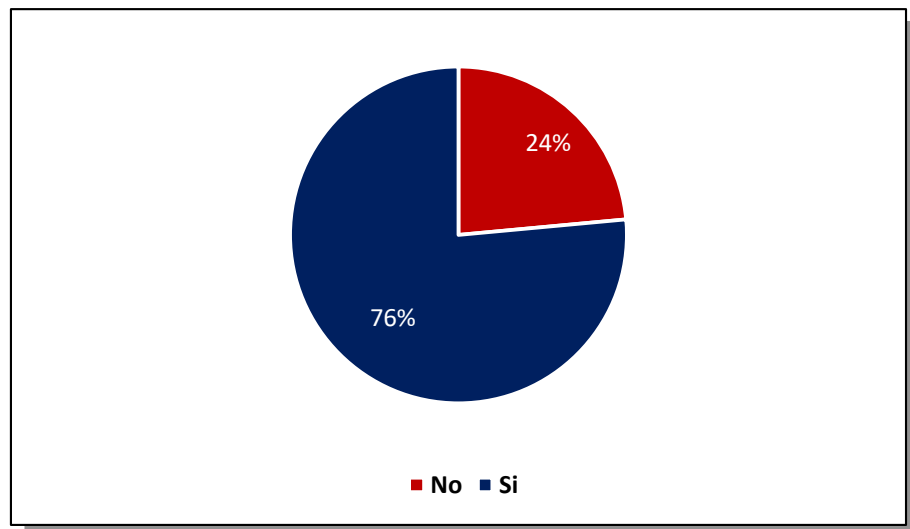


Figura 20: Manejo adecuado del poder jerárquico en la empresa

Fuente: Tabla 21.

En la tabla 21 y figura 20 se observa que, el 76% de los trabajadores respondieron que el Gerente o su jefe inmediato si maneja adecuadamente el poder jerárquico que dispone en la empresa y el 24% de los encuestados respondieron todo lo contrario.

Tabla 22

¿El Gerente cuenta con valores, principios, costumbres y creencias que le lleven a tener una buena relación de armonía y respeto con sus trabajadores?

Respuesta	fi	%
No	4	24%
Si	13	76%
Total	17	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de las MYPE

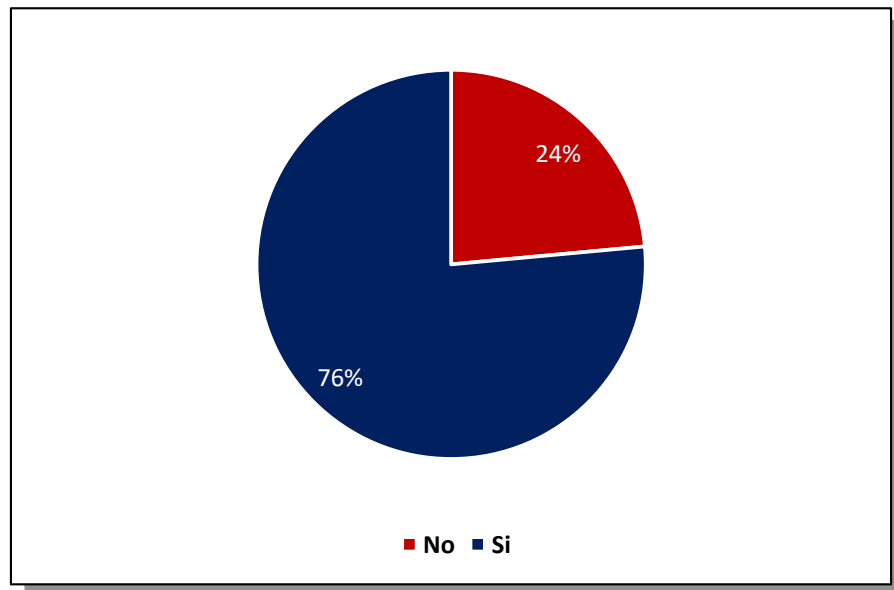


Figura 21: Existencia de principios éticos por parte del Gerente en la empresa.

Fuente: Tabla 22

En la tabla 22 y figura 21 se tiene que, el 76% de todos los trabajadores consideran que el Gerente si cuenta con los valores, principios, costumbres y creencias necesarias, como para establecer una buena relación con sus trabajadores; Y por otro lado el 24% respondieron todo lo contrario.

5.1.4. Habilidades de Liderazgo de los Trabajadores de las MYPE rubro centros de belleza en Urbanización Miraflores Castilla- Piura.

Tabla 23

¿Su trabajador cuenta con capacidad de coordinación y colaboración para evitar el individualismo y distanciamiento en el centro laboral?

Respuesta	fi	%
No	5	29%
Si	12	71%
Total	17	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de las MYPE

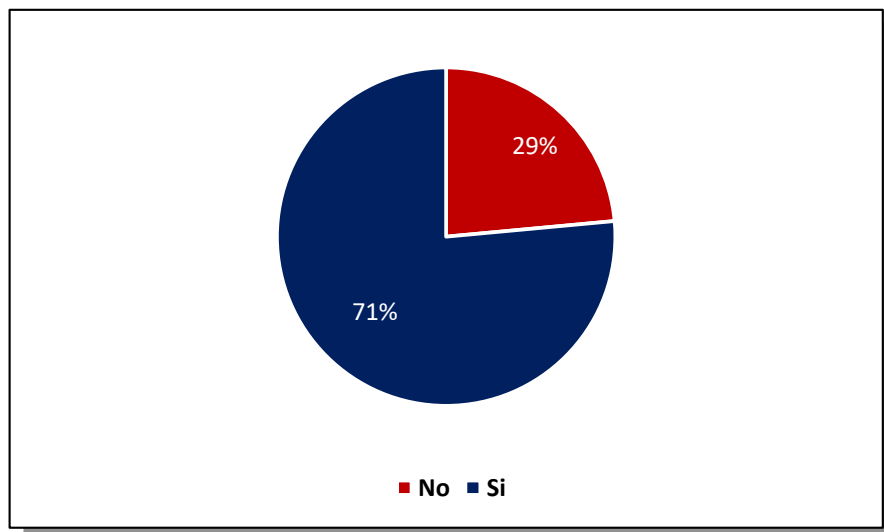


Figura 22: Existencia de capacidad de coordinación en la empresa

Fuente: Tabla 23

En la tabla 23 y figura 22 según las respuestas de los Gerentes seis de las MYPES, señalan que, el 71% de los 17 trabajadores cuentan con la capacidad de coordinación y colaboración, evitando así el individualismo y distanciamiento en el centro laboral, y por otro lado sólo el 29% resultó no tener estas características como cualidades.

Tabla 24

¿Su Trabajador desarrolla habilidades comunicativas para transmitir los objetivos de la empresa sin generar incomodidades entre ellos?

Respuesta	fi	%
No	3	18%
Si	14	82%
Total	17	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de las MYPE

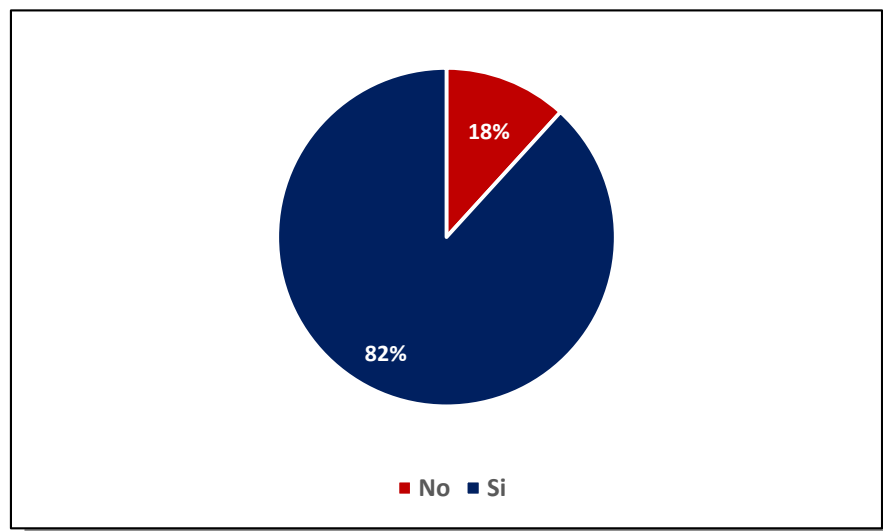


Figura 23: Existencia de habilidades comunicativas en la empresa

Fuente: Tabla 24

En la tabla 24 y figura 23 observamos las respuestas de los seis Gerentes de las MYPES, en donde hicieron conocer que, el 82% de sus trabajadores frecuentan desarrollar habilidades comunicativas para transmitir los objetivos de la empresa sin generar incomodidades entre compañeros de trabajo, Así mismo el 18% no frecuentan tener estas características.

Tabla 25

¿La postura que muestra su trabajador en la empresa, es la causante de la inspiración de su equipo de trabajo para que sigan su ejemplo?

Respuesta	fi	%
No	2	12%
Si	15	88%
Total	17	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de las MYPE

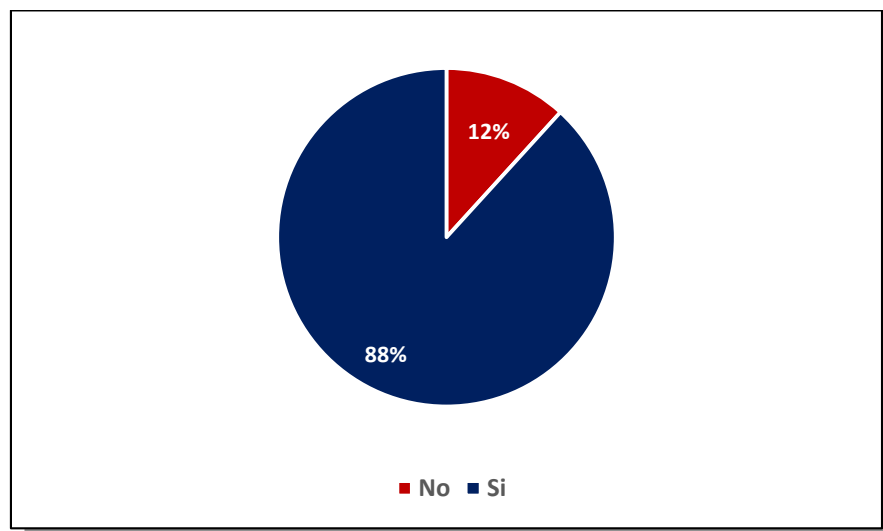


Figura 24: Existencia motivación e inspiración en la empresa

Fuente: Tabla 25

En la tabla 25 y figura 24 observamos las respuestas de los seis Gerentes de las MYPES, en donde hicieron conocer que, el 88% de los trabajadores guardan una postura que permite ser causante de una inspiración para el equipo de trabajo; Muy diferente al 12% que no frecuentan tener estas características.

Tabla 26

¿Su trabajador cuenta con la habilidad de afrontar situaciones difíciles y asumir responsabilidad sobre los errores cometidos?

Respuesta	fi	%
No	2	12%
Si	15	88%
Total	17	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de las MYPE

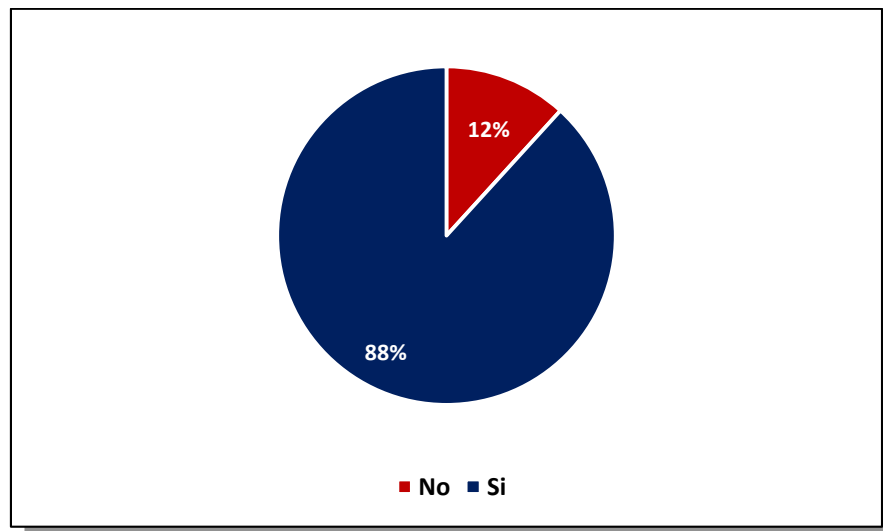


Figura 25: Habilidad para afrontar situaciones difíciles en la empresa

Fuente: Tabla 26

En la tabla 26 y figura 25 observamos las respuestas de los seis Gerentes de las MYPES, en donde hicieron conocer que, el 88% de sus trabajadores cuentan con las habilidades de afrontar situaciones difíciles y asumir responsabilidad sobre los errores cometidos y por otro lado opinaron que sólo el 12% de sus trabajadores no cuentan con estas características

Tabla 27

¿Su trabajador cuenta con la habilidad de comprometerse con su equipo hasta el final, buscando la mejora continua de la empresa?

Respuesta	fi	%
No	3	18%
Si	14	82%
Total	17	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de las MYPE

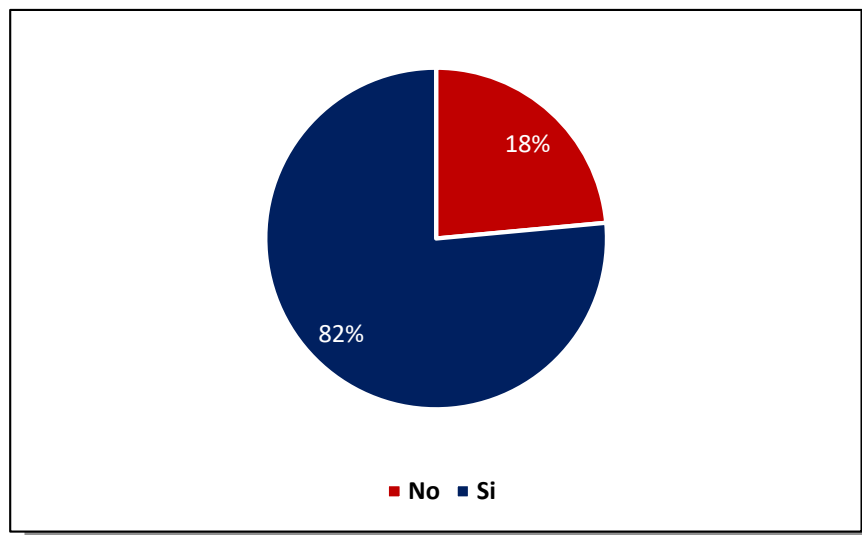


Figura 26: Habilidad para comprometerse con el equipo en la empresa

Fuente: Tabla 27

En la tabla 27 y figura 26 observamos las respuestas de los seis Gerentes de las MYPES, en donde hicieron conocer que, el 82% de sus trabajadores si cuenta con la habilidad de comprometerse con su equipo hasta el final, buscando la mejora continua en la empresa, y por otro lado opinaron que, sólo el 18% de sus trabajadores no cuentan con estas características.

Tabla 28

¿Su trabajador cuenta con la habilidad de solucionar problemas en el centro laboral, basándose en los recursos y conocimientos con los que cuenta?

Respuesta	fi	%
No	2	12%
Si	15	88%
Total	17	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de las MYPE

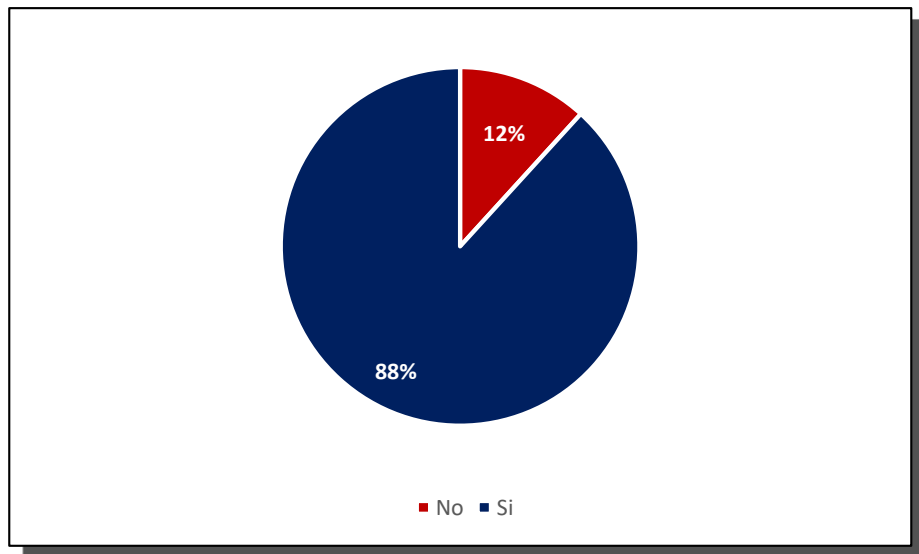


Figura 27: Habilidad para solucionar problemas en la empresa

Fuente: Tabla 28

En la tabla 28 y figura 27 observamos las respuestas de los seis Gerentes de las MYPES, en donde hicieron conocer que, el 88% de sus trabajadores cuentan con la habilidad de solucionar problemas en el centro laboral, basándose en los recursos y conocimientos con los que cuenta, y por otro lado opinaron que, sólo el 12% de sus trabajadores no cuentan con estas características.

5.2. Análisis de resultados

Objetivo específico 1: Identificar los tipos de capacitación en las MYPE rubro centros de belleza en Urbanización Miraflores Castilla-Piura, Año 2019.

En la tabla 02 y figura 01 denominada: “¿Antes de ingresar a la empresa Ud. recibió capacitaciones sobre los conocimientos y habilidades requeridas para el puesto laboral?”, se encontró que el 53% de los trabajadores si recibieron capacitaciones sobre los conocimientos y habilidades para el puesto laboral. Por su parte Ahumada (2010) en su estudio concluyó que la calidad de servicio se ve impactada de por la capacitación recibida, aquella que es un factor que contribuye en la empresa, por lo que la solución debe observarse como algo integral para lograr un cambio en el servicio que se proporciona a los clientes.

Por otro lado, Mujica (2018) indica que la capacitación preingreso se realiza con fines de selección de personal y busca brindar al nuevo trabajador los conocimientos y habilidades requeridas para el puesto laboral.

En relación con lo planteado por Ahumada y Mujica, si coinciden con los resultados encontrados en la investigación ambos concluyen que es necesario una capacitación de pre ingreso antes de iniciar las funciones laborales.

En la tabla 03 y figura 02 denominada: “¿Recibió capacitaciones de integración laboral con información útil orientada a los objetivos de la empresa?”, se encontró que el 59% de los trabajadores si reciben capacitaciones de integración laboral, asimismo tan sólo el 41% manifiesta que no reciben este tipo de capacitación. En tanto a ello, Argandoña (2016) en su investigación mostró que el 80% de los trabajadores manifestaron haber recibido una capacitación al ingresar a su puesto laboral.

Por su parte, Mujica (2018) declara que la integración del personal con los objetivos de la empresa, tienen la finalidad de hacerlos sentir parte de la organización.

De esta manera, según lo expuesto por Argandoña y Mujica, se establece la importancia de la capacitación en la integración con el puesto laboral, ya que se comparte y establecen los objetivos de la organización, estableciendo metas conjuntas.

En la tabla 04 y figura 03 denominada: “¿Recibe capacitaciones periódicamente con el fin con el fin de desarrollar, potenciar y nivelar conocimientos y habilidades en su centro laboral?”, se encontró que el 88% de los encuestados recibe capacitaciones periódicas con el fin de desarrollar, potenciar y nivelar conocimientos en su centro laboral; En relación con este resultado se encontró que Hidalgo y Ponce (2011) en su investigación obtuvieron que el 36% de las MYPES consideraron que la capacitación les ayudó a adquirir nuevos conocimientos, aprender de la experiencia y confrontar innovaciones; mientras que el 43% de las MYPES consideraron que sus empresas son competitivas luego de obtener la capacitación.

En tanto a ello, el autor Mujica (2018) sustenta que recibir capacitaciones laborables de manera periódica desarrollan, potencian y nivelan conocimientos y habilidades de los trabajadores con un fin común empresaria.

Por lo tanto, según lo expuesto por Mujica, Hidalgo y Ponce, se puede inferir que las capacitaciones al personal de salones de belleza son necesarias para potenciar y desarrollar los conocimientos en el trabajo.

En la tabla 05 y figura 04 denominada: “¿Se le otorgó alguna capacitación que le permita ascender de puesto jerárquico en la empresa?” se encontró que el 71% de los trabajadores no ha recibido una capacitación que le permita alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico. En relación con este resultado el estudio de Rojas (2018) mostró que el 65% de los trabajadores han recibido una capacitación en su centro de trabajo, concluyendo que existe la relación entre la capacitación brindada en la empresa y el desempeño laboral alcanzado por el trabajador.

Por su lado, el autor Mujica (2018) declara la importancia de otorgar al trabajador conocimientos y habilidades a través de capacitaciones que le permiten ascender dentro del cuadro jerárquico de la empresa

De esta manera, teniendo en cuenta lo expuesto por Rojas y Mujica, coinciden que el objetivo de las capacitaciones debe brindar la oportunidad en lograr un cambio a fin de mejorar los puestos jerárquicos en base a conocimientos y logros.

En la tabla 06 y figura 05 denominada: “¿Recibe capacitaciones con la finalidad de prepararlo para afrontar situaciones futuras de cambios dentro de la empresa?” que el 82% de los trabajadores reciben capacitaciones que les preparan para afrontar situaciones futuras de cambios dentro de la empresa. En el estudio realizado por Argandoña (2016) se obtuvo que el 70% de las MYPES no cuenta con un programa de capacitación para prevenir cualquier situación adversa en la empresa, concluyendo que la capacitación influiría en la eficacia, eficiencia y la prevención en los trabajadores de las MYPES del rubro de peluquerías.

En tanto a ello, el autor Hernández (2009) indica que la capacitación preventiva se lleva a cabo con la finalidad de preparar al personal, a fin de afrontar situaciones futuras de cambios dentro de la empresa, con este tipo de capacitación la empresa busca que sus colaboradores cuenten con las aptitudes necesarias para su adaptación ante cualquier transición dentro o fuera de la empresa.

Según los resultados obtenidos en esta investigación y los aportes de Argandoña y Hernández coinciden que las capacitaciones preventivas influyen en la eficacia y eficiencia de los colaboradores permitiendo el uso de herramientas necesarias que permitan resolver problemas en el rubro de la belleza.

En la tabla 07 y figura 06 denominada “¿Se encuentra Ud. Capacitado que le permita corregir los estándares de rendimiento ante cualquier situación adversa dentro de la empresa?” se obtuvo como resultados que el 88% de los trabajadores consideran que si recibe capacitaciones que les permitan corregir los estándares de rendimiento dentro de la empresa. En relación con este resultado se encontró que, la investigación de Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017) señala que, existe una diferencia entre la productividad laboral de aquellas empresas que realizaron capacitación y las que no lo hicieron.

Por su parte, el autor Hernández (2009) declara que la capacitación correctiva busca manejar cualquier situación adversa para la empresa. Con esta capacitación el objetivo es que cualquier trabajador pueda desenvolverse adecuadamente y solucionar los problemas presentados.

En consecuencia, teniendo en cuenta lo planteado por Hernández, Álvarez, Freire y Gutiérrez coinciden que es necesario que el trabajador cuente con una

capacitación correctiva porque debido a ello le permitirá corregir estándares de rendimiento ante cualquier situación adversa.

En la tabla 08 y figura 07 denominada “¿Se encuentra Ud. Capacitado para mantener los estándares de calidad y rendimiento a fin de evitar situaciones negativas dentro de la empresa?” en estos resultados se obtuvo que el 76% de los trabajadores si reciben capacitaciones orientadas a mantener los estándares de calidad en su centro laboral. En concordancia con este resultado, se encontró la investigación de Hidalgo y Ponce (2011) en la que se concluyó que las MYPES se considera más competitivas luego de obtener alguna capacitación.

Por su parte, el autor Hernández (2009) indica que la capacitación predictiva busca mantener sus estándares de calidad y rendimiento, aunque no exista alguna situación adversa que afecte a la empresa. Ayuda a mantener la continuidad de la calidad con el cliente, su capacidad de respuesta y evitar situaciones negativas que afecten a la empresa

Por lo tanto, según lo planteado por Hernández, Hidalgo y Ponce, llegan a coincidir que, el acto de recibir capacitaciones predictivas constantes en la empresa con el fin de mantener los estándares de calidad siempre contribuirá con mejorar su nivel de competitividad.

Objetivo específico 2: Identificar los beneficios que tiene la capacitación en las MYPE rubro centros de belleza en urbanización Miraflores castilla-Piura, Año 2019.

En la tabla 09 y figura 08 denominada: “¿El beneficio de capacitarse le permite estar especializado y ser un personal altamente calificado para solucionar

alguna situación que se requiera?” Se encontró que el 76% de los trabajadores si consideran que, las capacitaciones les permite estar especializado y ser un personal altamente calificado y conocer el uso de las herramientas específicas y detalladas.

En relación con estos resultados, Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017) en su investigación indicaron que existe una diferencia entre la productividad laboral de aquellas empresas que realizaron capacitación y las que no lo hicieron. Asimismo, en la investigación de Barrientos (2017), concluyó el beneficio de las capacitaciones es estar especializado y brindar un mejor servicio, debido a que los clientes valoran muchos a las personas capacitadas.

Por su parte, García (2016) menciona que un beneficio de la capacitación es mantener a cierto grupo de personas concentradas en una sola línea laboral, ayudando a contar con personal altamente calificado para cada situación que requiera herramientas específicas para su solución.

Por lo tanto, tomando en cuenta lo expuesto por Álvarez, Freire, Gutiérrez, Barrientos y García, coinciden que el beneficio de la capacitación es obtener la especialización del trabajador con la finalidad de generar impactos positivos en el desarrollo de la empresa.

En la tabla 10 y figura 09 denominada: “¿Las capacitaciones mejoraron sus actitudes frente a los clientes al momento de realizar el servicio?” se obtuvo como resultado que el 94% de los colaboradores considera que las capacitaciones si mejoran sus actitudes frente a los clientes, permitiéndoles así una mejora en los servicios que ofertan. En relación con este resultado, la investigación de Chuqimarca (2015) mostró que casi un tercio de sus trabajadores tiene una buena atención al

cliente luego de recibir una capacitación. Asimismo, la investigación de Ramírez (2016) indicó que los dueños de los salones de belleza consideran que el principal tema en el que debe capacitarse al personal es atención al cliente.

Por su parte, el autor García (2016) indica que las actitudes de los trabajadores mejorarán todo clima organizacional y más aún la experiencia del cliente ya que son los trabajadores los que tienen el contacto más cercano con estos al momento de realizar una venta o desarrollar un servicio.

De esta manera, según lo planteado por Barrientos, Chuquimarca y García, se coincide que las capacitaciones son necesarias porque no solo generan un impacto en los resultados económicos de la empresa, sino que también tienen un efecto positivo en los clientes quienes consideran que las actitudes de los trabajadores generar una grata experiencia en la venta.

En la tabla 11 y Figura 10 denominada: “¿El beneficio de capacitarse le permite desarrollar sus habilidades para que en un futuro se convierta en líder de la empresa?” tiene como resultado que el 59% de los encuestados sí considera que las capacitaciones le permiten desarrollar habilidades para que en un futuro se convierta en líder de la empresa. En relación con estos resultados la investigación de Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017) indicó que existe una diferencia entre la productividad laboral de aquel personal que recibieron capacitación y las que no lo hicieron. Asimismo, Hidalgo y Ponce (2011) concluyeron que las MYPES consideraron que la capacitación ayudó a adquirir nuevos conocimientos, aprender de la experiencia y confrontar innovaciones.

Por su parte, el autor García (2016) declara que con la capacitación se apuesta por desarrollar las habilidades de los trabajadores para que sean ellos los que en un futuro se conviertan en líderes de la empresa, ya que conocen la forma de trabajar de la organización, permitiendo mantener la visión empresarial y los objetivos propuestos.

Por lo tanto, tomando en cuenta lo expuesto por Álvarez, Freire y Gutiérrez, Hidalgo, Ponce y García, se concuerda al indicar que en efecto las capacitaciones empresariales a los colaboradores de salones de belleza generan diferencias entre aquellos que no las reciben y este resultado se puede visualizar en el crecimiento profesional de sus empleados, así como en los impactos productivos de la gestión de los procesos de los salones de belleza.

En la tabla 12 y figura 11 denominada “¿Las capacitaciones te permiten desenvolverte sin indicaciones u observaciones constantes?” Se obtuvo como resultado que el 59% de los encuestados si considera que las capacitaciones le permiten desenvolverse sin indicaciones u observaciones constantes. En tanto a ello, la investigación realizada por Hidalgo y Ponce (2011) concluyó que los programas diseñados para las MYPES tienen relación con empleabilidad, productividad y competitividad. De igual manera, Ramírez (2016) en su investigación concluyó que la mayoría de los salones de belleza reconocen que la capacitación mejoraría el desarrollo de su empresa.

Por su parte, García (2016) recalca que la capacitación otorga como beneficio que el gerente o encargado de la empresa pueda dedicarse totalmente a sus actividades, sabiendo que cuenta con el equipo de trabajo capaz de desenvolverse sin

indicaciones u observaciones constantes que retrasen el dinamismo de la empresa y su desarrollo diario.

De esta manera, tomando en cuenta lo expuesto por Hidalgo y Ponce, Ramírez y García, se coincide en que las capacitaciones permiten que los colaboradores de los salones de belleza adquieran competitividad en la productividad del trabajo y por ende no sea necesario la indicación constante de cómo hacer su trabajo.

En la tabla 13 y figura 12 denominada: “¿Las capacitaciones le permiten identificarse mejor con los objetivos establecidos por en la empresa” Se obtuvo como resultado que el 65% de los encuestados si considera que las capacitaciones le permiten sentirse identificados con los objetivos propuestos de la empresa. En relación con este resultado la investigación de Rojas (2018) concluyó en que la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral es altamente significativa.

En tanto a ello, el autor García (2016) declara que un beneficio sumamente importante para toda empresa es la identificación del trabajador con los objetivos propuestos, sentirse parte de un ambiente laboral adecuado ofrecerá oportunidades de desarrollo y fomentará la lealtad con la empresa.

De esta manera, según lo expuesto por Rojas y García, se coincide al relacionar la capacitación con el desempeño laboral y establece que existe una relación altamente significa. Esta conclusión del autor permite establecer la relación entre colaborador y empresa, estableciendo que su capacitación y crecimiento profesional genera la identificación de este con la empresa.

En la tabla 14 y figura 13 denominada: “¿Las capacitaciones te permiten afrontar cualquier situación adversa en la empresa, sabiendo perfectamente cómo actuar?” se tiene como resultado que 9 de cada 10 colaboradores si considera que las capacitaciones le brindan mayores conocimientos y herramientas para mejorar su rendimiento en la empresa. En relación con este resultado Hidalgo y Ponce (2011) en su estudio concluyen que las capacitaciones aumentan la empleabilidad, productividad y competitividad.

Por su parte, el autor García (2016) indica que mientras mayores conocimientos y herramientas tenga el trabajador, mayor será el rendimiento que este pueda ofrecer en su puesto de trabajo, reflejando su desenvolvimiento en niveles de productividad óptimos para la empresa y su desarrollo competitivo.

Por lo tanto, teniendo en cuenta lo expuesto por García, Hidalgo y Ponce, se coincide que en efecto un programa de capacitación permite que la productividad, eficiencia y competencias del personal aumenten no solo las habilidades del colaborador sino también genere mejores beneficios económicos a la empresa.

En la tabla 15 y figura 14 denominada: “¿Las capacitaciones te permiten afrontar cualquier situación adversa en la empresa, sabiendo perfectamente cómo actua?” Se obtuvo como resultado que el 65% de los colaboradores si considera que las capacitaciones le permiten saber cómo actuar ante una situación adversa. En relación con este resultado la investigación de Rojas (2018) demostró que existe una relación entre la capacitación y el desempeño laboral significativamente, esto es

porque permite que los colaboradores adquieran conocimientos que le permitan responder antes las innovaciones o cambios en el desarrollo del proceso.

Por su parte, el autor García (2016) afirma que el carácter de afrontar situaciones adversas es de vital importancia para la organización, ninguna empresa capacitada se hundirá ante una crisis, caso contrario buscará de manera conjunta la superación de esta situación, sabiendo perfectamente cómo actuar ante cualquier situación de emergencia.

En consecuencia, contemplando lo expuesto por Rojas y García, en efecto las capacitaciones generan un mejor desempeño laboral que le permite no solo mejorar su calidad de servicio brindado sino también tener la capacidad de decisión para enfrentar eventualidades y poder responder a ellas de manera asertiva.

Objetivo específico 3: Identificar los tipos del liderazgo en las MYPE rubro centros de belleza en Urbanización Miraflores Castilla – Piura, Año 2019.

En la tabla 16 y figura 15 denominadas “¿El gerente permite que los trabajadores se desenvuelvan con cierta libertad e independencia en el centro de labores?” se aprecia que el 65% de los encuestados considera que el gerente permite que los trabajadores se desenvuelvan con libertad e independencia en el centro de labores. En tanto a ello, Martínez (2018) en su investigación muestra que el 78% de sus encuestados tienen un carácter firme para afrontar situaciones difíciles.

Por otro lado, García (2011) propone que el líder *laissez faire* o también llamado liberal, contempla las acciones de intervenir con la menor cantidad de control posible, basándose en la preparación y capacitación de sus empleados para desenvolverse con total autonomía.

En consecuencia, coincidiendo con García y Martínez, se reconoce la importancia de este tipo de líder en las MYPE y se recomienda promover este liderazgo liberal, brindando la oportunidad de un desenvolvimiento sin supervisión constante, aumentando de esta manera su productividad gracias a la confianza brindada.

En la tabla 17 y figura 16 denominadas “¿El gerente toma decisiones y dirige la empresa sin participación alguna de su equipo de trabajo?” se mostró que 4 de cada 10 colaboradores considera que el gerente toma decisiones sin participación alguna de su equipo de trabajo. En tanto a ello, Reátegui (2017) en su investigación mostró a través de sus resultados que el 47% de los encuestados manifestaron que el jefe es autoritario y espera que cumplan sus órdenes, ejerciendo su poder sin limitaciones y cometiendo excesos en el trato de su personal.

Por otro lado, García (2011) afirma que estas acciones del liderazgo autocrático evitan participación alguna del grupo en cualquier toma de decisión, sin permitir desafío alguno por parte de los colaboradores. Este tipo de liderazgo limita al cumplimiento de las ordenes que marca el líder sin reproche alguno.

Por lo tanto, teniendo en cuenta a Reátegui y García, se reconoce que este tipo de liderazgo en las MYPE del rubro centros de belleza no generan ningún resultado positivo para el centro laboral, puesto que el ambiente generado con este tipo de liderazgo será un ambiente de sumisión y timidez en los trabajadores, quienes se sentirán limitados con cualquier objeción que tengan en mente.

En la tabla 18 y figura 17 denominadas “¿El gerente considera la participación conjunta de todo su equipo de trabajo, tomando en cuenta opiniones que aporten al cumplimiento de objetivos?” se refleja que el 59% de los encuestados considera que su jefe si toma decisiones compartidas, consultando y pidiendo la opinión de sus trabajadores. Respecto a ello, Gómez (2015) en su investigación concluye que los líderes deben basarse siempre en la opinión de los trabajadores, pues son estos los pilares de todas las actividades y las herramientas más importantes para lograr los objetivos planteados.

Asimismo, García (2011) plantea este tipo de líder como el participativo que se caracteriza habitualmente por crear entusiasmo en los trabajadores priorizando su participación en la mayoría de las decisiones tomadas. Este líder promueve el dialogo entre los trabajadores para tener en cuenta las opiniones del grupo, creando un ambiente laboral idóneo compartiendo la misma visión y metas a conseguir.

En consecuencia, teniendo en cuenta a Gómez y García, se resalta la importancia en toda MYPE de contar con un líder democrático, que acople las opiniones de todos los trabajadores para la toma de decisiones, generando un compromiso conjunto de trabajadores y empresa al sentirse integrados en cada proceso de la empresa. Este tipo de líder tendrá en cuenta las quejas, sugerencias o aportes que siempre están a disposición de los trabajadores.

En la tabla 19 y figura 18 denominadas “¿El gerente otorga reconocimientos por un excelente desempeño laboral, valorando los esfuerzos realizados?” se obtuvo que el 71% de los colaboradores considera que el gerente si otorga reconocimientos por un excelente desempeño laboral. De igual manera, Martínez (2018) en su

investigación muestra que el 44% de sus encuestados expresan que existe en su empresa un líder que ayuda a su equipo y lo motiva a seguir adelante.

En tanto a ello, el autor García (2011) resalta la importancia de este tipo de liderazgo, puesto que se basa en procesos de intercambios entre empresa y trabajadores, en la que estos últimos reciben reconocimientos por su alto desempeño laboral y la empresa se beneficia por la productividad alcanzada con este tipo de incentivos.

En consecuencia, teniendo en cuenta a Martínez y García, se resalta la importancia de contar con un líder que esté pendiente de motivar al grupo humano que conforma su centro laboral, teniendo en cuenta que esta motivación de los trabajadores se verá reflejada en los números de productividad y rentabilidad para la empresa.

En la tabla 20 y figura 19 denominadas “¿El gerente emplea altos niveles de comunicación para lograr los objetivos propuestos por la empresa?” 82% que su jefe si cuenta con niveles altos de comunicación para lograr los objetivos de la empresa. En tanto a ello, Calderón (2017) en su investigación concluye con la importancia de la comunicación para un adecuado liderazgo dentro de cualquier empresa, ya que la comunicación influye directamente en el clima organizacional de cualquier empresa.

Asimismo, García (2011) declara que los líderes que emplean altos niveles de comunicación son líderes que pueden transformar un ambiente laboral contagiando las ganas del cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa, aportando una visión de cambio tanto para los trabajadores como para la empresa.

En consecuencia, considerando lo expuesto por Calderón y García, se recalca la importancia del liderazgo transformacional a través de la comunicación en cualquier desenvolvimiento de las MYPE, puesto que es el pilar para que todo el equipo de trabajo sepa, entienda y se comprometa con las metas de la empresa.

En la tabla 21 y figura 20 denominadas “¿El gerente maneja adecuadamente el poder jerárquico que dispone dentro de la empresa?” se observa el 76% de los encuestados considera que el jefe si maneja adecuadamente el poder jerárquico que dispone dentro de la empresa. En tanto a ello, la investigación de Herrera (2018) mostró que el 51% consideró que reconocer a una persona capaz de dirigir y organizar los comportamientos de cada componente es parte importante de la empresa.

Por otro lado, el autor Figueroa (2015) afirma que para ser un líder compasivo lo importante es considerar el poder del que disponen, entender que es una herramienta que puede ser útil para el desarrollo de su personal y de la organización.

De esta manera, tomando en cuenta lo expuesto por Herrera y Figueroa, se resalta la importancia de mantener la jerarquía en los puestos empresariales y saber manejar los poderes con los que se cuenta dentro de las MYPE.

En la tabla 22 y figura 21 denominadas “¿El gerente cuenta con valores, principios, costumbres y creencias que le lleven a tener una buena relación de armonía y respeto con sus trabajadores?” se observa el 76% de los encuestados considera que el gerente si cuenta con valores, principios, costumbres y creencias que le llevan a tener una buena relación con sus trabajadores. En tanto a ello, la

investigación de Herrera (2018) mostró que el 51% consideró que reconocer a una persona capaz de dirigir y organizar los comportamientos de cada componente; sin embargo, el 49% declaró no reconocer persona alguna con esta característica, siendo causante de la falta de organización dentro de la empresa.

Por otro lado, el autor Figueroa (2015) indica que el liderazgo ético hace referencia a aquella persona capaz de hacer el trabajo que se desarrolla en una organización sin perjudicar a los demás, con carácter para definir sus valores, principios, costumbres y creencias que le lleven a tener una buena relación de armonía y respeto, comportándose en toda circunstancia de manera ecuánime.

En consecuencia, conforme a lo expuesto por Herrera y Figueroa, se recalca la importancia de la ética dentro de toda organización, con la finalidad de desenvolverse en el campo laboral sin perjudicar a los demás.

Objetivo específico 4: Identificar las habilidades de liderazgo de los trabajadores de las MYPE rubro centros de belleza en Urbanización Miraflores Castilla- Piura, Año 2019.

En la tabla 23 y figura 22 denominadas “¿Su trabajador cuenta con capacidad de coordinación y colaboración para evitar el individualismo y distanciamiento en el centro laboral?” se observa el 71% de los encuestados considera que el gerente cuenta con la habilidad de coordinación y colaboración para evitar el individualismo y distanciamiento en el centro laboral. En tanto a ello, la investigación de Herrera (2018) mostró que el 49% declaró no reconocer persona alguna con esta característica, siendo causante de la falta de organización dentro de la empresa.

Por su parte, el autor Violán (2018) afirma que es la capacidad de coordinación y colaboración de cada persona, lo que ayudará a que no se produzca el individualismo en el centro de labores, direccionando los esfuerzos de manera conjunta hacia el logro de metas organizacionales.

De esta manera, tomando en cuenta lo expuesto por Herrera y Violán, se resalta la importancia de la capacidad de coordinación y organización, recomendando el impulso de estas habilidades dentro de las MYPE para saber direccionar los esfuerzos, identificar problemas y encontrar la mejor solución para todos.

En la tabla 24 y figura 23 denominadas “¿Su trabajador desarrolla habilidades comunicativas para transmitir los objetivos de la empresa sin generar incomodidades entre ellos?” el 82% de los encuestados considera que el gerente si ha desarrollado la habilidad comunicativa para transmitir los objetivos de la empresa sin generar incomodidades entre sus colaboradores. Respecto a ello, la investigación de Calderón y Carraza (2017) muestra que la falta de comunicación es un aspecto deficiente para el crecimiento de la empresa, convirtiendo este punto en oportunidad de mejora para la empresa en búsqueda de un clima organizacional que genere cercanía entre la empresa y sus trabajadores.

En tanto a ello, Violán (2018) afirma que para una correcta comunicación es muy importante saber hablar como también saber escuchar, ser conciso con lo que se dice y tener un buen control del lenguaje no verbal, todo ello con la finalidad de no generar distanciamiento entre emisor y receptor.

De esta manera, considerando lo expuesto por Violán, Calderón y Carraza, se aprecia la importancia de las habilidades comunicativas dentro de las MYPE en

búsqueda de un buen clima laboral, sabiendo comunicar las metas propuestas e integrar a los trabajadores como parte fundamental del logro de estas.

En la tabla 25 y figura 24 denominadas “¿La postura que muestra su trabajador en la empresa, es la causante de la inspiración de su equipo de trabajo para que sigan su ejemplo?” se refleja que el 88% de los encuestados considera que el gerente si es una inspiración para el equipo de trabajo. En tanto a ello, Segura (2016) en su investigación, concluye que los líderes influyen principalmente en el grupo laboral ya que promueven la autoconfianza a sus compañeros de trabajo, confiando en ellos, delegando responsabilidades y acompañando en el proceso laboral, reconociendo las buenas acciones y no reprochando con malas actitudes los errores que se pueden presentar en alguna jornada laboral.

Por otro lado, Violán (2018) afirma que una habilidad con la que debe contar un buen líder es motivar constantemente a su equipo de trabajo, suponer una inspiración constante para que todos los trabajadores sigan su ejemplo y se contagien esas ganas de alcanzar las metas propuestas por la empresa.

Por lo tanto, teniendo en cuenta lo expuesto por Segura y Violán, se recalca la importancia de un líder que promueva motivación constante dentro de la empresa, aquel líder que inspire a sus trabajadores, ya que son los que desarrollarán una excelente experiencia de servicio en el cliente.

En la tabla 26 y figura 25 denominadas “¿Su trabajador cuenta con la habilidad de afrontar situaciones difíciles y asumir responsabilidad sobre los errores cometidos?” se aprecia que el 88% de los encuestados considera que el gerente si

cuenta con la habilidad de afrontar situaciones difíciles y asumir la responsabilidad de los errores cometidos. Asimismo, la investigación de Segura (2016) muestra que un líder con total integridad y valentía para decir la verdad y asumir responsabilidades, promueve las normas de convivencia en la empresa, no porque este comportamiento como trabajador sea obligatorio, sino porque busca el bien común sobre todas las cosas, generando credibilidad en el centro laboral.

Según el autor Violán (2018) afirma que un líder demuestra valor al tomar decisiones en situaciones difíciles, asumiendo la responsabilidad de sus errores y los de su equipo de trabajo, y que siempre está dispuesto a salir de su zona de confort si es que la situación lo amerita.

De esta manera, contemplando las posturas de Segura y Violán, se coincide en el reconocimiento e importancia que tiene el valor de asumir la responsabilidad de los errores presentados en el centro laboral, evitando malentendidos o culpas innecesarias en situaciones adversas dentro de la empresa.

En la tabla 27 y figura 26 denominadas “¿Su trabajador cuenta con la habilidad de comprometerse con su equipo hasta el final, buscando la mejora continua en la empresa?” se muestra que el 82% de los encuestados considera el gerente si cuenta con la habilidad de comprometerse con su equipo hasta el final, buscando la mejora constante de la empresa. En tanto a ello, Martínez (2018) en su investigación expresa que el 100% de sus encuestados comparten la misma visión de la empresa, exponiendo su compromiso para trabajar de la mano en el logro de objetivos propuestos a corto, mediano o largo plazo.

En tanto a ello, el autor Violán (2018) sustenta que el compromiso con la empresa se manifiesta de distintas maneras, ya sea para afrontar situaciones adversas, comprometerse con el equipo eficazmente, brindar lo mejor de sí para la satisfacción de cliente a través de una grata experiencia y el compromiso con uno mismo de mejorar día a día.

Por lo tanto, considerando las posturas de Martínez y Violán, se resalta la importancia del compromiso con la empresa, con la finalidad de mejorar la productividad e imagen de la empresa ante los clientes.

En la tabla 28 y figura 27 denominadas “¿Su trabajador cuenta con la habilidad de solucionar problemas en el centro laboral, basándose en los recursos y conocimientos con los que cuenta?” se observó el 88% de los encuestados considera que el gerente si tiene la habilidad de solucionar problemas en el centro laboral, basándose en los recursos y conocimientos con los que cuenta. Por su parte, Martínez (2018) en su investigación respecto a la capacidad de solucionar problemas, mostró que el 67% no siente la capacidad de manejar situaciones difíciles, dándose por vencido ante cualquier problema presente en su centro de labores.

Desde su perspectiva, el autor Violán (2018) afirma que un buen líder es una persona resolutiva, aquella que utilice cualquier recurso y conocimientos para superar las adversidades que se presenten en el centro de labores.

De esta manera, considerando lo expuesto por Martínez y Violán se resalta la importancia un líder con la capacidad de solucionar problemas para afrontar situaciones adversas y mejorar el rendimiento conjunto dentro del centro de labores.

VI. CONCLUSIONES

De la presente investigación de acuerdo a los objetivos establecidos y a los resultados encontrados se concluye lo siguiente:

- Se identificó los tipos de capacitación en los trabajadores de los centros de belleza, siendo el más relevante la capacitación de trabajo, la preventiva y correctiva para las MYPE en el mencionado rubro.
- Se identificó los beneficios que se genera en recibir la capacitación a los trabajadores de las MYPES en el rubro de centros de belleza, siendo de mayor relevancia la actitud en los trabajadores y la mejora en su nivel de rendimiento de trabajo.
- Según los hallazgos encontrados, se identificó los tipos de liderazgo en las MYPE uno de ellos fue el ser democráticos, dado que por lo general en el centro laboral se frecuenta tomar decisiones en base a las opiniones de sus mismos trabajadores, pero el de mayor relevancia fue el de líder transformacional dado que, la mayoría presentan altos niveles de comunicación.
- Se identificó las habilidades de liderazgo en los trabajadores de las MYPE, para el rubro centro de belleza, resultando que la mayoría de ellos desarrollan habilidades comunicativas para transmitir los objetivos de la empresa sin generar incomodidades entre sus compañeros. Por otro lado, se identificó también que, la mayoría de los trabajadores de las MYPE cuentan con la habilidad de afrontar situaciones difíciles y asumir responsabilidad sobre los errores cometidos en la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, B., Freire, D. y Gutiérrez, B. (2017). Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas (tesis de pregrado). Universidad de Concepción, Los Ángeles, Chile.
- Argandoña, Jose. (2016). Gestión de capacitación y la rentabilidad de las MYPES, rubro peluquerías, ubicadas en la avenida Antonio Raymondi, del distrito de Huaraz, 2016 (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú.
- Ahumada, L. (2010). Propuesta de evaluación de la capacitación y su impacto en la calidad del servicio (tesis de posgrado). Instituto politécnico nacional, México.
- Barrientos, V. (2017). La capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto banco de Banco de Crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016 (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Berrios, E. (2012). El liderazgo de los directivos docentes y su asociación con el desarrollo institucional: El caso de los Centros de Educación Media del Municipio de San Francisco de Yojoa. (tesis de maestría). Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán. Tegucigalpa, Honduras.
- Calderón, K. y Carraza, C. (2017). Influencia del liderazgo distribuido, en el clima organizacional de la empresa ICONSER SAC, Trujillo en el año 2017 (tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. Ciudad de México, México: McGraw-Hill.

- Choy, E. (2010). Competitividad de las micro y pequeñas empresas (MYPES) ante el tratado de libre comercio (TLC). Revista de la facultad de Ciencias Contables UNMSM, 17(33), 127-132.
- Chuquimarca, K. (2015). Caracterización de la capacitación del personal y calidad de servicio en la MYPE del rubro salón de belleza del Centro de Talara – Pariñas, año 2015 (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.
- Consejo Nacional para el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa. (2011). Plan nacional para la productividad y competitividad de las MYPE 2011-2021. Recuperado de
- Diario Gestión. (2018). Salones de belleza demandan estilistas: apenas 20% se han preparado profesionalmente. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/salones-belleza-demandan-estilistas- apenas-20-han-preparado-profesionalmente-nndc-249669>
- Díaz, A. (2011). Importancia de la capacitación de personal. Recuperado de
- Echanique, E. (2010). Liderazgo para la transformación e Innovación empresarial: una exploración práctica desde la perspectiva de consultoría estratégica (tesis de pregrado). Universidad Complutense de Madrid, España.
- Escuela Superior de Administración y Negocios – ESAN. (2016). La importancia de la capacitación en la empresa. Recuperado de
- Emprende Pyme (2016). Tipos de capacitación. Recuperado de <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-capacitacion.html>

- Figuroa, M. (2015). Estilos de liderazgo directivo y adecuado desempeño docente en centros educativos maristas de San Salvador (tesis de maestría). Universidad Marcelino Champagnat, Perú
- García, J. (2011). Tipos de Liderazgo: Las 5 clases de líder más habituales. Recuperado de <https://psicologiaymente.com/coach/tipos-de-liderazgo>
- García, N. (2016). 7 ventajas de la Capacitación de Personal. Recuperado de <http://blog.people-cloud.com/7-ventajas-de-la-capacitacion-de-personal>
- Gómez, A. (2015). El papel del liderazgo en la Gestión de las Pymes en Cartagena de Indias (tesis de pregrado). Universidad Milita Nueva Granada, Cartagena de Indias, Colombia.
- Herrera, H. (2018). Caracterización de liderazgo y capacitación de las MYPES del sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en cercado de Tumbes, 2018 (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Tumbes, Perú.
- Hernández, J. (2009). Plan estratégico de capacitación para la empresa electrónica de Zona Franca Itabo Corning Cable Systems. Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos68/plan-estrategico-capacitacion-empresa-electronica/plan-estrategico-capacitacion-empresa-electronica3.shtml>
- Hidalgo, M. y Ponce, C. (2011). Capacitación y empleo para la MYPE a través del SENCE (tesis de pregrado). Universidad Austral de Chile, Valdivia, Chile.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). Comportamiento de los indicadores de mercado laboral a Nivel Nacional. Recuperado de

<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/11-informe-tecnico-no-11-mercado-laboral-nac-jul-ago-set-2018.pdf>

Martínez, G. (2018). Caracterización de capacitación y liderazgo en las MYPE rubro bodegas de la Urbanización Miraflores – Piura, Año 2018 (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.

Ministerio de Producción. (2016). Estudio de la situación actual de las empresas peruanas- Los determinantes de su productividad y orientación exportadora. Recuperado de http://demi.produce.gob.pe/images/publicaciones/publi81171136fe74561a7_79.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas. (2014). Memoria 2013. Recuperado de <http://mef.gob.pa/es/noticias/Paginas/Memoria2013.aspx>

Mujica, C. (2018). Tipos de capacitación que benefician las empresas. Recuperado de <https://boostworld.com/2018/04/26/tipos-de-capacitacion-que-benefician-a-la-empresa/>

Palomino, E. (2018). Caracterización de la capacitación y liderazgo de las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la avenida Loreto de Piura (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.

Perú21. (2012). El ‘boom’ de los salones de belleza. Recuperado de <https://peru21.pe/emprendimiento/boom-salones-belleza-20734>

Perú21. (2013). Belleza y éxito en un salón. Recuperado de <https://peru21.pe/opinion/belleza-exito-salon-89238>

- Perú21. (2013). Belleza y éxito en el negocio del cuidado personal. Recuperado de <https://peru21.pe/emprendimiento/belleza-exito-negocio-cuidado-personal-89303>
- Qian, P., Li, A. y Zhou, J. (2008). Modelo de formación y desarrollo a implementar en las universidades. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/406/index.htm#indice>
- Ramírez, Nicolasa. (2016). La capacitación y el financiamiento en las micro y pequeñas empresas de sector servicio – rubro salón de belleza, del casco urbano de Villa Rica, distrito de Villa Rica, Provincia de Oxapampa, Departamento de Pasco, período 2015 (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú.
- Reátegui, C. (2017). Gestión con el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector forestal, rubro aserraderos del distrito de Manantay, año 2017 (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ucayali, Perú.
- Rojas, F. (2018). Capacitación y desempeño laboral, estudio realizado con los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Segura, J. (2016). Influencia del liderazgo en el desarrollo de carrera de los directivos de una ensambladora multinacional de autos Omnibus BB Transportes SA. (tesis de posgrado). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.

Sorida, J., Guerrero, C. y Alzamora, J. (2017). Global Entrepreneurship Monitor Perú 2016 – 2017. Lima, Perú, ESAN Ediciones.

Valdés, C. (2009). Concepto, características y estilos de Liderazgo. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/concepto-caracteristicas-estilos-liderazgo/>

Violán, M. (2018). 10 habilidades de liderazgo que debes desarrollar para dirigir un equipo. Recuperado de <https://retos-directivos.eae.es/habilidades-liderazgo-dirigir-equipo/>

Yamakawa, P. (2010). Modelo tecnológico de integración de servicios para la MYPE peruana. Lima, Perú, ESAN Ediciones.

ANEXOS

ANEXO N° 01: Instrumentos de Capacitación y Liderazgo

CARACTERIZACIÓN DE CAPACITACIÓN EN LAS MYPE RUBRO CENTROS DE BELLEZA EN LA URBANIZACIÓN MIRAFLORES DE CASTILLA - PIURA

capacitación en las MYPE rubro centros de belleza en la urbanización Miraflores Castilla-Piura. Es muy importante para nosotros contar con su valiosa opinión.

I.- DATOS GENERALES:

Nombre de la MYPE: _____

Nombres y Apellidos: _____

II. APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO:

A) CUESTIONARIO DIRIGIDO AL TRABAJADOR

CAPACITACIÓN

Tipos de capacitación	NO	SI
1. ¿Antes de ingresar a la empresa Ud. recibió capacitaciones sobre los conocimientos y habilidades requeridas para el puesto laboral? (preingreso)		
2. ¿Recibió capacitaciones de integración laboral con información útil orientada a los objetivos de la empresa? (inducción)		
3. ¿Recibe capacitaciones periódicamente con el fin con el fin de desarrollar, potenciar y nivelar conocimientos y habilidades en su centro laboral? (de trabajo)		
4. ¿Se le otorgó alguna capacitación que le permita ascender de puesto jerárquico en la empresa? (promocional)		
5. ¿Recibe capacitaciones con la finalidad de prepararlo para afrontar situaciones futuras de cambios dentro de la empresa? (preventiva)		
6. ¿Se encuentra Ud. Capacitado para corregir los estándares de rendimiento ante cualquier situación adversa dentro de la empresa? (correctiva)		
7. ¿Se encuentra Ud. Capacitado para mantener los estándares de calidad y rendimiento a fin de evitar situaciones negativas dentro de la empresa? (predictiva)		
Beneficios de Capacitación		
8. ¿El beneficio de capacitarse le permite estar especializado y ser un personal altamente calificado para solucionar alguna situación que se requiera? (Especialización)		
9. ¿Las capacitaciones mejoraron sus actitudes frente a los clientes al momento de realizar el servicio? (Actitud)		
10. ¿El beneficio de capacitarse le permite desarrollar sus habilidades para que en un futuro se convierta en líder de la empresa? (crecimiento)		
11. ¿Las capacitaciones te permiten desenvolverte sin indicaciones u observaciones constantes? (Sin supervisión)		
12. ¿Las capacitaciones le permiten identificarse mejor con los objetivos establecidos por en la empresa? (identificación)		
13. ¿Las capacitaciones te permiten afrontar cualquier situación adversa en la empresa, sabiendo perfectamente cómo actuar?(Rendimiento)		
14. ¿Las capacitaciones te permiten afrontar cualquier situación adversa en la empresa, sabiendo perfectamente cómo actuar? (superación de crisis)		

CARACTERIZACIÓN DE LIDERAZGO EN LAS MYPE RUBRO CENTROS DE BELLEZA EN LA URBANIZACIÓN MIRAFLORES DE CASTILLA - PIURA

Introducción: El presente cuestionario se elaboró con la finalidad de determinar las características de liderazgo en las MYPE rubro centros de belleza en la urbanización Miraflores Castilla-Piura. Es muy importante para nosotros contar con su valiosa opinión.

I.- DATOS GENERALES:

Nombre de la MYPE: _____

Nombres y Apellidos: _____

II. APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO:

B) CUESTIONARIO DIRIGIDO AL TRABAJADOR

LIDERAZGO

Tipos de Liderazgo	SI	NO
1. ¿El gerente permite que los trabajadores se desenvuelvan con cierta libertad e independencia en el centro de labores? (liderazgo laissez-faire)		
2. ¿El gerente toma decisiones y dirige la empresa sin participación alguna de su equipo de trabajo? (autocrático)		
3. ¿El gerente considera la participación conjunta de todo su equipo de trabajo, tomando en cuenta opiniones que aporten al cumplimiento de objetivos? (democrático)		
4. ¿El gerente otorga reconocimientos por un excelente desempeño laboral, valorando los esfuerzos realizados? (transaccional)		
5. ¿El gerente emplea altos niveles de comunicación para lograr los objetivos propuestos por la empresa? (transformacional)		
6. ¿El gerente maneja adecuadamente el poder jerárquico que dispone dentro de la empresa? (compasivo)		
7. ¿El gerente cuenta con valores, principios, costumbres y creencias que le lleven a tener una buena relación de armonía y respeto con sus trabajadores? (ético)		

¡Gracias por su colaboración!...

CARACTERIZACIÓN DE LIDERAZGO EN LAS MYPE RUBRO CENTROS DE BELLEZA EN LA URBANIZACIÓN MIRAFLORES DE CASTILLA - PIURA

Introducción: El presente cuestionario se elaboró con la finalidad de determinar las características de liderazgo en las MYPE rubro centros de belleza en la urbanización Miraflores Castilla-Piura. Es muy importante para nosotros contar con su valiosa opinión.

I.- DATOS GENERALES:

Nombre de la MYPE: _____

Nombres del Gerente: _____

II. APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO:

C) CUESTIONARIO DIRIGIDO AL GERENTE DE LA MYPE

LIDERAZGO

Habilidades de Liderazgo	SI	NO
8. ¿Su trabajador cuenta con capacidad de coordinación y colaboración para evitar el individualismo y distanciamiento en el centro laboral? (coordinación y colaboración)		
9. ¿Su trabajador desarrolla habilidades comunicativas para transmitir los objetivos de la empresa sin generar incomodidades entre ellos? (habilidad comunicativa)		
10. ¿La postura que muestra su trabajador en la empresa, es la causante de la inspiración de su equipo de trabajo para que sigan su ejemplo? (motivación e inspiración)		
11. ¿Su trabajador cuenta con la habilidad de afrontar situaciones difíciles y asumir responsabilidad sobre los errores cometidos? (valor)		
12. ¿Su trabajador cuenta con la habilidad de comprometerse con su equipo hasta el final, buscando la mejora continua en la empresa? (compromiso)		
13. ¿Su trabajador cuenta con la habilidad de solucionar problemas en el centro laboral, basándose en los recursos y conocimientos con los que cuenta? (resolución de problemas)		

¡Gracias por su colaboración!...

ANEXO N° 02: Validación del Instrumento

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO, Omar José Paiva Peñaloza, identificado con DNI 02883872,
MAGÍSTER EN: Gestión Pública

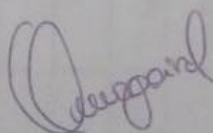
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento de recolección de datos: Cuestionario,

Elaborado por Teresa Rosario Del Carpio Sánchez,

a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada.

Para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LIDERAZGO EN LAS MYPE RUBRO CENTROS DE BELLEZA EN LA URBANIZACIÓN MIRAFLORES DE CASTILLA - PIURA, AÑO 2019", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.



Piura, Abril 2019

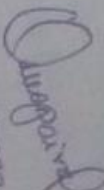
Ítems relacionados con: CAPACITACIÓN

Ítems relacionados con: 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. ¿Al ingresar a la empresa recibió capacitaciones sobre los conocimientos y habilidades requeridas para el puesto laboral? (preingreso)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
2. ¿Recibió capacitaciones de integración laboral en relación con los objetivos de la empresa? (inducción)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
3. ¿Recibe capacitaciones periódicamente con el fin de desarrollar, potenciar y nivelar conocimientos y habilidades en su centro laboral? (de trabajo)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
4. ¿Se le otorgó alguna capacitación que le permita ascender de puesto jerárquico en la empresa? (promocional)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
5. ¿Recibe capacitaciones con la finalidad de prepararlo para afrontar situaciones futuras de cambios dentro de la empresa? (preventiva)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
6. ¿Recibe capacitaciones con el fin de corregir los estándares de rendimiento dentro de la empresa? (correctiva)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
7. ¿Recibió capacitaciones orientadas a mantener los estándares de calidad y rendimiento en su centro laboral? (predictiva)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
8. ¿Las capacitaciones lo especializan para alguna situación que requiera herramientas específicas y detalladas? (Especialización)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
9. ¿Las capacitaciones mejoraron sus actitudes frente a los clientes al momento de realizar el servicio? (Actitud)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
10. ¿Las capacitaciones desarrollaron en usted habilidades para que en un futuro se convierta en líder de la empresa? (crecimiento)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
11. ¿Las capacitaciones le permiten desenvolverse sin indicaciones u observaciones constantes? (Sin supervisión)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
12. ¿Las capacitaciones le permiten sentirte identificado con los objetivos propuestos en la empresa? (identificación)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
13. ¿Las capacitaciones le brindaron mayores conocimientos y herramientas para mejorar tu rendimiento en la empresa? (rendimiento)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
14. ¿Las capacitaciones le permiten afrontar cualquier situación adversa en la empresa, sabiendo perfectamente cómo actuar? (superación de crisis)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)

Quipora

DNI 02883872

Ítems relacionados con: LIDERAZGO	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, ajusqueciente?		Se necesita más ítems para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿El gerente permite que los trabajadores se desenvuelvan con cierta libertad e independencia en el centro de labores? (liderazgo laissez-faire)	/		/		/		SI () No (✓)
2. ¿El gerente toma decisiones y dirige la empresa sin participación alguna de su equipo de trabajo? (autocrático)	/		/		/		SI () No (✓)
3. ¿El gerente genera la participación conjunta de todo su equipo de trabajo, tomando en cuenta opiniones que aporten al logro de los objetivos propuestos? (democrático)	/		/		/		SI () No (✓)
4. ¿El gerente otorga reconocimientos por un excelente desempeño laboral, valorando los esfuerzos realizados? (transaccional)	/		/		/		SI () No (✓)
5. ¿El gerente emplea altos niveles de comunicación para lograr los objetivos propuestos por la empresa? (transformacional)	/		/		/		SI () No (✓)
6. ¿El gerente maneja adecuadamente el poder jerárquico que dispone dentro de la empresa? (compasivo)	/		/		/		SI () No (✓)
7. ¿El gerente cuenta con valores, principios, costumbres y creencias que le lleven a tener una buena relación de armonía y respeto con sus trabajadores? (ético)	/		/		/		SI () No (✓)
8. ¿El gerente cuenta con capacidad de coordinación y colaboración para evitar el individualismo y distanciamiento en el centro laboral? (coordinación y colaboración)	/		/		/		SI () No (✓)
9. ¿El gerente desarrolla la habilidad comunicativa para transmitir los objetivos de la empresa sin generar incomodidades entre ellos? (habilidad comunicativa)	/		/		/		SI () No (✓)
10. ¿La postura que tu gerente muestra en la empresa, es la causante de la inspiración de su equipo de trabajo para que sigan su ejemplo? (motivación e inspiración)	/		/		/		SI () No (✓)
11. ¿El gerente cuenta con la habilidad de afrontar situaciones difíciles y asumir la responsabilidad de los errores cometidos? (valor)	/		/		/		SI () No (✓)
12. ¿El gerente cuenta con la habilidad de comprometerse con su equipo hasta el final, buscando la mejora constante de la empresa? (compromiso)	/		/		/		SI () No (✓)
13. ¿El gerente cuenta con la habilidad de solucionar problemas en el centro laboral, basándose en los recursos y conocimientos con los que cuenta? (resolución de problemas)	/		/		/		SI () No (✓)


 DINA 02883672

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Diana Margot Chermes Vásquez, identificado con DNI 03360453.
MAGÍSTER EN: Gestión Pública

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento de recolección de datos: Cuestionario.

Elaborado por Teresa Rosario Del Carpio Sánchez.

a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada.

Para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LIDERAZGO EN LAS MYPE RUBRO CENTROS DE BELLEZA EN LA URBANIZACIÓN MIRAFLORES DE CASTILLA - PIURA, AÑO 2019", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.



Piura, Abril 2019

Items relacionados con: 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. ¿Al ingresar a la empresa recibí capacitaciones sobre los conocimientos y habilidades requeridas para el puesto laboral? (preingreso)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
2. ¿Recibí capacitaciones de integración laboral en relación con los objetivos de la empresa? (Inducción)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
3. ¿Recibí capacitaciones periódicamente con el fin con el fin de desarrollar, potenciar y nivelar conocimientos y habilidades en su centro laboral? (de trabajo)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
4. ¿Se le otorgó alguna capacitación que le permita ascender de puesto jerárquico en la empresa? (promocional)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
5. ¿Recibí capacitaciones con la finalidad de prepararlo para afrontar situaciones futuras de cambios dentro de la empresa? (preventiva)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
6. ¿Recibí capacitaciones con el fin de corregir los estándares de rendimiento dentro de la empresa? (correctiva)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
7. ¿Recibí capacitaciones orientadas a mantener los estándares de calidad y rendimiento en su centro laboral? (predictiva)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
8. ¿Las capacitaciones lo especializan para alguna situación que requiera herramientas específicas y detalladas? (Especialización)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
9. ¿Las capacitaciones mejoraron sus actitudes frente a los clientes al momento de realizar el servicio? (Actitud)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
10. ¿Las capacitaciones desarrollaron en usted habilidades para que en un futuro se convierta en líder de la empresa? (crecimiento)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
11. ¿Las capacitaciones te permiten desenvolverte sin indicaciones u observaciones constantes? (Sin supervisión)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
12. ¿Las capacitaciones te permiten sentirte identificado con los objetivos propuestos en la empresa? (identificación)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
13. ¿Las capacitaciones te brindaron mayores conocimientos y herramientas para mejorar tu rendimiento en la empresa? (rendimiento)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
14. ¿Las capacitaciones te permiten afrontar cualquier situación adversa en la empresa, sabiendo perfectamente cómo actuar? (superación de crisis)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)



Items relacionados con: 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. ¿El gerente permite que los trabajadores se desenvuelvan con cierta libertad e independencia en el centro de labores? (liderazgo laissez-faire)	X			X		X	SI () No (X)
2. ¿El gerente toma decisiones y dirige la empresa sin participación alguna de su equipo de trabajo? (autocrático)	X			X		X	SI () No (X)
3. ¿El gerente genera la participación conjunta de todo su equipo de trabajo, tomando en cuenta opiniones que aporten al logro de los objetivos propuestos? (democrático)	X			X		X	SI () No (X)
4. ¿El gerente otorga reconocimientos por un excelente desempeño laboral, valorando los esfuerzos realizados? (transaccional)	X			X		X	SI () No (X)
5. ¿El gerente emplea altos niveles de comunicación para lograr los objetivos propuestos por la empresa? (transformacional)	X			X		X	SI () No (X)
6. ¿El gerente maneja adecuadamente el poder jerárquico que dispone dentro de la empresa? (compasivo)	X			X		X	SI () No (X)
7. ¿El gerente cuenta con valores, principios, costumbres y creencias que le lleven a tener una buena relación de armonía y respeto con sus trabajadores? (ético)	X			X		X	SI () No (X)
8. ¿El gerente cuenta con capacidad de coordinación y colaboración para evitar el individualismo y distanciamiento en el centro laboral? (coordinación y colaboración)	X			X		X	SI () No (X)
9. ¿El gerente desarrolla la habilidad comunicativa para transmitir los objetivos de la empresa sin generar incomodidades entre ellos? (habilidad comunicativa)	X			X		X	SI () No (X)
10. ¿La postura que tu gerente muestra en la empresa, es la causante de la inspiración de su equipo de trabajo para que sigan su ejemplo? (motivación e inspiración)	X			X		X	SI () No (X)
11. ¿El gerente cuenta con la habilidad de afrontar situaciones difíciles y asumir la responsabilidad de los errores cometidos? (valor)	X			X		X	SI () No (X)
12. ¿El gerente cuenta con la habilidad de comprometerse con su equipo hasta el final, buscando la mejora constante de la empresa? (compromiso)	X			X		X	SI () No (X)
13. ¿El gerente cuenta con la habilidad de solucionar problemas en el centro laboral, basándose en los recursos y conocimientos con los que cuenta? (resolución de problemas)	X			X		X	SI () No (X)

[Handwritten signature]

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

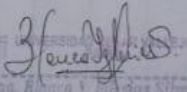
YO, Blanca Iglesias Silva, identificado con DNI _____,
MAGÍSTER EN: Gestión del Talento Humano

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento de recolección de datos: Cuestionario,
Elaborado por Teresa Rosario Del Corpio Sánchez.

a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada.

Para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LIDERAZGO EN LAS MYPE RUBRO CENTROS DE BELLEZA EN LA URBANIZACIÓN MIRAFLORES DE CASTILLA - PIURA, AÑO 2019", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.


Mag. Blanca I. Iglesias Silva
JEFE DE MARKETING

Piura, Abil _____ 2019

Ítems relacionados con: 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. ¿Al ingresar a la empresa recibió capacitaciones sobre los conocimientos y habilidades requeridas para el puesto laboral? (preingreso)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
2. ¿Recibió capacitaciones de integración laboral en relación con los objetivos de la empresa? (Inducción)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
3. ¿Recibe capacitaciones periódicamente con el fin de desarrollar, potenciar y nivelar conocimientos y habilidades en su centro laboral? (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 (<input checked="" type="checkbox"/>)
4. ¿Se le otorgó alguna capacitación que le permita ascender de puesto jerárquico en la empresa? (promocional)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
5. ¿Recibe capacitaciones con la finalidad de prepararlo para afrontar situaciones futuras de cambios dentro de la empresa? (preventiva)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
6. ¿Recibe capacitaciones con el fin de corregir los estándares de rendimiento dentro de la empresa? (correctiva)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
7. ¿Recibió capacitaciones orientadas a mantener los estándares de calidad y rendimiento en su centro laboral? (predictiva)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
8. ¿Las capacitaciones lo especializan para alguna situación que requiera herramientas específicas y detalladas? (Especialización)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
9. ¿Las capacitaciones mejoraron sus actitudes frente a los clientes al momento de realizar el servicio? (Actitud)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
10. ¿Las capacitaciones desarrollaron en usted habilidades para que en un futuro se convierta en líder de la empresa? (crecimiento)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
11. ¿Las capacitaciones le permiten desenvolverte sin indicaciones u observaciones constantes? (Sin supervisión)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
12. ¿Las capacitaciones le permiten sentirte identificado con los objetivos propuestos en la empresa? (Identificación)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
13. ¿Las capacitaciones le brindaron mayores conocimientos y herramientas para mejorar tu rendimiento en la empresa? (rendimiento)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
14. ¿Las capacitaciones le permiten afrontar cualquier situación adversa en la empresa, sabiendo perfectamente cómo actuar? (superación de crisis)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)


 Nombre y Apellido: _____
 Cargo: _____
 Fecha: _____

Items relacionados con: 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. ¿El gerente permite que los trabajadores se desenvuelvan con cierta libertad e independencia en el centro de labores? (liderazgo laissez-faire)	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
2. ¿El gerente toma decisiones y dirige la empresa sin participación alguna de su equipo de trabajo? (autocrático)	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
3. ¿El gerente genera la participación conjunta de todo su equipo de trabajo, tomando en cuenta opiniones que aportan al logro de los objetivos propuestos? (democrático)	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
4. ¿El gerente otorga reconocimientos por un excelente desempeño laboral, valorando los esfuerzos realizados? (transaccional)	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
5. ¿El gerente emplea altos niveles de comunicación para lograr los objetivos propuestos por la empresa? (transformacional)	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
6. ¿El gerente maneja adecuadamente el poder jerárquico que dispone dentro de la empresa? (compasivo)	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
7. ¿El gerente cuenta con valores, principios, costumbres y creencias que le lleven a tener una buena relación de armonía y respeto con sus trabajadores? (ético)	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
8. ¿El gerente cuenta con capacidad de coordinación y colaboración para evitar el individualismo y distanciamiento en el centro laboral? (coordinación y colaboración)	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
9. ¿El gerente desarrolla la habilidad comunicativa para transmitir los objetivos de la empresa sin generar incomodidades entre ellos? (habilidad comunicativa)	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
10. ¿La postura que tu gerente muestra en la empresa, es la causante de la inspiración de su equipo de trabajo para que sigan su ejemplo? (motivación e inspiración)	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
11. ¿El gerente cuenta con la habilidad de afrontar situaciones difíciles y asumir la responsabilidad de los errores cometidos? (valor)	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
12. ¿El gerente cuenta con la habilidad de comprometerse con su equipo hasta el final, buscando la mejora constante de la empresa? (compromiso)	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
13. ¿El gerente cuentan con la habilidad de solucionar problemas en el centro laboral, basándose en los recursos y conocimientos con los que cuenta? (resolución de problemas)	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () No (<input checked="" type="checkbox"/>)


 Florencia
 Blog: DIVERSA Y ÚNICA SIBER
 117 - MAESTROS

ANEXO N° 03: Confiabilidad del Instrumento

VALIDACIÓN PARA CAPACITACIÓN

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,779	14

Estadísticas de total de elemento

Ítem	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	6,4706	10,765	,612	,747
VAR00002	6,6471	11,993	,204	,783
VAR00003	6,6471	12,493	,063	,795
VAR00004	6,4706	10,765	,612	,747
VAR00005	6,6471	11,993	,204	,783
VAR00006	6,6471	12,493	,063	,795
VAR00007	6,7059	10,846	,563	,751
VAR00008	6,5294	10,640	,631	,744
VAR00009	6,7059	10,846	,563	,751
VAR00010	6,5294	10,640	,631	,744
VAR00011	6,5294	10,640	,631	,744
VAR00012	6,7059	10,846	,563	,751
VAR00013	6,5294	10,640	,631	,744
VAR00014	6,7647	13,816	-,293	,821

Estadísticas de fiabilidad para Tipos de Capacitación

Alfa de Cronbach	N de elementos
,725	7

Estadísticas de fiabilidad para Beneficios de Capacitación

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	7

VALIDACIÓN PARA LIDERAZGO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,781	13

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	7,8235	8,779	,676	,750
VAR00002	8,2353	9,191	,245	,784
VAR00003	8,1176	8,860	,365	,771
VAR00004	8,0000	9,000	,355	,772
VAR00005	8,0588	8,559	,492	,758
VAR00006	8,0000	9,000	,355	,772
VAR00007	7,8235	8,779	,676	,750
VAR00008	8,2353	9,191	,245	,784
VAR00009	8,1176	8,860	,365	,771
VAR00010	8,0000	9,000	,355	,772
VAR00011	8,0588	8,559	,492	,758
VAR00012	8,0000	9,000	,355	,772
VAR00013	8,0000	8,500	,548	,753

Estadísticas de fiabilidad para Tipos de Liderazgo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,609	7

Estadísticas de fiabilidad para las Habilidades de Liderazgo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,788	6

ANEXO N° 04

LIBRO DE CÓDIGOS

AUTORA: TERESA ROSARIO DEL CARPIO SÁNCHEZ

Orden	VARIABLE CAPACITACIÓN Preguntas	Medición	ENCUESTADOS																	FRECUENCIA NO	FRECUENCI A SI	% NO	% SI
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17				
1	¿Antes de ingresar a la empresa Ud. recibió capacitaciones sobre los conocimientos y habilidades requeridas para el puesto laboral? (preingreso)	1:Si 2:No	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	8	9	47%	53%
2	¿Recibió capacitaciones de integración laboral con información útil orientada a los objetivos de la empresa? (inducción)	1:Si 2:No	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	7	10	41%	59%
3	¿Recibe capacitaciones periódicamente con el fin con el fin de desarrollar, potenciar y nivelar conocimientos y habilidades en su centro laboral? (de trabajo)	1:Si 2:No	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	15	12%	88%
4	4. ¿Se le otorgó alguna capacitación que le permita ascender de puesto jerárquico en la empresa? (promocional)	1:Si 2:No	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	12	5	71%	29%
5	¿Recibe capacitaciones con la finalidad de prepararlo para afrontar situaciones futuras de cambios dentro de la empresa? (preventiva)	1:Si 2:No	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	14	18%	82%
6	¿Se encuentra Ud. Capacitado que le permita corregir los estándares de rendimiento ante cualquier situación adversa dentro de la empresa? (correctiva)	1:Si 2:No	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	15	12%	88%
7	¿Se encuentra Ud. Capacitado para mantener los estándares de calidad y rendimiento a fin de evitar situaciones negativas dentro de la empresa? (predictiva)	1:Si 2:No	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	15	12%	88%
8	¿Las capacitaciones lo especializan para alguna situación que requiera herramientas específicas y detalladas? (Especialización)	1:Si 2:No	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4	13	24%	76%

9	¿Las capacitaciones mejoraron sus actitudes frente a los clientes al momento de realizar el servicio? (Actitud)	1:Si 2:No	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	16	6%	94%
10	¿Las capacitaciones desarrollaron en usted habilidades para que en un futuro se convierta en líder de la empresa? (crecimiento)	1:Si 2:No	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	7	10	41%	59%	
11	¿Las capacitaciones te permiten desenvolverte sin indicaciones u observaciones constantes? (Sin supervisión)	1:Si 2:No	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	7	10	41%	59%	
12	¿Las capacitaciones te permiten sentirte identificado con los objetivos propuestos en la empresa? (identificación)	1:Si 2:No	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	6	11	35%	65%	
13	¿Las capacitaciones te brindaron mayores conocimientos y herramientas para mejorar tu rendimiento en la empresa? (rendimiento)	1:Si 2:No	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	15	12%	88%	
14	¿Las capacitaciones te permiten afrontar cualquier situación adversa en la empresa, sabiendo perfectamente cómo actuar? (superación de crisis)	1:Si 2:No	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	6	11	35%	65%	
VARIABLE LIDERAZGO																								
1	¿El gerente permite que los trabajadores se desenvuelvan con cierta libertad e independencia en el centro de labores? (liderazgo laissez-faire)	1:Si 2:No	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	6	11	35%	65%	
2	¿El gerente toma decisiones y dirige la empresa sin participación alguna de su equipo de trabajo? (autocrático)	1:Si 2:No	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	10	7	59%	41%	
3	¿El gerente genera la participación conjunta de todo su equipo de trabajo, tomando en cuenta opiniones que aporten al logro de los objetivos propuestos? (democrático)	1:Si 2:No	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	7	10	41%	59%	
4	¿El gerente otorga reconocimientos por un excelente desempeño laboral, valorando los esfuerzos realizados? (transaccional)	1:Si 2:No	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	5	12	29%	71%	

5	¿El gerente emplea altos niveles de comunicación para lograr los objetivos propuestos por la empresa? (transformacional)	1:Si 2:No	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	14	18%	82%
6	¿El gerente maneja adecuadamente el poder jerárquico que dispone dentro de la empresa? (compasivo)	1:Si 2:No	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	4	13	24%	76%	
7	¿El gerente cuenta con valores, principios, costumbres y creencias que le lleven a tener una buena relación de armonía y respeto con sus trabajadores? (ético)	1:Si 2:No	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	4	13	24%	76%	
8	¿Su trabajador cuenta con capacidad de coordinación y colaboración para evitar el individualismo y distanciamiento en el centro laboral? (coordinación y colaboración)	1:Si 2:No	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	5	12	29%	71%	
9	¿Su trabajador desarrolla habilidades comunicativas para transmitir los objetivos de la empresa sin generar incomodidades entre ellos? (habilidad comunicativa)	1:Si 2:No	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	14	18%	82%	
10	¿La postura que muestra su trabajador en la empresa, es la causante de la inspiración de su equipo de trabajo para que sigan su ejemplo? (motivación e inspiración)	1:Si 2:No	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	15	12%	88%	
11	¿Su trabajador cuenta con la habilidad de afrontar situaciones difíciles y asumir responsabilidad sobre los errores cometidos? (valor)	1:Si 2:No	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	15	12%	88%	
12	¿Su trabajador cuenta con la habilidad de comprometerse con su equipo hasta el final, buscando la mejora continua en la empresa? (compromiso)	1:Si 2:No	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	14	18%	82%	
13	¿Su trabajador cuenta con la habilidad de solucionar problemas en el centro laboral, basándose en los recursos y conocimientos con los que cuenta? (resolución de problemas)	1:Si 2:No	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	15	12%	88%	

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 03-abr-2019 21:47 -05
Identificador: 1105557154
Número de palabras: 11856
Entregado: 1

INFORME Por Del Carpio Sánchez Del Carpio Sánchez

Índice de similitud	Similitud según fuente
0%	Internet Sources: 0%
	Publicaciones: 0%
	Trabajos del estudiante: N/A

USER: 44557295


Nro: 082019-00007390
Fecha: 24-04-2019 12:14

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) , con código de matrícula 0811121029, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION, no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

Se expide el presente a solicitud del interesado(a).

PIURA, 24 DE ABRIL DEL 2019.



 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
C.V.
Sra. Ana Silvia Chuyes Guevara
ESPECIALISTA C.I.R.

V°B° CAJA
44557295

V°B° BIBLIOTECA (*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA (*)

(*) Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.