



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LIDERAZGO
EN LAS MYPES RUBRO ESTACIÓN DE SERVICIO EN LA
AV. RAMÓN CASTILLA DEL DISTRITO DE CHULUCANAS,
MORROPÓN - PIURA AÑO 2019

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

AUTORA:

CÓRDOVA ZETA, JESENIA ARABELA

ORCID: 0000-0001-5823-6612

ASESOR:

PELAÉZ CAMACHO, HÉCTOR YVÁN

ORCID: 0000-0002-5394-1037

PIURA – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Córdova Zeta, Jesenia Arabela

ORCID: 0000-0001-5823-6612

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Piura, Perú

ASESOR

Mgr. Pelaéz Camacho Héctor Yván

ORCID: 0000-0002-5394-1037

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de

Administración, Piura, Perú

JURADO

Mgr. Vilela Vargas Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Mgr. Guzmán Castro Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Mgr. Chumacero Ancajima Maritza Zelideth

ORCID: 0000-00001 -7372-741X

JURADO EVALUADOR Y ASESOR DE TESIS

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

PRESIDENTE

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

SECRETARIO

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Mgtr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

MIEMBRO

ORCID: 0000-00001 -7372-741X

Mgtr. Pelaéz Camacho Héctor Yván

ASESOR

ORCID: 0000-0002-5394-1037

AGRADECIMIENTO:

*A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote
por la enseñanza y valores otorgados. A Las MYPES
por permitir desarrollar la presente investigación.*

DEDICATORIA

*En primera instancia
al todo poderoso, a mi amado Dios.
a mis Padres por su gran amor y apoyo hacia
mi persona. A toda mi familia y quien me ha brindado
mucho apoyo.*

RESUMEN

La presente Investigación titulada: Caracterización de la Capacitación y Liderazgo en las MYPE rubro estación de Servicio en la av. Ramón Castilla del distrito de Chulucanas, Morropón - Piura año 2019, tuvo como objetivo general Identificar las características de capacitación y liderazgo, en las MYPES del rubro estación de servicio: Grifos, ubicados en la Av. Ramón Castilla del Distrito Chulucanas Morropón Piura año 2019, donde se desarrolló la investigación tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental corte transversal, siendo los resultados de acuerdo a las variables: capacitación y liderazgo, para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional la cual se les aplicó un cuestionario de 24 preguntas, utilizando la técnica de encuesta, para ello se concluyó que con respecto a la capacitación las MYPES no realizan actividades de capacitación están basadas bajo un conocimiento empírico, no tienen idea que con dicha capacitación incrementarán sus ventas y el desarrollo de la misma. En cuanto al liderazgo tienen la idea que solo puede funcionar para las grandes corporaciones en su mayoría hay gran desconocimiento y por ello no cumplen bien el manejo de sus actividades ni reconocen los diferentes estilos de Liderazgo que sería conveniente aplicar en este rubro.

Palabras Clave: capacitación, liderazgo, financiamiento, gestión.

ABSTRACT

The present Investigation titled: Characterization of the Training and Leadership in the MYPE heading Service Station in the av. The general objective of Ramón Castilla from the Chulucanas district, Morropón - Piura, 2019, was to identify the characteristics of training and leadership in the MYPES of the service station category: Grifos, located on Av. Ramón Castilla, in the Chulucanas Morropón Piura District, 2019 , where the research is quantitative type, descriptive level, non-experimental cross-sectional design, the results being according to the variables: training and leadership, to carry out a study a population sample was chosen which was applied a questionnaire of 24 questions, using the survey technique, obtaining the following conclusions regarding the training, the MYPES does not present and you do not plan to carry out training activities, very few are the MYPES that have the idea that with said training their sales and development of the same. As for the leadership, it was identified that they have the idea that it can only work for large corporations, for the most part there is great ignorance.

Key Words: training, leadership, financing, management.

TABLA DE CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	i
JURADO EVALUADOR Y ASESOR DE TESIS	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
TABLA DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	7
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.1.1. CAPACITACIÓN	7
2.1.2. LIDERAZGO	12
2.2. BASES TEÓRICAS.....	15
2.2.1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA CAPACITACIÓN	15
2.2.2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DEL LIDERAZGO.....	20
III. HIPÓTESIS GENERALES.....	24
IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
4.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	26
4.2.1. RELACIÓN DE MYPES	¡Error! Marcador no definido.
4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	32
4.5 PLAN DE ANÁLISIS	33
4.6 MATRIZ DE CONSISTENCIA	33
V. RESULTADOS.....	37
5.1 Resultados	37
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿Tiene algún programa estandarizado para capacitar a sus colaboradores?.....	37
Tabla 2: ¿Cuenta con algún programa estandarizado para capacitar a sus nuevos trabajadores?.....	38
Tabla 3: ¿Cuenta con personal para realizar los programas de capacitación?.....	39
Tabla 4: ¿Analiza el comportamiento de sus colaboradores?.....	40
Tabla 5: ¿Cuenta con un procedimiento estandarizado para medir la conducta de sus colaboradores?	41
Tabla 6: ¿La gerencia solicita el informe de capacitación de sus colaboradores?	42
Tabla 7: ¿Es importante la capacitación para su empresa?.....	43
Tabla 8: ¿Cuáles son las principales dificultades para la capacitación?.....	44
Tabla 9: ¿Cuenta con tiempo determinado para capacitar a los trabajadores?.....	45
Tabla 10: ¿Considera Ud. Importante que la constante práctica de capacitación integra a los nuevos trabajadores?.....	46
Tabla 11: ¿Se entrena al personal encargado de la supervisión en su empresa?	47
Tabla 12: ¿Se capacita constantemente al gerente o quienes conforman la alta gerencia? .	48
Tabla 13: ¿Considera Ud. Que la responsabilidad social es importante para su empresa? ..	49
Tabla 14: ¿Ud. Y su organización trabaja con responsabilidad social?	50
Tabla 15: ¿Ud. Y su personal están involucrados en algún programa de responsabilidad social?.....	51
Tabla 16: ¿Ud. Invierte en Responsabilidad Social para su empresa?	52

Tabla 17: ¿Cree que la responsabilidad social afecta sus ganancias?	53
Tabla 18: ¿Participa económicamente en algún problema que se pueda dar fuera de su área de operación?	54
Tabla 19: ¿Cree Ud. Que la responsabilidad social trae ganancias económicas para su empresa?	55
Tabla 20: ¿Ud. Innova en planes de responsabilidad social?	56
Tabla 21: ¿Ud. Cree que la responsabilidad social tiene buen impacto económico en su empresa?	57
Tabla 22: ¿Considera Ud. Importante la inversión de responsabilidad social que genera en su empresa?	58
Tabla 23: ¿Cree Ud. Que la inversión de responsabilidad social mejora la reputación de su empresa?	59
Tabla 24: ¿Considera que al fortalecer la responsabilidad social atrae su presencia en el mercado	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Tiene algún programa estandarizado para capacitar a sus colaboradores?	37
Figura 2: ¿Cuenta con algún programa estandarizado para capacitar a sus nuevos trabajadores?.....	38
Figura 3: ¿Cuenta con personal para realizar los programas de capacitación?	39
Figura 4: ¿Analiza el comportamiento de sus colaboradores?	40
Figura 5: ¿Cuenta con un procedimiento estandarizado para medir la conducta de sus colaboradores?	41
Figura 6: ¿La gerencia solicita el informe de capacitación de sus colaboradores?	42
Figura 7: ¿Es importante la capacitación para su empresa?	43
Figura 8: ¿Cuáles son las principales dificultades para la capacitación?	44
Figura 9: ¿Cuenta con tiempo determinado para capacitar a los trabajadores?.....	45
Figura 10: ¿Considera Ud. Importante que la constante práctica de capacitación integra a los nuevos trabajadores?	46
Figura 11: ¿Se entrena al personal encargado de la supervisión en su empresa?.....	47
Figura 12: ¿Se capacita constantemente al gerente o quienes conforman la alta gerencia? 48	
Figura 13: ¿Considera Ud. Que la responsabilidad social es importante para su empresa? 49	
Figura 14: ¿Ud. Y su organización trabaja con responsabilidad social?.....	50
Figura 15: ¿Ud. Y su personal están involucrados en algún programa de responsabilidad social?.....	51
Figura 16: ¿Ud. Invierte en Responsabilidad Social para su empresa?.....	52
Figura 17: ¿Cree que la responsabilidad social afecta sus ganancias?.....	53

Figura 18: ¿Participa económicamente en algún problema que se pueda dar fuera de su área de operación?	54
Figura 19: ¿Cree Ud. Que la responsabilidad social trae ganancias económicas para su empresa?	55
Figura 20: ¿Ud. Innova en planes de responsabilidad social?.....	56
Figura 21: ¿Ud. Cree que la responsabilidad social tiene buen impacto económico en su empresa?	57
Figura 22: ¿Considera Ud. Importante la inversión de responsabilidad social que genera en su empresa?	58
Figura 23: ¿Cree Ud. Que la inversión de responsabilidad social mejora la reputación de su empresa?	59
Figura 24: ¿Considera que al fortalecer la responsabilidad social atrae su presencia en el mercado?.....	60

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada “caracterización de capacitación y liderazgo en las MYPES de rubro estación de servicio en la av. Ramón Castilla del Distrito de Chulucanas Morropón - Piura, año 2019”, proviene de la línea de investigación denominada “caracterización de la competitividad, capacitación, rentabilidad y financiamiento, de las MYPES en el Perú. Esta línea ha sido asignada por la Universidad Católica los Ángeles Chimbote- ULADECH, perteneciente a La Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, por consiguiente engloba el contexto de impulso de la micro y pequeña empresa.

La presente investigación tiene como justificación práctica, conocer las características de capacitación y liderazgo. Porque nos conlleva a conocer una realidad y que a través de la capacitación mejoren y tengan conocimiento del liderazgo para tener resultados positivos. También es obligación por la ley universitaria para obtener el título de licenciada, Aprobado por Concejo Universitario con Resolución N° 00032017-CU- ULADECH, de tal manera que la justificación metodológica se utilizará tales fuentes primarias y fuentes secundarias de una metodología científica para la obtención de los datos que nos dará un pronóstico más preciso.

El presente proyecto de investigación queda delimitado por la temática de capacitación y liderazgo. Desde la perspectiva geográfica de la ciudad provincia de Chulucanas, pictográfica MYPE rubro Estación de servicio temporal año 2019. De esta manera el perfil temático de la población a quienes me dirijo son personas de todas las clases sociales.

Asimismo, las MYPE han tomado mucha importancia en los últimos años en el Perú, debido a que representan la principal fuente de ingresos de las empresas y trabajadores. Las estadísticas evidencian que las MYPE tienen una gran capacidad de generación de empleo, la Población Económicamente Activa (PEA) participa aproximadamente en un 87% en los diferentes sectores y rubros. (Diario Andina, 2016)

En el Perú, existen 1 millón 713 mil 272 unidades empresariales, de los cuales el 99.6% son micro, pequeñas y medianas empresas (Mipyme), pero las grandes empresas concentran el 79.3% de las ventas internas y externas, según informó el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017).

Estas cifras evidencian la importancia y relevancia de las MYPE actualmente, pero también surge la necesidad de identificar factores que limitan el crecimiento y desarrollo de las MYPE, con la finalidad de incrementar sus probabilidades de éxito, disminuir las tasas de mortalidad de las MYPE y aumentar sus posibilidades de supervivencia en el largo plazo. (Avolio, Mesones, & Roca, 2017).

En las MYPES de estación de servicio en la Localidad de Chulucanas es importante que definan todos y cada uno de los puestos que hay en la MYPES, ya que con este correcto funcionamiento depende la delimitación de trabajo de cada empleado. Definiendo la protección del lugar donde se labora tanto a las instalaciones como al capital humano, que estos se encuentren debidamente capacitados ayudará a evitar cualquier contingencia.

Perez, (2018) a través de la página web de diario RPP indicó que su sector se abocará a resolver la problemática de la capacitación técnico productiva para los jóvenes,

ya que a muchas micro y pequeñas empresas (MYPES) les cuesta una buena parte de sus ingresos realizar capacitaciones. Tenemos que abordar la problemática de la capacitación técnico productivo y el empleo juvenil asociado. Las micro y pequeñas empresas que están demandando esta mano de obra, no están encontrando ese tipo de trabajadores, les cuesta capacitar, un importante número de ellas destinan 10 al 20% de sus ingresos en capacitaciones”.

Actualmente las Estaciones de servicio juegan un papel importante en la economía. Por esta razón se considera que las estaciones de servicio se ven obligadas a buscar nuevas formas de capacitar sus microempresas.

En cuanto a la capacitación, la contaminación de suelos y aguas subterráneas es uno de los principales impactos ambientales causado por las actividades de una estación de servicio, que a su vez se relaciona con problemas de salud, daño ambiental e impactos sociales negativos para las comunidades que rodean este tipo de establecimientos.

Otro tipo de impacto ambiental de las estaciones de servicio está relacionado con sus residuos peligrosos, los cuales no son debidamente gestionados y dispuestos, muchos de ellos terminan en los rellenos sanitarios, debido a que la mayoría de estaciones de servicio en el país no cuentan con los sistemas de adecuados acorde a la normatividad ambiental vigente.

Teniendo en consideración el factor social se puede acotar que las estaciones de servicios son de gran beneficio para la sociedad, ya que gracias a la calidad de productos que ofrece a los vehículos motorizados según las especificaciones técnicas de cada producto los vehículos estarán en mejores condiciones para transportarse de un lugar

a otro sin el temor de generar contaminación ambiental que hoy en día es un tema muy alarmante, y además ofrecen oportunidad de empleo para muchas personas ya que no solo se necesita de una sola persona para el abastecimiento, mantenimiento y funcionamiento de una estación de servicios si no la intervención de varias personas para una buena atención al público en general.

Por consiguiente atendiendo al factor económico en las estaciones de servicios son de mucha importancia ya que con los tributos y aportes que genera ayuda al crecimiento de la sociedad, y hoy en día el medio de transporte es un elemento muy importante para la sociedad y las estaciones de servicios buscan llegar a los medios de transportes vehiculares con precios ajustables, para que estos no afecten en el cobro de los pasajes y la sociedad no se vea afectada.

Desde el punto de vista jurídico-legal es compleja la regulación de estas instalaciones por cuanto confluyen intereses muy variados, que han de comenzar por la consideración de auténtico servicio público en cuanto la existencia de estas instalaciones son necesarias para garantizar el tráfico de vehículos; servicio que se presta. Se suma a ello el riesgo que las mismas comportan, como todas aquellas que necesitan almacenaje y manipulación de materias inflamables, sin que sea ajena la vinculación a las carreteras por su vinculación al tráfico.

Otro factor relevante que se ha tenido en consideración en la investigación es el tecnológico, a lo largo de la historia, los las necesidades del hombre inventos y la Innovación tecnológica han estado asociadas a la evolución de la humanidad, para que esta pueda satisfacer.

Las MYPES se esfuerzan por mantenerse en constante Innovación y así marcar diferencia ante la competencia, se requiere que las MYPES fortalezcan los sistemas de abastecimientos debido a las deficiencias que se puedan presentar en cuanto a calidad y rendimiento de los productos ofertados.

Teniendo en cuenta el factor político, el país en una situación que no es la ideal donde el mayor problema es el conflicto y la bifurcación de intereses nacionales entre los poderes ejecutivo y legislativo, así mismo el poder judicial se encuentra en crisis de imagen institucional a consecuencia de su inoperante accionar sobre escándalos que involucran a ex presidentes y al escándalo Lava Jato que tiene como principal actor a la empresa brasilera Odebrecht y otras empresas 20 constructoras de la misma nacionalidad y que tienen también como asociados a las principales constructoras del Perú como la empresa GyM. Es decir la corrupción es un factor nefasto en el desarrollo transparente de la política y por ende del desarrollo del país.

Por lo antes caracterizado el problema que se ha identificado queda plasmado de la siguiente manera: ¿Qué características tiene la capacitación y el liderazgo en las MYPES rubro estación de servicios del distrito de Chulucanas, Morropón Piura año 2019? para dar respuesta a la problemática antes mencionada se ha establecido como objetivo general: Identificar las características de capacitación y liderazgo en las MYPES, del rubro estación de servicio ubicados en la Av. Ramón Castilla del Distrito Chulucanas Morropón Piura año 2019. Teniendo como objetivos específicos: (a) Conocer Programas de capacitación de las MYPES rubro estación de servicio en la Av. Ramón Catilla del Distrito de Chulucanas Morropón - Piura, año 2019; (b) Conocer clasificación de capacitación de las MYPES de servicio, rubro estación de servicio en la Av. Ramón Catilla del Distrito de

Chulucanas Morropón - Piura año 2019; (c) Conocer los estilos de liderazgo en las MYPES rubro estación de servicio en la Av. Ramón Castilla del Distrito de Chulucanas Morropón Piura, año 2019; (d) Identificar los enfoques de la Autoridad en las MYPES rubro estación de servicio en la Av. Ramón Catilla del Distrito de Chulucanas Morropón - Piura, año 2019.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. CAPACITACIÓN

Mérida (2017), presentó su tesis: “Diagnóstico de necesidades de capacitación del personal de la Dirección de Área de Salud de la Cabecera Departamental de Huehuetenango”, en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala.

Siendo sus principales conclusiones: que el diagnóstico de necesidades de capacitación aplicado al en estudio, le permitieron identificar 6 áreas de interés institucional: sistematización, relaciones Interpersonales, computación, clima organizacional, redacción y archivo y calidad del servicio. La mayoría de colaboradores administrativos necesitan de mayor inversión de tiempo en formación y capacitación sobre los aspectos técnicos del puesto que desempeñan, debido a la falta de conocimiento / experiencia al momento de ingresar a la entidad.

Moreira (2016), realizó la investigación titulada: “Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Propuesta de un módulo práctico”, presentada en la Universidad de Guayaquil. La investigación es de tipo descriptiva, la población está constituida por los directivos, personal administrativo, docentes y estudiantes Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil entre directivos, personal, docentes y estudiantes, empleó la técnica de la encuesta.

Concluye que el 95 % de la población encuestada de Universidad Cristiana Latinoamericana están de acuerdo que la formación incide en la calidad de servicio, la

comunidad universitaria está de acuerdo que se efectúen evaluaciones cada semestre al personal de atención al cliente para medir la calidad de servicio que ofrece al usuario. El 91% del personal administrativo manifiestan que al recibir un módulo práctico de capacitación en atención al cliente sería un factor importante para mejorar la calidad de servicio.

Sosa (2015), realizó una tesis "Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del Instituto Tecnológico del Nororiente (ITECNOR), ubicado en los llanos de La Fragua, Zacapa", presentada en la Universidad Rafael Landívar Guatemala. La investigación fue de tipo Mixto cuantitativo – cualitativo, la población estuvo conformada por 12 sujetos de investigación, utilizó como instrumento para recopilar los datos cualitativos,

Concluyo que los datos lograron determinar los elementos que debe contener el programa de capacitación para el personal docente, los cuales se obtuvieron en los resultados de la investigación, según las necesidades se hace evidente reforzar la actitud en los docentes debido a que no se brinda un servicio de calidad y no se trabaja en equipo. También se hace indiscutible que se debe actualizar las estrategias de enseñanza y crear un mismo plan de trabajo debido a que no existen lineamientos para llevar un mismo formato por parte de dirección académica.

Aguilar (2015), en su tesis “Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio–rubro boticas de Trujillo, 2014”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote de Trujillo, La investigación fue de diseño no experimental, transversal y descriptiva, para llevarla a cabo, se escogió en forma dirigida una muestra de 37 MYPE, de una población de

370, a quienes se les aplicó un cuestionario de 32 preguntas cerradas, utilizando la técnica de la encuesta..

Siendo sus principales conclusiones: Poco más de 2/3 (75.7%) de los representantes legales o dueños de las MYPE encuestadas tienen instrucción superior no universitaria completa, asimismo concluyó que alrededor de 2/3 (67.6%) de las MYPE encuestadas dijo que sus trabajadores si recibieron algún curso de capacitación y que mucho más de 2/3 (78.4 %) de las MYPE encuestadas consideran que la capacitación es una inversión para su empresa.

Burgos (2016), en su investigación titulada “La política de capacitación como un mecanismo para la mejora de su competitividad: análisis del sector maderero en el distrito de Villa el Salvador-Lima Metropolitana”, presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, empleó el diseño metodológico de la encuesta centrándose en las MYPE formales del sector madera, que se encuentran representadas en el distrito de Villa El Salvador.

Dentro de las principales conclusiones se consideran: Que una política de capacitación debe ir acompañada de otros servicios complementarios que afecten la oferta, tales como: el acceso a financiamiento, encadenamiento con medianas o grandes empresas, mejoramiento de la calidad de los productos (innovación) y articulación al mercado (juntarse con otros mediante la asociación) principalmente. Es decir, la política de capacitación debería inscribirse en un enfoque que comprende una perspectiva equilibrada e integrada del desarrollo, considerando tres pilares: el crecimiento económico, el progreso social y los aspectos medioambientales. De esta forma, podrían promoverse empresas competitivas sostenibles.

Sayán (2017), realizó una investigación titulada “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro acopio compra y venta de aceitunas, en el distrito de Tacna, periodo 2011-2012”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote de Tacna. La investigación fue descriptiva, aplicó un cuestionario de 40 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta.

Concluyendo con respecto a los empresarios que del 100% de los representantes legales de las MYPE encuestados: el 87% son adultos, el 13% son jóvenes, superior universitaria incompleta 7%, primaria completa 7%, primaria incompleta 7%, el 93% es de sexo masculino, el 7% femenino, el 20% tiene secundaria completa, el 33% secundaria incompleta, superior no universitaria completa 26%. Sobre el financiamiento los empresarios encuestados manifestaron que sus MYPE tienen las siguientes características: el 80% obtuvo su crédito de las entidades bancarias, en el año 2011 el 40% indica que fue a corto plazo.

Adanaqué (2017), realizó una investigación sobre “Capacitación y la rentabilidad en las MYPE servicio–rubro hospedaje de Piura, año 2013”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote de Piura, ésta fue de tipo descriptiva, trabajó con el diseño de una investigación no experimental de nivel cualitativa, mediante una entrevista y aplicación de un cuestionario con el propósito de conocer cuál es la relación que hay entre la Capacitación y la rentabilidad de las MYPE rubro de Hospedajes en Piura

Concluyendo que la rentabilidad es consecuencia de la buena implementación de capacitación a los colaboradores, Además, concluye que a mayor capacitación un mejor servicio y por lo tanto una mejor rentabilidad, y ésta tiene relación con la productividad,

además que las capacitaciones y su incidencia en la rentabilidad son un factor muy importante para la empresa.

Gómez (2016), presentó su tesis denominada “Caracterización de capacitación y servicio al cliente de las MYPE, rubro restaurantes de la ciudad de Chulucanas, año 2013” en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote de Piura. La investigación fue de tipo descriptiva, con un enfoque cuantitativo y con diseño transversal no experimental. La población está conformada por 45 trabajadores, 382 0clientes y para el recojo de información aplicó la técnica de la encuesta.

Dentro de las conclusiones se determinó: que la capacitación en los restaurantes de la ciudad de Chulucanas, se sustentan mayormente en la experiencia diaria de venta, donde el servicio al cliente se basa en el esfuerzo del mozo, por utilizar sus recursos de la mejor manera, según indicaciones del dueño o administrador, por lo tanto, se requiere de un programa de capacitación de atención al cliente. Las características del servicio al cliente, se basan en la actitud y disposición del mozo y del personal. Los dueños de los restaurantes de la ciudad de Chulucanas solo ofrecen capacitación de tipo informal, es decir se dan al ingresar al restaurante, como instrucciones para su desempeño laboral de manera general, sin contar con una programación.

Palacios (2016), en su investigación titulada “Caracterización de capacitación y competitividad en las MYPE rubro ropa de bebés del mercado modelo de Piura, 2013”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote de Piura, empleó la metodología tipo descriptiva, un nivel cuantitativo y con un diseño no experimental

transversal; la población de estudio fueron las tiendas de ropa de bebés del mercado modelo de Piura.

Se concluyó que para mejorar el desempeño laboral respecto a la clasificación de la capacitación no se les brinda orientación, no se realizan reunión con el personal, no se utilizan técnicas de capacitación, Respecto a los factores determinantes de competitividad la mayoría de los clientes no reconocen una adecuada gestión interna, no gozan de buena imagen comercial, no brindan un valor agregado en la atención, y los equipos y maquinarias no se encuentran en óptimas condiciones.

2.1.2. LIDERAZGO

Juárez A. (2013), en su investigación denominada “EL LIDERAZGO ORGANIZACIONAL: UNA APROXIMACIÓN DESDE LA PERSPECIVA ETOLÓGICA” Bogotá- Colombia, Metodología descriptiva en su investigación define Liderazgo: Proceso de interacción entre personas en el cual una de ellas conduce, mediante su autoridad personal y poder, las energías, potencialidades y actividades de un grupo, para alcanzar una meta común a fin transformar tanto a la empresa como a las personas que colaboran en ella.

Se Concluyó que no se pretende en una época de cambios socioeconómicos acelerados y en busca de oportunidades de negocios para generar riqueza, poner entre dicho muchas de las bases más sólidas del concepto de liderazgo. Este análisis, resultante de una iniciativa de la investigación realizada, con el fin de desarrollar una idea autónoma de emprendimiento, salida desde las teorías dela etología y la psicología, como tratados del comportamiento del ser humano, como fuente de generación de ideas, y no evolución para la creación de empresa.

Rodríguez A. (2014), “EL LIDERAZGO EN EL ÁMBITO EMPRESARIAL DENTRO DEL CONTEXTO DEL DESARROLLO HUMANO” UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA. UNAD, Tunja- Colombia, aplica metodología descriptiva. Define que Los individuos, dentro de toda organización, deben convertirse en líderes y emprendedores para proyectar un estilo de vida que se verá reflejado en el crecimiento de toda la organización.

Se concluye que los estilos de liderazgo como proceso de dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo, en diversas ocasiones se han intentado de dar una mayor profundidad a su definición, por la misma concepción de su evolución, tal como lo señaló Stogdill en su libro sobre las teorías e investigaciones del liderazgo.

Sandoval (2015) en su investigación titulada “Liderazgo y su influencia en la imagen Institucional dela empresa de Transporte Rodrigo Carranza S.A.C Trujillo - 2014” tiene como objetivo general Determinar la Influencia de la imagen Institucional dela empresa de Transporte Rodrigo Carranza S.A.C Trujillo – 2014. La investigación fue de tipo cuantitativo- descriptivo de corte transversal. Empleando una población conformada por 246 personas. 150 trabajadores y 96 clientes de la empresa.

Como conclusión sostuvo que el nivel de Responsabilidad Social tanto del punto de vista del cliente y el de los trabajadores es un nivel regular con un 71% y 74% respectivamente.

Córdova G. (2016) “IDENTIFICACIÓN DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO QUE EJERCE LA COORDINACIÓN DEL PROYECTO “MEJORA DEL SISTEMA EDUCATIVO CON EQUIDAD PARA EL DESARROLLO HUMANO SOSTENIBLE DE LA POBLACIÓN DEL DISTRITO DE FRIAS, SIERRA ALTOANDINA DE LA REGIÓN PIURA” en la Universidad de Piura-Perú, de metodología Descriptiva.

En cuanto al liderazgo democrático, se concluye que el líder tiene claros y definidos los logros y metas que se pretenden alcanzar en la organización; puesto que tiene en cuenta los objetivos, constituidos estos como elementos que intervienen en el proceso de liderazgo.

Pingo Q. (2017), en su investigación “ESTILO DE LIDERAZGO Y SATISFACCIÓN LABORAL. CASO: AGENCIA PAITA CAJA PIURA, AÑO 2016” de la Universidad Nacional de Piura, en Piura- Perú. De metodología descriptiva; El estilo de liderazgo entrenador no evidencia una relación significativa con la satisfacción laboral. Si bien los trabajadores asociados a este tipo de liderazgo empiezan sus labores con ímpetu, sin embargo tienden a bajar su satisfacción por aburrimiento con las reglas. El estilo entrenador se relaciona mucho menos que comandante y consejero y contribuye menos a la satisfacción laboral.

Moreno R. (2016) en su investigación denominada “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque autoridad del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz, 2013. Se utilizó tipo de nivel descriptiva-cuantitativa y un diseño transaccional.

Se concluyó que frecuentemente el liderazgo transaccional le ayuda a informar constantemente sobre sus fortalezas. Finalmente se concluye que hay una deficiente aplicación del liderazgo transaccional por parte del empresario de las MYPE restaurantes pollerías, ya que la mayoría de éstas no aplican estrategias para mejorar su servicio (calidad de atención).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA CAPACITACIÓN

2.2.1.1. DEFINICIÓN DE CAPACITACIÓN

Según Chiavenato (2017), define a la capacitación basada en una serie de diversas tareas didácticas, supeditada a los conocimientos, habilidades y actitudes de las personas que se encuentra trabajando para la organización. Estos deberán ser aplicados de manera sistemática, organizada y continua para impulsar el aprendizaje de sus colaboradores de tal manera que hará sus actividades actuales sean exitosas, según las exigencias y cambios que se puedan dar dentro del entorno laboral actual o en los cambios que se puedan presentar.

2.2.1.2 IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN

Reza (2015), manifiesta que para las organizaciones es muy importante que sus trabajadores deban ser capacitados ya que esto les permitirá aumentar la eficiencia y productividad, a pesar de los costos que les pueda generar que no deben ser comparadas con las ganancias que obtendrán, teniendo así los mejores estándares de calidad, buena

producción y bienestar; como para la organización y los trabajadores. Otro aspecto que se considera de mucha importancia al impartir capacitación, es de un tema económico, refiriéndose al ahorro que se pueda aprovechar al tener una alianza con alguna otra empresa capacitadora de tal forma que cuando se tenga algo novedoso obtener beneficios o algún tipo de descuento.

2.2.1.3 PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

Silicio (2016) en su investigación da a conocer que existen muchas formas de capacitar, dependiendo del grupo al que se le va a brindar las nuevas enseñanzas, el tema que se va a llevar a cabo y para quien va dirigida dicha información. Para poder desarrollar un mejor aprendizaje se debe aplicar métodos que otorguen un buen aprendizaje para quienes va dirigida la sesión.

1.- Aprendizaje mediante el modelamiento

Este también es conocido como un aprendizaje social, ya que se aprende por medio de la observación de un modelo que según el comportamiento. Contar con un modelo de modelamiento conductual de capacitación, para que este funcione se debe tener un modelo similar al que se quiere tener. Para que el colaborador de la organización sea muy eficaz debe ser similares u contar con características con aspectos parecidos. Se requiere las tres siguientes condiciones.

a) El trabajador procesar y poner mucha atención, se considera importante que este también se encuentre con ganas y entusiasmo por querer aprender.

b) El trabajador será capaz de retener los conocimientos alcanzados, se debe ser cuidadoso por tal razón que al obtener demasiada información por el exceso de ella este no pueda recordarla. Por ello debe ser capacitaciones con información fácil para que el individuo pueda retenerla.

c) El trabajador deberá tener mucha capacidad para reproducir los comportamientos aprendidos en los modelos ya observados, el alcance brindado serán imitados, tal forma que este los pueda reproducir.

2.- Aprendizaje mediante Adiestramiento

Veamos que en este tipo de aprendizaje es necesario para el aprendiz como para la persona experta, el empleado este gana su oficio de tal forma que la empresa obtenga menos mano de obra, por ende es una de las técnicas más comunes. Es criticada porque hace frente a las enseñanzas de nuevas habilidades, otra razón es porque restringe al personal de las empresas.

3.- Aprendizaje mediante Coaching y la tutoría

Este es un método utilizado para la capacitación en los nuevos trabajadores se maneja de dos tipos: los nuevos trabajan con los que ya llevan cierto tiempo en la organización y el coach trabaja con todo el grupo en general.

Según el autor nos indica que los trabajadores con experiencia como coach designan alguien para que puedan enseñarle al nuevo integrante de la organización, vemos que el coach tomara el papel de experto instruyendo a las personas de manera específica.

Aquí el coach brindará capacitaciones en tiempo y horarios flexibles, estas son personalizadas y bastantes económicas. Aquí no siempre los empleados son buenos en sus puestos por lo que no podrá capacitar al ingresante, esto generara un retraso q ayudara, para ellos lo que se puede hacer es capacitar a los coaches, esto generara un mayor gasto para la organización.

4.- Coach profesional

Este servicio es muy parecido al de los Consultores, la diferencia es que en vez de trabajar con la organización en conjunto, deberán ser capacitados de forma particular, el coach deberá apoyar a los trabajadores en definir sus objetivos y resolver inconvenientes que pueden estar ocasionando deficiencia en las actividades de la organización.

5.- Mentoring

Este método es conocido también como tutoría en forma de coach. El mentor es una persona que conoce las actividades de buen tiempo atrás, este individuo tendrá interés por un nuevo trabajador su trabajo es ayudarlo en la adaptación de sus nuevas labores como también a que este se desenvuelva en la organización, generalmente suele ser de una edad mucho mayor, los cual este contara con un nivel muy alto en conocimientos. Mérida (2017).

2.2.1.4 CLASIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Galván (2017), en su investigación considera este es un proceso la cual el ser vivo realiza para que este sea adaptable a las circunstancias la cual está viviendo, el ser humano deberá idealizar cual es el cambio que quiere realizar para poner en marcha un plan donde desarrolle sus habilidades mediante los conocimientos para hacer frente al mundo que lo rodea.

1.- Por su Formalidad

Tipo Informal: esta clase está vinculada en base a orientaciones o instrucciones que suelen darse en la organización.

Capacitación Formal: estas se encuentran programadas al tipo de necesidad específica, no tienen tiempo determinado, puede llevarse a cabo en talleres, cursos, seminarios, entre otras.

2.- Ligada a su Naturaleza

En este Tipo por su forma de guiar: para que estas puedan unir los nuevos empleados de la organización.

Capacidad de trabajo: por su constante práctica en la organización

Entrenamiento al aprendiz: determinado tiempo para poder valerse por sí solo en el desarrollo de sus actividades.

Entrenamiento Técnico: aquí todo lo aprendido se lleva a la realización del desempeño.

Capacitación de los Supervisores: se entrena al personal encargado de la supervisión para el desarrollo de las actividades gerenciales.

3.- Por su nivel Ocupacional

Capacitación en los Operarios

Preparación a los trabajadores calificados

Preparación para los supervisores

Preparación para la alta dirección

Capacitación para los altos Gerentes y Gerente General. (Moreira, 2016).

2.2.2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DEL LIDERAZGO

2.2.2.1 DEFINICIÓN.

Warren B. (2016) señala al Liderazgo como una creación en el ámbito en el cuales todos los seres vivientes profundizan su conocimiento en base a la comprensión de la realidad volviéndose así capaces de motivar, influir visualizándose cuando un líder transmite la actitud emprendedores con la finalidad de poder alcanzar todas sus metas y retos propuestos de la mano con un equipo; tomando así decisiones importantes trabajando por un bien en común.

El Liderazgo es obtenido por algún individuo este debe ser creativo con visión, objetivos y cultura, siendo así capaz de seducir. Un liderazgo técnico coge ventaja en su ejecución. El liderazgo humano se centra en personas siempre y cuando este se vea orientado a resultados. Y por último un Liderazgo ético cuenta con valores muy valiosos.

2.2.2.2 IMPORTANCIA DEL LIDERAZGO

Es importante reconocer que ninguno de los liderazgos se mantiene de manera automática, sino que este debe desarrollarse con mucha cautela y sobre todo discreción. En ese sentido Weber definió distintos tipos de líderes de acuerdo a sus comportamientos en base a las decisiones más resaltantes. Los líderes autócratas son los que captan toda la responsabilidad en la toma de decisiones, centrandolo en ellos todo lo que pasa en el grupo: si bien tiene menor nivel de riesgo de confundir actividades y no asumir lo que se hace, se expone a creer que sólo él es competente, y sus subalternos no son capaces de valerse por sí solos.

2.2.2.3 Estilos de Liderazgo

LEWIN (2017) Entre los Estilos de Liderazgo más destacados se va a mencionar los siguientes:

- a) Autocrático: en este estilo los líderes son quienes tienen el control total en la toma de decisiones, estos son limitados a seguir las directrices que les fueron marcadas al inicio de los procesos. Se adhieren a la organización sin ser parte de ella teniendo así gran influencia.

- b) Laissez faire: En francés tienen como significado “dejar de hacer, este estilo de liderazgo promueve la libertad a los trabajadores, el monitoreo para ellos es de vez en cuando, usualmente son grupos de mucha experiencia.
- c) Carismático: Estos líderes basan sus funciones en el entusiasmo, la energía y la proactividad. Son referentes de aquellas personas que tienen a cargo.
- d) Democrático: este liderazgo promueve la interacción y participación de las personas, sus voces tienen importancias a la hora de la toma de las decisiones.
- e) Operativo: centrado en las acciones, a líder de este tipo su mayor importancia está en los resultados, y el personal que tiene a cargo le exige buen desempeño y productividad.
- f) Transaccional: en este estilo los colaboradores y el líder del equipo hacen un pacto en su mayoría económico, mediante un salario o bono para la realización de las labores, no hay mayor importancia en las relaciones ni los niveles de motivación.
- g) Transformacional: en este estilo su objetivo es influir y transformar positivamente a los grupos de trabajo para la consecución de objetivos. Basado en la inspiración, motivación y el entusiasmo. Algunas empresas lo usan como el complemento del estilo de liderazgo transaccional basado en resultados.

2.2.2.4 Enfoques de la Autoridad

Pingo (2016) define a la AUTORIDAD: hay dos definiciones contrarias, la primera de ellas tiene una definición clásica, se toma el derecho de dirigir la actividad de los demás,

los gerentes en base a su posición y responsabilidad, acatan la orden de dirigir los trabajos para sus subordinados.

En la segunda definición de autoridad, llamada también como el concepto de aceptación, que conlleva a las decisiones tomadas por los subordinados para llevar a cabo las indicaciones dadas por los gerentes o el personal que tengan a cargo, de acuerdo a este punto de vista quienes desempeñan el papel de subordinados imparten su autoridad bajo las directrices de sus superiores por lo cual deben acatarlas. La autoridad y la responsabilidad son dos definiciones que van de la mano.

En circunstancias normales los gerentes emiten directrices en varias formas tales como: peticiones, instrucciones, preguntas u órdenes que parecen ajustarse bastante a las exigencias laborales según la situación en la que se encuentren, dando énfasis al cumplimiento de sus obligaciones.

2.2.2.5 ENFOQUES DE LA AUTORIDAD EN EL LIDERAZGO

Sí un líder obtiene de la forma más eficiente de llevar a cabo el cumplimiento de sus metas que se ha trazado, este se verá en la obligación de obtener la autoridad para poder estimular buenos resultados junto con su equipo para el logro de las metas. La autoridad para el liderazgo se basa en que las decisiones que serán tomadas para ver el rendimiento del equipo de trabajo y conjuntamente obtener los resultados deseados. Existen dos enfoques acerca de las fuentes de autoridad que debe desempeñar un líder.

Enfoque de posición tradicional: Esta será otorgada aquel líder quien cumpla con la función de ser capaz y que se encuentre con deseo de servir logrando así una buena respuesta por parte de sus subalternos.

Enfoque según la jerarquía organizacional: A quién corresponde la total autoridad la decisión al respecto será tomada por aquellos que dirigen los altos mandos o quien representa a las máxima autoridad. (Moreno, 2018).

III. HIPÓTESIS GENERALES

3.1.HIPÓTESIS GENERAL:

Arias (2016) la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Así mismo el autor en mención señala que las hipótesis son “explicaciones tentativas del fenómeno investigado que se formulan como proposiciones”, en el caso de las investigaciones que se basan en una metodología de tipo descriptiva no es necesario instaurar hipótesis debido que a través de la investigación descriptiva se

enumerarán de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés.

Como manifiesta Arias (2016), la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo cuantitativo, Fernández & Gómez (2018) citan a Ñaupas, manifiestan que “La investigación de tipo cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación, además confía en la medición de variables e instrumentos, con el uso de la estadística descriptiva, es decir en las investigaciones de tipo cuantitativo debido a que los datos son producto de mediciones que se representarán mediante números o cifras, datos que se pueden transformar en estadísticas utilizables”

La investigación es de nivel descriptivo, como manifiesta Giner (2019), la investigación de nivel descriptivo como estadístico, permite describir todos los datos que se obtienen mediante la investigación con el objetivo de ver el impacto en los seres humanos. De tal manera que ayude a prevenir en el sector y lugares precisos.

Además una investigación de nivel descriptivo enumera, clasifica las propiedades de las variables de estudio que son capacitación y liderazgo en las MYPE rubro Estación de Servicios Chulucanas – Morropón año 2019.

Choque (2015) cita a Hernández, Fernández y Baptista, quien infiere que la investigación no experimental es realizada sin la manipulación de variables, solo se observan los fenómenos en su medio natural, para su posterior análisis.

Con respecto a la extensión en el tiempo será de corte transversal, como manifiesta Soto (2016) la investigación transversal suele ser descriptiva más que experimental. Estos tipos de estudios son útiles para describir un tipo particular en una población en particular en un momento determinado en el tiempo.

4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La investigación infieren que la población o universo son todo el conjunto, debidamente limitados y accesibles, que será un referente para posteriormente elegir a la muestra; teniendo en consideración cumplir con una serie de criterios predeterminados. Para la elección de la población convergen características decisivas que se deben considerar, y entre ellas se puede mencionar a la homogeneidad, cuyas características de los miembros de la población son las mismas según las variables escogidas para el estudio. Arias, Villasís & Miranda (2016).

P1: Las MYPE dedicada al rubro estación de servicio del Distrito de Chulucanas, Morropón – Piura se ha tomado 2 unidades económicas dedicadas al rubro estación de servicio la cual son monitoreadas por los administradores, constituyendo una población finita dado que se conoce el número de elemento en estudio por lo tanto se aplicará un muestreo no probabilístico intencional.

P2: Las MYPE dedicada al rubro estación de servicio del Distrito de Chulucanas, Morropón – Piura se ha tomado 2 unidades económicas dedicadas al rubro estación de servicio la cual son monitoreadas por los administradores,

constituyendo una población finita dado que se conoce el número de elemento en estudio por lo tanto se aplicará un muestreo no probabilístico intencional.

4.2.1. UNIDADES DE ANÁLISIS

FUENTE: Propietarios de las MYPE

MYPE	RUC	N° TRABAJADOTES
N°01	0000000 0000	16 trabajadores
N°02	0000000 0000	9 trabajadores
TOTAL		25 trabajadores

Elaboración propia

Como manifiesta Hernández, Fernández y Baptista, (2016) si $N \leq 50$, entonces $N=n$. es decir en las MYPE contamos con una población finita donde $N=2$ propietarios, por tanto la muestra “n” será de un total de 2, en términos abreviados “si la población es menor o igual de 50 individuos, la población es igual a su muestra”. El muestreo empleado es el no probabilístico estratificado por conveniencia.

4.2.2. CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Jefes y Gerentes de los equipos que conforman la unidad de organización de la empresa. Propietarios que aceptaron participar en la investigación.

4.2.3. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

En la investigación se han considerado dos variables de estudio: la variable número uno corresponde a la capacitación y la variable número dos a liderazgo.

Siendo la primera dirigida a los propietarios y la segunda a los trabajadores de dichas organizaciones atendiendo a los objetivos propuestos en la investigación. En la población para la variable capacitación y liderazgo, se acudirá a los dueños y trabajadores cuyas características son las siguientes:

Edad: 25 -65 años

Nivel socioeconómico: medio / alto / A, B

4.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ESCALA
CAPACITACIÓN	Chiavenato (2019), define a la capacitación basada en una serie de diversas tareas didácticas, supeditada a los conocimientos, habilidades y actitudes de las personas que se encuentra trabajando para la organización.	PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN	Mediante un modelamiento	La dimensión programas de capacitación, se medirá con sus indicadores: “Mediante un modelamiento, Mediante Adiestramiento, Mediante coach profesioanl ”, con la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de escala nominal	Nominal
			Mediante Adiestramiento		
			Mediante coach Profesional		
		CLASIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	Por su formalidad	La dimensión “clasificación de la capacitación” se medirá con sus indicadores: por su formalidad, ligada su naturaleza y por su nivel ocupacional. con la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de escala	Nominal
			Ligada a su naturaleza		
			Por su nivel ocupacional		

LIDERAZGO	Warren (2016), Liderazgo, señala al Liderazgo como una creación en el ámbito en el cuales todos los seres vivientes profundizan su conocimiento en base a la comprensión de la realidad volviéndose así capaces de motivar, influir.	ESTILOS DE LIDERAZGO	Por ser Autocrático	La dimensión “Estilos de liderazgo” se medirá con los indicadores: “por ser autocráticos “por laissez faire, democrático, carismático”; con la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de escala nominal	Nominal
			Por Laissez faire		
		Por ser democrático			
		Por ser carismático			
ENFOQUES DE LA AUTORIDAD	Warren (2016), Liderazgo, señala al Liderazgo como una creación en el ámbito en el cuales todos los seres vivientes profundizan su conocimiento en base a la comprensión de la realidad volviéndose así capaces de motivar, influir.	ENFOQUES DE LA AUTORIDAD	Según posición tradicional	La dimensión “Tipos de influencia autoridad se medirá con los indicadores: “por su posición, por su Jerarquía”, con la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de escala	Ordinal
			Según su Jerarquía		

4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Con lo que respecta a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, para la presente investigación se empleará el método de la encuesta; para Naresh (2015), las encuestas son entrevistas hacia un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado, además él mismo comenta que una encuesta incluye un cuestionario estructurado que se les brinda a los que serán encuestados, además de estar diseñado para obtener información específica.

Para Trespalacios, Vázquez & Bello (2015) manifiesta que las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva para precisar a priori las preguntas a realizar, personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar respuestas y determinar el método empleado para recolección de la información que se vaya obteniendo.

La encuesta estará dirigida a los propietarios de las MYPE rubro estación de Servicio en el distrito de Chulucanas.

El instrumento utilizado es el cuestionario que consta de preguntas dirigidas a los propietarios de las MYPE, interrogantes de escala nominal.

Dentro del cuestionario se han implementado en mayoría interrogantes de carácter nominal.

Baena (2017) señala el cuestionario como “un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información”. Para el desarrollo de la investigación el cuestionario se obtendrá a partir de la operacionalización de las variables, utilizando un listado de preguntas escritas que se entregarán a los sujetos.

4.5 PLAN DE ANÁLISIS

Después de haber aplicado el cuestionario a los gerentes de las MYPES y haber obtenido los datos adquiridos, se procederá con la respectiva tabulación y a graficar la información obtenida por cada una de las variables y sus respectivas dimensiones para que así sea procesada debidamente la muestra que se lleva a cabo en el estudio. Empleando la estadística descriptiva, utilizando el manejo del sistema Windows 7, versión de Microsoft Windows, que conlleva al manejo de la aplicación respectiva en hojas de cálculo, llamadas también comúnmente como Excel, la que forma parte de la gama de oficina de Microsoft Office. Una vez ya elaborada la matriz con los datos y gráficos respectivos se llevará a cabo la realización del análisis e interpretación de los mismos los cuales han sido identificados por el cuestionario que será validado con la táctica de juicio de una persona experta y apropiada.

4.6 MATRIZ DE CONSISTENCIA

ENUNCIADO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA
General	¿Cuáles serán las características de la capacitación y liderazgo en las MYPE rubro estación de servicios de la Av. Ramón Castilla del distrito de Chulucanas, Morropón-Piura año 2019	Identificar las características de capacitación y liderazgo, en las MYPE del rubro estación de servicio: Grifos, ubicados en la Av. Ramón Castilla del Distrito Chulucanas Morropón Piura año 2019	Según Hernández, Fernández y Baptista (2016) afirman que las investigaciones de nivel descriptivo indagan las incidencias de las modalidades de una o más variables, por lo mismo que no es necesario establecer hipótesis de estudio.	<p>TIPO DE INVESTIGACION: Cuantitativa</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACION: Descriptiva</p> <p>DISEÑO: No experimental, corte transversal</p> <p>POBLACION: Muestra 2 MYPE del distrito de Chulucanas- Morropón y 2 propietarios</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p>
Específicos		<p>Conocer Programas de capacitación de la MYPE, rubro estación de servicio en la Av. Ramón Castilla del Distrito de Chulucanas Morropón - Piura, año 2019</p> <p>Conocer la clasificación de capacitación de las MYPE, rubro estación de servicio en la Av. Ramón Castilla del Distrito de Chulucanas Morropón - Piura año 2019</p> <p>Conocer los estilos de liderazgo en las MYPE, rubro estación de servicio en la Av. Ramón Castilla del Distrito de Chulucanas Morropón Piura, año 2019</p>		

		Identificar enfoques de la autoridad en las MYPE, rubro estación de servicio en la Av. Ramón Castilla del Distrito de Chulucanas Morropón - Piura, año 2019.		INSTRUMENTO: Cuestionario
--	--	--	--	-------------------------------------

4.7. PRINCIPIOS ÉTICOS

En la presente Investigación se ha tomado autenticidad con la Información y los datos presentados, teniendo en cuenta el buen manejo de fuentes primigenias de naturaleza indudable para que se pueda llevar a cabo un excelente e impecable manejo de indagación. En la presente Investigación se tiene gran respeto sobre la propiedad intelectual, la privacidad; protegiéndose la identidad de los sujetos que participan en el estudio. Además, se rechazarán las conclusiones prejuiciosas, manipuladas y alienantes. De tal manera la investigación se realizó con independencia de criterio, honestidad intelectual, imparcialidad, pluralismo, responsabilidad social y transparencia, respetando en todo momento el código de ética de investigación y las normas APA (American Psychological Association) preceptos que regulan la redacción de textos, como también sus implicaciones en la presentación de trabajos escritos, con el fin de gestar una investigación que cumpla con los lineamientos de calidad exigidos por la universidad.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Los resultados de la encuesta aplicada a los representantes de las MYPE del rubro estación de servicios de la Av. Ramón castilla- Chulucanas, se basan en aspectos generales, y a las variables capacitación y Liderazgo.

Tabla 1:

¿Tiene algún programa estandarizado para capacitar a sus colaboradores?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	2	100
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro estación de servicio año 2019.
Elaboración propia.



Figura 1: ¿Tiene algún programa estandarizado para capacitar a sus colaboradores?

INTERPRETACIÓN: En la tabla 1y Figura 1denominadas “Tiene algún programa estandarizado de capacitación”, se puede observar que los encuestados de las MYPES no cuentan con un programa estandarizado para capacitar a sus nuevos trabajadores.

Tabla 2:

¿Cuenta con algún programa estandarizado para capacitar a sus nuevos trabajadores?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	50
NO	1	50
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro estación de servicio año 2019.
Elaboración propia.

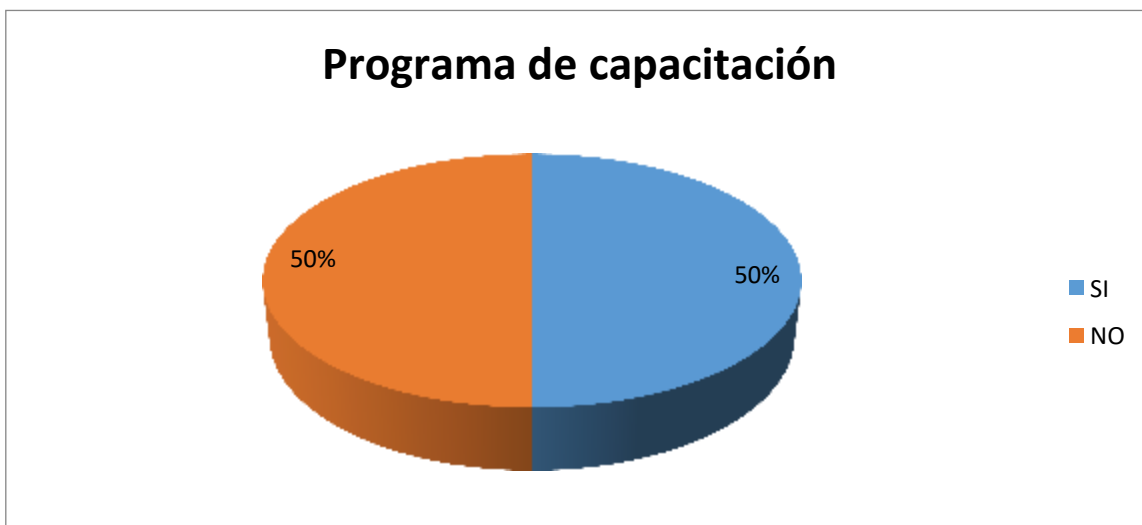


Figura 2: ¿Cuenta con algún programa estandarizado para capacitar a sus nuevos trabajadores?

INTERPRETACIÓN: En la tabla 2 y figura 2 denominada “Cuenta con algún programa estandarizado para capacitar a sus nuevos trabajadores”, del total de representantes que equivalen al 100% se puede observar que la mitad de encuestados de las MYPES, si cuentan con algún programa estandarizado para capacitar a sus nuevos trabajadores.

Tabla 3:

¿Cuenta con personal para realizar los programas de capacitación?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	2	100
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro estación de servicio año 2019.
Elaboración propia.



Figura 3: ¿Cuenta con personal para realizar los programas de capacitación?

INTERPRETACIÓN: En la tabla 3 y figura 3 denominada “Cuenta con personal para realizar los programas de capacitación “del total de representantes que equivalen al 100% se puede observar que la totalidad de encuestados de las MYPES, no cuentan con personal para realizar los programas de capacitación.

Tabla 4:

¿Analiza el comportamiento de sus colaboradores?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	2	100
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro estación de servicio año 2019.

Elaboración propia.



Figura 4: ¿Analiza el comportamiento de sus colaboradores?

INTERPRETACIÓN: En la tabla 4 y figura 4 denominada “Analiza el comportamiento de sus colaboradores”, del total de representantes que equivalen al 100% se puede observar que la totalidad de encuestados de las MYPES, no analizan el comportamiento de sus colaboradores.

Tabla 5:

¿Cuenta con un procedimiento estandarizado para medir la conducta de sus colaboradores?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	2	100
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro estación de servicio año 2019.
Elaboración propia.



Figura 5: ¿Cuenta con un procedimiento estandarizado para medir la conducta de sus colaboradores?

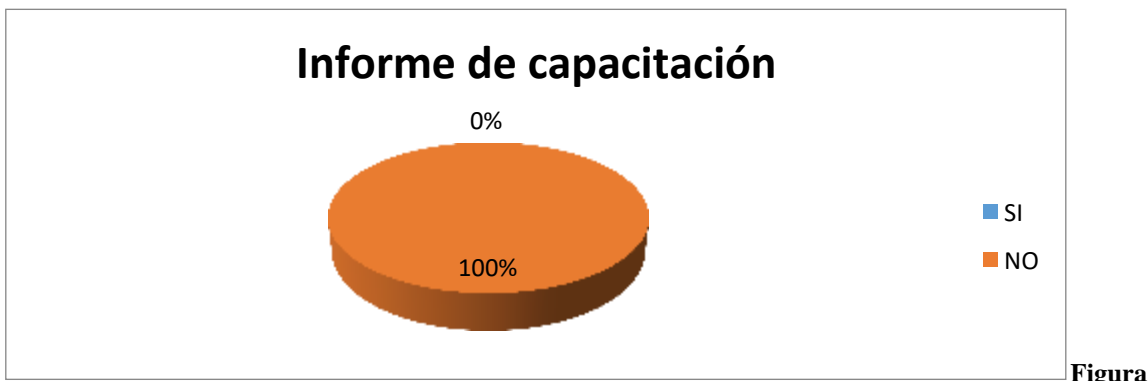
INTERPRETACIÓN: En la tabla 5 y figura 5 denominada “Cuenta con un procedimiento estandarizado para medir la conducta de sus colaboradores”, del total de representantes que equivalen al 100% se puede observar que la totalidad de encuestados de las MYPES, no cuentan con un procedimiento estandarizado para medir la conducta de sus colaboradores

Tabla 6:

¿La gerencia solicita el informe de capacitación de sus colaboradores?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	2	100
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro estación de servicio año 2019.
Elaboración propia.



6: ¿La gerencia solicita el informe de capacitación de sus colaboradores?

INTERPRETACIÓN: En la tabla 2 denominada “la gerencia solicita el informe de capacitación de sus colaboradores”, del total de representantes que equivalen al 100% se puede observar que la totalidad de encuestados de las MYPES, los gerentes no solicitan el informe de capacitación de sus colaboradores.

OBJETIVO 2: Conocer la clasificación de Capacitación en las MYPES de servicio rubro estación de servicio ubicados en las Av. Ramón castilla del Distrito e Chulucanas-Morropón- Piura año 2019.

Tabla 7:
¿Es importante la capacitación para su empresa?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	50
NO	1	50
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro estación de servicio año 2019.
Elaboración propia.

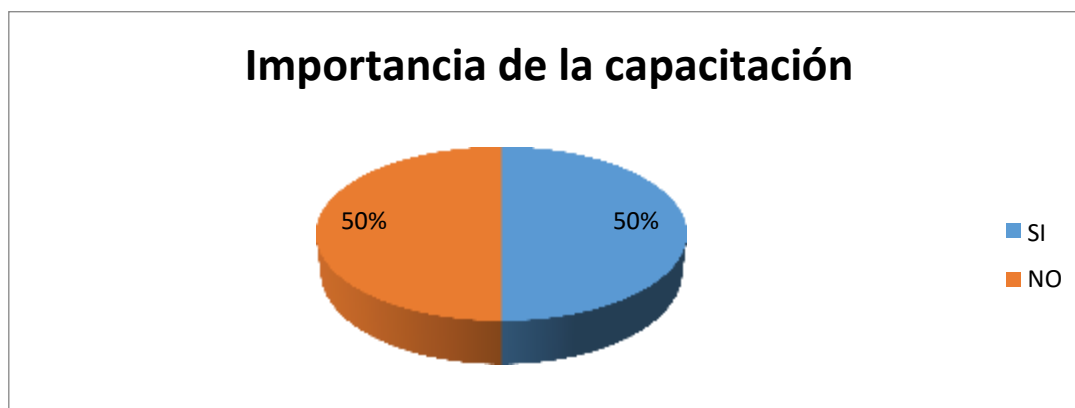


Figura 7: ¿Es importante la capacitación para su empresa?

INTERPRETACIÓN: En la tabla 7 y figura7 denominada “Es importante la capacitación para su empresa”, del total de representantes que equivalen al 100% se puede observar que la mitad de encuestados de las MYPES, si consideran que es importante la capacitación para sus empresas.

Tabla 8:

¿Cuáles son las principales dificultades para la capacitación?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	50
NO	1	50
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro estación de servicio año 2019.
Elaboración propia.

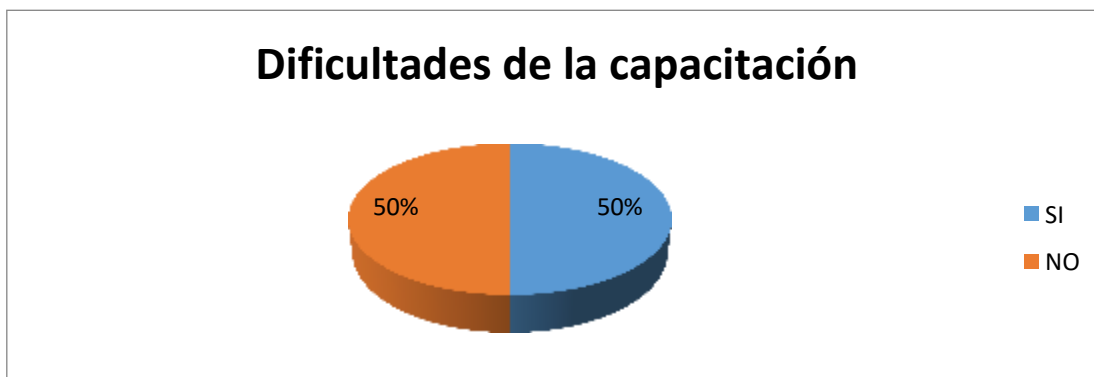


Figura 8: ¿Cuáles son las principales dificultades para la capacitación?

INTERPRETACIÓN: En la tabla 8 y figura 8 denominada “Cuáles son las principales dificultades para la capacitación”, del total de representantes que equivalen al 100% se puede observar que la mitad de encuestados de las MYPES, si cuentan con dificultades para la capacitación de sus trabajadores.

Tabla 9:

¿Cuenta con tiempo determinado para capacitar a los trabajadores?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	50
NO	1	50
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro estación de servicio año 2019.
Elaboración propia.

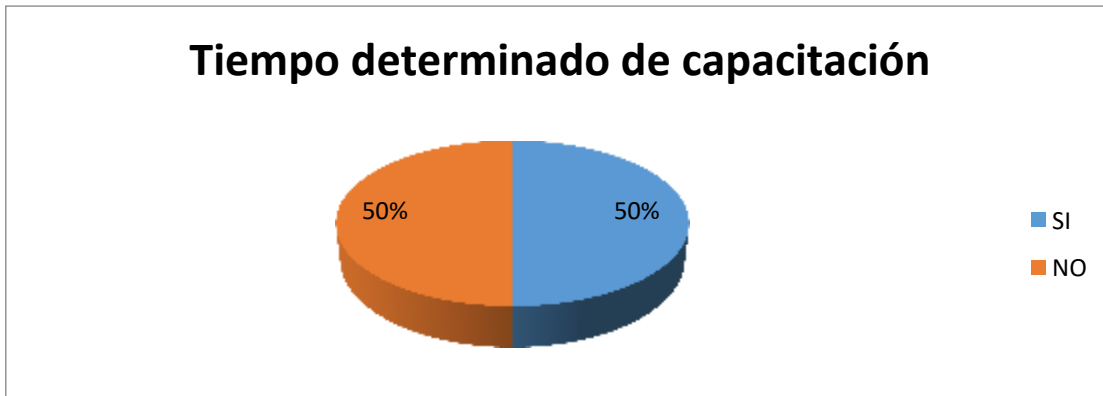


Figura 9: ¿Cuenta con tiempo determinado para capacitar a los trabajadores?

INTERPRETACIÓN: En la tabla 9 y figura 9 denominada “cuenta con tiempo determinado para capacitar a los trabajadores”, del total de representantes que equivalen al 100% se puede observar que la mitad de encuestados de las MYPES, si cuentan con un tiempo determinado para capacitar a sus trabajadores

Tabla 10:

¿Considera Ud. Importante que la constante práctica de capacitación integra a los nuevos trabajadores?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	50
NO	1	50
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro estación de servicio año 2019.
Elaboración propia.

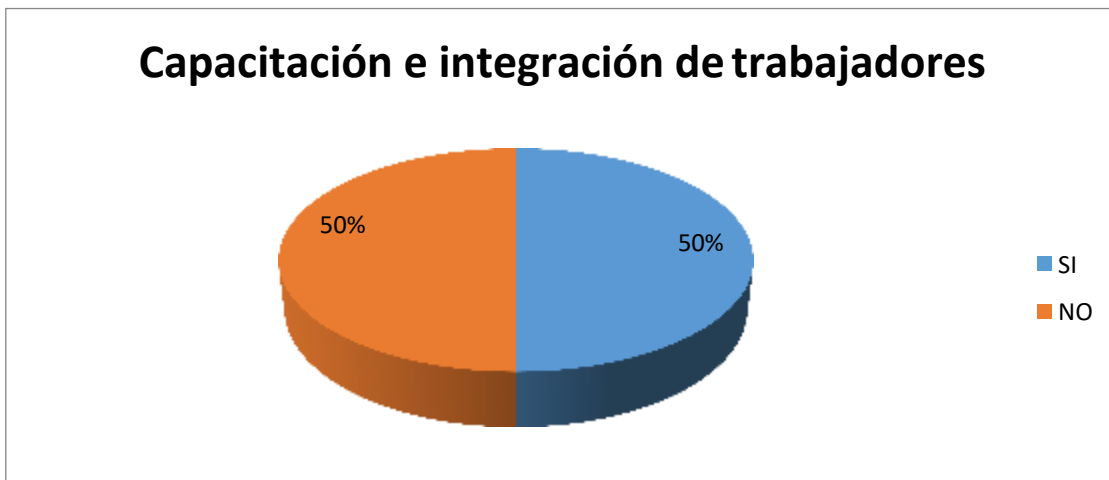


Figura 10: ¿Considera Ud. Importante que la constante práctica de capacitación integra a los nuevos trabajadores?

INTERPRETACIÓN: En la tabla 10 y figura 10 denominada “Considera Ud. Importante que la constante práctica de capacitación integra a los nuevos trabajadores”, del total de representantes que equivalen al 100% se puede observar que la mitad de encuestados de las MYPES, si consideran importante la capacitación para integrar a los nuevos trabajadores

Tabla 11:

¿Se entrena al personal encargado de la supervisión en su empresa?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100
NO	0	0
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro estación de servicio año 2019.
Elaboración propia.

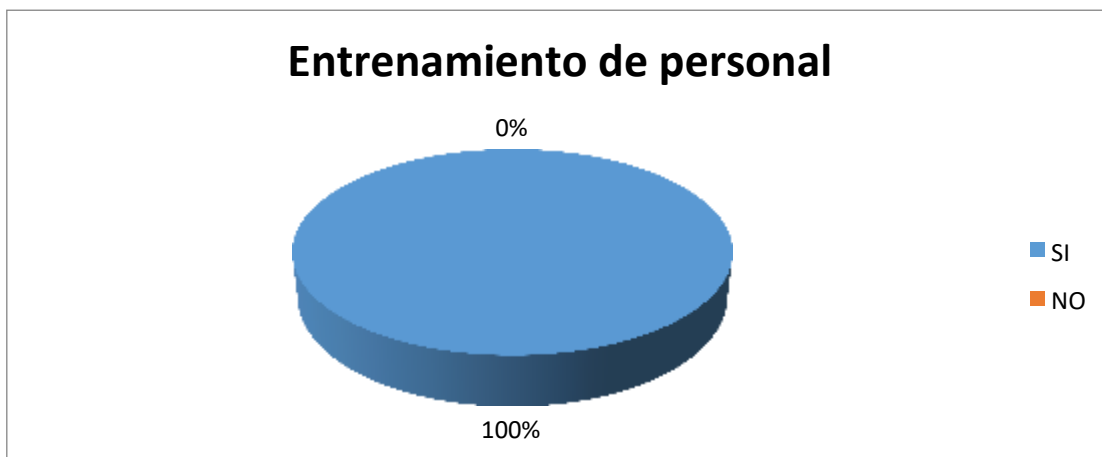


Figura 11: ¿Se entrena al personal encargado de la supervisión en su empresa?

INTERPRETACIÓN: En la tabla 11 y figura 11 denominada “Se entrena al personal encargado de la supervisión en su empresa” del total de representantes que equivalen al 100% se puede observar que la totalidad de encuestados de las MYPES, si entrenan al personal encargado de la supervisión en su empresa.

Tabla 12:

¿Se capacita constantemente al gerente o quienes conforman la alta gerencia?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	50
NO	1	50
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro estación de servicio año 2019.
Elaboración propia.

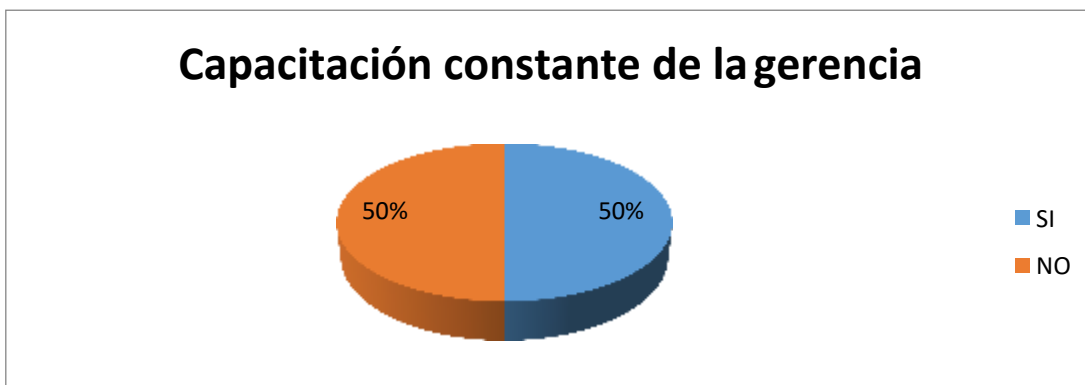


Figura 12: ¿Se capacita constantemente al gerente o quienes conforman la alta gerencia?

INTERPRETACIÓN: En la tabla 12 y figura 12 denominada “Se capacita constantemente al gerente o quienes conforman la alta gerencia”, del total de representantes que equivalen al 100% se puede observar que la mitad de encuestados de las MYPES, si capacitan constantemente al gerente.

LIDERAZGO

OBJETVO 3: Conocer los estilos de liderazgo en las MYPES de servicio, rubro estación de servicio en la Av. Ramón Castilla del Distrito de Chulucanas Morropón - Piura, año 2019

Tabla 13:

¿Las decisiones de su empresa son tomadas sólo por altos mandos?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100
NO	0	0
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro estación de servicio año 2019.
Elaboración propia.



Figura 13: ¿Las decisiones de su empresa son tomadas sólo por altos mando?

INTERPRETACIÓN: En la tabla 13 y figura 13 denominada “Las decisiones de su empresa son tomadas sólo por altos mandos”, del total de representantes que equivalen al 100% se puede observar que la totalidad de encuestados de las MYPES, si consideran que solo los altos mandos hacen uso en la toma de decisiones.

Tabla 14:

¿Es necesario la influencia del alto mando para la toma de decisiones?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100
NO	0	0
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro estación de servicio año 2019.
Elaboración propia.



Figura 14: ¿Es necesario la influencia del alto mando para la toma de decisiones?

INTERPRETACIÓN: En la tabla 14 y figura 14 denominada “Es necesario la influencia del alto mando para la toma de decisiones” del total de representantes que equivalen al 100% se puede observar que la totalidad de encuestados de las MYPE rubro estación de servicio de la Av. Ramón Castilla-Chulucanas, año 2019, si es necesario la influencia para la toma de decisiones.

Tabla 15:

¿Es ud. involucrado todo el personal para la toma de decisiones?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	2	100
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro estación de servicio año 2019.
Elaboración propia.



Figura 15: ¿es involucrado todo el personal para la toma de decisiones?

INTERPRETACIÓN: En la tabla 15 y figura 15 denominada “es involucrado todo el personal para la toma de decisiones”, del total de representantes que equivalen al 100% se puede observar que la totalidad de encuestados de las MYPES, no están involucrados ante alguna decisión.

Tabla 16:

¿ son supervisadas sus actividades?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100
NO	0	0
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro estación de servicio año 2019.
Elaboración propia.



Figura 16: ¿son supervisadas sus actividades?

INTERPRETACIÓN: En la tabla 16 y figura 16 denominada “son supervisadas sus actividades”, del total de representantes que equivalen al 100% se puede observar que la totalidad de encuestados de las MYPES, son supervisadas sus actividades.

Tabla 17:

¿Ud. Cuenta con todos los recursos necesarios para sus actividades?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	50
NO	1	50
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro estación de servicio año 2019.
Elaboración propia.



Figura

17: ¿Ud. Cuenta con todos los recursos necesarios para sus actividades?

INTERPRETACIÓN: En la tabla 17 y figura 17 denominada “Ud. Cuenta con todos los recursos necesarios para sus actividades”, del total de representantes (2) que equivalen al 100% se puede observar que la mitad de encuestados de las MYPES, si cuentan con los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades.

Tabla 18:

¿Ud. Participa en decisiones que competen a la empresa?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	50
NO	1	50
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro estación de servicio año 2019.
Elaboración propia.

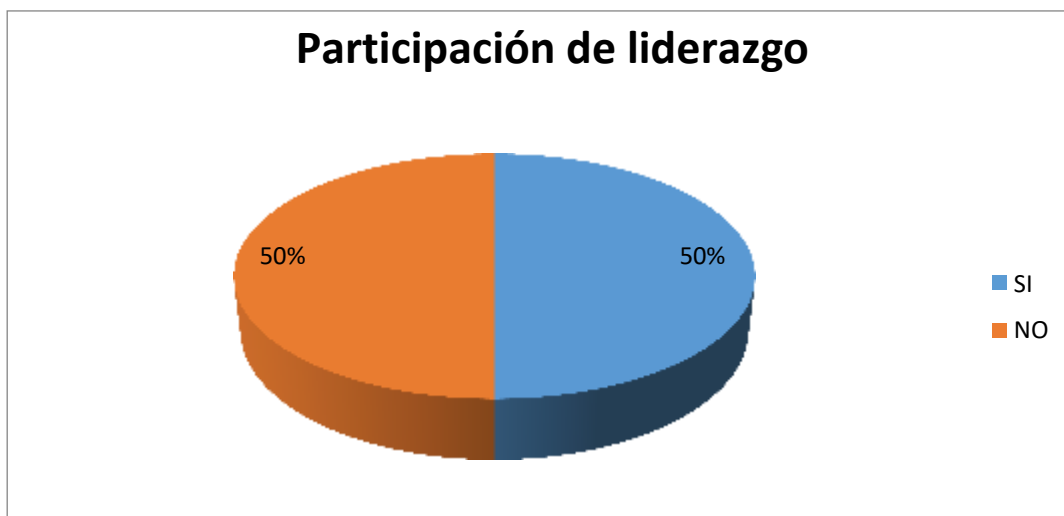


Figura18: ¿Ud. Participa en decisiones que competen a la empresa?

INTERPRETACIÓN: En la tabla 18 y figura 18 denominada “Ud. Participa en decisiones que competen a la empresa”, del total de representantes que equivalen al 100% se puede observar que la mitad de encuestados de las MYPES, si participan en las decisiones de su centro de trabajo.

Objetivo 4: Identificar los tipos de Influencia- Autoridad que tienen las Mypes rubro estación de servicio ubicados en las Av. Ramón castilla del Distrito e Chulucanas- Morropón- Piura año 2019

Tabla 19:

Ud. Considera importante la autoridad de jefe?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100
NO	0	0
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro estación de servicio año 2019.
Elaboración propia.



Figura 19: ¿Ud. Considera importante la autoridad de jefe?

INTERPRETACIÓN: En la tabla 19 y figura denominada “Ud. Considera importante la autoridad de jefe”, del total de representantes que equivalen al 100% se puede observar que la totalidad de encuestados de las MYPES, si creen que es importante la autoridad de sus jefes.

Tabla 20:

¿Ud. Tiene la capacidad de cuestionar las instrucciones de su superior?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	50
NO	1	50
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro estación de servicio año 2019.
Elaboración propia.



Figura 20: ¿Ud. Tiene la capacidad de cuestionar las instrucciones de su superior?

INTERPRETACIÓN: En la tabla 20 y figura 20 denominada “Ud. Tiene la capacidad de cuestionar las instrucciones de su superior”, del total de representantes que equivalen al 100% se puede observar que la mitad de encuestados de las MYPES, si cuestionan las instrucciones de su jefe superior.

Tabla 21:

¿Cree Ud. Que la exigencia de su superior tiene impacto?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100
NO	0	0
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro estación de servicio año 2019.
Elaboración propia.



Figura 21: ¿Cree Ud. Que la exigencia de su superior tiene impacto?

INTERPRETACIÓN: En la tabla 21 y figura 21 denominada “Cree Ud. Que la exigencia de su superior tiene impacto”, del total de representantes que equivalen al 100% se puede observar que la totalidad de encuestados de las MYPES, señalan que las exigencias si tienen un impacto.

Tabla 22:

¿Su influencia tiene aceptación en las decisiones que son tomadas por los altos mandos?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100
NO	0	0
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro estación de servicio año 2019.
Elaboración propia.



Figura 22: ¿Su influencia tiene aceptación en las decisiones que son tomadas por los altos mandos?'

INTERPRETACIÓN: En la tabla 22 y figura 22 denominada "Su influencia tiene aceptación en las decisiones que son tomadas por los altos mandos", del total de representantes que equivalen al 100% se puede observar que la totalidad de encuestados de las MYPES, señalan que si aceptan las decisiones de los altos mandos.

Tabla 23:

¿Ud. Cree que su autoridad ayuda en la empresa?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100
NO	0	0
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro estación de servicio año 2019.
Elaboración propia.

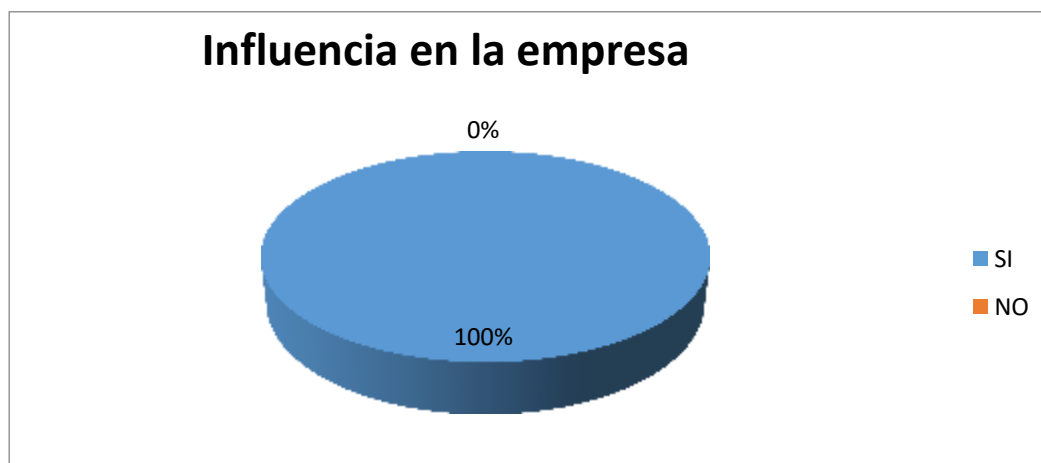


Figura 23: ¿Ud. Cree que su autoridad ayuda en la empresa?

INTERPRETACIÓN: En la tabla 23 y figura 23 denominada “Ud. Cree que su autoridad ayuda en la empresa”, del total de representantes que equivalen al 100% se puede observar que la totalidad de encuestados de las MYPES, señalan que su influencia ayuda en la empresa.

Tabla 24:

¿Cree Ud. Importante la influencia en su empresa?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100
NO	0	0
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro estación de servicio año 2019.
Elaboración propia.

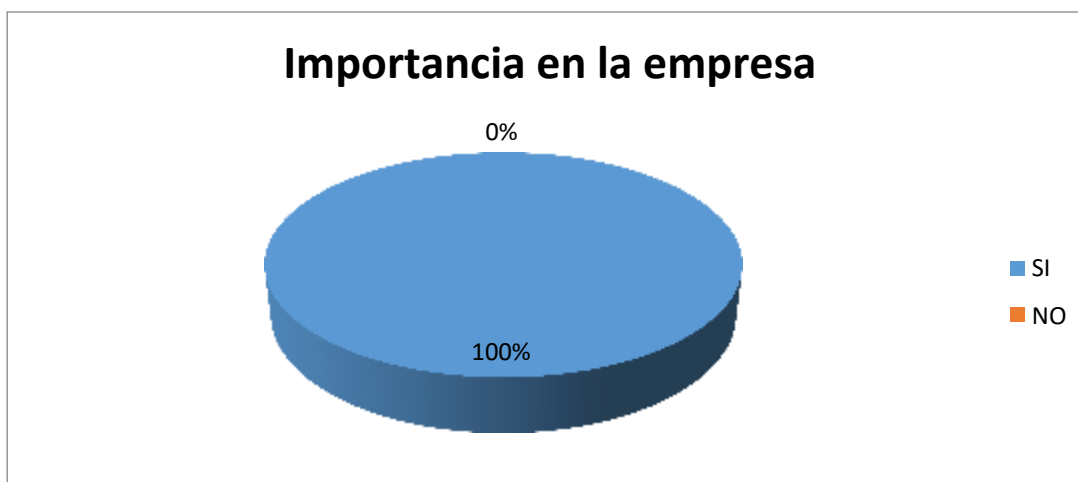


Figura 24: ¿Cree Ud. Importante la influencia en su empresa?

INTERPRETACIÓN: En la tabla 24 denominada “Cree Ud. Importante la influencia en su empresa”, del total de representantes que equivalen al 100% se puede observar que la totalidad de encuestados de las MYPES, señalan que si es muy importante su influencia en la empresa.

5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS.

5.2.1 VARIABLE CAPACITACIÓN

Atendiendo al objetivo específico N°01: Conocer Programas de capacitación

De acuerdo a la tabla 1 el 100% de representantes encuestados consideran que la MYPE no cuenta con un programa estandarizado para capacitar ni un programa de inducción a sus colaboradores. Este resultado según Mérida (2017) quien en su investigación encontró que un número significativo de colaboradores operativos y administrativos, no han recibido instrucciones sobre la ejecución de tareas que tienen a su cargo y cuando existieron, fueron de manera verbal, además la mayoría de encuestados operativos comentan la inexistencia de un manual de funciones, dificultando la ejecución de tareas ya que no se cuenta con especificaciones claras sobre las tareas que deben realizar. A lave Silicio (2016) da a conocer muchas formas capacitar, dependiendo del grupo a quienes va dirigido.

En l tabla 2 el 50% indica que cuenta con programa de capacitación y el otro 50% aun no lo tiene, la cual no es relevante con la investigación de Mérida (2017), ya que en su investigación los programas ayudan al buen desempeño de las obligaciones de cada miembro de la organización brindando así nuevas enseñanzas. Siguiendo así como tal lo indica Silicio (2017), podrían contar con un aprendizaje mediante el modelamiento más conocido como su aprendizaje social es muy fácil de aprender ya que los trabajadores pueden realizarlo mediante la observación, teniendo en cuenta así el comportamiento de cada miembro de la organización.

Respecto a la tabla 3 el 100% da a conocer que no cuenta con un personal que realice programas que puedan ayudar a la capacitación de todos los subordinados de la

organización tanto como recién ingresados y a los que ya forman parte de la organización, para Mérida (2017), en su investigación va de la mano a los resultados obtenidos ya que considera que a los dueños de las organizaciones no le toman mucho interés, por ello no se invierte. Siguiendo así con Silicio (2016), sugiere que el modelamiento conductal debe ser tal cual el modelo la organización lo desee para la eficacia de cada miembro en su área respectiva.

En la tabla 4 el 100% señalan que no analizan el comportamiento de sus trabajadores, no hay equipo capacitado para dicha actividad y tampoco se realiza algo al respecto lo cual el autor Mérida (2017) en su investigación considera de un trabajador libre de problemas, será más productivo y pueda desenvolviéndose en las tareas asignadas. Silicio (2016), al analizar los comportamientos estos serán imitados por ello siempre la gerencia debe mantenerse al tanto de lo que suceda.

Lo que respecta a las tablas 5 y 6 el 100% indica que no hay procedimientos que se rijan a medir el tipo de conducta que muestran los trabajadores y también los altos mandos no solicitan el informe de capacitación, demostrando contradictorio a los que en su investigación nos indica Mérida (2017), ya que él afirma que estar pendiente del comportamiento que tengan cada uno de los trabajadores podrá evitar alguna contingencia, estos resultados son avalados por Silicio (2016), La mayoría de colaboradores administrativos necesitan de mayor inversión, de tiempo para poder formar y capacitación sobre los aspectos técnicos del puesto que desempeñan, debido a la falta de conocimiento / experiencia al momento de ingresar a su área de trabajo.

Atendiendo al objetivo específico N°02: Conocer la clasificación de Capacitación

. Se observa en la tabla 7 que hay un 50% de encuestados que consideran relevante la capacitación dentro de los procesos de mejoras continuas para la MYPE; sin embargo otro 50% manifiesta que no; por ello es que tampoco se preocupan en mejorar esos procesos que suelen ser importantes según Moreira (2016), señala que si es importante que los altos mandos de las empresas consideren este concepto ya que ayudara a que se cumplan más rápido las metas u objetivos a un corto plazo. Para Galván (2017) indica que cada ser humano deberá aprender a desarrollar sus habilidades de acuerdo las circunstancias en donde se encuentra.

Por lo consiguiente en las tabla 8 el 50 % señala que ve dificultades para realizar la capacitación y así también en la tabla 9 el 50% no tiene un tiempo determinado para llevar a cabo sus capacitaciones, según lo que indica Burgos (2016), en su investigación donde plasma que deberían establecerse estas capacitaciones sin que genere dificultad alguna y que esta sea en sus mismos horarios de trabajo para que no se vea como si al trabajador se le estuviese pidiendo un tiempo extra sin reconocimiento económico. Para Galván (2017) un capacitación por su formalidad van de acuerdo a las necesidad especifica que se requiera, vinculada también a pequeñas orientaciones al inicio o finalización de la jornada teniendo respuestas positivas en sus respectivas actividades para beneficio de la organización.

En la tabla 10 el 50% considera que la constante práctica de la capacitación genera beneficios de integración de los nuevos colaboradores que se acoplan a la organización. Estos datos coinciden con la investigación de Moreira (2016) quien resaltó

que el 91% del personal administrativo manifiestan que al recibir un módulo práctico de capacitación en atención al cliente sería un factor importante para mejorar la calidad de servicio y por ello Galván (2017), esta práctica hará unir nuevos lazos entre los empleados de la organización.

En la tabla 11 el 100% de encuestados manifiesta que no hay un entrenamiento al personal de la supervisión, es decir no se capacita las diferentes áreas de la MYPE, lo que no va de la mano con Moreira (2016), él manifiesta de que es al tener un personal para este tipo de trabajo es un buena inversión para su personal. Para Galván (2017), manifiesta que un entrenamiento al aprendiz hará que este pueda valerse por sí solo en el desarrollo de las actividades que han sido asignadas que se verán reflejadas con un buen desempeño.

En la tabla 12 se aprecia que el 50% de personal que conforma la alta gerencia si reciben capacitación para el desempeño de sus actividades, los cual para Moreira (2016), considera que jamás debe de la alta gerencia debe tener menos conocimiento que el resto del personal. Para ello Galván (2017), considera que esta capacitación debe ser según el nivel de ocupación de cada miembro y esta sea clasificado de acuerdo al mando que ejercen, en especial los altos mandos ya que es imprescindible en estas áreas de la organización. Teniendo como premisa mejorar también el futuro de toda la organización y se llegue a verificar que necesidades gerenciales hacen falta dentro de la organización aplicando y evaluando resultados.

Atendiendo al objetivo específico N°03: Conocer los estilos de liderazgo

En la tabla 13 el 100% si considera que las decisiones son únicamente tomadas por los altos mandos, para ello Warren (2016) en la relación a lo que respecta en este tipo de liderazgo es muy importante a la hora de la toma de decisiones siempre y cuando este tenga conocimiento de lo que puede decidir. Pero Lewin (2017), enumera una serie de estilo de liderazgo lo cual considera que si los gerentes u altos mandos son quienes tienen la potestad de tomar decisiones, estarían siendo unos líderes autocráticos, ya que tienen el control total y son limitados a seguir directrices.

Así mismo en la tabla 14 el 100% considera que debido a que la influencia de los altos mandos si es importante que los gerentes dirijan las acciones para el cumplimiento de las tareas de los trabajadores, lo cual Warren (2016) en su investigación considera de que no siempre se obtendrá la eficacia ante este estilo de liderazgo, pero Lewin (2017) en los líderes autocráticos son quienes se adhieren a la organización sin ser parte de ella logrando gran influencia.

En tabla 15 indica que el 100% que no todo el personal es involucrado para la toma de decisiones ya que solo los gerentes son dueños de la información por brindar según lo que nos indica Warren (2016), en su investigación nos indica que en su mayoría de veces no se toma las acotaciones del personal; ya que estos suelen no siempre ser sinceros. Para Lewin 2017 dentro de sus estilos de liderazgo tenemos al liderazgo autocrático, que estos líderes se sienten con el poder absoluto.

En tanto en la tabla 16 el 100% de encuestados señalaron que la MYPE sí cuentan con la libertad de poder solucionar algún problema yendo de la mano con lo que dice

Warren (2016), discrepa con estos resultados ya que en su investigación nos indica que al dejar hacer lo que los trabajadores quieren no hay un buen control lo cual podría generar pérdidas. Lewin en su investigación este estilo que encontramos sería liderazgo laissez-faire se caracteriza por la ausencia de dirección es decir dejar hacer, pero siempre y cuando este grupo tenga el conocimiento y experiencia ya que este estilo de liderazgo que brinda poco rendimiento pero provocaba creatividad, hostilidad y conducta de apatía.

Dando énfasis a la tabla 17 donde un 50% señala que cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades, para ello Warren (2016) nos señala que al brindarle los recursos necesarios haremos que el logro de sus actividades sea más productivo, para Lewin (2017) son empleados los bienes y servicios para realizar sus tareas y cumplir los objetivos.

Así mismo en la tabla 18 el 50% manifestaron que no participan en la toma de decisiones, ni es consultada su opinión al momento que se pudiese dar un determinado cambio, a lo cual Warren (2016) indica que este estilo de liderazgo autocrático, deberá ser conocedor y habrá tenido que pasar o conocer con exactitud cada área de la organización por lo cual no haga consulta al resto de los colaboradores. Para Lewin (2017), nos dice de que si deberían toman en cuenta las opiniones del resto por así habrá menos certeza a que estas decisiones limitadas, exigiendo el, buen desempeño para cada colaborador, también podría inducirse el liderazgo transaccional teniendo incentivos de motivación.

Atendiendo al objetivo específico N°04: Identificar los enfoques de la autoridad en el liderazgo.

En la tabla 19 que el 100% indica que si es importante la autoridad en sus jefes u subordinados obedeciendo las instrucciones indicadas dando énfasis a lo que indica weber (2015), dándoles a los jefes el poder legítimo sobre el personal poniéndose así en condiciones de hacerse obedecer. Según Moreno (2018) nos indica que la autoridad estimula a los buenos resultados para el cumplimiento de metas y lograr los resultados deseados.

Teniendo así que en la tabla 20 el 50% se siente en la capacidad de poder cuestionar alguna orden de su jefe superior, seguido por lo que nos indica la tabla 21 que al ser exigentes los jefes hay un impacto, y en la tabla 22 el 100% concuerda que tiene las exigencias tienen aceptación para poder llegar al cumplimiento de sus actividades. Pero según kojeve (2016), no hace referencia a ello, por lo cual no considera que debe llevarse de esa manera en su investigación esos tres puntos son considerados como una falta, por lo que Moreno (2018), las decisiones para ver el rendimiento del trabajo ve dos enfoques que deben ser respetados el tradicional que hará el líder cumpla con su función que se asigne según su jerarquía.

Para lo cual la tabla 24 el 100% cree que autoridad ayuda en su empresa que tienen hace que tengan aceptación ya que su autoridad es impuesta por obligación la autoridad impuesta por los altos mandos es aceptada yendo de la mano con lo que nos indicó el autor

kojeve (2016), que la autoridad viene desde arriba estableciendo reglas que permitan afrontar los peligros y contratiempos en las organizaciones desarrollando un buen clima entre los trabajadores. Moreno (2018), la decisión será tomada por los altos mando ya que los por su posición siempre dirigirán y encaminaran toda la organización desempeñando los enfoques y ver el rendimiento de todo el equipo de trabajo.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta el objetivo N° 01, se determinó que los Programas de capacitación los cuales son: mediante modelamiento, adiestramiento y el coach para las MYPE rubro estación de servicio, son fundamental ya que es necesario llevar acabo

estos programas para los trabajadores y que estos sean clasificados para el reconocimiento de las mismas. Se recomienda que se vea reflejado mediante un diseño o modelo que les sirva como práctica ya sea hecho por la misma MYPE o por un equipo de trabajo contratado; amoldado a la organización que este le permita saber cuál es el comportamiento de sus colaboradores y que este sea revisado por la alta gerencia.

Con respecto a clasificación de la capacitación ya sea por su formalidad, naturaleza y según su ocupación para las MYPE rubro estación de servicio, capacitar a este personal con la constante práctica y con los tiempos establecidos yendo de la mano con un coach se tendrá resultados positivos que van ayudar a la MYPE al buen desarrollo y manejo de sus actividades, para ellos se recomienda invertir en estos pilares que marcaran diferencia en la productividad y a cometer errores que puedan causar daño a las MYPE.

Respondiendo al objetivo específico N°3: Estilos de liderazgo, se analizó en las MYPE rubro estación de servicio que existen varios estilos que identifican a los miembros ya sea por su autocracia, Laissez Faire, carismático, democrático; induciendo así a para el alcance de los objetivos por parte del personal, para ello se recomienda reconocer cada uno de estos estilos e identificarse y saberlos usar con un propósito.

Finalmente con el objetivo N° 04, conocer los tipos de enfoque de la autoridad en las MYPE rubro estación de servicio, según su posición tradicional siendo capaces de asumir el liderazgo disfrazados de creatividad y cooperación. Y según su jerarquía

según el mando que les corresponda acepten la autoridad que ha sido otorgada ya se por la experiencia u especialización para influir ante un grupo. Para ello se recomienda a las MYPE que tengan bien definido a quien le el correcto manejo de la autoridad para el desarrollo de sus actividades en base a sus estrategias planeadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BCR, (2017). *Reporte de inflación: setiembre 2017 (Panorama y proyecciones macroeconómicas 2017 – 2019)*. Recuperado el 1 de septiembre del 2017.

Disponible en: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2017/setiembre/reporte-de-inflacion-setiembre-2017.pdf>

Diario Gestión, (2017). *MEF: PBI crecerá 5% en el último trimestre del 2017*. Recuperado el 25 de agosto del 2017. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/mef-pbi-crecera-5-ultimo-trimestre-2017-2198585>

Diario Gestión, (2017). *Productos y servicios que subieron y bajaron más en sus precios durante setiembre*. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/que-productos-subieron-y-bajaron-mas-sus-precios-lima-durante-setiembre-2201307/10>

Diario Gestión, (2017). *BCR redujo la tasa de interés de referencia a 3.50%*. Recuperado el 14 de septiembre del 2017. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/bcr-redujo-tasa-interes-referencia-35-2200035>

Diario Gestión, (2016). *Mayoría de peruanos solo ahorra para emergencias y servicios de educación*. Recuperado el 27 de septiembre del 2016. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/mayoria-peruanos-solo-ahorra-emergencias-y-servicios-educacion-2170991>

Diario Gestión, (2016). *Lima no lidera en el gasto de familias en centros comerciales*. Recuperado el 12 de octubre del 2016. Disponible en: <https://gestion.pe/tu-dinero/lima-no-lidera-gasto-familias-centros-comerciales-sepa-donde-se-gasta-mas-2172210>

Diario Gestión, (2016). *INEI proyecta que la población peruana bordeará los 32 millones en el 2017*. Recuperado el 4 de noviembre del 2016. Disponible en

<https://gestion.pe/economia/inei-proyecta-que-poblacion-peruana-bordeara-32-millones-2017-2173896>

Diario Perú21, (2017). *Este año llegaremos a ser 31 millones 800 mil habitantes en el Perú*. Recuperado el 21 de enero del 2017. Disponible en: <https://peru21.pe/lima/ano-llegaremos-31-millones-800-mil-habitantes-peru-65206>

Diario Perú21, (2015). *Perú invertirá 0,7% de su PBI para mejorar la ciencia y tecnología*. Recuperado el 11 de abril del 2015. Disponible en: [https://peru21.pe/economia/peru-invertira-0-7-pbi-mejorar-ciencia-tecnologia-](https://peru21.pe/economia/peru-invertira-0-7-pbi-mejorar-ciencia-tecnologia-175704)

[175704](https://peru21.pe/economia/peru-invertira-0-7-pbi-mejorar-ciencia-tecnologia-175704)

Diario El Peruano, (2017). *La obsolescencia programada*. Recuperado el 13 de junio del 2017. Disponible en: <http://www.elperuano.pe/noticia-la-obsolencia-programada-56674.aspx>

Diario Gestión, (2017). *Créditos: Proyecto de ley que regulará tasas de interés recién sería presentado el diciembre*. Recuperado el 27 de octubre del 2017. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/creditos-proyecto-ley-que-regulara-tasas-interes-recien-seria-presentado-diciembre-2203391>

Diario Gestión, (2017). *Cofide otorgaría tasas de hasta 5% a entidades financieras para créditos a mypes*. Recuperado el 18 de mayo del

2017. Disponible en: <https://gestion.pe/tu-dinero/cofide-otorgaria-tasas-5-entidades-financieras-creditos-mypes-2190166>

Diario Trome, (2016). *El boom de los Barber Shops en el Perú*. Recuperado el 1 de mayo del 2016. Disponible en: <http://archivo.trome.pe/familia/boom-barber-shops-2041036>

El Comercio, (2017). *BCR ajusta a la baja su proyección del PBI para el 2017*. Recuperado el 16 de junio del 2017. Disponible en: <https://elcomercio.pe/economia/peru/bcr-ajusta-baja-proyeccion-crecimiento-pbi-2017-435063>

La República, (2016). *Cultura y política*. Recuperado el 1 de febrero del 2016.

Disponible en: <http://larepublica.pe/politica/914600-cultura-y-politica>

Punto Seguido, (2017). *Entre tijeras y cuchillas: El arte y cirugía de los Barber Shops*. Recuperado el 20 de mayo del 2017. Disponible en: <https://puntoseguido.info/entre-tijeras-y-cuchillas-el-artey-cirugia-de-las-baber-shops/>

Publimetro.pe, (2016). *Más de 103,000 empleos disponibles para el 2017*.

Recuperado el 22 de noviembre del 2016. Disponible en: <https://publimetro.pe/actualidad/noticia-mas-103000-empleos-disponibles-2017-53133>

Rpp, (2017). *Gobierno publicó nuevo Régimen Mype Tributario*. Recuperado

el 1 de enero del 2017. Disponible en:

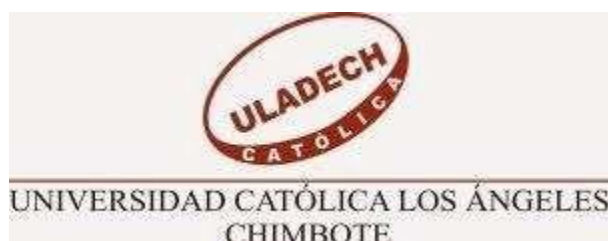
<http://rpp.pe/economia/economia/gobierno-publico-nuevo-regimen-mype-tributario-noticia-1017819>

SUNAFIL, (2013). *Régimen laboral de la micro y pequeña empresa*. Recuperado el 3 de julio del 2013. Disponible en: <http://ucsp.edu.pe/wp-content/uploads/2017/04/PPT-RLE-MYPE-INPA.pdf>

The history of the hairs world (2017). *La historia de los barberos*. Recuperado el 10 de enero del 2017. Disponible en: http://thehistoryofthehairsworld.com/historia_barberos.h

ANEXOS

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS PROPIETARIOS DE LAS MYPE

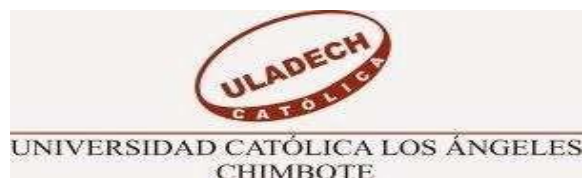


¡Buen día! Soy estudiante de la facultad de Administración de la universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. En esta oportunidad me encuentro realizando una investigación titulada “Caracterización de la Capacitación y liderazgo en las MYPE rubro estación de servicio, de la Av. Ramón Castilla, Distrito Chulucanas Piura año 2019”. Para lo cual solicito su colaboración cumpliendo con este cuestionario marcando con (X) la respuesta que Ud. Crea conveniente.

Se agradece su apoyo en efectuar este cuestionario de Investigación.

VARIABLE CAPACITACIÓN

PREGUNTA	SI	NO
1-¿tiene algún programa estandarizado para capacitar a sus colaboradores?		
2. ¿cuenta con algún programa estandarizado para capacitar a sus nuevos trabajadores?		
3. ¿cuenta con personal para realizar los programas de capacitación?		
4. ¿Analiza el comportamiento de sus colaboradores?		
5. ¿cuenta con un procedimiento estandarizado para medir la conducta de sus colaboradores?		
6. ¿la gerencia solicita el informe de capacitación de sus colaboradores?		
7. ¿es importante la capacitación para su empresa?		
8. ¿cuáles son las principales dificultades para la capacitación?		
9. ¿cuenta con tiempo determinado para capacitar a los trabajadores?		
10. ¿considera Ud. Importante que la constante práctica de capacitación integra a los nuevos trabajadores?		
11. ¿se entrena al personal encargado de la supervisión en su empresa?		
12. ¿se capacita constantemente al gerente o quienes conforman la alta gerencia?		



¡Buen día! Soy estudiante de la facultad de Administración de la universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. En esta oportunidad me encuentro realizando una investigación titulada “Caracterización de la Capacitación y liderazgo en las MYPE rubro estación de servicio, de la Av. Ramón Castilla, Distrito Chulucanas Piura año 2019”. Para lo cual solicito su colaboración cumpliendo con este cuestionario marcando con (X) la respuesta que Ud. Crea conveniente.

Se agradece su apoyo en efectuar este cuestionario de Investigación.

VARIABLE LIDERAZGO

PREGUNTA	SI	NO
1. ¿Las decisiones de su empresa son tomadas sólo por altos mandos?		
2. ¿Es necesario la influencia del alto mando para la toma de decisiones?		
3. ¿es involucrado todo el personal para la toma de decisiones?		
4. ¿Ud. Tiene la libertad para solucionar cualquier tipo de problema en su trabajo?		
5. ¿Ud. Cuenta con todos los recursos necesarios para sus actividades?		
6. ¿Ud. Participa en decisiones que competen a la empresa?		
7. ¿Ud. Considera importante la autoridad de jefe?		
8. ¿Ud. Tiene la capacidad de cuestionar las instrucciones de su superior?		
9. ¿Cree Ud. Que la exigencia de su superior tiene impacto?		
10. ¿ Su autoridad tiene aceptación en las decisiones que son tomadas por los altos mandos		
11. ¿Ud. Cree que su influencia ayuda en la empresa?		
12. ¿Cree Ud. Importante la influencia en su empresa?		

LIBRO DE CODIGO: variable capacitación 02 gerentes

PREGUNTAS	C1	C2
P1	1	1
P2	1	1
P3	2	1
P4	1	1
P5	1	1
P6	1	1
P7	1	1
P8	1	2
P9	1	1
P10	1	1
P11	1	1
P12	1	2

Variable Liderazgo 25 trabajadores

PREGUNTAS	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24	C25
P1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
P2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1
P3	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
P4	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1
P5	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1
P6	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1
P7	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1
P8	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
P9	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2
P10	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1
P11	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2
P12	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1

ANEXO TURNITIN

The screenshot displays the Turnitin submission page for 'Informe final integrado - Revisión Turnitin - Sección 1'. The page includes a table with submission details, a summary section, and a table of submission records.

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Informe final integrado - Revisión Turnitin - Sección 1	13 abr 2020 - 00:00	28 abr 2020 - 23:59	14 abr 2020 - 20:00

Resumen
Estimado estudiante, en esta semana deberá:
Subir un archivo digital, conteniendo los siguientes elementos: introducción, bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones, el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 10%).
Nota: Recuerda que los trabajos no entregados en la fecha programada serán calificados con nota cero (00).

Actualizar entregas

Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud
TURNITIN	1250525446	15/04/2020 22:00	0%

The interface also features a sidebar with navigation options such as 'Inicio del sitio', 'Páginas del sitio', 'Mis cursos', and 'Semana 1'. A red vertical bar on the right side of the sidebar contains several icons.

VALIDACIONES

Ítems relacionados 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	SI / NO
1. ¿tiene algún programa estandarizado para capacitar a sus colaboradores?	/			/		/	SI () NO (/)
2. ¿cuenta con algún programa estandarizado para capacitar a sus nuevos trabajadores?	/			/		/	SI () NO (/)
3. ¿cuenta con personal para realizar los programas de capacitación?	/			/		/	SI () NO (/)
4. ¿Analiza el comportamiento de sus colaboradores?	/			/		/	SI () NO (/)
5. ¿cuenta con un procedimiento estandarizado para medir la conducta de sus colaboradores?	/			/		/	SI () NO (/)
6. ¿la gerencia solicita el informe de capacitación de sus colaboradores?	/			/		/	SI () NO (/)
7. ¿es importante la capacitación para su empresa?	/			/		/	SI () NO (/)
8. ¿cuáles son las principales dificultades para la capacitación?	/			/		/	SI () NO (/)
9. ¿cuenta con tiempo determinado para capacitar a los trabajadores?	/			/		/	SI () NO (/)
10. ¿considera Ud. importante que la constante práctica de capacitación integra a los nuevos trabajadores?	/			/		/	SI () NO (/)
11. ¿se entrena al personal encargado de la supervisión en su empresa?	/			/		/	SI () NO (/)
12. ¿se capacita constantemente al gerente o quienes conforman la alta gerencia?	/			/		/	SI () NO (/)

Ítems relacionados 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	SI / NO
1. ¿Las decisiones de su empresa son tomadas sólo por altos mandos?	/			/		/	SI () NO (x)
2. ¿Es necesario la influencia del alto mando para la toma de decisiones?	/			/		/	SI () NO (<)
3. ¿es involucrado todo el personal para la toma de decisiones?	/			/		/	SI () NO (>)
4. ¿Ud. Tiene la libertad para solucionar cualquier tipo de problema en su trabajo?	/			/		/	SI () NO (>)
5. ¿Ud. Cuenta con todos los recursos necesarios para sus actividades?	/			/		/	SI () NO (>)
6. ¿Ud. Participa en decisiones que competen a la empresa?	/			/		/	SI () NO (>)
7. ¿Ud. Considera importante la autoridad de jefe?	/			/		/	SI (>) NO (>)
8. ¿Ud. Tiene la capacidad de cuestionar las instrucciones de su superior?	/			/		/	SI () NO (<)
9. ¿Cree Ud. Que la exigencia de su superior tiene impacto?	/			/		/	SI () NO (<)
10. ¿Su influencia tiene aceptación en las decisiones que son tomadas por los altos mandos?	/			/		/	SI () NO (>)
11. ¿Ud. Cree que su influencia ayuda en la empresa?	/			/		/	SI () NO (>)
12. ¿Cree Ud. Importante la influencia en su empresa?	/			/		/	SI () NO (>)

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Victor Helen Rafael Alvaré, identificado con
DNI N° 01860873, con el grado de Magister en Administración

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: ENCUESTA, elaborado por el estudiante **CÓRDOVA ZETA JESENIA ARABELA**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACION Y LIDERAZGO EN LAS MYPES RUBRO ESTACIÓN DE SERVICIO EN LA AV. RAMÓN CASTILLA DEL DISTRITO DE CHULUCANAS-PIURA AÑO 2019**", que se encuentra realizando.

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



The block contains a blue circular stamp of the institution and a handwritten signature in blue ink over a horizontal line.

Piura, Octubre 2019

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Diego Salvador Leche Estrada, identificado con
DNI N° 45063280, con el grado de Magister en Administración en Recursos y Gestión Empresarial

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: ENCUESTA elaborado por el estudiante **CÓRDOVA ZETA JESENIA ARABELA**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACION Y LIDERAZGO EN LAS MYPES RUBRO ESTACIÓN DE SERVICIO EN LA AV. RAMÓN CASTILLA DEL DISTRITO DE CHULUCANAS-PIURA AÑO 2019", que se encuentra realizando.

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


Dy. Diego S. Leche Estrada M.A.
DNI. 45063280
CIP. 150595

Piura, Octubre 2019

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Dكتور Orlando Pineda Escobar, identificado con
DNI N° 02786302, con el grado de Magister en DOCENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: Encuesta, elaborado por el estudiante **CÓRDOVA ZETA JESENIA ARABELA**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACION Y LIDERAZGO EN LAS MYPES RUBRO ESTACIÓN DE SERVICIO EN LA AV. RAMÓN CASTILLA DEL DISTRITO DE CHULUCANAS-PIURA AÑO 2019", que se encuentra realizando.

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


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

Piura, Octubre 2019

