



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE CAPACITACIÓN Y LIDERAZGO  
EN LAS MYPE RUBRO BODEGAS DE LA  
URBANIZACIÓN MIRAFLORES- PIURA, AÑO 2018**

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

**AUTORA:**

**GLADYS MARTÍNEZ MORE**

**ASESORA:**

**DRA. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO**

**PIURA – PERÚ**

**2018**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE CAPACITACIÓN Y LIDERAZGO  
EN LAS MYPE RUBRO BODEGAS DE LA  
URBANIZACIÓN MIRAFLORES- PIURA, AÑO 2018**

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

**AUTORA:**

**GLADYS MARTÍNEZ MORE**

**ASESORA:**

**DRA. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO**

**PIURA – PERÚ**

**2018**

## **JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA**

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas.

**Presidente**

Mgtr. Víctor Helio Patiño Niño.

**Secretario**

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima.

**Miembro**

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

**Asesora**

## **AGRADECIMIENTO**

A las MYPE de la Urbanización  
Miraflores, por su gran apoyo y por  
haberme ayudado con la información  
necesaria para realizar este informe. Y  
a la Dra. Mercedes quien asesoro mi  
investigación.

## **DEDICATORIA**

A mis padres, quienes a lo largo de mi vida  
velan por mi bienestar y educación siendo  
mi apoyo incondicional en todo momento.

## **RESUMEN**

La presente investigación titulada “Caracterización de capacitación y liderazgo en las MYPE rubro bodegas de la Urbanización Miraflores- Piura”, 2018”, estableció como objetivo general “determinar las características que tiene la capacitación y liderazgo en las MYPE, rubro bodegas de la Urbanización Miraflores- Piura, 2018”., para lo cual se empleó la metodología tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, siendo los resultados agrupados en dos variables capacitación y liderazgo; es por ello que para el recojo de la información se encuestó a 9 trabajadores para la variable capacitación y liderazgo, a quienes se les aplicó un cuestionario con preguntas cerradas, utilizando la técnica de la encuesta. De esta manera los resultados obtenidos son los siguientes: en cuanto a capacitación se observa al 100% satisfecho con las capacitaciones que recibe porque les ayuda a mejorar su conocimiento y el 67% de los encuestados dice que recibe capacitaciones trimestralmente, con respecto al liderazgo, se observa al 100% de los encuestados que sabe dar una buena manifestación de los productos al cliente y ayuda a resolver sus dudas que tenga. Se ha identificado en un gran porcentaje que las bodegas si se están capacitando en los tiempos adecuados para el logro de sus objetivos y que gracias a estas capacitaciones pueden obtener grandes beneficios que les ayuda a dar una buena imagen de su bodega a los clientes y así sigan creciendo y su rentabilidad aumente. Saben escuchar las opiniones de los demás y juntos toman una decisión que les ayuda a continuar adelante.

**Palabras clave:** Capacitación, Liderazgo, MYPE.

## **ABSTRACT**

The present investigation entitled "Characterization of leadership and leadership in the MYPE item wineries of the Urbanization Miraflores-Piura", 2018 ", established as a general objective" to determine the characteristics of the training and leadership in the MSEs, the wineries of the Urbanization Miraflores - Piura, 2018. ", for which the methodology descriptive type, quantitative level, non-experimental design, cross-sectional was used, the results being grouped into two variables training and leadership; that is why, for the collection of information, 9 workers were interviewed for the training and leadership variable, to whom a questionnaire with closed questions was applied, using the survey technique. In this way, the results obtained are as follows: in terms of training, 100% are satisfied with the training they receive because it helps them to improve their knowledge and 67% of respondents say that they receive training quarterly, with respect to leadership, 100% of the respondents are observed who knows how to give a good demonstration of the products to the client and helps to solve their doubts. It has been identified in a large percentage that the wineries if they are trained in the right times to achieve their objectives and thanks to these training can obtain great benefits that helps them give a good image of their winery to customers and thus keep growing and your profitability increases. They know how to listen to the opinions of others and together they make a decision that helps them move forward.

Key words: training , Leadership, MYPE.

## TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
TABLA DE CONTENIDO .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
INDICE DE CUADROS .....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	16
2.1. Antecedentes .....	16
2.1.1. Capacitación.....	16
2.1.2. Liderazgo.....	23
2.2. Bases Teóricas .....	31
2.2.1. Capacitación.....	31
2.2.2. Liderazgo.....	39
III. HIPÓTESIS .....	46
IV. METODOLOGÍA.....	47
4.1 Diseño de la investigación .....	47
Tipo de investigación .....	47
Nivel de la Investigación.....	48
4.2 Universo y Muestra .....	49
4.3 definición y operacionalización de variable.....	52
4.4 Técnicas e instrumentos .....	54



4.5 plan de análisis .....	54
4.6 Matriz de consistencia.....	55
4.7 principios éticos .....	58
V. RESULTADOS.....	59
5.1 Resultados .....	59
5.1.1 Capacitación .....	59
5.1.2 Liderazgo .....	63
5.2 Análisis de resultados .....	67
VI. CONCLUSIONES .....	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. ....	94
ANEXOS .....	102

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: La capacitación aumenta la rentabilidad.....	62
Tabla 2: Mejoran sus actitudes al capacitarse.....	62
Tabla 3: La capacitación crea buena imagen de su empresa.....	62
Tabla 4: La capacitación mejora el clima laboral de su empresa.....	63
Tabla 5: Comunicación interactiva en su organización.....	63
Tabla 6: La capacitación influye en el logro de metas.....	63
Tabla 7: A más capacitación, mejor competitividad.....	64
Tabla 8: Maneras de recibir capacitación.....	64
Tabla 9: Tiempo de capacitación.....	64
Tabla 10: Formas de ayudar a un trabajador nuevo.....	65
Tabla 11: Recibiendo capacitación preventiva, ayuda a prevenir riesgos.....	65
Tabla 12: La capacitación ayuda a resolver problemas.....	65
Tabla 13: Afronta situaciones difíciles.....	66
Tabla 14: Promueve el dialogo en su trabajo.....	66
Tabla 15: Personal autorizado a tomar decisiones.....	66
Tabla 16: Promueve el cumplimiento de sus actividades en su equipo, ofreciendo un reconocimiento.....	67
Tabla 17: Preocupación por los demás y motivación.....	67
Tabla 18: Conoce los productos que ofrece su MYPE.....	67

Tabla 19: Claridad en la visión.....	68
Tabla 20: Sabe comunicarse con sus clientes.....	68
Tabla 21: Ayuda a resolver las dudas de los clientes.....	68
Tabla 22: Valentía en la solución a problemas difíciles.....	69
Tabla 23: Personal creativo .....	69
Tabla 24: Existe la honestidad en su organización.....	69

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Relación de las MYPE.....	53
Cuadro 2: Matriz de operacionalización de variables.....	55
Cuadro 3: Matriz de consistencia.....	58

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca obtener información sobre las MYPE, para ayudarles con su crecimiento económico. Actualmente en la ciudad cada vez se van incrementando las MYPE y los grandes centros comerciales es por ello que hay bastante competencia y las MYPE se ven afectadas. La mayoría de microempresas piuranas presentan limitaciones en su desempeño como consecuencia de la baja calificación del empresario, de los trabajadores y de los escasos activos fijos que poseen, generando una baja productividad, productos de baja calidad, altos niveles de desperdicios, lo que finalmente se traduce en altos niveles de subempleo, informalidad y pobreza para los trabajadores de este sector, y también puede ser por la falta de capacitación en las MYPE, debido a que muchos dueños de las MYPE no toman importancia en la capacitación del personal para que ellos tengan más conocimientos y habilidades que puedan ayudarles con el desarrollo y progreso de su empresa.

Zevallos (2010), señala que en el **Perú** las MYPE representan el 98.3% del total de empresas existentes en el país (94.4% micro y 3.9% pequeña), pero el 74% de ellas opera en la informalidad. El grueso de las MYPE informales se ubica fuera de Lima, generan empleo de mala calidad (trabajadores familiares en muchos casos no remunerados) con ingresos inferiores a los alcanzados en las empresas formales similares. Además, las MYPE aportan aproximadamente el 47% del PBI del país y son las mayores generadoras de empleo en la economía, aunque en la mayoría de los casos se trata de empleo informal. Si concentramos la atención en el desarrollo exportador del país, de las 6,656 empresas exportadoras, el 64% de ellas son MYPE,

pero sobre el valor total exportado por el Perú, que para el 2009 se estimó en US\$27,800 millones, las MYPE sólo representan el 3%.

Dado que, con la experiencia internacional, las MYPE poseen la capacidad de convertirse en el motor de un desarrollo empresarial descentralizado y flexible que ayuda con el desarrollo de las personas. Descentralizado porque son el mayor número de unidades económicas en cada una de las regiones del país, por lo cual su consolidación puede contribuir con la generación de riqueza en el interior y Flexible debido a la diversidad que poseen para adaptarse fácilmente a las necesidades cambiantes de los mercados en comparación con las corporaciones que, como resultado de la inversión a gran escala, ven reducidas sus posibilidades de respuesta ante cambios en el entorno productivo. Esta flexibilidad permite que las MYPE puedan especializarse en la provisión de determinados bienes y servicios, pues aprovechan las eficiencias que se generan en las cadenas de valor dentro de cada sector. (Yamakawa, 2010).

Los empresarios de las MYPE logran adquirir una visión estratégica de sus negocios que les ayude al logro de sus objetivos, del gerenciamiento por proceso y de la valoración de las personas, que les permite mejorar notablemente sus ambientes de trabajo. Además, aprenden a medir de manera eficiente los resultados de su gestión a través de indicadores y obtienen herramientas con las que logran acceder a nuevos mercados, y generar asociaciones eficaces con proveedores y clientes. Y así se van haciendo reconocidas en el mercado nacional siempre con productos novedosos.

Las transformaciones producidas en la organización de la producción y en el funcionamiento de la demanda han modificado los procesos de innovación como los contenidos de los mismos. Así, la mayor importancia de las estrategias de

diferenciación de producto y de segmentación de la demanda, las mejoras incrementales de productos y procesos, el desarrollo de nuevas modalidades de organización y vinculación con el mercado y las crecientes exigencias de calidad constituyen aspectos claves de la actual organización de la producción. En este contexto, se revalorizan en los mercados los resultados de las actividades innovativas realizadas por las MYPE. En este sentido, se pone en discusión el rol único y central de las empresas grandes en la producción de innovaciones y se jerarquizan los aportes de las empresas de menor tamaño en los procesos de innovación.

Cruz (2011) señala que, en relación al análisis del panorama e importancia de la micro y pequeña empresa, las experiencias internacionales muestran que en las primeras fases del crecimiento económico las micros y pequeñas empresas cumplen un rol fundamental; ya sea produciendo y ofertando bienes y servicios, demandando y comprando productos o añadiendo valor agregado, constituyen un eslabón determinante en el encadenamiento de la actividad económica y la generación de empleo.

La presente investigación se hace con la finalidad de ayudar a las MYPE con su crecimiento y desarrollo frente a la competencia que se le presenta, buscando estrategias y formas como poder ser exitosas y sobresalir en el mercado. Asimismo, relacionarnos con su contexto e investigar cuáles son las consecuencias que no los deja salir adelante, es por ello analizar y describir de una forma específica los objetivos planteados para lograr una respuesta que ayude a resolver la problemática que se encuentra. También para ayudar que cada día más las MYPE sigan creciendo como empresas grandes y sean más competitivas, logrando así satisfacer las necesidades de las personas.

En cuanto al problema encontrado en el escenario de las micro y pequeñas empresas rubro- bodegas se observa que los empresarios o dueños no implementan la capacitación a su personal debido a que no se establece un tiempo necesario para poder orientarlos y por la falta de confianza hacia ellos, alta tasa de rotación y la inversión que requerirá para realizar la capacitación y es por ello que no lo hacen, prefiriendo destinarlo a compras de mercaderías u otros gastos que tengan. También se da por la nueva competencia que se están instalando en la ciudad de Piura y por las empresas grandes que ofrecen el mismo producto a un precio más bajo o con ofertas de mercado como la que se encuentra muy cercana al lugar que es TOTTUS que venden los productos por mayor y a un precio más bajo. Los micros y pequeños empresarios se enfrentan a nuevos competidores ubicados en los centros comerciales las cuales sustituyen a las bodegas, por su personal calificado y la calidad del producto.

Estas grandes empresas tienen una gran ventaja ya que cuentan con mayor capital por lo que invierten en la capacitación de su personal y su preocupación es el cliente que debe quedar satisfecho con la calidad del servicio que se le ofrece, hacen su publicidad a sus productos ofreciéndoles una mejor atención, los motivan con sus promociones, le dan valor agregado, y están en constante coordinación con sus trabajadores, y esto les permite tener una mayor acogida y quienes resultan afectadas son las MYPE.

Pese a las dificultades que se les presentan, las MYPE siguen avanzando de una manera ascendente y dan gran parte de empleo a las personas para que contribuyan con el desarrollo productivo de las mismas. El avance tecnológico y el



proceso de globalización, ejerce fuertes presiones sobre ellas, pero también les ofrece nuevas formas para organizarse y emplear estrategias competitivas empresariales que les ayuden a diferenciarse de la competencia, así también redes empresariales que les ayude a generar cadenas de valor agregado, logrando mejor calidad de sus productos y mayor acceso a mercados más competitivos. Estas representan oportunidades de desarrollo al sector que han sido escasamente desarrolladas. (Eyzaguirre, 2008).

En la actualidad la problemática de las MYPE de la región Piura se ha caracterizado por su crecimiento económico y el factor fundamental en el desarrollo económico y social de nuestra región lo cual ha generado un interés notable por realizar este estudio de investigación para analizar elementos que contribuyan a la MYPE para que sean más sostenibles y competitivas.

Es por ello que se desea determinar las características que tienen la capacitación y liderazgo para poder ayudar con el desarrollo de las pequeñas empresas y lograr la capacitación constante para el personal ya que esto es muy importante y debería considerarse como un recurso de capital humano para la empresa. Las bodegas que se están investigando en la Urbanización Miraflores cuyos propietarios son personas emprendedoras que no tienen un horario de salida, pero si establecen su horario de entrada que es importante para ellos, como para sus clientes, decidieron independizarse para poder satisfacer las necesidades de su urbanización y tener algo seguro para el sustento de su familia, son personas que siempre luchan para seguir creciendo cada día más y ser competitivos en su entorno, según el testimonio de sus trabajadores son personas positivas que no se dan por vencidos por pequeños inconvenientes, tratan de llevar una buena interacción y comunicación con

todos para que así aumente la productividad de su MYPE, reciben capacitaciones de vez en cuando y a los trabajadores también les brindan una capacitación cada 03 meses, pero mayormente el que los orienta en su propio jefe con las enseñanzas que recibe en sus capacitaciones; en cuanto al liderazgo, las MYPE, trabajan en conjunto con sus trabajadores, llevando buenas comunicaciones interactivas que ayuden con el avance de la producción, brindando una atención y un trato digno a los clientes para que se fidelicen en su bodega.

Las grandes empresas de hoy empezaron como pequeñas empresas de ayer. La gran industria no hubiera existido sin la empresa familiar, micro empresa o pequeña empresa; modernización de la empresa y el mercado, le dan un rol importante a las MYPE las cuales son generadores de empleo, cumplen con diversas funciones subsidiarias y como independientes. Fernández (2009). El país y el mundo avanzan a una velocidad acelerada hacia la globalización de la economía, la cultura y todas las esferas del quehacer de la humanidad. Esta situación plantea grandes retos al país y a las MYPE en cuanto a diversos temas como la generación de empleos adecuados, mejora de la competitividad. Es decir, es posible promover el desarrollo humano en nuestro país, teniendo a las MYPE como un componente clave.

En el poder de negociación de los clientes, es importante conocer las necesidades y las características de los clientes para evaluar cuál es el poder de negociación que se tiene frente a los proveedores. Los compradores como fuerza competitiva pueden solicitar reducciones en los precios, demandar mayor calidad o más servicios, y enfrentar a los competidores entre ellos, todo a expensas de la rentabilidad de la industria. El poder de cada grupo de compradores depende de su situación en el mercado y de la importancia de sus compras comparadas con el total

de ventas de la industria. Sin embargo en las MYPE piuranas no cuentan con esta ventaja ya que no poseen capacidad de endeudamiento y por lo tanto la compra del producto viene siendo en cantidades reducidas, lo que mayormente toman como ventaja es que utilizan muchos de ellos la estrategia de diferenciación de productos. Villalobos (2012). Al mismo tiempo la rivalidad entre competidores se presenta en forma de competencia de precios, publicidad, introducción de nuevos productos y aumento de servicios y garantías a los clientes. La rivalidad surge de la presión u oportunidad percibida por algún/os competidor/es por mejorar su/s posición/es de mercado. El grado con que la competencia está creando nuevos productos, bajando precios e incrementando su publicidad tiene un impacto en la capacitación de las MYPE.

El liderazgo, es muy importante en las MYPE, porque ayuda al personal a tener un buen trato con los clientes, y brindar una buena atención, también constituye un aspecto de primordial importancia para el trabajo y desarrollo de los equipos y las organizaciones, no solamente con miras a la obtención de los objetivos organizacionales programados, sino por el desarrollo integral y la satisfacción laboral que deben alcanzar todos los trabajadores, que les permita un correcto enfoque ante los cambios del entorno y un mejoramiento continuo de su desempeño y de los resultados de trabajo de la organización.

Las MYPE son unidades económicas que se caracterizan por su inestabilidad, dado que ofrecen un producto que no logra satisfacer las expectativas de los clientes ni puede competir frente al producto que ofrece los súper mercados. Esto se debe al poco capital asignado por las entidades financieras, solo para su crecimiento ya que tienen muy baja productividad y muchas de ellas son MYPE de

subsistencia, es decir son unidades económicas que no poseen capacidad de generar utilidades, en detrimento de su capital. Estas empresas disponen de un “flujo de caja vital”, pero no impactan de manera significativa en la generación de empleo debidamente remunerado. (Huamán, 2009).

Con la existencia en las MYPE de servicio dedicado al rubro bodegas en la urbanización Miraflores es necesario realizar una investigación del ambiente tanto interno como externo. En la delimitación geográfica se ha tomado lo siguiente: Empresas MYPE rubro – bodegas ubicadas en la urbanización Miraflores Mz. M y N.

Actualmente el ambiente interno de las MYPE rubro bodegas en la urbanización Miraflores se encuentra falta de confianza y capacitación más continua en sus trabajadores, pero si son reconocidos sus beneficios sociales. En cuanto a los locales se encuentran en buen estado con un clima acogedor, las señales de seguridad se encuentran ubicadas en sus respectivos lugares, lo que permite al cliente sentirse seguro y confiable, en cuanto a sus inmuebles son seguros y se encuentran en un buen estado para el uso de sus trabajadores; se encuentran protegidas por rejas para una mayor seguridad, cuentan con publicidad para llamar la atención del cliente.

**A nivel de ambiente externo,** se encuentra el factor político legal constituido por el conjunto de leyes, ordenanzas y reglamentos establecidos por los órganos gubernamentales como Ministerio de Trabajo, Superintendencia de Administración Tributaria, Superintendencia de Registros Públicos, Ministerios de Industria, Turismo, Ministerios de la Producción. Estas instituciones cumplen con sus funciones, para ejercerlas, emiten normas y regulaciones que implantan a las MYPE, así el Estado interviene en la economía mediante la política monetaria y fiscal, así

como mediante regulaciones de distintos mercados como el laboral (sueldos mínimos, derechos y obligaciones del trabajador y empresario, contratación temporal, etc.).

Por otro lado, con respecto a la tributación en la SUNAT, las MYPE que se forman deben elegir el Régimen más conveniente entre el Nuevo RUS (Régimen Único Simplificado), Régimen Especial del Impuesto a la Renta (RER), Régimen MYPE Tributario y el Régimen General. En cuanto al beneficios del Régimen Especial, se tiene que la microempresa que se acoge debe cumplir con: remunerar a sus trabajadores con por lo menos quince (15) días calendario de descanso por cada año completo de servicios, jornada de trabajo de 8 horas diarias o 48 semanales, descanso semanal y descanso por días feriados: 24 horas. (Castillo, 2008).

Con respecto al factor económico, se tiene que analizar la forma cómo la empresa se inserta a la sociedad y la producción y distribución de los bienes y servicios. Así se considerará la evolución de los sueldos y salarios que actúa sobre la capacidad de consumo; la tasa de inflación y su evolución, que suele presionar a la baja sobre las utilidades de las empresas y sobre el poder adquisitivo de las personas.

Las MYPE de la Urbanización Miraflores son personas que mantienen la limpieza y el cuidado del medio ambiente para evitar cualquier reclamo de los vecinos, cuentan con un tacho de basura para que los clientes puedan echar las bolsas de los productos que compran y consumen en la bodega, sus ambientes están limpios, ordenados y con ventilación para un buen clima laboral, así mismo los productos lácteos, verduras y otros se encuentran refrigerados para una mejor duración y confianza al cliente. Los trabajadores están casi siempre en constante limpieza de los

productos para que no se encuentren empolvados. En cuanto a los impuestos ellos están al día, tienen permiso de la municipalidad para su funcionamiento y permiso de defensa civil para cualquier circunstancia que se presente.

Las MYPE ofrecen productos de calidad , en buen estado y con un precio accesible para los consumidores, recomiendan al consumidor productos que son buenos y de mejor calidad, pero a un precio más caro, pero ya depende de la elección que haga el cliente de lo que desean comprar, les dan la confianza para que cualquier producto que salga en mal estado o deteriorado, ellos puedan acercarse hacer la devolución para así evitar cualquier queja o reclamo, en cuanto a sus trabajadores les pagan su sueldo mínimo, con un día de descanso en la semana y les brindan su almuerzo, en algunos casos les dan vacaciones, mientras que algunas MYPE no lo hacen.

Estas bodegas están organizadas de la mejor manera como lo indique el dueño y que tengan buena presentación para la atracción de los clientes, todos interactúan y opinan cuando se quiere llegar a tomar una decisión o acuerdo, muestran una actitud ejemplar que les ayude a diferenciarse de la competencia, atienden a los clientes respetuosamente y amable para que otro día regresen a comprar.

Las bodegas se encuentran con rejas y con candado para una mayor seguridad, evitan hacer caso a personas extrañas que llegan al lugar, o cualquier sospecha que haya lo comunican rápidamente a los vigilantes que se encuentran rondando las calles de Miraflores. Los productos tratan de venderlos a un precio justo, donde vendan más rápido y pueda salir la mercadería rápidamente y así puedan tener mayor ingreso económico, estas bodegas son financiadas con las cajas porque les permite

acceso rápido a un crédito y sin mucho papeleo ni pérdida de tiempo, así también por los beneficios que les ofrecen y a una tasa de interés que se ajuste a sus ganancias y no sea elevado como en otras entidades financieras, así ellos pueden invertir más y tener surtido su bodega para que no falte nada de lo que el cliente busca.

En cuanto a sus ingresos se distribuyen para los pagos del personal, pago de los servicios básicos, y entre otros gastos que tengan que asumir. Compran sus productos en el mercado y otros los abastecen los mismos proveedores que llegan a ofrecer su producto a las bodegas y les entrega ahí mismo, se movilizan mayormente en mototaxistas conocidas a la zona y otros ya contratan a una persona de confianza para que los movilice o les traiga algún producto que necesiten, la actitud que muestran los dueños siempre es positiva en el trabajo, hacen su trabajo con mucho esmero, esfuerzo y voluntad para así poder lograr las metas y sueños que tienen planteados. Algunos dueños de las bodegas no tienen estudio completo, pero las demás si hasta el nivel secundario lo que les ayuda a tener conocimientos y a crecer más rápido.

Las MYPE tienen que ir avanzando de acuerdo al avance tecnológico que se viene dando en el transcurrir del tiempo, cuentan con una computadora donde llevan el control de los productos que ingresan, para así llevar bien el conteo y ver cuándo va quedando poco para poder pedir los productos y abastecerse. Buscan por internet los productos novedosos que salen para estar actualizados y poder acceder a las ofertas que pueden salir en los super mercados. Algunas MYPE cuentan con internet claro y otras con internet movistar lo cual a todos se les hace factible estar conectados y al ingreso rápido a lo que buscan, sus equipos aún se encuentran en buen estado lo que les permite estar actualizados en todo, cuentan con equipos

móviles antiguos para realizar recargas, y para su uso personal son celulares táctiles que les ayuda a estar conectados de las redes sociales, así también las bodega Elifeli cuenta con cámaras de seguridad, por lo que es amplia y tiene más accesos a los clientes que llegan de otros lugares y a estudiantes que van a la Universidad Nacional de Piura.

La competitividad es un factor importante dentro de toda empresa ya que siempre afecta de una u otra manera a las MYPE, rubro bodegas de la urbanización Miraflores ya que están dispuestos a competir con los grandes supermercados existentes en la provincia, aunque les genera inestabilidad por lo que no cuentan con un capital fijo para sus MYPE Piuranas. Las MYPE comerciales dedicadas al rubro bodegas de la urbanización Miraflores cuentan con que son proveedores de alta confianza que abastecen con los productos que requieren para su funcionamiento, ya que se encuentran ubicadas en una zona cercana. Es por ello que para mejorar la competencia el personal tiene que estar bien capacitada y con un buen estilo de liderazgo, personas hábiles con diversidad de conocimientos y habilidades donde atiendan a los clientes de la mejor manera y con un trato digno para que siempre regresen a comprar.

Los consumidores (clientes) se caracterizan porque viven cerca de la ciudad, compran por cantidades pequeñas, por ello las MYPE deben de tomar en cuenta que su principal propósito es satisfacer las necesidades de sus clientes exigiéndose a sí mismos que sea de su preferencia, para ello es necesario que las MYPE conozcan el rol del rubro bodegas, en la actualidad; estar actualizados en todo y conocer todo lo relacionado con su rubro para que nadie los sorprenda y sobre todo estar con productos novedosos y aun buen precio para que el cliente sea fiel a ella.



Esta investigación proviene de la línea de investigación denominada: caracterización de la capacitación, competitividad, financiamiento y la rentabilidad en las MYPE, línea que ha sido asignada por la Escuela de Administración y comprende el campo disciplinar: promoción de las MYPE.

De acuerdo a la situación antes escrita, se puede enunciar el problema identificado como: ¿Qué características tiene la capacitación y liderazgo en las MYPE, rubro bodegas de la Urbanización Miraflores- Piura, 2018?, problemática que existe en la Región Piura y que, gracias a la Universidad ULADECH católica de la ciudad de Piura, en la escuela de administración se lograra identificar. Así también el objetivo general se puede enunciar como: “determinar las características que tiene la capacitación y liderazgo en las MYPE, rubro bodegas de la Urbanización Miraflores- Piura, 2018”. Y como objetivos específicos: (a) identificar los beneficios de capacitación en las MYPE, rubro bodegas de la Urbanización Miraflores- Piura, 2018. (b) identificar los tipos de capacitación en las MYPE, rubro bodegas de la Urbanización Miraflores- Piura, 2018. (c) conocer los tipos del liderazgo en las MYPE, rubro bodegas de la Urbanización Miraflores- Piura, 2018 (d) Describir las habilidades de los trabajadores de las MYPE, rubro bodegas de la Urbanización Miraflores- Piura, 2018.

Para el desarrollo de la presente investigación se empleará la investigación de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Se empleará como técnica de recojo de datos a la encuesta, siendo su instrumento el cuestionario estructurado, que ayude con el desarrollo de los objetivos planteados y ayudar a la solución problemática que se encuentra en las MYPE.

**En la justificación práctica,** esta investigación se realiza con la finalidad de lograr determinar, cuáles son las principales características que tienen la capacitación y liderazgo de las MYPE, rubro bodegas de la urbanización Miraflores- Piura, año 2018. Además, porque permite cumplir con el requisito que la ULADECH ha establecido para la obtención del título profesional que es nuestro gran sueño que tanto anhelamos tener, así también nos servirá de base para realizar otros estudios similares en otros sectores; ya sean productivas o de servicio del distrito de Piura y de otros ámbitos geográficos de nuestra región o del País.

Esta investigación es realizada con la finalidad de conocer los motivos por el cual los trabajadores de las MYPE comerciales en el rubro-bodegas (Piura) 2018, se encuentran con un bajo nivel de retroalimentación en sus actividades que realizan dentro de su área laboral a la cual pertenecen; ya que si bien es cierto la capacitación es primordial para toda empresa y sus resultados son favorables, ya que con ello consigue un mayor nivel de desempeño en el mejoramiento de sus habilidades y un mejor grado de eficiencia y eficacia en sus actividades laborales.

**En lo que corresponde a lo teórico, el desarrollo de las MYPE** conforma el grueso del tejido empresarial, dado que, de las empresas existentes en el país, el 98,4% son MYPE; las mismas que aproximadamente generan el 42% de la producción nacional, proporcionando el 88% del empleo privado del país. Estos datos estarían implicando que, los rendimientos y/o productividad de las MYPE son bajos, en contraposición a las medianas y grandes empresas, ya que sólo el 1.6% (que representan dichas empresas) estarían generando el 58% de la producción nacional. Por lo tanto, sería importante conocer a qué se debe la baja productividad de las

MYPE. Será por la falta de capacitación, falta de liderazgo o motivación, etc. (MTPE,2008)

En la actualidad la situación de la capacitación en las MYPE, es preocupante, dado el poco interés que muestran los dueños. La capacitación no se debe dar por cumplir con disposiciones legales, por estar de moda, por pretender obtener alguna gratificación, o simplemente por dar una capacitación y aparentar que se llevan a cabo programas de formación a los empleados, sin tener la certeza de que realmente sea efectiva dicha capacitación para el desarrollo y progreso de las MYPE.

**Y por último en la justificación metodológica,** es importante aplicar una encuesta en el ámbito de estudio ya que nos va a permitir conocer la realidad y analizar minuciosamente para posteriormente dar una solución al problema. Finalmente, la investigación se justifica porque el estudio permitirá conocer a nivel exploratorio y descriptivo de las características de la capacitación del personal y el liderazgo que poseen las micros y pequeñas empresas de la urbanización Miraflores – Piura y así conocer los motivos por la cual los trabajadores de las MYPE demuestran un desempeño deficiente.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Capacitación

Al respecto se tiene a Fliess (2008), quien realizó una investigación titulada: “La Capacitación Laboral en Chile y su Oportunidad de Desarrollo a través del E-Learning” en la Universidad Técnica Federico Santa María -Chile, para optar el grado de magister en gestión empresarial, se destaca la incorporación de las nuevas tecnologías como una oportunidad para el desarrollo de la capacitación al interior de las empresas. Se exponen y comparan las lógicas y potencialidades del e-learning versus la capacitación presencial concluyéndose que ambas modalidades no deben ser usadas de modo alternativo sino complementario. Como conclusión se desprende que ningún país en el mediano y largo plazo puede mantener o aumentar su competitividad si una fracción muy pequeña de su fuerza laboral tiene acceso a realizar actividades de capacitación. Las empresas deben de alguna forma ser agentes que desarrollen capacidades para definir con exactitud qué capacitación requieren y elegir dentro de la variedad disponible cuáles la más adecuada para ellas.

En otro lado se cuenta con Hernández (2014), quien realizó una investigación titulada: “Capacitación al personal administrativo de la clínica N.º 23 del IMSS: Propuesta Pedagógica respecto al ciudadano de sí mismo y como mejora para las relaciones interpersonales”, en la Universidad Nacional Autónoma de México, para optar el título de licenciada en Pedagogía, y concluye diciendo que la capacitación enfocada en el desarrollo Humano dentro del IMSS, posibilita que los trabajadores ofrezcan un mejor trato al derechohabiente, en primera instancia contribuiría a que los involucrados en este proceso obtengan mejoras en su persona reflejándose en las

relaciones interpersonales que tienen dentro y fuera del trabajo. Todo ello le daría al Instituto una mejor imagen sobre todo porque ofrece un servicio y los beneficiarios quedarían satisfechos, quienes muchas veces reclaman que están pagando por un servicio y merecen un trato oportuno y digno. En la actualidad hablar de capacitación como punto clave y alternativa para el crecimiento de las instituciones y empresas es algo que ya no se puede dejar de lado, pues se pretende dar respuesta ante las necesidades cada vez más imperativas de la sociedad.

Otra conclusión de este autor es hacer conocer la capacitación como un proceso de mejora en las organizaciones, que, si bien en ocasiones se prioriza el carácter técnico y que también es importante, no dejar de lado los alcances que propicia el lado humano de esta, donde prevalezca el papel de los trabajadores y su importancia al llevar a cabo las labores que colaboran a que la dinámica y el clima de las organizaciones sea favorable a quienes las integran y hacen uso de ellas.

Seguidamente Alonso (2010), realizó una investigación titulada: Impacto de la capacitación en los niveles de satisfacción laboral, aprendizaje, desempeño y desarrollo de carrera individual en el personal nacional (NRS) de las áreas de investigación del centro internacional de agricultura tropical CIAT”, en la Universidad del Valle de Palmira, para optar el grado de administradora de empresas, y concluye diciendo que cabe resaltar la importancia de la capacitación basada en las necesidades de los colaboradores, factor clave para ser competitivos, logrando un mejoramiento continuo, se constituye como una estrategia de competitividad para el desarrollo y crecimiento del capital humano. Como la satisfacción laboral está basada en la satisfacción de las necesidades como consecuencia del ámbito y factores laborales estableciendo que dicha satisfacción se logra mediante diversos factores

motivacionales, que para nuestro caso no se han determinado por no ser un estudio de causalidad, se puede concluir sobre este primer objetivo que al ser la correlación positiva entre capacitación y satisfacción laboral, los colaboradores perciben que el CIAT; colma sus expectativas y necesidades. En tal sentido es importante que los directivos conozcan sobre las necesidades que experimentan los colaboradores y crear las vías necesarias para la satisfacción. Esto constituye el núcleo principal de la motivación en el trabajo; su importancia es tal ya que parte del hecho de que la motivación es la fuerza que mueve a las personas a realizar su trabajo; tal como lo define teóricamente Robbins.

En cuanto a Castro (2017), realizó una investigación en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote (Casma), denominado “Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de ropa de vestir” y concluye diciendo que La mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas (MYPE) del sector comercio, rubro venta minorista de ropa de vestir, está dirigida por personas adultas, con incidencia del género femenino, las que cuentan con estudios secundarios, tienen más de 6 años en la actividad comercial y la totalidad de las MYPE encuestadas cuentan de 01 a 05 trabajadores pero no reciben capacitación antes de iniciar con su trabajo, consideran la capacitación como inversión, su personal no recibió ningún tipo de capacitación en determinado aspecto, y de acuerdo a la opinión de los representantes legales, reconocen que la capacitación mejora la rentabilidad de sus empresas.

Por otra parte Paredes (2017), realizó una investigación titulada “Capacitación empresarial y su incidencia en la gestión Administrativa de la empresa American Metal SAC, del Distrito de Callería-Pucallpa”, en la Universidad Privada de

Pucallpa, este autor concluye diciendo que la implementación de la capacitación empresarial en la gestión administrativa en el personal que labora en la empresa American Metal S.A.C influye significativamente en el desarrollo del fortalecimiento de las habilidades gerenciales: manejo de liderazgo, manejo de dirección, manejo de personal, manejo interpersonal, buenas relaciones laborales: mejora competencias profesionales, mejor clima laboral, empresa competitiva, reducción del estrés laboral, menos ausentismo laboral, y satisfacción de los usuarios: productos de calidad, cumplimiento con lo ofrecido.

Seguidamente Uribe (2010), realizó una investigación titulada “Estrategia de capacitación y desarrollo de competencias cognitivas del personal administrativo en la USMP” de la Universidad San Martín de Porres-Lima; Este trabajo, se enfatiza en la importancia de la capacitación interna, dentro de la empresa y lo valioso de la retroalimentación con los empleados, para poner en práctica lo aprendido. El autor muestra como conclusión que es necesario efectuar un análisis muy minucioso del proceso de capacitación y enfatiza la necesidad de un adecuado diagnóstico de necesidades para diseñar la capacitación en base a necesidades concretas y específicas que le den un valor agregado al proceso y concluye en que el programa debe incidir en las competencias en las cuales se han detectado brechas en el personal a fin de enfocarse en las aspectos claves y en las necesidades específicas de los puestos de trabajo. Estos aspectos han sido fundamentales en el diseño de la estrategia de capacitación, materia de nuestro trabajo, ya que tenemos en cuenta que el aprendizaje significativo es la antesala de un desempeño eficiente y productivo.

Asimismo Abanto (2015), realizó una investigación titulada “Caracterización del financiamiento y capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio

- rubro compra/venta de artículos de ferretería - San Marcos - Cajamarca.” de la Universidad Los Ángeles Chimbote-de Cajamarca; esta investigación es de tipo descriptivo nivel cuantitativo porque mediante la elaboración de su estudio permite conocer a nivel descriptivo las características del financiamiento y capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, permitirá conocer que las MYPE enfrentan una serie de obstáculos que limita su supervivencia por la falta de financiamiento y capacitación, la poca relevancia real que dan los gobiernos de turno, no existen programas de capacitación para el personal encargado y pocas facilidades para formalizar sus negocios. Y concluye diciendo que la capacitación es muy importante para la MYPE, ya que ayuda con el crecimiento y desarrollo de las mismas. Dadas estas características, las MYPE encuestadas del ámbito de estudio, tienen ventajas comparativas y competitivas, para acceder a financiamiento del sistema bancario, lo que estaría implicando menores costos del financiamiento, lo que, a su vez, mejoraría la productividad, la competitividad y la rentabilidad de sus negocios, obviamente, todo ello, complementado con programas de capacitación.

Posteriormente Bautista (2008), realizó una investigación titulada “Propuesta de un sistema de capacitación para las empresas hoteleras en el departamento de PIURA” de la Universidad César Vallejo-Piura, esta investigación es descriptiva, nivel cuantitativo, se ha considerado que este rubro es muy importante en la economía en el departamento de Piura, siendo un potencial alternativo de desarrollo social y económico. La autora concluye la investigación diciendo que es fundamental aplicar un sistema de capacitación para las empresas hoteleras en el departamento de Piura el cual se plantea a partir del siguiente problema: ¿De qué manera unos sistemas de capacitación aplicado a las empresas hoteleras logran promover la



eficiencia de sus operaciones y la obtención de información correcta y segura?; para que de esta manera pueda dar una mejor atención al cliente externo e interno.

Asimismo Julcahuanga (2013), realizó una investigación titulada “Evaluación de las Estrategias de Capacitación del Programa de Capacitación Laboral Juvenil Projovent, para la Inserción Laboral de Jóvenes entre 16 a 24 años.” de la Universidad Católica Pontificia-Piura; esta investigación concluye diciendo que las estrategias de selección de las Entidades de Capacitación ECAPs por parte del Programa ProJoven, exige a las instituciones postulantes cumplir con los siguientes requisitos estipulados en los convenios tales como: infraestructura, equipamiento, laboratorios, talleres, insumos y materiales adecuados en cantidad y calidad, así como el cumplimiento de todos los términos de referencia establecidos en el convenio que se firma. Según los resultados de las entrevistas y encuestas realizadas a los directivos, beneficiarios y docentes se concluye que las ECAPs solo han cumplido satisfactoriamente con las exigencias del Programa en: Docentes calificados, infraestructura, espacios de laboratorios y talleres de práctica, sin embargo existe deficiencia en la capacidad de gestión de los directivos para las gestiones de inserción laboral, en los equipos y maquinarias e insumos; que no ha permitido realizar una eficiente y eficaz capacitación. El currículo formativo de Projovent se sustenta en un enfoque curricular de tipo modular a través del cual se orienta la formación de los jóvenes, en este contexto, los cursos que se ofrecen, responden a necesidades de capacitación del sector empresarial – productivo, para lograrlo, se requiere brindar un conjunto de experiencias de aprendizaje que faciliten la adquisición de conocimientos, habilidades y destrezas laborales previo a la fase de formación para el trabajo, etapa en la que más desertan los jóvenes. Asimismo, debe

caracterizar al currículo un enfoque integral de formación y el estudio de mercado que asegure la formación laboral técnica basada en parámetros válidos.

De igual forma Dominguez (2015), realizó una investigación titulada “Capacitación y Productividad en las MYPE de abarrotes de Morropón.” de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote-Piura; esta investigación concluye diciendo que la capacitación de las MYPE de abarrotes, periodo 2014 se caracteriza porque el 60% de los trabajadores no se capacitan antes de iniciar sus actividades, el 40% lo hace con una frecuencia de mayor a tres meses al año, la capacitación en las MYPE si se realiza pero de manera escasa, dentro de ello el tipo de capacitación que más se utiliza es capacitación para el trabajo porque es cuando recién se ingresa o es reubicado de puesto el mismo que según los datos obtenidos es del 33% quien recibe este tipo de capacitación, mientras que un 17% recibe capacitación para el trabajo, y en un 10% promocional. De acuerdo a la vida actual del mundo empresarial la capacitación contribuye en todos los niveles, es por ello que el 65% de los trabajadores considera que trae beneficios de capacitación, dentro de ellos el 30% de los trabajadores considera el aumento del nivel de satisfacción con el puesto que desempeña, seguida de la alternativa favorece la confianza y desarrollo personal, ayuda a lograr metas individuales, ayuda a solucionar problemas y tomar decisiones mientras que un 10% ayuda a la formación de líderes.

De otra parte Urías (2013), realizó una investigación titulada “Diseño de un programa de capacitación para una empresa de giro restaurantero,” del Instituto Tecnológico de Sonora; para obtener el título de licenciada en Administración; esta investigación concluye diciendo que la capacitación que se llegara a realizar en la empresa no representará un gasto sino una inversión a recuperar por medio del

beneficio que se obtendrá el contar con su personal capacitado y motivado en las distintas actividades que se llevan a cabo, esto con el objetivo de poder elevar la productividad y rentabilidad de los procesos del negocio.

### **2.1.2. Liderazgo**

Al respecto se tiene a Hernández (2013), quien realizó una investigación titulada “El liderazgo organizacional: una aproximación desde la perspectiva etológica” en la Universidad del Rosario de Bogotá- año 2013, lo cual concluye que son los gerentes como grandes hombres líderes que llevan el poder adquirido en las decisiones de las metas u objetivos de sus empresas, deben tener una formación especial y posicionarse sin sobrepasar los derechos de los demás, como lo hacen los animales- líderes al ganar respeto de los otros como el león al combatir por los integrantes de su manada; el gerente debe luchar con conocimiento y experiencia, al llevar al éxito a todos los integrantes de un equipo, o como lo hacen las hormigas, quienes trabajan en equipo, donde cada una tiene una función específica para mantener seguros a todos los integrantes del hormiguero, o las aves quienes son un excelente ejemplo de comunicación efectiva para todos los integrantes de sus bandadas cuando están en peligro o cuando quieren llamar la atención.

Teniendo al líder de una organización como el más capacitado en cuanto a la formación en valores y ética, el manejar un lenguaje claro, poseer unas habilidades especiales en escuchar a sus subalternos y tener presente las habilidades de cada uno, para fortalecerlas y trabajar horizontalmente en el organigrama de la empresa, con liderazgo comunitario, debe además estar en formación o aprendizaje constante de nuevas técnicas de planeación, realización y además, controlar y evaluar de manera

permanente los proceso para llevar al éxito la organización, sin olvidar que no debe perder lo humano que nos caracteriza, en cuanto al buen trato y la cortesía dentro de un ambiente laboral y profesional de constante innovación.

Otra conclusión es de igual forma debe permitir a sus subalternos, ser creativos y productivos, donde alcancen la felicidad de su vida, al contribuir al cambio y estar en las posiciones de alta competitividad y eficiencia para ser reconocidos. Esto dentro de una organización como sistema con una lógica propia de tradición y de inercia, la visión de una organización está en la manera probada y garantizada de hacer las cosas y en contra de correr riesgos, emprendiendo la acción en busca de nuevas direcciones; además éstas proporcionan continuidad al poder, fomentando managers y no lideres individuales al dirigir todas las energías hacia objetivos, recursos, estructuras organizativas o bien hacia las personas, un manager es una persona que resuelve problemas, de manera que todos estén colaborando en dicha organización.

Seguidamente Risco (2015), realizó una investigación titulada “Interacción entre inteligencia emocional y estilos de liderazgo en directivos de Instituciones educativas” de la Universidad de Valencia; lo cual dice una conclusión bastante llamativa de la presente investigación es que todos los directivos, de manera inconsciente, han sido consistentes en auto asignarse altas puntuaciones en los factores de Liderazgos, sin embargo, en la mayoría de los casos, sus docentes no tienen la misma percepción sobre su desempeño. Esta afirmación es sostenida en la parte cualitativa del estudio, reconociendo los participantes que los directivos no son seleccionados de manera apropiada para la labor que se les asigna ni el sistema administrativo les apoya en los cambios que se les exige para cumplir con su liderazgo pedagógico. También se observa que los directivos no tienen la Autoestima

requerida para las funciones de Liderazgo a las que son llamados a desempeñar y por tanto se percibe que no van a estar en condiciones de conducir un grupo humano de profesionales de la educación con una misión tan importante como es la educación de niños, niñas y jóvenes. Se puede predecir que las instancias de conducción de todo el sistema educativa deben dar la debida atención a la Inteligencia Emocional de los directivos de las instituciones educativas si tienen la intención de mejorar la calidad de la educación desde los niveles más importantes como son las propias instituciones educativas.

A continuación Ayuso (2013), realizó una investigación titulada “El liderazgo en la empresa” en la Universidad de Valladolid- Soria - año 2013, para obtener el grado de administración y dirección de empresas; lo cual concluye que la tarea del líder no es fácil, entre sus habilidades tiene que destacar una buena comunicación, para con los miembros de la organización, y capacidad de integración, para que canalicen su energía en el logro del objetivo común de la empresa.

En otro lado se cuenta con Avenecer (2015), quien realizó una investigación titulada “El liderazgo y Motivación: (Estudio realizado con los supervisores y vendedores rutereros de Distribuidora Mariposa C.B.C. de la ciudad de Quetzaltenango, zona 8)”. Y muestra en su conclusión que debido a los resultados que arroja la investigación realizada con el equipo de vendedores de la organización CBC, se determina que la influencia de liderazgo que tienen los supervisores en los subordinados es positiva, puesto que ellos realizan sus labores de forma efectiva y con un alto grado de excelencia.

Luego Bonilla (2011), realizó una investigación titulada “Gestión de Liderazgo y valores en la Facultad de arquitectura y Urbanismo” de la Universidad Central del Ecuador de la Ciudad de Quito; concluye diciendo que la Facultad de Arquitectura y Urbanismo se encuentra en una crisis de gestión y liderazgo institucional, debilidad que se puede convertir en una oportunidad de cambio y mejoramiento continuo de la organización. La capacidad de gestión en la Facultad de Arquitectura y Urbanismo es muy débil para el desarrollo de proyectos de investigación y planificación de la institución educativa. La falta de liderazgo en la Facultad de Arquitectura y Urbanismo, no permite llegar a consensos en el proceso de enseñanza - aprendizaje. Los programas de estudios de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo, carecen de un grado de flexibilidad, para poder ser revisados, evaluados y retroalimentados. La Facultad de Arquitectura y Urbanismo no cuenta con una visión particular de llegar a ser una organización autosustentable y descentralizada de la administración general de la Universidad Central.

Asimismo Duarte (2016), realizo una investigación titulada: Caracterización del estilo del liderazgo carismático en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de artículos de joyería en el Distrito de Huaraz, de la Universidad ULADECH Católica-Huaraz; para obtener el Bachillerato en Administración, lo cual muestra como conclusión que las principales características del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta al por menor de artículos de joyería en el distrito de Huaraz, son las siguientes: los gerentes no muestran su aptitudes y actitudes de ética, valor y carisma a los colaboradores; siendo así que los colaboradores no confíen en el gerente. Por lo que se observa que existe un deficiente liderazgo visionario en las MYPE estudiadas

debido a que prevalece gran preocupación por los colaboradores. Las principales características del liderazgo carismático identificados se basan en que los líderes tienen una dominación carismática y confianza en sí mismo, la confianza en la capacidad de lograr sus metas, la necesidad de influencia, y los cambios radicales en sus creencias y valores. Las cuales no se cumplen en estas empresas.

Seguidamente Reyes (2012), realizó una investigación titulada “Liderazgo Directivo y desempeño docente en Nivel secundario de una Institución Educativa de Ventanilla-Callao” de la Universidad San Ignacio de Loyola de Lima; como conclusión general, se expresa que no se confirma la hipótesis general debido a que no hay presencia de relación significativa entre la percepción de los estilos de liderazgo directivo según Rensis Likert y el desempeño docente en el nivel secundario de una institución educativa del Distrito de Ventanilla - Callao 2009.

No existe relación significativa entre la percepción del liderazgo autoritario coercitivo y el desempeño docente en el nivel secundario de una institución educativa del distrito de Ventanilla - Callao 2009, de acuerdo al análisis con la prueba de correlación lineal de Spearman. Por lo tanto, no se confirma la primera hipótesis específica.

No existe relación significativa entre la percepción del liderazgo autoritario benevolente y el desempeño docente en el nivel secundario de una institución educativa del distrito de Ventanilla - Callao 2009, de acuerdo al análisis con la prueba de correlación lineal de Spearman. Por ende, no se confirma la segunda hipótesis específica. El desempeño docente en una institución educativa del nivel secundario se encuentra vinculado a múltiples factores, tales como: clima

organizacional, cultura escolar, situación económica, tiempo de servicios, capacitación y actualización, etc. Entonces, el liderazgo ejercido por el director constituye un aspecto más.

Luego Martínez (2010), realizó una investigación titulada “El liderazgo Transformacional en la Gestión Educativa de una I.E Pública en el Distrito de Santiago de Surco; tesis para obtener el grado Académico de Magister en Educación, y muestra en su conclusión que Todos los docentes participantes identificaron tres de 10 características del liderazgo transformacional en el director: la influencia en el docente (91.5%), la motivación en el docente (93.5%) y la estimulación del docente (96.1%). Un grupo de ellos le reconocieron otras características como su autoridad, poder de convencimiento y apoyo en el trabajo.

Otra conclusión importante es que todos los docentes opinaron que la atención en el docente por parte del director es una característica a desarrollar porque es necesario mejorar el trato personal a fin de armonizar el trabajo diario con una relación comunicativa horizontal.

En otro lado, Esparza (2016), realizó una investigación titulada “El Estilo de Liderazgo y su efecto en el Desempeño Laboral del área de Contabilidad en la Empresa El Roció S.A.– Trujillo” de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo; como conclusión manifiesta que el efecto que tiene el estilo de liderazgo sobre el desempeño laboral del personal del área de contabilidad de la empresa El Roció S.A. tiene una relación escasa entre sí, el coeficiente de determinación  $R^2 = 0.1751$ , indica la baja relación entre las variables estudiadas que el desempeño laboral depende poco del estilo de liderazgo en área de contabilidad. Se pudo identificar que el estilo de



liderazgo del contador general del área de contabilidad posee un estilo de liderazgo de Equipo, debido a que se ubica en la malla del grid gerencial, la orientación equilibrada tanto por tarea como por las personas, el estilo de equipo se caracteriza por perseguir altos rendimiento de sus colaboradores y a la vez busca una mejor productividad y participación e interdependencia de los colaboradores.

El desempeño del personal de área de contabilidad del El Roció S.A. tiene un desempeño destacado en 14.3%, bueno con un 46.4% y regular con un 39.3%, indicando que más del 50% de los trabajadores cumplen con las expectativas en el trabajo tareas a cumplir objetivos y metas trazadas del área.

Asimismo, Morales (2016), realizó una investigación titulada “Factores de Liderazgo y competitividad de las MYPE comerciales, rubro abarrotes de la Ciudad de Talara”, en la Universidad Los Ángeles Chimbote de Piura. Esta investigación es tipo descriptiva, no experimental de corte transversal, se realizó utilizando la técnica de la encuesta. Y como conclusiones principales tiene: La participación del liderazgo de las MYPE comerciales rubro abarrotes de la ciudad de Talara la mayor parte de los encuestados da respuesta que su líder no invita a participar aportando ideas, hoy en día el líder es el que inspira y motiva a sus seguidores a trascender sus intereses en bien del equipo, En el estudio demuestra que su jefe no actúa como líder por lo tanto se puede mejorar teniendo una buena comunicación entre el líder y colaborador y así tener mayor productividad en la organización.

Los indicadores de la competitividad de las MYPE comerciales rubro abarrotes en la ciudad de Talara, el mayor porcentaje de los encuestados opinaron que estas MYPE no ofrecen buen servicio de calidad que logren satisfacer sus necesidades de

consumidor, lo cual no les permite captar clientes fieles hacia la MYPE, generando baja productividad al no lograr obtener el ingreso esperado.

Seguidamente Mera (2009), realizó una investigación titulada “modelo de intervención social sostenible de organización que genere liderazgo en la gestión del centro poblado Piura”, en la Universidad de Piura en el año 2009, investigación realizada para obtener grado de Magister. Esta investigación es de metodología tipo descriptiva nivel cuantitativo diseño no experimental transeccional correlacional, se realizó utilizando la técnica de reclutar información mediante la encuesta.

Simultáneamente se capacito a todos los líderes a través del programa de liderazgo comunitario por un año. Con la misma técnica los grupos focales, se recolecto información sobre las diversas áreas del desarrollo comunitario salud y medio ambiente, cultura, deporte, recreación y promoción micro empresarial relaciones institucionales y vigilancia vecinal. Presenta resultados: a fin de visualizar de modo panorámico cada uno de los procesos llevados a cabo en la presente investigación hemos elaborado una ruta metodológica interna IAP en la implantación del modelo de intervención local sostenible de la organización que genere liderazgo y gestión comunitaria, la misma que ha sido elaborada al final de la misma.

Y concluyeron los pobladores del centro poblado de Piura, con participación de la mayoría, han transformado su organización tradicional, débil y poco comunitaria, en una organización moderna funcional, dinámica y participativa, que viene generando liderazgo en la gestión por parte de los dirigentes de la comunidad, los pobladores del centro de Piura han formulado su plan de desarrollo comunitario 2009 - 2020, el mismo que ha sido elaborado en base al diagnóstico situacional, las

plataformas de desarrollo por ellos considerado, el involucramiento de mayoría de sus miembros.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Capacitación**

La capacitación es un proceso en el cual los trabajadores de las MYPE adquieren habilidades y conocimientos para que puedan ayudar con el desarrollo y crecimiento de los objetivos de las MYPE. Este proceso puede darse de manera limitada debido a que se vincula a diferentes propósitos para la organización y así proporciona a los empleados conocimientos y destrezas que puedan aplicar en su desarrollo de trabajo diario, (Chiavenato, 2009).

Díaz (2011), manifiesta que la capacitación es muy importante en el desarrollo de las empresas ya que se aprenden herramientas que ayudan con el rendimiento, aumento de rentabilidad y avance de las mismas y la de sus empleados, es por ello que deben capacitarse para lograr sus metas. El área de Recursos Humanos es el encargado de dar a los trabajadores una capacitación eficiente para que aprendan y juntos logren un objetivo común.

Díaz (2011), continúa diciendo que quizá muchos empresarios se preguntan ¿qué caso tiene gastar en capacitar a mi personal?, lo cual ellos se lo preguntan porque piensan que sus trabajadores algún día cambiaran de trabajo y lo que han aprendido no lo van aplicar en su empresa sino en otra que vayan, pero es importante saber que hoy en día la capacitación no es un lujo domas, ya que también es una herramienta de ventaja competitiva que ayuda a los trabajadores a dar una buena atención al cliente, mejorar el clima laboral y brindar productos de calidad.

Hill (2010), manifiesta que la capacitación es una inversión para la organización, mas no es un gasto, ya que con los resultados que obtiene no solo se benefician los empleados, sino que también ayuda al logro de objetivos empresariales, mejorar la competitividad y dar buena imagen de su empresa, brindando una atención profesional.

### **2.2.1.1 Funciones y características de la capacitación permanente**

Mendoza (2008), señala que la capacitación tiene muchas funciones y características que a continuación se mencionaran:

**Funciones de la capacitación permanente.** Este tipo de capacitación ayuda a los trabajadores a aprender nuevas habilidades que no saben o no les enseñaron en sus estudios, les ayuda a mantener el conocimiento profesional y a modernizar sus habilidades de acuerdo al cambio que se dan en las empresas.

**Características de la capacitación permanente.** - es importante saber que esta capacitación es relevante porque dentro de sus características ayuda a los trabajadores a estar en constante cambio y dinamismo para brindar una atención de calidad al cliente. esta capacitación puede ser formal e informal porque su influencia en las personas se da en programas de capacitación o por curiosidad o necesidad de aprender nuevas habilidades que les sirva para el crecimiento y desarrollo de las personas que estén realmente interesados en dar un cambio en su empresa. Es reflexiva y de amplio aspecto ya que siempre busca y se preocupa en mejorar el aspecto de las personas para buscar su bienestar y buen desempeño de los trabajadores en el desarrollo de las MYPE. Es por ello que debe tener cualidades deseables que permita dar seguridad a las personas de su adecuada aplicación, cuyos

requisitos deben ser: tener continuidad, ser accesible con costos bajos para los participantes, y emplear los recursos adecuados e instructores competentes para que los participantes estén activos y se mantengan en un constante dialogo.

### **2.2.1.2 Tipos de Capacitación**

Pinto (2008), señala su clasificación según su enfoque:

**Capacitación preventiva:** es un entrenamiento que se da al personal para mantenerlo preparado para aprender las situaciones de cambio tecnológico y actitudes que se dan a futuro.

**Capacitación correctiva:** ayuda a dar solución a algún problema que se presente dentro de las MYPE, y a corregir errores que se cometen, para poder brindar un mejor rendimiento.

**Capacitación predictiva:** mantiene los estándares de rendimiento en constante movimiento para que no se desvíen cuando exista un rango de eficiencia. Más bien ayuda que se mantengan en constante respuesta.

**Según García (2012), menciona otros tipos de capacitación:**

#### **Por su formalidad**

**Capacitación Informal:** Se da de acuerdo a las enseñanzas, orientaciones e instrucciones que les da un jefe a sus empleados, es decir les enseña de acuerdo a lo que le sabe, por ejemplo, un dueño de bodega les enseña a sus trabajadores como vender un producto y hacer que el cliente lo compre.

**Capacitación Formal:** es la que se programa con anticipación de acuerdo a las necesidades que tienen los trabajadores, puede durar un día, o meses según las metas que tenga planeada la organización. Esta capacitación a su vez se subdivide en:

**Capacitación para el trabajo o de orientación:** esta capacitación normalmente se da en los trabajadores que van a desempeñar por primera vez una actividad, o porque haya sido movido o trasladado de un área a otro, y este debe orientado para desenvolver bien su cargo.

**Capacitación promocional.:** se otorga a las personas que buscan una oportunidad de mayor nivel jerárquico, es decir oportunidades de mayor interés.

**Capacitación en el trabajo.:** Ayuda a los trabajadores brindándoles una serie de acciones para desarrollar sus actividades y mejorar sus actitudes que ayuden a lograr los objetivos de la empresa, busca el crecimiento de la persona con expansión de sus habilidades y aptitudes teniendo una visión a largo plazo.

**Asimismo, García continúa diciendo.**

**Por su naturaleza**

**Capacitación Vestibular:** Es un sistema simulado, en el trabajo mismo.

**Entrenamiento de Aprendices:** período formal de aprendizaje de un oficio.

**Entrenamiento Técnico:** Es un tipo especial de preparación técnica del trabajo.

**Capacitación de Supervisores:** aquí se prepara al personal de supervisión para el desempeño de funciones gerenciales.

### 2.2.1.3 Detección o diagnóstico de las necesidades de capacitación

Lopez (2011), dice que el primer paso para el proceso de capacitación es detectar o diagnosticar las necesidades de capacitación para que la empresa no corra el riesgo de equivocarse al brindar una capacitación inadecuada, lo cual esto puede generar gastos innecesarios, es por ello que deben analizarse los tres niveles organizacionales que se señalan a continuación:

Según, Chiavenato (2007), señala lo siguiente:

**Análisis en toda la organización:** es este análisis se determina en que área o departamento se va a realizar una capacitación, teniendo en cuenta las metas y los planes estratégicos que tiene la empresa.

**Análisis de tareas y procesos:** en este nivel se analiza las tareas y procesos de los trabajadores que van a incorporarse en las capacitaciones, para ver qué importancia tienen en el desarrollo de las MYPE.

**Análisis de la persona:** Se aplica a las personas que trabajan individualmente para ver que capacitación necesitan y mejorar sus habilidades con los estándares que se establecen.

López (2011), manifiesta que el detectar en forma correcta las necesidades de capacitación de los recursos humanos tiene entre otras, las siguientes ventajas:

Permite planear, realizar y controlar la función de capacitación

Se puede presupuestar la utilización de los recursos de manera eficiente y efectiva.

Refleja una situación real que permite evaluar la necesidad imperante de capacitación en la organización.

Conocer quienes necesitan capacitación: qué tipo de conocimientos para las personas y en que departamentos de la empresa.

Establecer los lineamientos para los planes y programas y su ejecución o impartición.

#### **2.2.1.4 Estrategias de Capacitación**

Giarratana (2008), manifiesta que existen cuatro categorías básicas de resultados o efectos de la capacitación que se pueden evaluar:

**reacción:** se evalúa las reacciones de los empleados, preguntándoles si les gusto la capacitación, si piensan que es importante y valioso para el desarrollo de sus metas, y también en que deben mejorar.

**aprendizaje:** es importante ver o evaluar mediante una prueba a los empleados para ver que tanto aprendieron en esta capacitación que se les brinda.

**conducta:** aquí debemos verificar y visualizar que los trabajadores hayan mejorado su conducta mediante este proceso de capacitación.

**resultados:** al finalizar se debe preguntar lo siguiente, para poder ver qué resultados obtenemos de ello; “que resultados finales se lograron en términos de los objetivos de capacitación previamente fijados?, ¿descendió el número de quejas de los clientes con relación a los empleados?, ¿mejoro la tasa de rechazo?, ¿descendió el costo de los desperdicios?, se cumple con las metas de producción?



### 2.2.1.5 Objetivos de la Capacitación

Chiavenato (2008), considera que los programas de capacitación deben alcanzar los siguientes objetivos:

**Productividad:** toda empresa debe tener una buena productividad, después de capacitarse, es por ello que las capacitaciones no solo deben darse a los empleados nuevos, sino también brindarles a los trabajadores con experiencia que ya tienen tiempo laborando en esa empresa, y así puede ayudarles a incrementar su rendimiento y desempeño en sus actividades.

**Calidad:** Para tener una mejor calidad en el servicio y productos que brindamos en las MYPE, es necesario que los trabajadores hayan llevado programas de capacitación y desarrollo para que los trabajadores estén bien informados y no cometan errores que puedan generar un gasto costoso para la empresa.

**Planeación de los Recurso Humanos:** Teniendo una capacitación y desarrollo constante en los empleados, ayudaría a mejorar las necesidades futuras de la compañía.

**Prestaciones Indirectas:** Muchos trabajadores, especialmente los gerentes consideran que las oportunidades educativas son parte del paquete total de remuneraciones del empleado. Esperan que la compañía pague los programas que aumenten los conocimientos y habilidades necesarias.

**Salud y Seguridad:** El esfuerzo de hacer una capacitación y desarrollo de una organización ayuda con la salud mental y seguridad física de un empleado, así

también a prevenir accidentes industriales, mientras que en un ambiente laboral seguro lo que domina son las actividades que se realizan por parte del empleado.

**Prevención de la obsolescencia:** si mantenemos una capacitación cambiante y continuo, los trabajadores van a estar actualizados de acuerdo a los avances actuales en sus campos laborales, y así se prevendría la obsolescencia ayudando al empleado a controlarse mediante una atención constante y adaptar al individuo a las oportunidades que se vienen a futuro y poder enfrentar cambios tecnológicos.

#### **5.2.1.6 Como beneficia la capacitación a las organizaciones**

Según Giarratana (2008), dice que la capacitación beneficia a las organizaciones a través de los siguientes aspectos: Ayuda a tener una rentabilidad más alta y actitudes más positivas de los trabajadores; Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles; Crea mejor imagen ante los clientes; Mejora la relación entre jefes y empleados; Se promueve la comunicación a nivel de toda la organización para tener una buena interacción entre los empleados; Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos; Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas; Promueve el desarrollo de las personas mediante la promoción ; Contribuye a la formación de líderes y dirigentes. Así también beneficia al personal de la siguiente manera: Ayuda al individuo a tomar decisiones y solución de problema; Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo; Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones; Forja líder y mejora las aptitudes comunicativas; Sube el nivel de satisfacción con el puesto; Permite el logro de metas individuales; Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos; Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual

## **2.2.2 Liderazgo**

Al respecto se tiene a Gutierrez (2011), quien dice que el liderazgo implica aprender a diseñar un futuro mejor, es decir dejar de ser víctimas de las circunstancias de las personas y participar activamente creando nuestras propias circunstancias, profundizando la comprensión de la realidad y sentirnos capaz de participar en el acontecer mundial, creando nuevas realidades que nos ayuden a seguir adelante en el desarrollo de nuestras metas y objetivos planteados.

Asimismo, el mismo autor manifiesta que el liderazgo se desarrolla en grupos cuyos miembros satisfacen las necesidades individuales gracias a la interacción con otros. Las personas líderes son aquellas personas que están en constante interacción y movimiento desarrollando frecuentemente funciones que ayuden a controlar el comportamiento de otros para lograr el objetivo que se ha planteado el grupo. Es muy importante recalcar que el liderazgo es una actividad que impulsa a las personas a trabajar y que se desempeñe de una manera voluntaria en el logro de los objetivos que se planean en el grupo.

### **2.2.2.1 Tipos de liderazgo**

Los estilos de liderazgo son abordados desde diferentes puntos de vista. Pueden ser manifestaciones, comportamientos y antecedentes personales, asimilados por los líderes a través de la experiencia. Según Luna (2008), un estilo es una manifestación categórica, coherente y consistente. A través de estas, los líderes muestran su imagen real en el entorno que los rodea. No obstante, los estilos del liderazgo son desarrollados por los actos y comportamientos de los líderes, quienes a veces pueden influenciar a los miembros de la organización. (Ayoub, 2010), menciona que los estilos del liderazgo son los resultados del comportamiento que

muestran las personas que lideran una organización o similares a ella. Sin embargo, considera que los estilos de liderazgo dependen de los antecedentes, conocimientos, valores y experiencias que se obtienen a lo largo de la vida cotidiana, también los mencionados anteriormente pueden ser llamados fuerzas del líder.

Existen tres estilos de liderazgo, estos abordados desde diferentes perspectivas, son: el autocrático, el democrático, y el liberal.

**Liderazgo autocrático** Según Luna (2008), dice que este tipo de líder es una persona que dice la verdad y es seguro, ya que siempre espera una orden por parte de sus subordinados para poder realizar una actividad. Por otro lado, Ayaub (2011) menciona que este tipo de líder toma las decisiones sobre las actividades y los trabajos, sin tomar en cuenta la opinión de sus subordinados. Además, señala que la mayoría de líderes son obedientes y leales. Es por ello que Chiavenato, desarrolla el criterio del comportamiento, asumiendo que a veces los líderes pueden mostrar conductas como la frustración, la agresividad, la falta de espontaneidad e iniciativa. Es decir, que los líderes autocráticos están acostumbrados a ejercer poder sobre sus subordinados, no reciben la opinión de los demás y como consecuencia de esto, la mayoría de trabajos son realizados en su presencia, de lo contrario la actividad no puede continuar desarrollándose.

**Liderazgo democrático**, es un liderazgo comunicativo y justo por lo que el líder es una persona activo, consultivo y orientador, que siempre consulta a sus subordinados para tomar las decisiones y acciones en favor de la organización. Además, el líder tiene presente que debe asumir una responsabilidad y compromiso para satisfacer las necesidades de su organización que lidera. Las decisiones y

políticas son asumidas y discutidas por los subordinados con la presencia de un líder, es por ello que el líder debe recibir las opiniones y consejos de los demás para promover un buen bienestar activo en el ambiente del trabajo. Luna, (2008)

**Liderazgo liberal**, lo que también se conoce como *laissez faire*, este liderazgo es deducido de poder, porque concede a sus subordinados un alto grado de independencia en sus trabajos. Además, aquí los líderes dependen de los subordinados, y dejan que los subordinados hagan su voluntad, es por ello que las actividades que se desarrollan no logran alcanzar un objetivo preciso, solo proporciona materiales necesarios, y los líderes opinan solo cuando se les pregunta. Ayoub, (2011).

Navarro (2012), Manifiesta que el liderazgo transformacional motiva a las personas a hacer más de lo que esperan, lo que permite mantenerlos en movimiento y avance para el bien de una organización, en este tipo de liderazgo los trabajadores se comprometen con la organización, con su misión y sus objetivos que tiene implantados a futuro. Se fundamentan en la participación de modo que logra un consenso con los trabajadores sobre los valores de la organización, se preocupa por sus compañeros y juntos trabajan para alcanzar el objetivo común.

#### **2.2.2.2 Características del liderazgo**

Según Manzanilla (2014), menciona las siguientes características:

- a. **El líder centrado en principios aprende continuamente:** hoy en día existe una gran diferencia entre los líderes verdaderos y los que solo están por su posición; los de posición son personas que creen que lo saben todo y muestran su sabiduría a los demás de acuerdo a lo que ellos saben.; en cambio los líderes centrados en

principios son personas que leen, investigan, y tienen una posición por el conocimiento y la sabiduría, saben que al momento que crece su círculo de conocimiento también aumenta o crece su nivel de ignorancia, estos líderes saben escuchar a otros ya que tienen una gran pasión por aprender cada día más y conocer lo desconocido que se da en el avance de la tecnología.

- b. El líder centrado en principios es orientado a servir:** el rol importante de un líder es orientar y llevar a las personas hacia donde quieren llegar, les abre caminos y accesos a otras oportunidades a las cuales ellos no tienen acceso, ayuda a conectarlos o relacionarlos con otras personas, los orientan, los corrigen para que tengan una visión clara hacia donde quieren llegar a futuro.
- c. Irradia energía positiva:** un líder centrado en principios es una persona positiva que trae felicidad, donde su espíritu está lleno de entusiasmo y esperanza para lograr un futuro cada vez mejor. Las personas positivas atraen a personas positivas y ayudan a las personas negativas a centrarse en su círculo positivo y a pensar como ellos.
- d. Creen en las otras personas:** El líder comprende que hay una diferencia entre el desempeño actual y el potencial que se viene a futuro, es por ello que no reacciona negativamente frente a críticas y comportamientos erróneos que se les presenta en el camino, más bien los aprovecha para ayudar a su equipo a crecer al siguiente nivel.
- e. Se mueve en balance:** el líder entiende de una u otra manera que en el desarrollo de objetivos se presentaran diferencias y conflictos que interrumpen su avance de la organización, pero él ya está preparándose como poder resolverlo de la mejor

manera para no truncar y lograr alcanzar sus metas y objetivos, además logran mantener un balance entre lo que se aprendió en el pasado, lo que aprenden en presente y la visión que se tiene para alcanzar el futuro.

**f. Enfocan su vida como una gran aventura:** el líder utiliza su creatividad, voluntad, coraje e inteligencia para poder enfrentarse a territorios que nunca antes había explorado, él sabe que no es nada fácil y seguro de lo que puede encontrar allí, pero si tiene preparado su mente las habilidades y cualidades que le ayudaran a desarrollar cualquier conflicto y sabe que todo tiene solución y vale la pena luchar por algo que va ayudar a crecer a la organización, y alcanzar lo que se propone.

**g. Entiende y practica la sinergia:** la sinergia se entiende que el poder que tiene un equipo, es mucho mayor a la suma de sus ejecuciones y fortalezas individuales. Es por ello que el líder entiende que las fortalezas y las debilidades en un equipo se complementan. Para lograr este estado el líder desarrolla una excelente comunicación en el equipo. Lo más relevante de la sinergia es la comunicación y la cooperación que deben tener un líder para poder enseñar a los demás, el líder escucha, reflexiona, responde y coopera frente a cualquier situación presentada.

**h. Practica la renovación personal:** el líder sabe cuán importante es mantenerse renovado para tener mejores resultados en el futuro, es por ello que debe desarrollarse en cuatro pilares:

**Cuerpo:** se ejercita para desarrollar fortaleza, flexibilidad y resistencia física.

**Alma:** ora, medita y reflexiona; lee buena literatura, arte o música.

**Mente:** lee, se educa, investiga, aprende, y se embarca en nuevos territorios para experimentar más sus conocimientos y aprender más.

**Corazón:** trabaja en desarrollar una conexión emocional y empatía con otra persona.

### **2.2.2.3 Habilidades que debe reunir un liderazgo empresarial**

Según el autor Cobián (2015), menciona las siguientes habilidades:

**Carisma:** es una habilidad muy importante que atrae y caracteriza a un buen líder ya que permite ganarse al equipo de trabajo y ellos saquen lo mejor de sí mismos para el beneficio de la empresa, un líder con carisma los hace únicos y siempre está por encima del resto.

**Organizativo:** un líder tiene que conocer a profundo la organización de una empresa, que es lo tiene, ofrece y comprende, ya que debe manejar y organizar los recursos que tiene a disposición y deberá tener todo en control y bien organizado donde pueda tener una mejor visión, tiene que tener capacidad de poder enfrentar cualquier conflicto o problema que se presente.

**Visionario:** el líder tiene que tener una idea clara hacia donde quiere llegar, hacia donde aspira su visión, que sea único para poder llevarlo a cabo, tiene su visión a largo plazo, siempre busca oportunidades de ir más allá de lo que ya sabe, estar en constante búsqueda de nuevos avances.

**Comunicador:** es aquí donde el líder tiene que transmitir sus ideas de la mejor manera para poder darse a entender y que los demás puedan comprender el mensaje que les quiere transmitir.



**Entusiasta:** está relacionado con lo anterior ya que todo lo que transmite el líder a través de la comunicación tiene que hacerlo con entusiasmo para que crean en él y perciban su mensaje como una meta positiva que ayude al desarrollo de la organización y que todos le sigan y avancen en la misma dirección de desarrollo.

**Resolutivo:** este líder tiene que dar solución a los problemas que surgen dentro de la organización, y tiene que ser de manera rápida y efectiva, siempre debe ser valiente en todo y enfrentarse en cualquier situación que se presente.

**Disciplina:** el éxito del líder depende de su capacidad de liderazgo y en el arte de la convicción, pero siempre y cuando tienen que imponer su autoridad cuando la situación lo requiera, es un líder comprensivo que va dar solución a los problemas y exigirse a sí mismo como también a su equipo para poder desarrollar mejor las cosas.

**Creativo:** todo líder debe ser creativo y dar soluciones innovadoras que resalten la visión de la empresa, poder resolver sus situaciones a través de nuevas perspectivas, debe ser capaz de fomentar ideas novedosas y enfrentarse a los riesgos que pueden traer.

**Negociador:** un líder debe saber negociarse a sí mismo y su producto o servicio que va ofrecer, saber convencer a los clientes, empleados y proveedores para que puedan adquirir lo que les ofrece, tener sus ideas de convencimiento y la atención de las demás personas.

**Honesto:** es un gran valor ético que caracteriza a un buen líder, donde las personas que las siguen se sienten con la seguridad de que este líder los orientara toda la vida y no los dejara en mitad del camino con su aprendizaje a medias, y así lograrán la confianza entre ambos y juntos logran alcanzar el objetivo.

### **III. HIPÓTESIS**

Según Hernández (2010), en su libro “metodología de investigación” considera que no hay hipótesis para las investigaciones descriptivas, salvo que nosotros como investigadores encontremos la relación que pueda existir entre las variables y la hipótesis, pero generalmente no hay hipótesis para una investigación descriptiva.

Según Fernández (2010), manifiesta que las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática, tal y como se observa en el lugar de los hechos.

Otro autor define la investigación descriptiva como aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables algunas, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí sus carates de investigación no experimental. Claro está, en una investigación de campo también se emplea datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elabora el marco teórico. No obstante, son los datos primarios obtenidos a través del diseño de campo, lo esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado. La investigación de campo, al igual que la documental, se puede realizar a nivel exploratorio, descriptivo y explicativo. (Arias, 2012).

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de la investigación**

El diseño que se aplicará en la investigación será no experimental, ya que se observan los fenómenos tal y como se dan en el contexto natural. No existe una manipulación de las variables. También es de corte transversal porque que se mide a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal; es decir, permite estimar la magnitud y características de las variables en un momento dado.

Según los autores Palella y Martins, (2012), definen que el diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen. (pag.87).

Según Sampieri (2009), señala que los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

#### **tipo de investigación**

Según el autor Arias (2012), define que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican

en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (pag.24).

Hernández (2010), manifiesta que describir en términos metodológicos consiste en indicar todas las características del fenómeno que se estudia y otros precisan aún más esto señalando que “Desde el punto de vista científico, describir es medir”. Esta última definición es importante, por cuanto implica por parte del investigador la capacidad y disposición de evaluar y exponer, en forma detallada, las características del objeto de estudio. Además, estos estudios permiten poner de manifiesto los conocimientos teóricos y metodológicos del autor del estudio, ya que evidencia el nivel cognitivo y operativo de conceptos y categorías relacionados con el tema.

En conclusión, esta investigación que se realiza para las MYPE rubro bodegas, es descriptivo, porque sólo se describirán las partes más relevantes de las variables en estudio.

### **Nivel de la Investigación**

El nivel de investigación será cuantitativo: porque pausadamente vamos a basarnos en números para medir la variable. Es decir, esta expresado en números y en porcentajes. La investigación está enmarcada en un modelo cuantitativo, por tanto, examinaremos los datos de forma numérica, así mismo es un proyecto factible y orientado hacia una investigación descriptiva.

Rodríguez, (2008) manifiesta que en este tipo de investigación el objetivo es establecer relaciones causales que supongan una explicación del objeto de investigación, se basa sobre muestras grandes y representativas de una población determinada, utiliza la estadística como herramienta básica para el análisis de datos.

Predomina el método hipotético – deductivo.

## **4.2 Universo y Muestra**

Según Morlés, (2010) manifiesta que la población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) involucradas en la investigación. La muestra es un "subconjunto representativo de un universo o población." En esta sección se describirá la población, así como el tamaño y forma de selección de la muestra, es decir, el tipo de muestreo, en el caso de que exista.

La población de la investigación está conformada para la variable capacitación por los trabajadores de las unidades de análisis que en total son 9, por lo que para el estudio realizado solo se eligieron a las bodegas de dos Mz. M y N de la Urbanización Miraflores, Piura, las cuales cuentan con dos y tres trabajadores y son más amplias que las demás; además porque están ubicadas en la parte céntrica de Miraflores, donde recurren estudiantes de la UNP, es decir están ubicadas en la Avenida universitaria.

Para la variable liderazgo la población también está constituida por los trabajadores de las MYPE bajo estudio constituyendo una población finita, y porque según los objetivos planteados son los más acertados para dar una respuesta correcta y resolver la problemática de la investigación.

**Cuadro N° 01: Relación de MYPEs**

ITEM	NOMBRE	DIRECCIÓN	TRABAJADORES
1	Bodega “Elifeli”	AV. Universitaria - Miraflores	3
2	Bodega “La Canasta”	Calle Las Esmeraldas - Miraflores	2
3	Bodega “El Chato”	AV. Principal de Miraflores	2
4	Bodega “Don Bosco”	Calle El Rubí-Miraflores	2

*Fuente: Municipalidad de Castilla*

Elaboración propia

**Criterios de inclusión:** - Trabajadores permanentes de las MYPE del rubro bodegas ubicados en la Urbanización Miraflores Piura.

**Criterios de exclusión:** - Personas (propietarios y trabajadores) que no se encuentren en la capacidad de proporcionar información sobre las variables de capacitación y liderazgo, porque tienen menos de dos meses en actividad. El muestreo empleado es el no probabilístico por conveniencia.

Para el desarrollo de la presente investigación se aplica la técnica de la encuesta, que busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación. Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. Para el recojo de la información de la investigación se aplica dos cuestionarios que constan de preguntas cerradas, obtenidas a partir de la realización de la operacionalización de las variables. El cuestionario utiliza un listado de

preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito.

En conclusión, las características de la población para la variable:

**Capacitación:** Trabajadores de las MYPE bodegas, de la Mz. M y N de la Urbanización Miraflores-Piura, en total son 9 personas.

**Liderazgo:** trabajadores de las MYPE bodegas, de la Mz. M y N de la Urbanización Miraflores-Piura, en total son 9 personas.

**Muestra:** No probabilística

### 4.3 definición y operacionalización de variable

**Cuadro 2: Matriz de operacionalización de las variables**

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Escala	fuelle	Instrumento	Metodología
Capacitación	Es un proceso en el cual los trabajadores de las MYPE adquieren habilidades y conocimientos para que puedan ayudar con el desarrollo y crecimiento de los objetivos de las MYPE. Este proceso puede darse de manera limitada debido a que se vincula a diferentes propósitos para la organización. Mendoza (2015).	Beneficios	Mejora el conocimiento	La dimensión “Beneficios” se medirá con sus indicadores mejora el conocimiento, actitudes positivas, crea mejor imagen; mejora el clima laboral, comunicación interactiva, logro de metas y calidad de servicio, con la técnica de encuesta e instrumento el cuestionario.	Nominal	T	Cuestionario	<b>Tipo:</b> descriptivo <b>Nivel:</b> cuantitativo <b>Diseño:</b> no experimental de corte transversal <b>Técnica:</b> la encuesta <b>Instrumento:</b> cuestionario
			Actitudes positivas.			Mejora el clima laboral		
			Comunicación interactiva			A		
			Logro de metas			D		
			Calidad de servicio			O		
						R		
			En el trabajo	La dimensión “tipos” se medirá con sus indicadores	Nominal Ordinal			



		Tipos	Inductiva Preventiva  Correctiva	en el trabajo, inductiva, preventiva, y correctiva; con escala nominal, y técnica la encuesta.	Nominal  Nominal  Nominal	Trabajador	Cuestionario	
<b>Liderazgo</b>	Es una actividad que impulsa a las personas a trabajar y que se desempeñe de una manera voluntaria en el logro de los objetivos que se planean en el grupo. Se desarrolla en grupos cuyos miembros satisfacen las necesidades individuales gracias a la interacción con otros. Las personas líderes son aquellas personas que están en constante interacción y movimiento desarrollando frecuentemente funciones que ayuden a controlar el comportamiento de otros. Gutiérrez (2011)	Tipos	Autocrático  Democrático  Liberal  Transaccional  Transformacional	La dimensión “tipos” se medirá con sus indicadores autocrático, democrático, liberal, transaccional y transformacional; con escala nominal, técnica la encuesta e instrumento el cuestionario.	Nominal	<b>T</b> <b>R</b> <b>A</b> <b>B</b> <b>A</b> <b>J</b> <b>A</b> <b>D</b> <b>O</b> <b>R</b> <b>E</b> <b>S</b>	Cuestionario	<b>Tipo:</b> descriptivo  <b>Nivel:</b> cuantitativo  <b>Diseño:</b> no experimental de corte transversal  <b>Técnica:</b> la encuesta  <b>Instrumento:</b> cuestionario
		Habilidades	Organizativo  Visionario  Comunicador  Entusiasta  Resolutivo  Creativo  Honesto	La dimensión “habilidades” se medirá con sus indicadores organizativo, visionario, comunicador, entusiasta, resolutivo, creativo, y honesto; con escala nominal, técnica la encuesta e instrumento el cuestionario.	Nominal		Cuestionario	

#### **4.4 Técnicas e instrumentos**

##### **Técnica**

Para el desarrollo del proyecto de investigación se empleará la técnica de la encuesta.

##### **Instrumentos**

Para el recojo de la información se utilizará un cuestionario, el cual consta de 24 preguntas distribuidas en dos partes, la primera parte contiene 12 interrogantes sobre capacitación dirigidas al trabajador y, la segunda parte consta de 12 interrogantes relacionadas con el liderazgo, aplicadas también al trabajador.

#### **4.5 plan de análisis**

La población de la investigación está conformada por 4 MYPE en el cual cuentan de dos a tres trabajadores cada una, entonces es un total de 9 trabajadores que se dedican a las ventas de abarrotos en general, entre otros productos, y es a ellos que se les aplicara la encuesta tanto para la variable capacitación y el liderazgo.

Para nuestra investigación se aplica la técnica de la encuesta, lo que pretendemos es recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación. Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel para poder determinar los resultados en porcentajes.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Cuadro 3: Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Técnica	Instrumento
“Caracterización de capacitación y liderazgo en las MYPE rubro bodegas de la Urbanización Miraflores-Piura, 2018”.	¿cuáles son las características que tiene la capacitación y liderazgo en las MYPE, rubro bodegas de la Urbanización Miraflores-Piura, 2018?	<b>General:</b> “Determinar cuáles son las características que tiene la capacitación y liderazgo en las MYPE, rubro bodegas de la Urbanización Miraflores-Piura, 2018”	Según Hernández (2007), en su libro “metodología de investigación” considera que no hay hipótesis para las investigaciones descriptivas, salvo que nosotros como investigadores encontremos la relación que pueda existir entre las variables y la hipótesis, pero generalmente	C A P A C I T A C I O N	Es muy importante en el desarrollo de las empresas ya que se aprenden herramientas que ayudan con el rendimiento y avance de las mismas y la de sus empleados, es por ello que deben capacitarse para lograr sus metas. El área de Recursos Humanos es el encargado de dar a los trabajadores una capacitación eficiente para que aprendan	Características			E N C U E S T I O N A	C U E S T I O N A R I O

			no hay hipótesis para una investigación descriptiva.		y juntos logren un objetivo común. Escandón (2007).					
		(a) Identificar los beneficios de capacitación en las MYPE, rubro bodegas de la Urbanización Miraflores-Piura, 2018.				Beneficios	La dimensión “beneficios” se medirá con sus indicadores mejora el conocimiento, actitudes positivas, crea mejor imagen, mejora el clima laboral, comunicación interactiva, logro de metas, y calidad de servicio; con técnica la encuesta e instrumento el cuestionario.	Mejora el conocimiento Actitudes positivas. Crea mejor imagen Mejora el clima laboral Comunicación interactiva Logro de metas Calidad de servicio		
		(b) Identificar los tipos de capacitación en las MYPE, rubro bodegas de la Urbanización				Tipos	La dimensión “tipos” se medirá con sus indicadores, en el trabajo, inductiva, preventiva y, correctiva; con	En el trabajo Inductiva Preventiva Correctiva		

		Miraflores-Piura, 2018.					escala nominal.			
		(c) Conocer los tipos del liderazgo en las MYPE, rubro bodegas de la Urbanización Miraflores-Piura, 2018		L I D E R A Z G O		Tipos	La dimensión “tipos” se medirá con sus indicadores autocrático, democrático, liberal, transaccional y transformacional; con escala nominal.	Autocrático Democrático Liberal Transaccional transformacional	E N C U E S T A	Cuestionario
		(d) Describir las habilidades de los trabajadores de las MYPE, rubro bodegas de la Urbanización Miraflores-Piura, 2018.				Habilidades	La dimensión “habilidades” se medirá con sus indicadores organizativo, visionario, comunicador, entusiasta, resolutivo, creativo, y honesto; con escala nominal, técnica la encuesta e instrumento el cuestionario.	Organizativo Visionario Comunicador Entusiasta Resolutivo Creativo Honesto	E N C U E S T A	Cuestionario

#### **4.7 principios éticos**

La presente investigación se realiza con hechos reales, los datos que se han recopilado son manifestados por los trabajadores y dueños de las bodegas, rubro que se viene investigando para poder ayudar a la solución de su problema. Además, porque los datos no han sido manipulados a conveniencia del investigador y porque se respeta la identidad intelectual de los dueños.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

#### 5.1.1 Capacitación

*Tabla 1: La capacitación mejora su conocimiento*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

*Fuente: cuestionario aplicado al trabajador*

*Tabla 2: Mejoran sus actitudes al capacitarse*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

*Fuente: cuestionario aplicado al trabajador*

*Tabla 3: La capacitación mejora la empresa*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

*Fuente: cuestionario aplicado al trabajador*

**Tabla 4: La capacitación mejora el clima laboral de las MYPE**

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

*Fuente: cuestionario aplicado al trabajador*

**Tabla 5: Comunicación entre todos sus compañeros**

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	5	56%
No	4	44%
Total	9	100%

*Fuente: cuestionario aplicado al trabajador*

**Tabla 6: La capacitación recibida, permite alcanzar las metas propuestas**

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

*Fuente: cuestionario aplicado al trabajador*



**Tabla 7: recibiendo capacitaciones, ayuda a brindar una calidad de servicio**

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

*Fuente: cuestionario aplicado al trabajador*

**Tabla 8: Le capacitaron cuando ingreso a trabajar**

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	4	44%
No	5	56%
Total	9	100%

*Fuente: cuestionario aplicado al trabajador*

**Tabla 9: Tiempo de capacitación**

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mensualmente	3	33%
Trimestralmente	6	67%
Anualmente	0	0%
Total	9	100%

*Fuente: cuestionario aplicado al trabajador*

**Tabla 10: le brindaron indicaciones cuando ingreso a trabajar a la bodega**

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

*Fuente: cuestionario aplicado al trabajador*

**Tabla 11: Recibiendo capacitación preventiva, ayuda a superar obstáculos**

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

*Fuente: cuestionario aplicado al trabajador*

**Tabla 12: La capacitación ayuda a resolver problemas**

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

*Fuente: cuestionario aplicado al trabajador*

### 5.1.2 Liderazgo

*Tabla 13: Afronta situaciones difíciles*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	7	78%
No	2	22%
Total	9	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador*

*Tabla 14: Promueve el dialogo en su trabajo*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	7	78%
No	2	22%
Total	9	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador*

*Tabla 15: Personal autorizado a tomar decisiones*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	2	22%
No	7	78%
Total	9	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador*

**Tabla 16: Promueve el cumplimiento de sus actividades en su equipo, ofreciendo un reconocimiento**

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	4	44%
No	5	56%
Total	9	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador*

**Tabla 17: Preocupación por los demás y motivación**

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador*

**Tabla 18: Conoce los productos que ofrece su MYPE**

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador*

**Tabla 19: Claridad en la visión**

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador*

**Tabla 20: Sabe comunicarse con sus clientes**

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador*

**Tabla 21: Ayuda a resolver las dudas de los clientes**

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador*

**Tabla 22: Valentía en la solución a problemas difíciles**

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	3	33%
No	6	67%
Total	9	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador*

**Tabla 23: Personal creativo**

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	7	78%
No	2	22%
Total	60	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador*

**Tabla 24: Existe la honestidad en su organización**

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	5	56%
No		
Algunos	4	44%
Total	9	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador*

## 5.2 Análisis de resultados

Objetivo específico 1: Identificar los beneficios de capacitación en las MYPE, rubro bodegas de la Urbanización Miraflores- Piura, 2018.

En la tabla 1 denominada: “la capacitación mejora su conocimiento”, se observa que todos los trabajadores encuestados si mejoran su conocimiento para un buen desempeño laboral cuando recibe capacitaciones. Por lo tanto, según Urías (2013) en su investigación realizada, muestra en su conclusión que la capacitación que realizan las empresas no representará un gasto sino una inversión a recuperar por medio del beneficio que se obtendrá el contar con su personal capacitado y motivado en las distintas actividades que se llevan a cabo, esto con el objetivo de poder elevar la productividad y su conocimiento de los procesos del negocio. Es por eso que las MYPE bajo estudio si capacitan a su personal para que mejoren su conocimiento en el desempeño laboral. Aunque no sea muy constante, pero si lo hacen de manera eventual lo que si les ayuda a aprender para seguir creciendo.

Escandón (2007), manifiesta que la capacitación es muy importante en el desarrollo de las empresas ya que se aprenden herramientas que ayudan con el rendimiento, aumento de rentabilidad y avance de las mismas y la de sus empleados, es por ello que deben capacitarse para lograr sus metas. Por lo tanto, acudiendo a Urías y Escandón se reconoce que la capacitación no solo es buena parte de aumento de productividad y conocimientos, sino que también ayuda al rendimiento y avance de las mismas MYPE, como también la de sus empleados para que puedan dar una mejor atención al cliente y esta se fidelice a ellos.

En la tabla 2 denominada: “Mejoran sus actitudes al capacitarse”, se observa que todos los trabajadores encuestados si mejoran sus actitudes frente a los clientes cuando reciben capacitaciones. Por lo tanto, según Bautista (2008), manifiesta en su conclusión que es fundamental aplicar un sistema de capacitación para las empresas para que de esta manera pueda dar una mejor atención al cliente externo e interno, mostrando su mejor actitud hacia el cliente. Es por ello que los trabajadores manifiestan que sus capacitaciones que reciben si les ayuda a mejorar su actitud para poder brindar una excelente atención al cliente y poder resolver sus inquietudes de manera coherente, sin palabras ofensivas.

Según Giarratana (2008), dice que la capacitación es muy importante en las organizaciones, puesto que beneficia a las organizaciones y también a los trabajadores ayudando a tener una rentabilidad más alta y actitudes más positivas de los empleados para tratar con carisma a los clientes. Por lo tanto, de acuerdo con Bautista y Giarratana se manifiesta que la capacitación no solo beneficia a las organizaciones con una rentabilidad más alta, sino que también ayuda a los empleados a adquirir actitudes positivas para dar una mejor atención al cliente interno como externo.

En la tabla 3 denominada: “La capacitación mejora la empresa”, se observa que el 100% de los encuestados manifiesta que, recibiendo capacitaciones, si mejora la empresa para darle buena imagen ante los clientes. Por lo tanto, Hernández (2014), manifiesta que realizada su investigación concluye que los trabajadores cuando se capacitan ofrecen un mejor trato al derechohabiente y eso da al Instituto una mejor imagen sobre todo porque ofrece un servicio y los beneficiarios quedarían satisfechos, quienes muchas veces reclaman que están pagando por un servicio y



merecen un trato oportuno y digno. Es por ello que todas las MYPE, deben recibir capacitaciones y creer que la capacitación si da una buena imagen de su empresa, porque cuando se capacita uno recibe conocimientos, habilidades y destrezas que ayudan al desenvolvimiento del trabajador.

(Hill, 2010), manifiesta que la capacitación es una inversión para la organización, mas no es un gasto, ya que con los resultados que obtiene no solo se benefician los empleados, sino que también ayuda al logro de objetivos empresariales, mejorar la competitividad y dar buena imagen de su empresa, brindando una atención profesional. Es por eso y de acuerdo con los autores Hernández y Hill, se manifiesta que la capacitación no solo da una buena imagen de la empresa, sino que también ayuda a lograr los objetivos de las MYPE y a mejorar la conducta de los trabajadores, entonces es importante que los dueños de las MYPE sepan cuán importantes es dar una capacitación a sus trabajadores.

En la tabla 4 denominada: “La capacitación mejora el clima laboral de las MYPE”, se observa que el 100% de los encuestados manifiesta que las capacitaciones son importantes para mejorar el clima laboral de las MYPE. Con respecto a Hernández (2014), manifiesta que realizada su investigación concluye que la capacitación es un proceso de mejora en las organizaciones y que también es importante, no dejar de lado los alcances que propicia el lado humano de esta, donde prevalezca el papel de los trabajadores y su importancia al llevar a cabo las labores que colaboran a que la dinámica y el clima de las organizaciones sea favorable a quienes las integran y hacen uso de ellas. Por lo tanto, se analiza que hoy en día la capacitación es relevante en el desarrollo de las MYPE, por eso ellos lo aplican y su clima laboral se mantiene estable y en buena comunicación con sus colaboradores.

Escandón (2007), dice que quizá muchos empresarios se preguntan ¿qué caso tiene gastar en capacitar a mi personal?, lo cual ellos se lo preguntan porque piensan que sus trabajadores algún día cambiaran de trabajo y lo que han aprendido no lo van aplicar en su empresa sino en otra que vayan, pero es importante saber que hoy en día la capacitación no es un lujo, ya que también es una herramienta de ventaja competitiva que ayuda a los trabajadores a dar una buena atención al cliente, mejorar el clima laboral y brinda productos de calidad. De acuerdo con Hernández y Escandón se observa que la capacitación no solo mejora el clima laboral, también ayuda a los trabajadores a dar una buena atención al cliente y brindar productos de calidad que satisfagan la necesidad de los clientes y se lleven una buena imagen de la MYPE.

En la tabla 5 denominada: “comunicación entre todos sus compañeros”, se observa que el 56% si tiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo, mientras que el 44% de los encuestados informa lo contrario. Por lo tanto, Paredes (2017), en su investigación realizada, muestra en su conclusión que aplico la capacitación y se dieron resultados excelentes como mejora de competencias profesionales, mejor clima laboral, empresa competitiva, reducción del estrés laboral, menos ausentismo laboral, y genera la comunicación interactiva entre los trabajadores. Por lo tanto los dueños de las MYPE, deben capacitar a su personal y promover que haya una buena comunicación entre todos sus miembros para así dar una buena imagen y presentación de la misma.

Mendoza (2008), señala que el tener una capacitación permanente es importante porque dentro de sus características ayuda a los trabajadores a estar en constante cambio y dinamismo para brindar una atención de calidad al cliente. esta capacitación puede ser formal e informal porque su influencia en las personas se da en programas de capacitación o por curiosidad o necesidad de aprender nuevas habilidades que les sirva para el crecimiento y desarrollo de las personas que estén realmente interesados en dar un cambio en su empresa. En relacion con Paredes y Mendoza se concuerda que la capacitacion brinda muchos beneficios que van ayudar al crecimiento de las MYPE, y a fortalecer los conocimientos de los trabajadores para que ellos puedan interactuar de forma abierta y sobre todo comunicarse sus inquietudes.

En la tabla 6 denominada: “La capacitación recibida, permite alcanzar metas propuestas”, se observa que todos los trabajadores encuestados cuando reciben una capacitación le permiten alcanzar las metas que la bodega se propone. Por lo tanto, según Domínguez (2015), en su investigación muestra como conclusión que aplicando la capacitación contribuye en todos los niveles al aumento del nivel de satisfacción con el puesto que desempeña, seguida de la alternativa favorece la confianza y desarrollo personal, ayuda a lograr metas individuales, ayuda a solucionar problemas y tomar decisiones; es por ello que los dueños de las bodegas, capacitan a su personal para que les permita alcanzar sus metas propuestas y a tener un mejor funcionamiento en el mercado competitivo.

García (2012), menciona que recibiendo una capacitación en el trabajo ayuda a los trabajadores brindándoles una serie de acciones para desarrollar sus actividades y mejorar sus actitudes que ayuden a lograr los objetivos de la empresa, busca el crecimiento de la persona con expansión de sus habilidades y aptitudes teniendo una visión a largo plazo. De acuerdo con Domínguez y García se reconoce que la capacitación no solo es buena parte de influir en el logro de metas y objetivos, sino que también busca su crecimiento de las personas con expansión de sus habilidades y aptitudes para tener una visión de largo plazo que va ser de importancia para el desarrollo de las MYPE en el futuro.

En la tabla 7 denominada: “recibiendo capacitaciones, ayuda a brindar una calidad de servicio”, se observa que todos los trabajadores reciben capacitaciones que les ayuda a brindar una mejor calidad de servicio al cliente. Por lo tanto, según Hernández (2014), en su investigación realizada muestra dentro de su conclusión que, capacitando al personal daría al Instituto una mejor imagen sobre todo porque ofrece un servicio y los beneficiarios quedarían satisfechos, quienes muchas veces reclaman que están pagando por un servicio y merecen un trato oportuno y digno. Es por ello que es importante capacitar al personal para que adquieran conocimientos y habilidades que le ayuden a dar un buen trato y brindar una calidad de atención al cliente para ser competitivos en el mercado laboral.

Chiavenato (2008), considera que para tener una mejor calidad en el servicio y productos que brinda las MYPE, es necesario que los trabajadores hayan llevado programas de capacitación y desarrollo para que estén bien informados y no cometan errores que puedan generar un gasto costoso para la empresa. En relación con Alonso y Chiavenato se reconoce que es importante llevar programas de capacitación para

aumentar no solo la competitividad si no también adquirir conocimientos y destrezas para brindar una mejor calidad de servicio y los clientes queden satisfechos.

Las tablas antes analizadas permiten demostrar el objetivo 1 de la variable capacitación, lo que se puede observar según la encuesta a los trabajadores de las bodegas de Miraflores es que la gran mayoría manifiesta que es muy importante recibir capacitaciones en lo que pueden adquirir nuevos conocimientos y habilidades que les ayudan a obtener grandes beneficios como mejorar su conocimiento, tener actitudes positivas al expresarse a sus clientes; crean buena imagen de la bodega; mejora el clima laboral y las relaciones con sus trabajadores; hay una comunicación activa; influye en el logro de sus metas y mejoran la calidad de servicio; y obteniendo estos resultados se manifiesta que se lograron identificar con éxito los beneficios que les ofrece la capacitación para su buen desempeño y desarrollo en la sociedad.

Objetivo Especifico 2: Identificar los tipos de capacitación en las MYPE, rubro bodegas de la Urbanización Miraflores- Piura, 2018.

En la tabla 8 denominada: “recibe capacitación, cuando ingresa a trabajar”, se observa que, de los trabajadores encuestados, el 44% si lo capacitan al momento de ingresar a laborar, mientras que el 56% no les brindan capacitación cuando ingresan a trabajar. Por lo tanto, según Fliess (2008), realizó una investigación donde nos manifiesta en su conclusión que se desprende que ningún país en el mediano y largo plazo puede mantener o aumentar su competitividad si una fracción muy pequeña de su fuerza laboral tiene acceso a realizar actividades de capacitación. Las empresas deben de alguna forma ser agentes que desarrollen capacidades para

definir con exactitud qué capacitación requieren y elegir dentro de la variedad disponible cuáles la más adecuada para ellas y de forma lo planifican recibir. Es por ello que es importante que los dueños de las MYPE, brinden una capacitación cuando el personal nuevo ingresa a trabajar.

García (2012), manifiesta que se debe recibir una capacitación Formal porque es la que se programa con anticipación de acuerdo a las necesidades que tienen los trabajadores, puede durar un día, o meses según las metas que tenga planeada la organización. En relación con Fliess y García se reconoce que los trabajadores no solo deben desarrollar capacidades, sino que también deben estar seguros de la capacitación que desean recibir y elegir la más adecuada para ellos, es importante que sea planificada con anticipación y sea dictada por instructores competentes para desenvolverse mejor en su trabajo.

En la tabla 9 denominada: “Tiempo de capacitación”, se observa que el 33% de los trabajadores recibe capacitaciones mensualmente, mientras que el 67% recibe sus capacitaciones cada tres meses. Por lo tanto, Julcahuanga (2013), en su investigación muestra como conclusión que la capacitación debe ser constante y debe darse en un lugar con buena infraestructura, equipamiento, laboratorios, talleres, insumos y materiales adecuados en cantidad y calidad, así como el cumplimiento de todos los términos de referencia que se establecen para recibir una capacitación. Es por ello que los dueños deben capacitar a su personal frecuentemente, para que así logren alcanzar sus objetivos más rápido.

Mendoza (2008), dice que la capacitación permanente es reflexiva y de amplio aspecto ya que siempre busca y se preocupa en mejorar el aspecto de las

personas para buscar su bienestar y buen desempeño de los trabajadores en el desarrollo de las MYPE. Es por ello que debe tener cualidades deseables que permita dar seguridad a las personas de su adecuada aplicación, cuyos requisitos deben ser: tener continuidad, ser accesible con costos bajos para los participantes, y emplear los recursos adecuados e instructores competentes para que los participantes estén activos y se mantengan en un constante dialogo. De acuerdo con Julcahuanga y Mendoza se confronta que debe darse una capacitación permanente que va ayudar a tener muchos beneficios tanto para la empresa como para los trabajadores,

En la tabla 10 denominada: “le brindaron indicaciones cuando ingreso a trabajar a la bodega”, se observa que todos los trabajadores encuestados si recibieron orientaciones para desarrollar sus labores encomendadas. Por lo tanto, Alonso (2010), en su investigación también muestra otra conclusión sobre lo importante que es para las MYPE conocer sus necesidades que experimentan, por lo que constituye el núcleo principal de la motivación en el trabajo; su importancia es tal ya que parte del hecho de que la motivación es la fuerza que mueve a las personas a realizar su trabajo y a sentirse cómodo en su puesto. Entonces es importante que los dueños brinden las indicaciones necesarias a sus trabajadores que ingresan a laborar en su bodega.

García (2012), dice que una capacitación inductiva se orienta a facilitar la integración del nuevo colaborador, es decir orientarlo con las indicaciones respectivas de las bodegas, para poder desarrollar su trabajo de manera eficiente. Por lo tanto, acudiendo a Alonso y García se reconoce que la capacitación no solo es buena parte para orientar a los trabajadores nuevos que ingresan a las MYPE, sino

que también debe darse a los trabajadores que ya están establecidos en las organizaciones para que también refuercen sus conocimientos y obtengan habilidades que les ayude al avance de su desarrollo empresarial.

En la tabla 11 denominada: “recibiendo capacitación preventiva, ayuda a superar dificultades”, se observa que el 100% si manifiesta que, recibiendo capacitación preventiva, ayudaría a superar las dificultades diarias de la empresa. Entonces según el autor Uribe (2010), realizada su investigación y muestra en su conclusión que es necesario efectuar un análisis muy minucioso del proceso de capacitación y enfatiza la necesidad de un adecuado diagnóstico de necesidades para diseñar la capacitación en base a necesidades concretas y específicas que le den un valor agregado al proceso y estar prevenido de cualquier incidente que se presente en las organizaciones. Es por ello que los trabajadores encuestados si consideran importante recibir una capacitación preventiva, por lo que así los mantendrá actualizados a los nuevos avances que se dan con la tecnología.

Pinto (2008), señala que la Capacitación preventiva es un entrenamiento que se da al personal para mantenerlo preparado para aprender las situaciones de cambio tecnológico y actitudes que se dan a futuro. Por lo tanto, acudiendo a Uribe y Pinto se reconoce que es importante recibir una capacitación preventiva porque ayuda a estar preparado ante los nuevos cambios que se den, pero teniendo en cuenta un adecuado diagnóstico de necesidades para poder diseñar que tipo de capacitación que se desea recibir.

En la tabla 12 denominada: “La capacitación ayuda a resolver problemas”, se observa que el 100% si recibe capacitaciones que le ayude a solucionar problemas en su desempeño. Es por ello que el autor Domínguez (2015), realizada su investigación



y en su conclusión señala que la capacitación contribuye en todos los niveles, y que los trabajadores consideran el aumento del nivel de satisfacción con el puesto que desempeña, favorece la confianza y desarrollo personal, ayuda a solucionar problemas y tomar decisiones mientras que un 10% ayuda a la formación de líderes. Es por eso que los trabajadores se muestran conforme con la capacitación que reciben porque si les da el beneficio de ayudar a solucionar problemas en su desempeño.

Pinto (2008), señala que recibiendo una capacitación correctiva ayuda a dar solución a algún problema que se presente dentro de las MYPE, y a corregir errores que se cometen, para poder brindar un mejor rendimiento y mantiene los estándares de rendimiento en constante movimiento para que no se desvíen cuando exista un rango de eficiencia. Más bien ayuda que se mantengan en constante respuesta. De acuerdo con Domínguez y Pinto se reconoce que la capacitación no solo ayuda a resolver los problemas que presentan en las MYPE, sino que también favorece la confianza y desarrollo personal y así todos los integrantes se mantengan en constante comunicación y juntos puedan dar una solución a un problema.

Las tablas antes mencionadas permiten demostrar el objetivo 2 de la variable capacitación, por lo que se puede observar que son pocas las personas que se les brinda capacitación al momento de ingresar a trabajar a las bodegas y la mayoría recibe sus capacitaciones trimestralmente, solo son pocos los trabajadores que reciben mensualmente sus capacitaciones; pero si todos los dueños de las bodegas brindan las indicaciones respectivas para desarrollar su trabajo; es por eso que la capacitación es importante también para poder resolver sus problemas y se debe recibir

adecuadamente y formal para que puedan obtener resultados excelentes que les ayude en el progreso de las bodegas.

Objetivo Especifico 3: Conocer los tipos del liderazgo en las MYPE, rubro bodegas de la Urbanización Miraflores- Piura, 2018

En la tabla 13 denominada: “Afronta situaciones difíciles”, se observa que el 78% si tienen un carácter firme para afrontar situaciones difíciles, mientras que el 22% no se siente seguro de tener un carácter firme para poder enfrentarse a situaciones difíciles que presente su MYPE. Por lo tanto, según el autor Avenecer (2015), en su investigación realizada muestra como conclusión que se determina que la influencia de liderazgo que tienen los supervisores en los subordinados es positiva, puesto que ellos realizan sus labores de forma efectiva y con un alto grado de excelencia. Por lo tanto, las MYPE bajo estudio tienen que saber afrontar las situaciones difíciles que se les presenta y deben desarrollar sus labores de forma efectiva sin que nadie les esté obligando, que todo lo haga por su voluntad.

Manzanilla (2014), dice que el líder entiende de una u otra manera que en el desarrollo de objetivos se presentaran diferencias y conflictos que interrumpan su avance de la organización, pero él ya está preparándose como poder resolverlo de la mejor manera para no truncar y lograr alcanzar sus metas y objetivos, además logran mantener un balance entre lo que se aprendió en el pasado, lo que aprenden en presente y la visión que se tiene para alcanzar el futuro. De acuerdo con Avenecer y Manzanilla se reconoce que es importante que los lideres no solo tengan un carácter fuerte para afrontar los problemas que se presentan, sino que también deben estar preparados para saber cómo resolverlo.

En la tabla 14 denominada: “Promueve el dialogo en su trabajo”, se observa que el 78% si son personas dialogantes que promueven el dialogo en su equipo para que todos opinen y se lleguen a tomar las decisiones correctas, pero el 22% no promueve el dialogo. Por lo tanto, según el autor Ayuso, (2013), en su investigación realizada, muestra en su conclusión que la tarea del líder no es fácil, entre sus habilidades tiene que destacar una buena comunicación, para con los miembros de la organización, y capacidad de integración, para que canalicen su energía en el logro del objetivo común de la empresa. Es por eso que las MYPE bajo estudio todos deben aplicar el liderazgo para promover una buena comunicación en todo nivel del grupo y tengan la capacidad de lograr alcanzar los objetivos planteados.

Gutiérrez (2011), dice que el liderazgo se desarrolla en grupos cuyos miembros satisfacen las necesidades individuales gracias a la interacción con otros. Las personas lideres son aquellas personas que están en constante interacción y movimiento desarrollando frecuentemente funciones que ayuden a controlar el comportamiento de otros para lograr el objetivo que se ha planteado el grupo. Por lo tanto, acudiendo a Ayuso y Gutiérrez se reconoce que los líderes de las MYPE, no solo deben promover el dialogo en su equipo, sino que también deben desarrollar funciones que ayuden a controlar el comportamiento de sus miembros y poder alcanzar el objetivo.

En la tabla 15 denominada: “Esta autorizado a tomar decisiones”, se observa que el 78% no está autorizado a tomar decisiones dentro de su trabajo. Por lo tanto, Hernández (2013), realizó una investigación y en su conclusión muestra que son los gerentes como grandes hombres líderes que llevan el poder adquirido en las decisiones de las metas u objetivos de sus empresas, deben tener una formación

especial y posicionarse sin sobrepasar los derechos de los demás, el gerente debe luchar con conocimiento y experiencia, al llevar al éxito a todos los integrantes de un equipo. Es por ello que las MYPE, bajo estudio no autorizan la toma de decisiones de las metas y objetivos a sus trabajadores, porque saben que la responsabilidad es de ellos, pero para tomar otras decisiones dentro de su empresa hay un 22% que si están autorizados a realizarlo.

Luna, (2008), manifiesta que el liderazgo democrático es un liderazgo comunicativo y justo por lo que el líder es una persona activo, consultivo y orientador, que siempre consulta a sus subordinados para tomar las decisiones y acciones en favor de la organización. Además, el líder tiene presente que debe asumir una responsabilidad y compromiso para satisfacer las necesidades de su organización que lidera. Las decisiones y políticas son asumidas y discutidas por los subordinados con la presencia de un líder, es por ello que el líder debe recibir las opiniones y consejos de los demás para promover un buen bienestar activo en el ambiente del trabajo. Entonces de acuerdo con Hernández y Luna se reconoce que cuando un líder va a tomar una decisión, no lo toma el solo si no que tiene que recibir las opiniones y concejos de sus compañeros para promover un buen bienestar en su organización.

En la tabla 16 denominada: “promueve el cumplimiento de sus actividades en su equipo a cambio de un reconocimiento”, se observa que el 44% si lo hacen mientras que el 56% no promueven el cumplimiento de actividades a sus compañeros. Por lo tanto, según Risco (2015), muestra en su conclusión que las Instituciones estudiadas no están en condiciones para poder dirigir un equipo de profesionales, porque no tienen la autoestima requerida para las funciones de liderazgo a las que son llamadas a desempeñar. Es por eso que las MYPE estudio

deben tener en cuenta que habilidades tienen los trabajadores para poder asignarles una actividad y que ellos puedan desarrollarlo y así entre todos se promueva el buen desarrollo de las tareas de la organización.

Gutiérrez (2011), dice que es muy importante recalcar que el liderazgo es una actividad que impulsa a las personas a trabajar y que se desempeñe de una manera voluntaria en el logro de los objetivos que se planean en el grupo. Por lo tanto, acudiendo a Risco y Gutiérrez se reconoce la gran importancia que tiene el liderazgo en las MYPE, porque impulsa a las personas a trabajar en equipo y a desempeñarse de una manera voluntaria sin que nadie los esté obligando, lo que si tiene que existir un líder que los motive y les promueva el cumplimiento de sus actividades con un reconocimiento.

En la tabla 17 denominada: “preocupación por los demás y motivación”, se observa que el 100% si ayuda a su equipo y lo motiva a seguir adelante. Es por ello que según el autor Martínez (2010), en su investigación realizada a las I.E, nos muestra en su conclusión que todos los docentes participantes identificaron tres de 10 características del liderazgo transformacional en el director: la influencia en el docente (91.5%), la motivación en el docente (93.5%) y la estimulación del docente (96.1%). Un grupo de ellos le reconocieron otras características como su autoridad, poder de convencimiento y apoyo en el trabajo. Es por eso que es importante recalcar que las MYPE si tienen un líder que les motiva a seguir adelante y se preocupa por ellos incentivándolos a realizar con entusiasmo su trabajo para seguir adelante.

(Navarro, 2012), Manifiesta que el liderazgo transformacional motiva a las personas a hacer más de lo que esperan, lo que permite mantenerlos en movimiento y avance para el bien de una organización, en este tipo de liderazgo los trabajadores se

comprometen con la organización, con su misión y sus objetivos que tiene implantados a futuro. Se fundamentan en la participación de modo que logra un consenso con los trabajadores sobre los valores de la organización, se preocupa por sus compañeros y juntos trabajan para alcanzar el objetivo común. Por lo tanto, acudiendo a Martínez y Navarro se reconoce que es importante que los líderes motiven a su equipo a seguir adelante para alcanzar las metas planteada y también a mantenerlos en movimiento y a comprometerse con el desarrollo de la organización.

Las tablas antes analizadas, permiten demostrar el objetivo 3 de la variable liderazgo que comprende las tablas de la 1 a la 5, que es establecer los tipos de liderazgo en las MYPES, se observa que las bodegas la mayor parte se mantiene con un carácter firme para poder afrontar las situaciones difíciles que se les presenta; promueven el dialogo en su equipo de trabajo para que juntos tomen una decisión y casi pocos trabajadores hacen lo contrario; no se aplica un liderazgo liberal por lo que los jefes no autorizan a la mayor parte a tomar decisiones sin que el este; mientras que solo 2 bodegas si autorizan a un líder a tomar decisiones; así también pocos son los líderes de las bodegas que promueven el cumplimiento de sus actividades a sus compañeros porque la gran mayoría no lo hace; pero si se aplica un liderazgo transformacional donde todos se preocupan por los demás y se motivan a seguir adelante y luchar por las metas de las bodegas. Entonces aplicando esta encuesta se pudo establecer y observar los tipos de tipos de liderazgo que aplican las bodegas de la Urbanización Miraflores.

Objetivo Especifico 4: Describir las habilidades de los trabajadores de las MYPE, rubro bodegas de la Urbanización Miraflores- Piura, 2018.

En la tabla 18 denominada: “conoce los productos que ofrece su MYPE”, se observa que el 100% si conoce los productos que ofrece su MYPE a sus clientes. Por lo tanto, según Esparza (2016), se observa en su conclusión que el estilo de liderazgo del contador general del área de contabilidad posee un estilo de liderazgo de Equipo, debido a que se ubica en la malla del grid gerencial, la orientación equilibrada tanto por tarea como por las personas, el estilo de equipo se caracteriza por perseguir altos rendimiento de sus colaboradores y a la vez busca una mejor productividad y participación e interdependencia de los colaboradores. Es por ello que las MYPE bajo estudio saben que tienen que tener conocimiento de todos los productos que ofrecen las bodegas para poder atender las necesidades de los clientes y tener una mayor productividad en el mercado.

Según el autor Cobián (2015), manifiesta que un líder organizativo tiene que conocer a profundo la organización de una empresa, que es lo que tiene, ofrece y comprende, ya que debe manejar y organizar los recursos que tiene a disposición y deberá tener todo en control y bien organizado donde pueda tener una mejor visión, tiene que tener capacidad de poder enfrentar cualquier conflicto o problema que se presente. Por lo tanto, acudiendo a Esparza y Cobián se reconoce que no solo los trabajadores deben conocer los productos de las bodegas, sino que también deben conocer la organización, lo que tiene y lo que ofrece para manejar y organizar bien los recursos que se le encomiendan.

En la tabla 19 denominada: “Claridad en la visión”, se observa que el 100% si tienen su visión clara para trabajar de la mano con las MYPE. Por lo tanto, según Bonilla (2012), en su investigación realizada muestra en su conclusión que la Facultad de Arquitectura y Urbanismo, carecen de un grado de flexibilidad, para poder ser revisados, evaluados y retroalimentados. La Facultad de Arquitectura y Urbanismo no cuenta con una visión particular de llegar a ser una organización autosustentable y descentralizada de la administración general de la Universidad Central. Es por eso que los trabajadores tienen que tener clara la visión hacia donde quieren llegar para ayudar a la organización a alcanzar sus metas que tienen planteadas.

Según el autor Cobián (2015), señala que el líder visionario tiene que tener una idea clara hacia donde quiere llegar, hacia donde aspira su visión, que sea único para poder llevarlo a cabo, tiene su visión a largo plazo, siempre busca oportunidades de ir más allá de lo que ya sabe, estar en constante búsqueda de nuevos avances. Por lo tanto, acudiendo a Bonilla y Cobián se reconoce no resulta necesario que los trabajadores no tengan clara su visión hacia donde aspiran llegar, por lo que un líder visionario tiene clara sus ideas que desea lograr a largo plazo y busca oportunidades de ir más allá para alcanzar las metas que las MYPE tienen planteadas a futuro.

En la tabla 20 denominada: “sabe comunicarse con sus clientes”, se observa que el 100% si lo hacen. Por lo tanto, Hernández (2013), realizó una investigación donde muestra en su conclusión que teniendo al líder de una organización como el más capacitado en cuanto a la formación en valores y ética, el manejar un lenguaje claro, poseer unas habilidades especiales en escuchar a sus subalternos y tener presente las habilidades de cada uno, para fortalecerlas y trabajar horizontalmente en



el organigrama de la empresa, con liderazgo comunitario, debe además estar en formación o aprendizaje constante de nuevas técnicas de planeación, realización y además, controlar y evaluar de manera permanente los procesos para llevar al éxito la organización, sin olvidar que no debe perder lo humano que nos caracteriza, en cuanto al buen trato y la cortesía dentro de un ambiente laboral y profesional de constante innovación. Es por ello que las MYPE estudiadas si saben comunicarse con los clientes porque poseen habilidades que les ayuda a expresarse de la mejor manera.

Según el autor Cobián (2015), señala que un líder comunicador es aquel que tiene que transmitir sus ideas de la mejor manera para poder darse a entender y que los demás puedan comprender el mensaje que les quiere transmitir. Es por eso que, acudiendo a Hernández y a Cobián, se reconoce que un líder para saber comunicarse no solo debe poseer habilidades, sino que también debe tener su lenguaje claro y expresarse con claridad para que puedan entender su mensaje.

En la tabla 21 denominada: “Ayuda a resolver las dudas de los clientes”, se observa que el 100% si son trabajadores entusiastas que ayudan a resolver las dudas de los clientes. Por lo tanto, según el autor Martínez (2010), realizó una investigación en una I.E y muestra en su conclusión que no se aplica bien el liderazgo no se le da importancia al trabajador para poder dar buenas soluciones, así también debe mejorar el trato personal a fin de armonizar el trabajo diario con una relación comunicativa horizontal. Por lo tanto, que las MYPE investigadas si están dando un buen uso de liderazgo, porque si ayudan a resolver las dudas de sus clientes, y eso es lo que deben aplicar todas las empresas.

Según el autor Cobián (2015), señala que un líder entusiasta que trasmite sus ideas a través de la comunicación tiene que hacerlo con entusiasmo para que crean en él y perciban su mensaje como una meta positiva que ayude al desarrollo de la organización y que todos le sigan y avancen en la misma dirección de desarrollo. Es por eso que acudiendo a Martínez y Cobián se reconoce que en toda organización debe existir un líder entusiasta que ayude a resolver las dudas de los clientes y saber comunicarse claramente de forma clara para que puedan transmitir su mensaje y le puedan entender el mensaje que les quiere transmitir.

En la tabla 22 denominada: “Valentía en la solución a problemas difíciles”, se observa que el 33% si lo hacen mientras que el 67% no son personas valientes y se dan por vencidos cuando un problema esta difícil. Por lo tanto, según el autor Morales (2016), muestra en su conclusión que la participación del liderazgo de las MYPE comerciales rubro abarrotos de la ciudad de Talara la mayor parte de los encuestados da respuesta que su líder no invita a participar aportando ideas, para que ellos puedan dar solución a los problemas que se les presenta; hoy en día el líder es el que inspira y motiva a sus seguidores a trascender sus intereses en bien del equipo, En el estudio demuestra que su jefe no actúa como líder por lo tanto se puede mejorar teniendo una buena comunicación entre el líder y colaborador y así tener mayor productividad en la organización. Es por eso que los líderes de las MYPE bajo estudio deben de inspirar y motivar a sus compañeros para que tengan esa valentía de poder afrontar las situaciones difíciles que se les presenta y no darse por vencido.

Según el autor Cobián (2015), señala que el éxito del líder depende de su capacidad de liderazgo y en el arte de la convicción, pero siempre y cuando tienen que imponer su autoridad cuando la situación lo requiera, es un líder comprensivo que va

dar solución a los problemas y exigirse a sí mismo como también a su equipo para poder desarrollar mejor las cosas. Por lo tanto, acudiendo a Morales y Cobián se reconoce que el líder no solo debe motivar a sus seguidores a trascender sus intereses en bien del equipo, sino que también debe comprender y dar solución a los problemas exigiéndose a sí mismo y a su equipo a poder encontrar la solución correcta de poder enfrentar los problemas.

En la tabla 23 denominada: “Personal creativo”, se observa que el 78% si son personas creativas que buscan dar buena presentación en su MYPE y el 22% no lo hace. Por lo tanto, Hernández (2013), realizó una investigación y muestra en su conclusión que el líder debe permitir a sus compañeros, ser creativos y productivos, donde alcancen la felicidad de su vida, al contribuir al cambio y estar en las posiciones de alta competitividad y eficiencia para ser reconocidos. Esto dentro de una organización como sistema con una lógica propia de tradición y de inercia, la visión de una organización está en la manera probada y garantizada de hacer las cosas y en contra de correr riesgos, emprendiendo la acción en busca de nuevas direcciones; además éstas proporcionan continuidad al poder, fomentando managers y no lideres individuales al dirigir todas las energías hacia objetivos, recursos, estructuras organizativas o bien hacia las personas, un manager es una persona que resuelve problemas, de manera que todos estén colaborando en dicha organización. Es por ello que las MYPE bajo estudio deben fomentar la creatividad en todos los miembros de su equipo para que así contribuyan al cambio y estar en posiciones altas de la competitividad.

Según el autor Cobián (2015), señala que todo líder debe ser creativo y dar soluciones innovadoras que resalten la visión de la empresa, poder resolver sus

situaciones a través de nuevas perspectivas, debe ser capaz de fomentar ideas novedosas y enfrentarse a los riesgos que pueden traer. Por lo tanto, acudiendo a Hernández y a Cobián se reconoce que los integrantes de una organización no solo deben ser creativos, sino que también deben dar solución a los riesgos que se presenten y resaltar la visión de la empresa.

En la tabla 24 denominada: “Existe la honestidad en su organización”, se observa que el 56% si dice que existe honestidad en su MYPE, mientras que el 44% dice que no hay honestidad. Por lo tanto, según el autor Duarte (2016), muestra en su conclusión que los gerentes no muestran sus aptitudes y actitudes de ética, valor y carisma a los colaboradores; siendo así que los colaboradores no confíen en el gerente. Por lo que se observa que existe un deficiente liderazgo visionario en las MYPE estudiadas debido a que prevalece gran preocupación por los colaboradores. Es por eso que las MYPE bajo estudio deben aplicar los valores en el desarrollo de sus actividades, y uno de ellos importantes es la honestidad, deben ser honestos para que sus jefes puedan confiar en ellos.

Según el autor Cobián (2015), señala que en la organización debe haber honestidad, ya que es un gran valor ético que caracteriza a un buen líder, donde las personas que las siguen se sienten con la seguridad de que este líder los orientara toda la vida y no los dejara en mitad del camino con su aprendizaje a medias, y así logran la confianza entre ambos y juntos logran alcanzar el objetivo. Por lo tanto, acudiendo a Duarte y Cobián se reconoce que en las MYPE no solo debe de existir la honestidad, sino que también los gerentes o dueños de las MYPE deben mostrar sus mejores aptitudes y actitudes de ética que sean de ejemplo para sus trabajadores y ellos puedan continuar con esa imagen, para que su organización se vea de la mejor manera.

Las tablas antes analizadas permiten identificar el objetivo 4 que es describir las habilidades de los trabajadores de las bodegas, se reconoce que es importante aplicar el liderazgo en las MYPE porque les ayuda a conocer sus habilidades de los trabajadores como ser organizativos, conociendo los productos y lo que comprende su bodega; tienen clara su visión hacia donde aspiran llegar, sabe atender y comunicarse con sus clientes; son entusiastas ayudando a resolver las dudas de los clientes; mientras que pocos de ellos tienen la valentía de poder dar solución a los problemas que se les presentan y muchos de ellos se dan por rendidos; así también la mayor parte de los trabajadores son creativos que siempre buscan novedades e innovación a su bodega; y la mayoría de los trabajadores son honestos, y eso es un buen resultado para las bodegas ya que pueden confiar en ellos y sentirse tranquilos. Es por eso que la gran mayoría de los trabajadores tiene buenas habilidades que les ayuda a desenvolverse bien con los clientes y brindarles una atención excelente y así las bodegas puedan aumentar su creatividad.

En el objetivo general se puede observar en la variable capacitación que las MYPE bodegas, si se están capacitando para tener crecimiento y desarrollo de las mismas, así también les ayuda a obtener grandes beneficios que hace que se diferencien de la competencia brindando una atención de calidad y los productos en buen estado lo que les ayudara a elevar su rentabilidad y podrán ser reconocidas en toda la población. Así también aplicando el liderazgo les ayuda a tomar buenas decisiones, siendo carismáticos, responsables, creativos y honestos y tengan esa actitud positiva; es por eso que es importante que en las MYPE siempre resalte un líder que oriente a sus compañeros a tener buena atención con el cliente, resolver sus inquietudes, ayudar a desarrollar los problemas que se presenten, saber escuchar la

opinión de todos sus miembros y poder tomar una decisión firme y buena que sirva para el desarrollo de las bodegas, así también un líder que promueva el cumplimiento de sus actividades y los motive hacer sus tareas y dar más allá de lo que se les exige.

## **VI. CONCLUSIONES**

En relación a los beneficios de la capacitación de las MYPE, rubro bodegas de la Urbanización Miraflores, se tiene que el nivel de beneficios es alto, considerando que se mejora el conocimiento y el desempeño laboral, asimismo mejoran sus actitudes para la atención del cliente, se crea una mejor imagen con las capacitaciones que se recibe y ayuda a fortalecer el desempeño laboral, de otro lado las capacitaciones ayudan a mejorar el clima laboral para el buen desenvolvimiento de los trabajadores, seguidamente permite alcanzar las metas propuestas de las bodegas y ayuda a brindar una mejor calidad de servicio para los clientes; se debe ejercer una comunicación más interactiva entre todos los miembros de trabajo para que compartan ideas.

En cuanto a los tipos de capacitación de las MYPE, bajo estudio se observa un promedio fuerte, considerando que la capacitación correctiva ayuda a solucionar problemas de desempeño en los trabajadores, asimismo la capacitación preventiva es importante porque ayuda a superar los obstáculos que se presentan a diario en las MYPE, por otro lado la capacitación inductiva se brinda con las indicaciones respectivas por parte del dueño al trabajador para desarrollar su trabajo de manera correcta, y las capacitaciones en el trabajo se reciben trimestralmente; las bodegas deben brindar una capacitación cuando ingresa el personal a trabajar, así también deben estar en constante capacitación por lo que esto les ayudara a tener un desarrollo efectivo de sus actividades, obtener habilidades que les ayude a dar una buena atención al cliente, porque ellos son lo más importante y sin ellos no habría un crecimiento en las empresas.

Con respecto a los tipos de liderazgo en las MYPE, se tiene que el nivel es alto, considerando que el liderazgo transformacional se favorece con la preocupación y motivación de su equipo de trabajo, asimismo existe el liderazgo democrático donde se promueve el dialogo entre todos los integrantes para que juntos tomen una decisión, de otro lado el liderazgo autocrático se demuestra en el carácter firme de los trabajadores para afrontar situaciones difíciles que se presentan en las bodegas. Los dueños de las bodegas deben ejercer un liderazgo liberal para que autoricen a sus trabajadores poder tomar decisiones cuando él no se encuentre, asimismo debe haber un líder transaccional que promueva y motive a desarrollar las actividades de sus compañeros y que los incentive a dar más allá de lo que se espera.

En relación a las habilidades de los trabajadores de las bodegas, se tiene que el nivel de habilidades es alto, considerando que son personas organizativas que conocen los productos que ofrece su bodega, asimismo su visión es clara para lograr alcanzar los objetivos planteados, son comunicadores manejando un lenguaje claro para darse a entender a sus clientes, de otro lado son entusiastas al resolver una inquietud del cliente, asimismo creativos dando una buena presentación de las bodegas y honestas en el desarrollo de sus actividades; los trabajadores deben ser personas honestas para que los dueños puedan depositar su confianza en ellos y así se sientan seguros todos en un ambiente de trabajo acogedor, deben ser personas resolutivas que no se den por vencidos hasta encontrar solución a cualquier conflicto que se les presente.



Por todo ello, se concluye que las características de la capacitación y liderazgo en las MYPE, se ha identificado en un gran porcentaje que los trabajadores si están recibiendo capacitaciones pero trimestralmente, pero si les ayuda al logro de sus objetivos y que gracias a estas capacitaciones pueden obtener grandes beneficios que les ayuda a dar una mejora en las bodega; brindar una calidad de servicio a los clientes; los dueños brindan las indicaciones necesarias para que un trabajador nuevo desarrollo sus actividades de la mejor manera; la mayoría de los trabajadores se preocupan por los demás y se motivan entre ellos a seguir adelante y saben escuchar las opiniones de sus compañeros para que así tomen una decisión; dan solución a los reclamos de los clientes y se comunican con ellos con un lenguaje claro y preciso de tal manera que ellos logren captar el mensaje que el trabajador les quiere trasmitir, estos dos componentes son importantes para el desarrollo de las MYPE, lo que les ayuda a obtener habilidades para poder desenvolverse en un ambiente de trabajo y así todos saber interactuar y escucharse a sí mismos que es lo mejor para llegar a dar solución a una situación difícil. Es por eso que es importante capacitarse constantemente para el buen emprendimiento de un negocio y ser un líder eficaz y motivado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Abanto, J. (2015). *Caracterización del financiamiento y capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro compra/venta de artículos de ferretería - San Marcos - Cajamarca*. ULADECH- Cajamarca: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1808>.
- Alonso, L. (2011). *Impacto de la capacitación en los niveles de satisfacción laboral, aprendizaje, desempeño y desarrollo de carrera individual en el personal*. palmira: [ciat-library.ciat.cgiar.org/articulos](http://ciat-library.ciat.cgiar.org/articulos)
- Arias, F. (2012). *Proyecto de investigación; Introducción a la metodología científica. 6ta Edición. Editorial Episteme. Caracas- República Bolivariana de Venezuela*: <https://es.slideshare.net/fidiasarias/fidias-g-arias-el-proyecto-de-investigacin-6ta-edicin>.
- Arias, G. (2012). *Diseño de la investigación*. <https://es.scribd.com/doc/211724950/Diseno-de-la-investigacion-capitulo-III>.
- Avenecer, Y. (2015). *El liderazgo y la Motivación*. Universidad Rafael Landívar- QUETZALTENANGO: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cano-Yeiny.pdf>.
- Ayoub, J. (2010). *Estilos de liderazgo y su eficacia en la Administración Pública Mexicana*. México. Lulu Enterprises: [http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/viewFile/343/35](http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/viewFile/343/35)  
[1](#).

- Ayuso, B. (2013). *El liderazgo en la empresa*. . Tesis para obtener el grado de Administración.Universidad de Valladolid-Soria:  
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/3653/1/PFGLIDERAZGO%5BBEATRIZFRANCISCOAYUSO%5D%5B1%5D.pdf>.
- Bonilla, D. (2011). *Gestión del liderazgo y valores en la Facultad de Arquitectura y Urbanismo* . Universidad Central del Ecuador de la ciudad de Quito,:  
<http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/3177>.
- Cabral, J. (2013). *formacion del personal*.  
<http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/04/rr-hh-formacion-de-personal/>.
- Castillo, A. (2008). *Regímenes Tributarios para Mypes: Nuevo RUS y RER*.  
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/agustinacastillo/2008/05/11/regimenes-tributarios-para-mypes-nuevo-rus-y-rer-a-proposito-de-la-nueva-ley-mype-vigente-a-partir-del-01-10-2008/> .
- Castro, L. (2017). *“Caracterización de la capacitación en las MYPE del sector comercio rubro venta minorista de ropa de vestir*. ULADECH-Casma:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1819/CAPACITACION\\_EMPRESARIOS\\_CASTRO ESTRADA\\_LUZ\\_EDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1819/CAPACITACION_EMPRESARIOS_CASTRO ESTRADA_LUZ_EDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Pág. 409. Tercera Edicion :  
<http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>

- Chiavenato, I. (2009). *ventajas competitivas en las empresas*. México: buenas tareas.com.
- Cobián, C. (2015). *Habilidades del liderazgo empresarial*.  
<https://www.cobianmedia.com/2015/01/28/habilidades-de-liderazgo-empresarial/>.
- Díaz, A. (2011). *Importancia de la capacitación del personal*.  
<https://www.gestiopolis.com/importancia-capacitacion-de-personal/>.
- Dominguez, A. (2015). *Capacitación y Productividad en las MYPE de abarrotes de Morropon*. ULADECH-PIURA:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1087/MYPE\\_PRODUCTIVIDAD\\_DOMINGUEZ\\_NIMA\\_ANGELLA\\_MARYLLOVI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1087/MYPE_PRODUCTIVIDAD_DOMINGUEZ_NIMA_ANGELLA_MARYLLOVI.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Duarte, L. (2016). *Caracterización del estilo de liderazgo carismático en las MYPE del sector comercio-rubro venta al por mayor y menor de artículos de joyería*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote- Huaraz:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1063/LIDERAZGO\\_CARISMATICO\\_JOYERIAS\\_LIRIO\\_ROSARIO\\_DUARTE\\_ORLANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1063/LIDERAZGO_CARISMATICO_JOYERIAS_LIRIO_ROSARIO_DUARTE_ORLANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Esparza, A. (2016). *El Estilo de Liderazgo y su efecto en el Desempeño Laboral del área de Contabilidad de la empresa el Rocío S.A.* UCV- Trujillo:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/433/esparza\\_ba.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/433/esparza_ba.pdf?sequence=1).

- Fernández, C. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ta Edición:  
<https://psicologiaexperimental.files.wordpress.com/2010/03/metodologia-de-la-investigacion.pdf> .
- Fliess, F. (2008). *La capacitación laboral en Chile y su oportunidad de desarrollo a través del E-Learning*. Universidad Técnica Santa María:  
<http://docplayer.es/2739205-La-capacitacion-laboral-en-chile-y-su-oportunidad-de-desarrollo-a-traves-del-e-learning.html> .
- Giarratana, M. (2008). *Capacitación del personal* .  
<https://www.gestiopolis.com/como-capacitar-a-su-personal/> .
- Gutierrez, A. (2011). *El liderazgo*.  
<http://anniesanchezgutierrez.blogspot.pe/2011/09/definicion-de-liderazgo-segun-autores.html>.
- Hernandez, J. (2013). *El liderazgo Organizacional, una aproximación desde la perspectiva Etológica*. Pag. 84. Universidad del Rosario de Bogotá-Bogotá:  
<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4848/79244839-2013.pdf>.
- Hernandez, L. (2014). *Capacitación al personal administrativo de la clínica n° 23 del IMSS*. Mexico.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ta Edición:  
<https://psicologiaexperimental.files.wordpress.com/2010/03/metodologia-de-la-investigacion.pdf> .

Hill, M. (2010). *Importancia de la capacitación en las organizaciones*. Publicaciones Ilustrados.

Julcahuanga, J. (2013). *Evaluación de las estrategias de capacitación del Programa de Capacitación Laboral Juvenil PROjoven, para la inserción laboral de jóvenes entre 16 a 24 años en la ciudad de Piura*. Universidad Católica Pontificia-Lima: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4992> .

Lopez, J. (2011). *El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones" .* <http://www.eumed.net/ce/2011b/>

Manzanilla, V. (2014). *Liderazgo hoy; 8 características del liderazgo centrado en principios de Stephen Covey*. <https://www.liderazgohoy.com/8-caracteristicas-del-liderazgo-centrado-principios-stephen-covey/>.

Martínez, I. (2010). *El liderazgo transformacional en la gestión educativa de una Institución Educativa Pública*. Pontificia Universidad Católica- Santiago de Surco: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4678/MARTINEZ\\_CONTRERAS\\_YISRAEL\\_LIDERAZGO\\_SURCO.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4678/MARTINEZ_CONTRERAS_YISRAEL_LIDERAZGO_SURCO.pdf?sequence=1) .

Mendoza, E. (2008). *Capacitación para el concurso de jerarquía*. <http://www.mendoza.edu.ar/capacitacion-para-el-concurso-de-jerarquia-directiva/> .

- Mera, A. (2009). *modelo de intervención social sostenible de organización que genere liderazgo en la gestión comunitaria* . Universidad de Piura-Piura:  
[http://repositorio.usat.edu.pe/bitstream/usat/56/1/Educare\\_Vol1\\_n1\\_7](http://repositorio.usat.edu.pe/bitstream/usat/56/1/Educare_Vol1_n1_7)
- Navarro, G. (2012). *El liderazgo transformacional como recurso para el bienestar en el trabajo*. pág. 109-112. Uaricha Revista de Psicología.
- Palella, S. y. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa. 3ra Edición* . 3ra Edición : <https://metodologiaecs.wordpress.com/2015/09/06/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-y-feliberto-martins-pestana-2/>.
- Paredes, M. (2017). *Capacitación Empresarial y su incidencia en la Gestión Administrativa de la Empresa American Metal SAC*. pág. 58. Universidad Privada de Pucallpa-Pucallpa:  
<http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/90/1/TESIS%20Mercedes%20Pineda%20y%20Nicole%20Re%C3%A1tegui.pdf>.
- Pinto, R. (2008). *Planeación estratégica de capacitación* .  
<http://www.monografias.com/trabajos68/plan-estrategico-capacitacion-empresa-electronica/plan-estrategico-capacitacion-empresa-electronica3.shtml>.
- Reyes, T. (2012). *Liderazgo directivo y desempeño docente en el nivel secundario de una institución educativa de Ventanilla*. Universidad San Ignacio de Loyola-Lima:  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1302/1/2012\\_Reyes\\_Liderazgo%20directivo%20y%20desempe%C3%B1o%20docente%20en%20el%2](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1302/1/2012_Reyes_Liderazgo%20directivo%20y%20desempe%C3%B1o%20docente%20en%20el%2)

[Onivel%20secundario%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20Ventanilla-%20Callao.pdf.](#)

Risco, E. (2015). *Interacción entre inteligencia emocional y estilos de liderazgo en directivos de instituciones educativas*. Universidad de Valencia-Valencia:  
[https://books.google.com.pe/books/about/Interacci%C3%B3n\\_entre\\_inteligencia\\_emociona.html?id=AiknjwEACAAJ&redir\\_esc=y.](https://books.google.com.pe/books/about/Interacci%C3%B3n_entre_inteligencia_emociona.html?id=AiknjwEACAAJ&redir_esc=y)

Urías, P. (2013). *Diseño de un programa de capacitación para una empresa de giro restauranero*. Obregon:  
[http://biblioteca.itson.mx/dac\\_new/tesis/717\\_urias\\_priscila.pdf.](http://biblioteca.itson.mx/dac_new/tesis/717_urias_priscila.pdf) Pag. 82.

Uribe, V. (2010). *Estrategia de capacitación y desarrollo de competencias cognitivas del personal administrativo de la USMP*. Universidad de San Martín de Porres.:  
[http://cybertesis.usmp.edu.pe/usmp/2010/uribe\\_hv/html/index-frames.html](http://cybertesis.usmp.edu.pe/usmp/2010/uribe_hv/html/index-frames.html)

Villalobos, J. (4 de Junio de 2012). *conyecturaeconomica.com*. Obtenido de conyecturaeconomica.com:  
[conyecturaeconomica.com/marketing/cinco-fuerzas-competitivas-de-michael-porter](http://conyecturaeconomica.com/marketing/cinco-fuerzas-competitivas-de-michael-porter)

Yamakawa, P. (2010). *Modelo Tecnológico de Integración de servicios para la MYPE Piurana*. Universidad Esan - Lima:  
[https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2010/10/20/libro%20mype%201.pdf.](https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2010/10/20/libro%20mype%201.pdf)

Zevallos, E. (2010). *COMPETITIVIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPES). ANTE EL TRATADO DE LIBRE COMERCIO (TLC)*.



Universidad Nacional Mayor de San Marcos- Lima:

<file:///C:/Users/USER/Downloads/4676-15728-1-PB.pdf>

# **ANEXOS**

### MATRIZ INDICADOR PREGUNTA

Variables	Dimensión	Indicador	Pregunta	Ítem	Fuentes	Instrumento
C A P A C I T A C I Ó N	Beneficios	Mejora el conocimiento	¿Las capacitaciones que recibe, le ayudan a mejorar su conocimiento para un buen desempeño laboral?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
		Actitud positiva	¿Cuándo UD. recibe capacitaciones, mejoran sus actitudes frente a los clientes?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
		Crea mejor imagen	¿Considera que, recibiendo capacitaciones frecuentemente ayudara a mejorar la empresa?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
		Mejor clima laboral	¿Las capacitaciones ayudan a mejorar el clima laboral de las MYPE?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
		Comunicación interactiva	¿Existe una comunicación entre todos sus compañeros de trabajo?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
		Logro de metas	¿Las capacitaciones que le brinda la bodega, permite alcanzar las metas que esta se propone?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario

		Calidad de servicio	¿Las capacitaciones que recibe de la bodega, le ayuda a brindar una mejor calidad de servicio?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
C A P A C I T A C I Ó N	Tipos	En el trabajo	¿Recibiste capacitación al momento de ingresar a la bodega?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
			¿Cada que tiempo Ud. recibe capacitaciones?	a) Mensualmente b) Trimestralmente c) Anualmente	Trabajador	Cuestionario
		Inductiva	¿Cuándo ingreso a laborar a la bodega, le brindaron las indicaciones respectivas para desarrollar su trabajo?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
		Preventiva	¿Considera Ud. que recibir una capacitación preventiva, le ayudaría a superar los obstáculos diarios en la MYPE?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario

		Correctiva	¿Las capacitaciones que recibe, le ayuda a solucionar problemas en su desempeño?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
L I D E R A Z G O	Tipos	Autocrático	¿Se considera Ud. una persona firme en su carácter, para poder afrontar situaciones difíciles?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
		Democrático	¿Ud. promueve el dialogo en su equipo para que juntos tomen una decisión?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
		Liberal	¿En su trabajo, esta Ud. autorizado a tomar decisiones?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
		Transaccional	¿En su equipo de trabajo, existe un líder que promueva el cumplimiento de sus actividades y desempeño del grupo, ofreciéndoles un reconocimiento?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
		Transformacional	¿Ud. ayuda a su equipo de trabajo a preocuparse por los demás y a motivar a su equipo?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
		Organizativo	¿Conoce Ud. todos los productos que su empresa ofrece, para poder atender las necesidades de los clientes?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario

L I D E R A Z G O	Habilidades	Visionario	¿Tiene una visión clara que le ayude a lograr alcanzar los objetivos que la empresa tiene planteada?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
		Comunicador	¿Ud. es una persona comunicativa que sabe darse a entender a sus clientes cuando les ofrece un producto?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
		Entusiasta	¿Se considera Ud. un trabajador entusiasta, que ayuda a resolver las dudas de sus clientes?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
		Resolutivo	¿Se considera una persona valiente, que no se da por vencido hasta encontrar una solución a un problema cuando ya no lo tenga?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
	Habilidades	Creativo	¿En su trabajo, hay personas creativas que busca dar una buena presentación en la visión de su organización?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
		Honesto	¿Dentro de su organización existe la honestidad en todos los trabajadores?	a) Si b) No c) Algunos	Trabajador	Cuestionario



**UNIVERSIDAD CATÒLICA LOS ÀNGELES DE CHIMBOTE**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recaudar información de su MYPE; la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado:

**CARACTERIZACIÓN DE CAPACITACIÓN Y LIDERAZGO DE LAS MYPE, RUBRO BODEGAS DE LA URBANIZACIÓN MIRAFLORES- PIURA, AÑO 2018**

La información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente su apoyo. Sírvase a marcar con una “X” la respuesta correcta.

1. ¿Las capacitaciones que recibe le ayudan a mejorar su conocimiento para un buen desempeño laboral?

SI

NO

2. ¿Cuándo Ud. recibe capacitaciones, mejoran sus actitudes frente a los clientes?

SI

NO

3. ¿Considera que, recibiendo capacitaciones frecuentemente ayudara a mejorar la empresa?

SI

NO

4. ¿Las capacitaciones ayudan a mejorar el clima laboral de las MYPE?

SI

NO

5. ¿Existe una comunicación entre todos sus compañeros de trabajo?

SI

NO

6. ¿Las capacitaciones que le brinda la bodega, le permite alcanzar las metas que esta se propone?

SI

NO

7. ¿Las capacitaciones que recibe, le ayudan a brindar una mejor calidad de servicio?

SI

NO

8. ¿Recibiste capacitación al momento de ingresar a trabajar a la bodega?

SI

NO

9. ¿Cada que tiempo Ud. recibe capacitaciones?

a) Mensualmente

b) Trimestralmente

c) Anualmente

10. ¿Cuándo ingreso a laborar a la bodega, le brindaron las indicaciones respectivas para desarrollar su trabajo?

SI

NO

11. ¿Considera Ud. que recibir una capacitación preventiva, le ayudaría a superar los obstáculos diarios de la empresa?

SI

NO

12. ¿Las capacitaciones que recibe, le ayuda a solucionar problemas en su desempeño?

SI

NO



## **ENCUESTA AL TRABAJADOR**

Gracias por su tiempo, por favor señale con una "X" la respuesta que corresponda, y responda a todas las preguntas en forma concreta y veraz. La información que usted proporciona será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente su apoyo.

13. ¿Se considera Ud. una persona firme en su carácter, para poder afrontar situaciones difíciles?

SI

NO

14. ¿Ud. promueve el dialogo en su equipo para que juntos tomen una decisión?

SI

NO

15. ¿En su trabajo, esta Ud. autorizado a tomar decisiones?

SI

NO

16. ¿En su equipo de trabajo, existe un líder que promueva el cumplimiento de sus actividades y desempeño del grupo, ofreciéndoles un reconocimiento?

SI

NO

17. ¿Ud. ayuda a su equipo de trabajo a preocuparse por los demás y a motivar a su equipo?

SI

NO

18. ¿conoce Ud. todos los productos que su empresa ofrece, para poder atender las necesidades de los clientes?

SI

NO

19. ¿Tiene una visión clara que le ayude a lograr alcanzar los objetivos que la empresa tiene planteada?

SI

NO

20. ¿Ud. es una persona comunicativa que sabe darse a entender a sus clientes cuando les ofrece un producto.?

SI

NO

21. ¿se considera Ud. un trabajador entusiasta, que ayuda a resolver las dudas de sus clientes?

SI

NO

22. ¿Se considera una persona valiente, que no se da por vencido hasta encontrar una solución a un problema cuando ya no lo tenga?

SI

NO

23. ¿En su trabajo, hay personas creativas que busca dar una buena presentación en la visión de su organización?

SI

NO

24. ¿Dentro de su organización existe la honestidad en todos los trabajadores?

SI

NO

ALGUNOS

**LIBRO DE CODIGOS**

**AUTORA: GLADYS MARTÍNEZ MORE**

ORDEN	VARIABLE CAPACITACIÓN PREGUNTAS	MEDICIÓN	ENCUESTADOS									FRECUCENCIA		PORCENTAJE			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9						
1	¿Las capacitaciones que recibe, le ayudan a mejorar su conocimiento para un buen desempeño laboral?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9		100%	
		NO												0	9		100%
2	¿Cuándo UD. recibe capacitaciones, mejoran sus actitudes frente a los clientes?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9		100%		
		NO												9			100%
3	¿Considera que, recibiendo capacitaciones frecuentemente ayudara a mejorar la empresa?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9		100%		
		NO												9			100%
4	¿Las capacitaciones ayudan a mejorar el clima laboral de las MYPE?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9		100%		
		NO												9			100%
5	¿Existe una comunicación entre todos sus compañeros de trabajo?	SI	1						1	1	1	1	5		56%		
		NO		2	2	2	2						4	9	44%		100%
6	¿Las capacitaciones que le brinda la bodega, permite alcanzar las metas que esta se propone?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9		100%		
		NO												9			100%
7	¿Las capacitaciones que recibe de la bodega, le ayuda a brindar una mejor calidad de servicio?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9		100%		
		NO												9			100%
8	¿Recibiste capacitación al momento de ingresar a la MYPE?	SI	1	1	1	1							4		44%		
		NO					2	2	2	2	2	2	5	9	56%		100%
9	¿Cada que tiempo Ud. recibe capacitaciones?	MENSUAL	1	1	1								3		33%		
		TRIMESTRAL				2	2	2	2	2	2	2	6		67%		
		ANUAL												9			100%
10	¿Cuándo ingreso a laborar a la bodega, le brindaron las indicaciones respectivas para desarrollar su trabajo?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9		100%		
		NO												9			100%
11	¿Considera Ud. que recibir una capacitación preventiva, le ayudaría a superar los	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9		100%		

	obstáculos diarios en la MYPE?	NO															9		100%
12	¿Las capacitaciones que recibe, le ayuda a solucionar problemas en su desempeño?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9		100%
		NO																9	
<b>VARIABLE LIDERAZGO</b>																			
13	¿Se considera Ud. una persona firme en su carácter, para poder afrontar situaciones difíciles?	SI	1	1	1	1						1	1	1			7		78%
		NO						2	2									2	9
14	¿Ud. promueve el dialogo en su equipo para que juntos tomen una decisión?	SI		1	1	1	1	1	1	1	1	1					7		78%
		NO	2											2				2	9
15	¿En su trabajo, esta Ud. autorizado a tomar decisiones?	SI		1										1			2		22%
		NO	2		2	2	2	2	2	2	2	2						7	9
16	¿En su equipo de trabajo, existe un líder que promueva el cumplimiento de sus actividades y desempeño del grupo, ofreciéndoles un reconocimiento?	SI	1	1	1									1			4		44%
		NO					2	2	2	2	2							5	9
17	¿Ud. ayuda a su equipo de trabajo a preocuparse por los demás y a motivar a su equipo?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9		100%
		NO																	9
18	¿Conoce Ud. todos los productos que su empresa ofrece, para poder atender las necesidades de los clientes?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9		100%
		NO																	9
19	¿Tiene una visión clara que le ayude a lograr alcanzar los objetivos que la empresa tiene planteada?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9		100%
		NO																	9
20	¿Ud. es una persona comunicativa que sabe darse a entender a sus clientes cuando les ofrece un producto?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9		100%
		NO																	9
21	¿Se considera Ud. un trabajador entusiasta, que ayuda a resolver las dudas de sus clientes?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9		100%
		NO																	9

22	¿Se considera una persona valiente, que no se da por vencido hasta encontrar una solución a un problema cuando ya no lo tenga?	SI		1					1	1	3		33%		
		NO	2		2	2	2	2		2		6	9	67%	100%
23	¿En su trabajo, hay personas creativas que busca dar una buena presentación en la visión de su organización?	SI	1	1	1	1		1	1	1		7		78%	
		NO					2				2	2	9	22%	100%
24	¿Dentro de su organización existe la honestidad en todos sus compañeros?	SI	1	1	1					1	1	5		56%	
		NO													
		ALGUNOS				3	3	3	3			4	9	44%	100%

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS**

		¿Es pertinente con el concepto?						¿Necesita mejorar la redacción?						¿Es tendencioso aquiescente?						¿Se necesita más ítems para medir el concepto?						Modificación de preguntas observadas
orden	Pregunta	Primer experto		Segundo experto		Tercer experto		Primer experto		Segundo experto		Tercer experto		Primer Experto		Segundo experto		Tercer experto		Primer Experto		Segundo experto		Tercer experto		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Las capacitaciones que recibe, le ayudan a mejorar su conocimiento para un buen desempeño laboral?	1		1		1			1		1		1		1		1		1		1		1			
2	¿Cuándo UD. recibe capacitaciones, mejoran sus actitudes frente a los demás?	1		1		1			1	1			1		1		1		1		1		1		¿Cuándo UD. recibe capacitaciones, mejoran sus actitudes frente a los clientes?	
3	¿Considera que, recibiendo capacitaciones frecuentemente ayudara a mejorar la empresa?	1		1		1			1		1		1		1		1		1		1		1			
4	¿Las capacitaciones ayudan a mejorar el clima laboral de las MYPE?	1		1		1			1		1		1		1		1		1		1		1			
5	¿Existe una comunicación entre todos sus compañeros de trabajo?	1		1		1			1		1		1		1		1		1		1		1			

6	¿Las capacitaciones que le brinda la bodega, le ayudan a lograr sus metas personales?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	¿Las capacitaciones que le brinda la bodega, permite alcanzar las metas que esta se propone?
7	¿Las capacitaciones que recibe de la bodega, le ayuda a brindar una mejor calidad de servicio?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	
8	¿Recibiste capacitación al momento de ingresar a la MYPE?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	
9	¿Cada que tiempo Ud. recibe capacitaciones?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	
10	¿La MYPE, organiza programas de capacitación cuando ingresa un nuevo trabajador?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	¿Cuándo ingreso a laborar a la bodega, le brindaron las indicaciones respectivas para desarrollar su trabajo?
11	¿Considera Ud. que recibir una capacitación preventiva, le ayudaría a enfrentar con éxito las nuevas metodologías de trabajo?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	¿Considera Ud. que recibir una capacitación preventiva, le ayudaría a superar los obstáculos diarios en la MYPE?
12	¿Las capacitaciones que recibe, le ayuda a solucionar problemas en su desempeño?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	

Liderazgo																						
1	¿Se considera Ud. una persona firme en su carácter, para poder afrontar situaciones difíciles?	1		1		1			1		1		1		1		1		1		1	
2	¿Ud. promueve el dialogo en su equipo para que juntos tomen una decisión?	1		1		1			1		1		1		1		1		1		1	
3	¿En su trabajo, puede UD. tomar una decisión?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	¿En su trabajo, esta Ud. autorizado a tomar decisiones?	
4	¿En su equipo de trabajo, existe un líder que promueva el cumplimiento de sus actividades y desempeño del grupo, ofreciéndoles un reconocimiento?	1		1		1			1		1		1		1		1		1		1	
5	¿Ud. ayuda a su equipo de trabajo a preocuparse por los demás y a motivar a su	1		1		1			1	1	1		1		1		1		1		1	¿Cuenta con los libros contables legalizados?





	solución a un problema cuando ya no lo tenga?																						
11	¿En su trabajo, hay personas creativas que busca dar una buena presentación en la visión de su organización?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	
12	¿Dentro de su organización existe la honestidad en todos los trabajadores?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	
	Totales	24		24		24		4	20	1	23		24		24		24		24		24		
	Escala evaluativa																						
	Escala evaluativa EXCELENTE	3																					
	Escala evaluativa BUENO	2																					
	Escala evaluativa DEFICIENTE	1																					
	Nivel	Escala evaluativa																					
	¿Es pertinente con el concepto?	3	Excelente																				

	¿Necesita mejorar la redacción?	2.8	Excelente																		
	¿Es tendencioso aquiescente?	3	Excelente																		
	¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	3	Excelente																		


# CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fernando Suárez Carrasco, identificado con DNI 02616283, MAGISTER EN  
Administración:

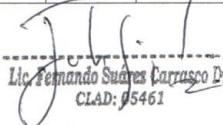
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de recolección de datos: cuestionario, elaborado por Gladys Martínez More, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Caracterización de la capacitación y liderazgo de las MYPE, rubro bodegas de la Urbanización Miraflores-Piura, año 2018", 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.


Piura, 05 de febrero del 2018

  
Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.  
CLAD: 05461

Ítem relacionados con la variable capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		Se necesita más ítem, para medir el concepto	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Las capacitaciones que recibe le ayudan a mejorar su conocimiento para un buen desempeño laboral?	✓			✗		✓		✓
2. ¿Cuándo Ud. recibe capacitaciones, mejoran sus actitudes frente a los demás?	✗			✗		✗		✗
3. ¿considera que, recibiendo capacitaciones frecuentemente, ayudara a mejorar la empresa?	✓			✓		✗		✗
4. ¿Las capacitaciones ayudan a mejorar el clima laboral de las MYPE?	✗			✓		✓		✗
5. ¿Existe una comunicación interactiva entre todos sus compañeros de trabajo?	✗			✗		✗		✗
6. ¿Las capacitaciones que le brinda la bodega, le ayudan a lograr sus metas personales?	✗		✗			✓		✗
7. ¿Las capacitaciones que recibe de la bodega, le ayuda a brindar una mejor calidad de servicio?	✓			✗		✗		✓
8. ¿Recibiste capacitación al momento de ingresar a trabajar a la bodega?	✓			✗		✗		✓
9. ¿Cada que tiempo Ud. recibe capacitaciones?	✓			✗		✓		✓
10. ¿La MYPE, organiza programas de capacitación cuando ingresa un nuevo trabajador?	✗		✗			✓		✓
11. ¿Considera Ud. que recibir una capacitación preventiva, ayuda a enfrentar con éxito las nuevas metodologías de trabajo?	✗		✗			✗		✗
12. ¿Las capacitaciones que recibe, le ayuda a solucionar problemas en su desempeño laboral?	✗			✓		✓		✓

  
 Lto. Fernando Suarez Carrasco Dr.  
 CLAD: 95461

Ítem relacionados con la variable Liderazgo	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		Se necesita más ítem, para medir el concepto	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Se considera Ud. una persona firme en su carácter, para poder afrontar situaciones difíciles?	X			X		X		X
2. ¿Ud. promueve el dialogo en su equipo para que juntos tomen una decisión?	X			X		X		X
3. ¿En su trabajo, puede Ud. tomar una decisión?	X		X			X		X
4. ¿En su equipo de trabajo, existe un líder que promueva el cumplimiento de sus actividades y desempeño del grupo, ofreciéndoles un reconocimiento?	X			X		X		X
5. ¿Ud. ayuda a su equipo de trabajo a preocuparse por los demás y a motivar a su equipo?	X			X		X		X
6. ¿Ud., inspira entusiasmo e interés por sus compañeros cuando les sucede un problema?	X			X		X		X
7. ¿conoce Ud. todos los productos que su empresa ofrece, para poder atender las necesidades de los clientes?	X			X		X		X
8. ¿Tiene una visión clara que le ayude a lograr alcanzar los objetivos que la empresa tiene planteada?	X			X		X		X
9. ¿Ud. es una persona comunicativa que sabe darse a entender a sus clientes cuando les ofrece un producto.?	X			X		X		X
10. ¿se considera Ud. un trabajador entusiasta, que ayuda a resolver las dudas de sus clientes?	X			X		X		X
11. ¿Se considera una persona valiente, que no se da por vencido hasta encontrar una solución a un problema cuando ya no lo tenga?	X			X		X		X
12. ¿Ud. da lo mejor de sí mismo para ayudar a lograr la meta que su organización tiene planteada?	X			X		X		X
13. ¿Es una persona creativa que busca dar una buena presentación en la visión de su organización?	X			X		X		X
14. ¿Es una persona negociadora que sabe convencer al cliente con sus productos que ofrece?	X			X		X		X
15. ¿Se considera una persona honesta, dentro de su trabajo?	X			X		X		X

  
 Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.  
 CIAD: 05461

# CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Hauer Gerardo Nacio Hiestruza, identificado con DNI 02659237, MAGISTER EN Ciencias Políticas - Hicenciao en Administración.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de recolección de datos: cuestionario, elaborado por Gladys Martínez More, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Caracterización de la capacitación y liderazgo de las MYPE, rubro bodegas de la Urbanización Miraflores-Piura, año 2018", 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.

Piura, 05 de febrero del 2018



Mg. Lic. Adm. Mariela S. Moreno Hinojosa  
CND 0662

Ítem relacionados con la variable Liderazgo	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		Se necesita más ítem, para medir el concepto	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Se considera Ud. una persona firme en su carácter, para poder afrontar situaciones difíciles?	X			X		X		X
2. ¿Ud. promueve el dialogo en su equipo para que juntos tomen una decisión?	X			X		X		X
3. ¿En su trabajo, esta Ud. autorizado a tomar decisiones?	X			X		X		X
4. ¿En su equipo de trabajo, existe un líder que promueva el cumplimiento de sus actividades y desempeño del grupo, ofreciéndoles un reconocimiento?	X			X		X		X
5. ¿Ud. ayuda a su equipo de trabajo a preocuparse por los demás y a motivar a su equipo?	X			X		X		X
6. ¿conoce Ud. todos los productos que su empresa ofrece, para poder atender las necesidades de los clientes?	X			X		X		X
7. ¿Tiene una visión clara que le ayude a lograr alcanzar los objetivos que la empresa tiene planteada?	X			X		X		X
8. ¿Ud. es una persona comunicativa que sabe darse a entender a sus clientes cuando les ofrece un producto.?	X			X		X		X
9. ¿se considera Ud. un trabajador entusiasta, que ayuda a resolver las dudas de sus clientes?	X			X		X		X
10. ¿Se considera una persona valiente, que no se da por vencido hasta encontrar una solución a un problema cuando ya no lo tenga?	X			X		X		X
11. ¿Es una persona creativa que busca dar una buena presentación en la visión de su organización?	X			X		X		X
12. ¿Se considera una persona honesta, dentro de su trabajo?	X			X		X		X



Mg. Lic. Adm. Manuel G. Merino Hinojosa  
CLAD 05862



Ítem relacionados con la variable capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		Se necesita más ítem, para medir el concepto	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Las capacitaciones que recibe le ayudan a mejorar su conocimiento para un buen desempeño laboral?	X			X		X		X
2. ¿Cuándo Ud. recibe capacitaciones, mejoran sus actitudes frente a los demás?	X		X			X		X
3. ¿considera que, recibiendo capacitaciones frecuentemente, ayudara a mejorar la empresa?	X			X		X		X
4. ¿Las capacitaciones ayudan a mejorar el clima laboral de las MYPE?	X			X		X		X
5. ¿Existe una comunicación interactiva entre todos sus compañeros de trabajo?	X			X		X		X
6. ¿Las capacitaciones que le brinda la bodega, le ayudan a lograr sus metas personales?	X			X		X		X
7. ¿Las capacitaciones que recibe de la bodega, le ayuda a brindar una mejor calidad de servicio?	X			X		X		X
8. ¿Recibiste capacitación al momento de ingresar a trabajar a la bodega?	X			X		X		X
9. ¿Cada que tiempo Ud. recibe capacitaciones?	X			X		X		X
10. ¿La MYPE, organiza programas de capacitación cuando ingresa un nuevo trabajador?	X			X		X		X
11. ¿Considera Ud. que recibir una capacitación preventiva, ayuda a enfrentar con éxito las nuevas metodologías de trabajo?	X			X		X		X
12. ¿Las capacitaciones que recibe, le ayuda a solucionar problemas en su desempeño laboral?	X			X		X		X

  
 Mg. Lic. Adm. Manuel G. Merino Hinojosa  
 CLAD 05862

# CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

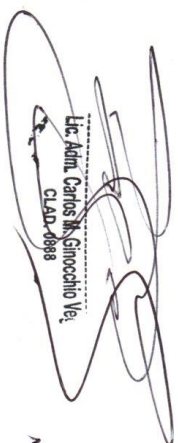
Yo, Quos Mores Gruesca identificado con DNI 0286439, MAGISTER EN Asu. y Orñiceo de Enruras.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de recolección de datos:

Cuestionario, elaborado por Glady's Martinez More, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Caracterización de la capacitación y liderazgo de las MYPE, rubro bodegas de la Urbanización Miraflores-Piura, año 2018", 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.

Piura, 31 de enero del 2018

  
Lic. Adm. Carlos H. Saincochío Vel.  
CLAD-0888

Ítem relacionados con la variable capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		Se necesita más ítem, para medir el concepto	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Las capacitaciones que recibe le ayudan a mejorar su conocimiento para un buen desempeño laboral?	/			/	/			/
2. ¿Cuándo Ud. recibe capacitaciones, mejoran sus actitudes frente a los demás?	/			/	/			/
3. ¿considera que, recibiendo capacitaciones frecuentemente, ayudara a mejorar la empresa?	/			/	/			/
4. ¿Las capacitaciones ayudan a mejorar el clima laboral de las MYPE?	/			/	/			/
5. ¿Existe una comunicación interactiva entre todos sus compañeros de trabajo?	/			/	/			/
6. ¿Las capacitaciones que le brinda la bodega, le ayudan a lograr sus metas personales?	/			/	/			/
7. ¿Las capacitaciones que recibe de la bodega, le ayuda a brindar una mejor calidad de servicio?	/			/	/			/
8. ¿Recibiste capacitación al momento de ingresar a trabajar a la bodega?	/			/	/			/
9. ¿Cada que tiempo Ud. recibe capacitaciones?	/			/	/			/
10. ¿La MYPE, organiza programas de capacitación cuando ingresa un nuevo trabajador?	/			/	/			/
11. ¿Considera Ud. que recibir una capacitación preventiva, ayuda a enfrentar con éxito las nuevas metodologías de trabajo?	/			/	/			/
12. ¿Las capacitaciones que recibe, le ayuda a solucionar problemas en su desempeño laboral?	/			/	/			/

Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio Veg  
CLAD. 0888

Ítem relacionados con la variable Liderazgo	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		Se necesita más ítem, para medir el concepto	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Se considera Ud. una persona firme en su carácter, para poder afrontar situaciones difíciles?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2. ¿Ud. promueve el dialogo en su equipo para que juntos tomen una decisión?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. ¿En su trabajo, esta Ud. autorizado a tomar decisiones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4. ¿En su equipo de trabajo, existe un líder que promueva el cumplimiento de sus actividades y desempeño del grupo, ofreciéndoles un reconocimiento?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5. ¿Ud. ayuda a su equipo de trabajo a preocuparse por los demás y a motivar a su equipo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. ¿conoce Ud. todos los productos que su empresa ofrece, para poder atender las necesidades de los clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7. ¿Tiene una visión clara que le ayude a lograr alcanzar los objetivos que la empresa tiene planteada?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8. ¿Ud. es una persona comunicativa que sabe darse a entender a sus clientes cuando les ofrece un producto.?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9. ¿se considera Ud. un trabajador entusiasta, que ayuda a resolver las dudas de sus clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10. ¿Se considera una persona valiente, que no se da por vencido hasta encontrar una solución a un problema cuando ya no lo tenga?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11. ¿Es una persona creativa que busca dar una buena presentación en la visión de su organización?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12. ¿Se considera una persona honesta, dentro de su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

  
 Lic. Adm. Carlos M. Ginopchio Veg  
 CLAD. 0888

## Resultados del turnitin

Erp University x Turnitin x +

https://turnitin.com/t\_inbox.asp?aid=6489 80% Buscar

Informe de calificación en línea | Editar la configuración del ejercicio | Correo electrónico sin remitentes

AUTOR	TITULO	SIMILITUD	NOTA	RESPUESTA	ARCHIVO	Nº DEL TRABAJO	FECHA
<input type="checkbox"/>	Rosmery Chumacero Ho...	CHUMACERO HOLGUIN ROSMERY	0%		•	902632689	14-ene.-2018
<input type="checkbox"/>	Jean Rivas Jean Riva...	jean rivas	0%		•	932141040	18-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Katherine Cordova Ka...	katherine cordova	0%		•	931817115	17-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Leslie Garrido Lesli...	leslie garrido	0%		•	931816862	17-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Medina Vargas Medina...	medina vargas	0%		•	931793835	17-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Gladys Martinez More...	gladys martinez more	4%		•	931817291	17-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Martin Silva	martin silva zatan	5%		•	931813872	17-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Yahaira Bancos Bancos...	yahaira bancos	8%		•	931793245	17-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Cruz Maria Cordova C...	cruz maria cordova	10%		•	932932944	19-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Eliana Pilar Orihuel...	ELIANA PILAR ORIHUELA APONTE	10%		•	932913345	19-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Karla Aldana Huaman ...	karla aldana huaman	10%		•	931968782	18-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Isolina Ramirez Isol...	isolina ramirez	11%		•	932912072	19-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Isabel Jimenez River...	isabel jimenez rivera	12%		•	931968974	18-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Flor Correa	flor correa	13%		•	931813589	17-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Mayra Gomez Moran	GOMEZ MORAN	13%		•	901843230	11-ene.-2018
<input type="checkbox"/>	Edith Sandra Palomin...	edith sandra palomino chambi	14%		•	931969237	18-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Karina Saba Chulle K...	karina saba chulle	45%		•	934656638	22-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Karina Saba Chulle5 ...	karina saba chulle5	45%		•	935083048	23-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Karina Saba Chulle K...	karina saba chulle	46%		•	934425260	22-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Carmen Cecilia Suáre...	CARMEN CECILIA SUÁREZ HERRERA2	58%		•	935081255	23-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Carmen Cecilia Suáre...	CARMEN CECILIA SUÁREZ HERRERA	59%		•	934657003	22-mar.-2018

Derechos de autor © 1996 - 2018 Turnitin, LLC. Todos los derechos reservados.

10:37 a.m. 23/03/2018



Ilustración 1: BODEGA LA CANASTA



Ilustración 2: BODEGA ELIFELI