



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y
LIDERAZGO DE LAS MYPE RUBRO
COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS INFORMÁTICOS
DE LA AVENIDA LORETO DE PIURA, AÑO 2018**

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

AUTORA:

EDITH SANDRA PALOMINO CHAMBI

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 LA CAPACITACIÓN Y
LIDERAZGO DE LAS MYPE RUBRO
COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS INFORMÁTICOS
DE LA AVENIDA LORETO DE PIURA, AÑO 2018**

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

AUTORA:

EDITH SANDRA PALOMINO CHAMBI

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. Adm. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima
Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño
Asesora

AGRADECIMIENTO

A la universidad y la asesora, Dra. Mercedes Palacios de Briceño, por la confianza y el apoyo que me brindaron, que proporcionaron la ayuda necesaria para poder culminar la presente Tesis.

A los representantes de las MYPE del rubro comercialización de productos informáticos, por brindarme las facilidades para el desarrollo de la investigación.

DEDICATORIA

A mis padres y familia por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, por estar ahí cuando más lo necesite.

RESUMEN

La presente investigación estableció como objetivo establecer las características de la capacitación y liderazgo de las MYPE del rubro productos informáticos de la Avenida Loreto de Piura, año 2018. Se empleó la metodología de investigación de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y con diseño no experimental de corte transversal, siendo los resultados agrupados de acuerdo a los objetivos. La población estuvo conformada por 08 MYPE, basado en una muestra para la variable capacitación y liderazgo de 32 trabajadores, se empleó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 13 ítems para la variable capacitación y 12 ítems para la variable liderazgo. Como conclusiones respecto a los recursos de capacitación se determinó que los costos de la capacitación no son elevados, y se cuenta con especialistas informáticos para brindar capacitación; en cuanto a los medios de capacitación se emplea textos, separatas, y materiales didácticos sobre el detalle de los productos; en relación a los elementos para el liderazgo eficaz se rescata la comunicación de metas y objetivos, y la preocupación por el desarrollo del trabajador gozando de un ambiente de trabajo adecuado; finalmente en cuanto a las habilidades interpersonales se evidencia el respeto, la empatía, veracidad, autenticidad, y apoyo frente a problemas como cualidades del representante.

Palabras Clave: Capacitación, Liderazgo, MYPE, Productos informáticos

ABSTRACT

The present research established as objective to establish the characteristics of the training and the leadership of the SMEs of the computer products item of the Loreto Avenue of Piura, year 2018. The research methodology was used of descriptive type, of quantitative level and with non-experimental design of cross section, the results being grouped according to the objectives. The population consisted of 08 MYPE, based on a sample for the training and leadership variable of 32 workers, the survey technique was used, using as a tool a questionnaire of 13 items for the training variable and 12 items for the variable leadership. As conclusions regarding training resources, it was determined that costs are not high, and computer specialists are available to provide training; in terms of training means, texts, reprints, and didactic materials are used on the details of the products; in relation to the elements for effective leadership, the communication of goals and objectives is rescued, and the concern for the development of the worker enjoying an adequate work environment; Finally, in terms of interpersonal skills, respect, empathy, truthfulness, authenticity, and support for problems such as representative qualities are evident.

Key Words: Training, Leadership, MYPE, Computer products

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
TABLA DE CONTENIDO	vii
INDICE DE TABLAS	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	12
2.1 Antecedentes	12
2.2 Marco teórico	21
2.2.1 Teoría de Capacitación.....	22
2.2.2 Teoría de Liderazgo	27
III. HIPÓTESIS	30
3.1 Hipótesis.....	30
IV. METODOLOGÍA.....	31
4.1. Diseño de la investigación	31
4.2.- Población y Muestra	32
4.3 Definición y operacionalización de variables.	33
4.3.1 Matriz de operacionalización de variables.	34
4.4. Técnicas e instrumentos	36
4.4.1 Técnicas	36
4.4.2 Instrumentos	36
4.5 Plan de análisis.....	37
4.6 Matriz de Consistencia:.....	38

4.7 Principios éticos.....	40
V. RESULTADOS.....	41
5.1 Resultados de la encuesta.....	41
5.2 Análisis de los resultados.....	53
VI. CONCLUSIONES.....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74
ANEXOS.....	80

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Costos de capacitación altos</i>	41
<i>Tabla 2 Pago por capacitación</i>	41
<i>Tabla 3 Remuneración por capacitación</i>	41
<i>Tabla 4 Capacitación como incentivo</i>	42
<i>Tabla 5 Profesionales para brindar capacitación</i>	43
<i>Tabla 6 Especialistas informáticos</i>	43
<i>Tabla 7 Ambientes adecuados de capacitación</i>	44
<i>Tabla 8 Capacitación en la misma empresa</i>	44
<i>Tabla 9 Textos y separatas en capacitación</i>	45
<i>Tabla 10 Materiales didácticos detallados</i>	45
<i>Tabla 11 Materiales (CD, DVD) en capacitación</i>	46
<i>Tabla 12 Materiales interactivos</i>	46
<i>Tabla 13 Medios idóneos en la capacitación</i>	47
<i>Tabla 14 Definición de objetivos</i>	47
<i>Tabla 15 Comunicación de metas</i>	48
<i>Tabla 16 Preocupación por desarrollo del personal</i>	48
<i>Tabla 17 Propiciar grato ambiente laboral</i>	49
<i>Tabla 18 Fomentar trabajo en equipo</i>	49
<i>Tabla 19 Jefe brinda apoyo ante los problemas</i>	50
<i>Tabla 20 Jefe dispuesto a solucionar problemas de desempeño</i>	50
<i>Tabla 21 Trato de respeto</i>	51
<i>Tabla 22 Jefe empático</i>	51
<i>Tabla 23 Jefe veraz y auténtico</i>	52

<i>Tabla 24 Jefe despeja inquietudes</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 25 Jefe soluciona problemas en atención.....</i>	<i>53</i>

I. INTRODUCCIÓN

En los países de la Unión Europea y de América Latina y el Caribe las PYMES representan aproximadamente el 99% del total de empresas, generando un gran porcentaje de empleabilidad (67%), básicamente por la diversidad de ámbitos de producción y de servicios en los que actúan. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2013). Además, se evidencia de que en distintos países latinoamericanos; casi la totalidad de empresas se ubican dentro del sector MYPE, término cuyo concepto puede variar dependiendo de la legislación de cada país en lo que refiere a monto de ingresos y tamaño para ser consideradas como tales. Así, se puede ver cómo en Colombia y Brasil prácticamente la totalidad de las empresas son MYPE. (Vizarreta, 2014)

Es común, evidenciar en diversos estudios, la importancia de las MYPE para el desarrollo de la economía peruana, debido a su alta generación de empleo y su elevada contribución con el PBI; pero a pesar de ello, se considera como uno de los sectores con menos apoyo concreto y decidido por parte del gobierno. Es perceptible la ausencia de un sistema nacional de capacitación enfocado en la mejora de la competitividad de las MYPE en el mediano plazo, algo evidente en algunos países latinoamericanos donde se cuenta con subsistemas: regulatorios; de representación, apoyo y promoción; de proveedores de servicios de capacitación o desarrollo empresarial; y de financiamiento. (Albújar, Janampa, Odar, & Osorio, 2008)

Las MYPE son consideradas como los motores del crecimiento económico del Perú, han permitido que la demanda interna se sostenga durante los periodos de crisis recientes pues, detrás de los sectores que impulsaron dicho crecimiento (comercio exterior), se encuentran las MYPE, que también forman parte de las cadenas de

exportación y del sector construcción. Por lo tanto se evidencia una vez más la importancia de las MYPE en el desarrollo nacional. (Mifflin, 2011)

Las MYPE desempeñan un papel prominente en el desarrollo económico y social de Perú, pero a pesar de ello; presentan múltiples desventajas: la informalidad, el difícil acceso a los mercados internacionales, la debilidad competitiva, la carencia de políticas gubernamentales que difundan el financiamiento, el alto costo de capital, la falta de cultura crediticia, la falta de asesoría contable-financiera, la falta de experiencia en gestión administrativa y la inversión, siendo los motivos por el cual se les considera el sector de mayor riesgo y la gran mayoría de las MYPE no sobrepasan los primeros años de operación. (Vilchez, 2014)

La región Piura cuenta con aproximadamente 64,548 MYPE, según la base de datos de la Dirección de MYPE y Cooperativas de la Dirección Regional de la Producción, las cuales se dedican en diversos rubros, donde destacan la agricultura, construcción, energía y minas, ganadería, industria manufacturera, pesquería, servicios, turismo, entre otras actividades. Para Teresa Cueva, directora regional de la Producción; “Las MYPES son una potencia de fuentes de trabajo y desarrollo económico ya que estas generan el 42.1% del Producto Bruto Interno (PBI) en el país, según cifras estadísticas de PRODUCE”. (RPP Noticias, 2012)

Piura a nivel nacional se encuentra en el cuarto lugar, en cuanto a la participación empresarial; y, respecto a la participación de las MYPE formales, esta es del 3,8%. Piura en los últimos años posee una gran actividad comercial, movida principalmente por las Micro y pequeñas empresas; por lo tanto, son las que generan la mayoría de los puestos de trabajo. (Silupu, 2012)

Los emprendedores crecen cada vez más en Perú entre las clases menos favorecidas, pero crecen tanto que ya no saben qué hacer, porque la mayoría se

desarrolló bajo un modelo familiar, en la que las decisiones solo dependían del fundador, que muchas veces era el padre, también se sostuvo que los pequeños empresarios necesitan de educación rentable y óptima, y para ello, deben investigar, buscar, y estudiar a la productividad como una ‘ciencia’, hay un desequilibrio entre el crecimiento de las MYPE y el grado de capacitación educativa, ya que hay más riqueza, pero con un poquito más de ignorancia marginal. (Pita, 2012)

Muchas de las empresas no conocen las nuevas medidas laborales, y el Estado debe alentar la inversión en conocimiento de los dueños de tales. Además, debe existir una segmentación de grupos en la que las personas no solo busquen trabajar en las grandes compañías, sino busquen emprender un negocio”, a propósito del paquete reactivador del Ejecutivo, la evasión de impuestos es una de las razones por las que las pequeñas empresas no formalizan, y por ello, se ha lanzado un paquete de medidas que podría beneficiarlos. Cada punto de venta, se comercializa entre US\$ 15 y 20,000, lo que denota que sí tienen capacidad tributaria, pero el Estado debería impulsar su inserción en la formalidad y monitorear su crecimiento. (Pita, 2012).

Dentro del análisis del Macroentorno; en relación a los factores políticos – legales se observa que Perú es una República presidencialista de representación democrática, el jefe de estado y los congresistas son elegidos cada cinco años, los mismos que aplican su plan de gobierno propuesto, para cumplir las promesas que hicieron, a la vez, administran el país, permitiendo un equilibrio estable para todos los peruanos. (Ostossola, 2016)

Dentro del aspecto legal, las modificaciones a la “Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente”, conocida como Ley de MYPE, permitirán que 170 mil

empresas de este sector se formalicen en 2014, estimó la Sociedad Peruana de PYMES. (Panizo, 2014)

La nueva Ley de la micro y pequeña empresa, aprobada por Decreto Legislativo N° 1086, constituye una norma integral que no sólo regula el aspecto laboral sino también los problemas administrativos, tributarios y de seguridad social que por más de 30 años se habían convertido en barreras burocráticas que impedían la formalización de este importante sector de la economía nacional.

Según la Ley N°30056 en su Artículo 1, señala que la presente ley tiene por objeto establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME), a través de políticas de generales y la creación de herramientas de apoyo y promoción; para incentivar el acceso a los mercados internos y externos, la inversión privada, la producción, y otras normas que promuevan el emprendedorismo y alcancen la mejora de la organización empresarial conjuntamente con el crecimiento sostenible de las MYPE.

Congruentemente con esto el Gobierno Central de Perú, dentro de sus medidas para promover el desarrollo las MYPE, lanzó la Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial (N° 30056), la misma que tiene como principal objetivo en el aspecto tributario modificar la Ley del Impuesto a la Renta en lo que se refiere a la forma de llevar la contabilidad de acuerdo a los ingresos brutos anuales del perceptor de rentas de tercera categoría. Se norma los requisitos para que las micro, pequeñas y medianas empresas que se encuentren en el régimen general tengan derecho a un crédito tributario por los gastos de capacitación que realicen en favor de sus trabajadores, siempre que dicho gastos no excedan del 1% de su planilla anual. (Rosales, 2015)

Y en el aspecto laboral se modifica el TUO de la Ley de Promoción de la MYPE que fuera aprobado por Decreto Supremo 007- 2008-TR, que a partir de esta norma se denominará “Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial”, la misma que ahora tiene por objeto establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME), estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción, con el objeto de impulsar el emprendimiento y permitir la mejora de la organización empresarial junto con el crecimiento sostenido de estas unidades económicas. (Diario Gestión, 2015)

En relación a los factores económicos, una publicación de América Economía, el presidente del Perú, Pedro Pablo Kuczynski, manifestó que ha sido difícil la reactivación de la economía del país, esto debido a la importante brecha fiscal que se heredó del gobierno anterior. Se busca impulsar la economía de Perú por medio de obras de infraestructura, y que la mejora de algunos de los metales que produce el país ha permitido elevar los ingresos del país, ante estas coyunturas el crecimiento del Perú durante el año 2016 oscila entre los 3,9% y 4% y que se proyecta en un 4,5% o 5% para el 2017, mientras que el Banco Central es más cauto en sus proyecciones ya que estas llegan a 4,3% para el 2017, mantiene su tasa de referencia en 4,25% y mantiene el rango meta de la inflación en 3%. (América Economía, 2017)

Piura se encuentra en el quinto lugar, económicamente en el Perú. Debido a la menor producción de hidrocarburos, acontecido en el año 2015, la economía se vio menguada y durante el año 2016 aún experimenta resultados negativos; mientras que los factores no primarios, como el comercio, servicios y construcción fueron los más

dinámicos. Durante el año 2016, existió una disminución de contrataciones con empleo formal en empresas dedicadas a la extracción, manufactura y comerciales. Los factores potenciadores del crecimiento se relacionan a la ejecución de proyectos de infraestructura en el norte de Piura. (BBVA Research, 2016)

En relación al tipo de cambio, de acuerdo a Díaz (2017) señaló en Gestión que en el Reporte Semanal de Scotiabank realiza una proyección donde ubica al sol peruano por debajo de S/3.30. La proyección es S/3.25 para fines del 2017, con altibajos propios de un mercado volátil como el cambiario. (Díaz, 2017)

En cuanto al factor sociocultural, el departamento de Piura conforma un espacio cultural, económico, geopolítico y social, integrado por regiones naturales de costa, sierra y ceja de selva. Piura cuenta con una superficie de 35.892,49 km², se ubica en la parte noroccidental de Perú, representa el 3,1% del territorio peruano. Políticamente se conforma por 8 provincias y 65 distritos. (Plan de Desarrollo Regional Concertado Piura , 2017)

De acuerdo a las proyecciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), Piura se conforma al 2015 por 764,968 habitantes, además la población urbana representa un 79,9%, mientras que la población rural representa el 24,1%. La Población Económicamente Activa al 2015 es de 971,267.

El territorio piurano acoge diversas riquezas culturales y naturales, por ello las actividades productivas son diversas y heterogéneas, con una mayor contribución de la manufactura en el valor agregado bruto, y una elevada preponderancia de la agricultura en el empleo regional; se evidencia igualmente la tercerización de la economía regional con el crecimiento de los servicios. La región Piura tiene un crecimiento significativo en lo económico. (Plan de Desarrollo Regional Concertado Piura , 2017)

La ciudad de Piura, poco a poco viene recuperando su importancia económica y el crecimiento urbanístico que se detuvo después de las lluvias originadas por el fenómeno El Niño. Todo el sistema financiero está ubicado en esta y otras provincias y facilita el apalancamiento para la inversión privada. Los centros comerciales se incrementan al compás de una mayor demanda y la fluencia del Ecuador hacia Perú da mayores oportunidades a los negocios y al turismo.

En cuanto la conectividad tecnológica, tenemos que entre el 2011 y el 2014, el porcentaje de personas mayores de seis años que hacen uso de internet se ha incrementado de 26 a 30,9 % y actualmente el 11% de las familias tienen acceso a internet. Lo que es muy conveniente para las MYPE que comercializan productos informáticos, ya que se avizoran oportunidades de crecimiento en la demanda. (Revista Empresario, 2016)

Sin duda alguna, Piura tiene enormes potencialidades en los diversos campos de la economía. Una visión compartida por todos nosotros es garantía que se impulsarán los mismos objetivos. Para mayores sinergias amerita gran trabajo, creatividad y esfuerzo y eso se logra con hombres y mujeres, dispuestos y motivados a trabajar por el desarrollo regional.

Respecto a lo tecnológico; las microempresas dedicadas al rubro de comercialización de productos informáticos en casi su totalidad son MYPE que tienen por objetivo la comercialización de diferentes productos informáticos, en el distrito de Piura la competencia entre estas es cada vez mayor; puesto que la calidad y los bajos precios de sus productos es cada vez mayor; dichas MYPE ya mencionadas ofrecen a sus clientes productos como laptops, computadores, accesorios de computo, entre otras, etc. Por otro lado, se puede decir que no solo el financiamiento es la variable que incide o tiene relación con la rentabilidad de las

MYPE, sino también la capacitación, ya que todo microempresario debe capacitar a su personal para enfrentar con mejores posibilidades de éxito los retos para ser competitivos en la globalización existente día a día, empleando estrategias que guíen y orienten a su personal.

A nivel del microentorno, las MYPE cuentan con capital alto, y los volúmenes de insumos para el desarrollo de sus actividades también lo es, el poder de negociación de los proveedores es medio ya que existen productos alternativos debido al desarrollo tecnológico de las diversas marcas.

Las principales empresa proveedoras de las MYPE rubro productos informáticos se ubican en la capital de Perú, entre las cuales se destacan: GRUPO DELTRON SA, MAXIMA INTERNACIONAL S.A, COMPUDISKETT, INGRAN MRICO SAC. EXPORTADORA IMPORTADORA IGARASHI ASCENCIO SRL las cuales realizan ventas por mayor y trabajan con diferentes marcas. Asimismo, en equipos y suministros para determinadas marcas, se encuentran: HP, EPSON, MICROSOFT, LOGITECH, GENIOS, HALION, AVATEC, ESET NOD32, KASPERKI, LENOVO, LG, SAMSUNG, DELL, TOSHIBA, ASUS, CANON, BROTHER, quienes ofertan computadoras, impresoras, laptops, tóner, plotter, cámaras, suministros y accesorios. Muchas de estos proveedores se encuentran en Lima, y otras cuentan con sucursales en algunas determinadas provincias.

El poder de negociación de los clientes, es alto ya que los clientes pueden elegir entre la variedad de la oferta ya sea por el precio, la calidad, por ello es necesario contar con estrategias que permitan captar el mayor número de clientes. En cuanto a lo que el cliente suele demandar con mayor son accesorios y piezas de computadoras; asimismo los suministros como tintas, cintas teclados, impresoras, laptops, computadoras, tóner, mouse, audífonos, memorias, etc.

La rivalidad entre los competidores se presenta en la competencia de precios, promociones, atención del cliente, calidad de los productos ya que generalmente los piuranos buscan productos a precios bajos es por ello que buscan contar con estrategias que permitan generar mayor competitividad que origine un aumento en su rentabilidad. La mayoría de las MYPE suelen incentivar a los clientes con algunos obsequios o instalación de programas a los equipos, siendo la estrategia más empleada por la mayoría de las tiendas.

Por otro lado la amenaza de productos sustitutos, es baja ya que en su mayoría las personas que necesitan productos informáticos solo pueden elegir entre las diversas marcas y equipos con ciertas características marcadas, según su necesidad. No existen productos sustitutos propiamente dichos, además en relación a hardware, va depender mucho la compatibilidad entre el suministro y la marca del producto.

En relación a la capacitación, se puede apreciar que son los proveedores y la representación de las marcas quienes planifican y ejecutan capacitaciones y eventos para a los trabajadores de las MYPE; cuya finalidad es la obtención de conocimientos de los nuevos productos, características, información y también motivan a los asistentes con algunos incentivos (Polos, accesorios, merchandising). La frecuencia de estos eventos, son por lo general 2 veces al año, luego de una coordinación entre los representantes de las marcas y los proveedores las MYPE.

Por otro lado, algunas MYPE capacitan a los trabajadores, contratando los servicios de profesionales en informática, para brindar conocimientos de software y hardware, principalmente para que los trabajadores puedan solucionar problemas de los clientes con los productos adquiridos.

Por otra parte, en el centro de la ciudad de Piura, exactamente en la Av. Loreto, donde se va a desarrollar el estudio, existen varios establecimientos consideradas

como MYPE del rubro comercialización de productos informáticos, sin embargo se necesita conocer si estas MYPE recurren a la capacitación, que medios y recursos emplean en las capacitaciones; también se pretende conocer sobre la presencia de liderazgo, considerando los elementos empleados para la eficacia del liderazgo y que tipo de relaciones interpersonales se desarrollan en las MYPE.

La tienda más antigua es la empresa COMPUTOMÁS S.A.C ubicada en la cuadra 6 de la Avenida Loreto Piura, cuenta con 18 años en el rubro, ha ido creciendo conforme a nivel competitivo, en cuanto a la innovación de productos y el nivel de ventas corporativas. Existen actualmente empresas de venta de repuestos, pero no todos se dedican a vender lo mismo. Algunas se especializan en autopartes a nivel de módulos, otros están especializados en venta de hardware y servicios relacionados al software de los equipos, asimismo otras son especialistas en equipos de cómputo.

El problema que se ha identificado es: ¿Cuáles serán las características de la capacitación y liderazgo de las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Av. Loreto de Piura, año 2018? Así el objetivo general es: Establecer las características de la capacitación y liderazgo de las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Av. Loreto de Piura, año 2018; además se contemplan los siguientes objetivos específicos: (a) determinar los recursos necesarios para la capacitación en las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Av. Loreto de Piura, año 2018 (b) identificar los medios de capacitación en las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Avenida Loreto de Piura, año 2018 (c) determinar los elementos para un liderazgo eficaz en las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Avenida Loreto de Piura, año 2018 (d) identificar las habilidades de relaciones interpersonales

presentes en las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Avenida Loreto de Piura, año 2018.

Esta investigación se justifica de manera práctica, debido a que se realiza con la finalidad de establecer las características de la capacitación y liderazgo de las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Av. Loreto de Piura; considerando los recursos y medios de capacitación; y por otro lado los elementos del liderazgo y las relaciones interpersonales de las MYPE en estudio.

La justificación teórica se basa en que se han considerado diversos autores que hacen referencia a las variables en estudio: Capacitación y Liderazgo; asimismo se fundamenta con antecedentes a nivel internacional, nacional y local, relacionados a las dos variables de investigación.

Metodológicamente la investigación se justifica ya que se aplicará la metodología científica, se emplean fuentes primarias y secundarias para la obtención de los datos, además se ha determinado el tamaño de la población y de la muestra, y se ha diseñado un cuestionario para el recojo de información.

La justificación social radica en la trascendencia de la investigación, donde servirá como antecedente para futuras investigaciones, además porque permite cumplir con un requisito que la Universidad los Ángeles de Chimbote ha establecido para la obtención del título profesional.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Variable Capacitación

Dentro de los antecedentes internacionales se consideró a Galván, (2011) realizó una investigación denominada “Capacitación como alternativa para mejorar la prestación de servicios de la empresa” que se presentó en la Universidad de Tangamanga-Mexico, este estudio fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, el cual concluyó que el proceso de capacitación es prioritario en cualquier empresa, ya sea de producción o de servicios y al aplicar esta propuesta la empresa mencionada se verá grandemente favorecida, ya que el capital humano es el que hace posible que las empresas sean grandes, o que su destino sea la quiebra, concluye que la capacitación es un proceso que nunca termina, ya que toda persona que integre un equipo, está obligada a superarse, o no tendrá cabida en ella. Esto es por las propias exigencias de los clientes de la empresa, que por lo general son empresas transnacionales, las cuales exigen certificaciones en normas internacionales como la ISO-9001-2008, en la cual está en proceso de certificación.

Canessa, (2008) 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 de Chile, este estudio fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal donde concluyó que las empresas deberán desarrollar capacidades para definir con precisión qué capacitación requieren y discriminar entre la oferta disponible cuál es la más adecuada para ellas. Con las nuevas tecnologías de la información la oferta de cursos de e-learning que

circula en el mercado es realmente abundante, por lo tanto la empresa debe hacer un muy buen trabajo de detectar necesidades de capacitación, comparar las competencias que tienen sus trabajadores y analizar la brecha que se requiere cubrir, recién en ese minuto debe comenzar a planificar que es lo que realmente necesita y después buscar al proveedor que mejor satisface las expectativas.

Se cita la investigación de Vaca (2009) presentó la tesis denominada “Propuesta de un plan de capacitación para el personal que maneja los recursos hospitalarios del Hospital Metropolitano de Quito” perteneciente a la Universidad Tecnológica equinoccial de Quito – Ecuador; la investigación se va a sustentar en la observación a cada empleado en las técnicas de manipulación de los desechos hospitalarios. La población de la presente investigación son las 40 personas del área de servicios ambientales son hombres y mujeres cuyas edades fluctúan entre 20 a 50 años, con estudios secundarios. El recojo de información utilizó la técnica de la entrevista y la encuesta. Dentro de las conclusiones se determinó que el plan de capacitación propuesto conlleva el aprendizaje del manejo interno y externo de los recursos hospitalarios, incorporando tecnologías apropiadas, se estableció los temas en los que se capacitará al personal se organizaron en seminarios, talleres, y conferencias respectivamente; se estableció como política la formación de un banco de instructores internos y externos, que contribuyan a formar recursos humanos altamente calificados el tipo de capacitación que se ha realizado para el personal que maneja los desechos hospitalarios.

En los antecedentes nacionales se cita a Velásquez (2013) realizó una investigación titulada “Características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector servicio - rubro lavanderías del distrito de Los Olivos, período 2012” en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, este

estudio fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y concluyó que respecto al financiamiento de las MYPE dedicadas al servicio de lavanderías; respecto al objetivo de la empresa el 78% manifestó que es para maximizar las ganancias ; en cuanto a la capacitación de los trabajadores, el 52% manifestó que sus trabajadores si se capacitan y el 48% respondió que sus trabajadores no se capacitan; el 41% manifestó que la capacitación fue en el curso de prestación del mejor servicio al cliente ; el 90% considera que la capacitación es una inversión; el 88% considera que la capacitación mejora la rentabilidad; respecto a la capacitación de las MYPE, el 38% respondió que si recibió capacitación antes del crédito y el 62% manifestó que no recibió capacitación antes del crédito; el 41% manifestó que se capacito 1 vez durante los últimos dos años; el 45% manifestó que recibió capacitación en administración de recursos humanos.

Tacas (2011) realizó la investigación *titulada* “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de muebles de estilo de madera de la ciudad de Pucallpa, periodo 2009-2010” presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. La investigación es de tipo descriptiva, diseño no experimental la población estuvo conformada por 05 MYPE la técnica empleada fue la encuesta, mediante cuestionario estructurado de 25 preguntas. Dentro de los resultados se obtuvo con respecto a la capacitación que el 100% de los microempresarios encuestados ha recibido capacitación en otros cursos no especificados. El 40% de los representantes legales de las MYPE encuestadas dijeron que sus trabajadores sí recibieron capacitación; el 100% de los representantes legales de las MYPE encuestadas dijeron que la capacitación es una inversión; el 100% de los microempresarios encuestados manifestaron que la capacitación sí es relevante para

la empresa. El 40% manifestó que no recibió ninguna capacitación en los dos últimos años, el 100% de encuestados que recibieron capacitaciones en los dos últimos años declararon que la capacitación que tuvieron fue en otro tipo de tema que no se especifica en el cuestionario, el 40% manifestó que su personal si ha recibido capacitación, el 100% de los representantes legales encuestados manifestaron que si considera que la capacitación sea una inversión y el 100% de los representantes legales encuestados manifestaron que si considera que la capacitación es relevante para sus negocios.

Sagastegui (2010) realizó la investigación titulada *“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector servicio - rubro pollerías del casco urbano de la ciudad de Chimbote, periodo 2008 - 2009”* presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de Piura. La investigación es de tipo descriptiva, diseño no experimental la población estuvo conformada por 6 pollerías la técnica empleada fue la encuesta, mediante cuestionario estructurado. Dentro de los resultados se obtuvo con respecto a la capacitación que; el 50% de los empresarios encuestados dijeron que sí recibieron capacitación antes del otorgamiento del crédito y el 50% dijeron que no recibieron capacitación; el 33.3% de los empresarios encuestados manifestaron que recibieron capacitación una vez, dos veces y más de cuatro veces, respectivamente; el 66.66% de los empresarios encuestados que recibieron capacitaciones, dijeron que los capacitaron en el curso de inversión del crédito financiero y el 33.33% dijeron que recibieron capacitaciones en los cursos de marketing empresarial y en atención al cliente, respectivamente.

En el ámbito local o regional se consideró a Muñoz (2013) realizó la investigación titulada *“Caracterización del Financiamiento, la capacitación de las*

Mypes del Sector Servicios –Rubro Restaurantes de la Ciudad de Sullana Periodo 2012” presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de Piura. La investigación es de tipo descriptiva, diseño no experimental la población estuvo conformada por 10 MYPE la técnica empleada fue la encuesta, mediante cuestionario estructurado de 25 preguntas. Dentro de los resultados se obtuvo con respecto a la capacitación que el 30% de los empresarios de las MYPE encuestadas capacitan a su personal; mientras que el 70% no capacitan al personal, a veces por falta de presupuesto o por desconocimiento. El 40 % de representantes de las entidades del sector servicios del rubro restaurantes, consideran que la capacitación al personal es una inversión para la empresa, mientras que el 60% no opina lo mismo, esto se debe al mismo nivel de estudios superiores mostrados por los empleadores. El 100% de empleadores opinan que la capacitación mejora la competitividad laboral; finalmente la falta de capacitación de los trabajadores disminuye la calidad del servicio y por ende no se genera muchos recursos, mayor sensibilización en este tema, por parte de las mismas financieras que son las que trabajan de la mano con estas MYPES.

Silva (2013) realizó la investigación titulada “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector comercio rubro artesanía en el distrito de Catacaos provincia de Piura departamento de Piura periodo 2011”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de Piura. La investigación es de tipo descriptiva, diseño no experimental la población estuvo conformada por 20 Mypes la técnica empleada fue la encuesta y de la observación directa, mediante cuestionario estructurado de 20 preguntas. Dentro de los resultados se obtuvo con respecto a la capacitación que el 60% afirman que sus trabajadores si se capacitan en temas de interés, el 40% de ellos indican que no hay

mucho presupuesto para capacitar a todo su personal; el 45% confirman que a sus trabajadores si se les da capacitación, y el 55% nos indicaron que mayormente la capacitación es asumida por cuenta del trabajador; el 25% confirman que una vez se les dio capacitación a sus trabajadores, el 20% de ellos indican que dos veces recibieron capacitación, el 30% afirman que tres veces enviaron a su personal a capacitarse, mientras que el 25% de 39 empleadores afirmaron que más de tres veces enviaron a sus trabajadores a capacitarse; el 35% informan que la capacitación fue dada en el 2009, mientras que el 25% indican que en el 2010 recibieron capacitación, sin embargo el 40% afirman que en el año 2011 recibieron más capacitaciones; el 45% consideran que capacitar al personal es una inversión positiva, Si embargo el 55% de ellos tiene una apreciación negativa y que no es inversión; el 60% consideran que la capacitación favorece el rendimiento de los trabajadores, mientras que el 40% de ellos consideran que no es favorable; finalmente el 60% de las MYPE del sector artesanía realizaron alguna capacitación para sus trabajadores de sus empresas.

Medina, (2014), realizó una investigación titulada “Financiamiento y capacitación en las MYPE servicios - rubro restaurantes de la provincia de Piura 2012”, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; la metodología empleada fue descriptiva, con un diseño no experimental y bajo un enfoque cuantitativo; la población considerada fueron 85 restaurantes, siendo la muestra de 45 restaurantes. La investigación concluye que el tipo de capacitación que realizan a los colaboradores de las MYPE servicio – rubro restaurante de la provincia de Piura, es la capacitación pre ingreso, lo cual implica que una persona aprenda una responsabilidad mediante su desempeño real. En muchas MYPE este tipo de capacitación es la única clase de capacitación disponible y generalmente incluye la asignación de los nuevos empleados a los trabajadores o los supervisores

experimentados que se encargan de la capacitación real. Uno de los factores que influyen en la Capacitación de los colaboradores de las MYPE servicio – rubro restaurantes de la provincia de Piura, es que la capacitación motiva al personal para trabajar más; los que entienden su puesto demuestran un mejor espíritu de trabajo, y el simple hecho de que la dirección superior confié lo suficiente en sus capacidades para invertir dinero en su capacitación. Se identificó que los principales tipos de financiamiento de las MYPE del sector servicio – rubro restaurantes de la provincia de Piura, Financiamiento externo; ya que para algunas de las MYPE el adquirir créditos es una manera rápida y a su alcance, pues en las diferentes entidades obtendrán el financiamiento que necesitan para su negocio.

2.1.2 Variable Liderazgo

A nivel internacional se consideró a Avenecer, (2013) realizó una investigación titulada “Liderazgo y motivación de los supervisores y vendedores rutereros de distribuidora mariposa C.B.C. de la ciudad de Quetzaltenango, zona 8” en la Universidad Rafael Landívar, México, este estudio fue de tipo explicativo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal concluyó 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. Y en distribuidora CBC es un requisito importante que el equipo encargado de ventas eleve su desempeño continuamente, para ello los supervisores encargados aplican diferentes estrategias de liderazgo para el desarrollo de habilidades, por lo que se confirma que los vendedores se sienten motivados por su jefe.

Echanique, (2010) en su estudio “Liderazgo para la Transformación e Innovación Empresarial: una exploración práctica desde la perspectiva de consultoría estratégica” en la Universidad Complutense de Madrid, este estudio fue de tipo

explicativo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal concluyó que el liderazgo condiciona la capacidad de transformación en una empresa, considerando que las transformaciones son altamente dependientes del estilo/tipo de liderazgo que exista en la organización y las cualidades del líder. Queda demostrado que existen elementos diferenciales entre liderazgo para innovación y liderazgo para la transformación.

Hernández, (2013) realizó una investigación titulada “El Liderazgo Organizacional: Una Aproximación Desde La Perspectiva Etológica” en la Universidad Del Rosario, Bogotá Colombia, este estudio fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y concluyó 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 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.

Dentro de los antecedentes nacionales se consideró a Martínez, (2010) realizó una investigación titulada “El liderazgo transformacional en la gestión educativa de una institución educativa pública en el distrito de Santiago de Surco” en la Pontifica Universidad Católica del Perú, este estudio fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y concluyó que Mientras que el director de la I.E. Pública estudiada se reconoce todas las características del liderazgo

transformacional, los docentes solo le reconocen algunas principalmente vinculadas a la dirección de la organización y en la forma como se vincula con ellos. Todos los docentes participante 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. 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.

León, (2013) realizó una investigación titulada “Caracterización del liderazgo transformacional en las MYPE del sector servicio - rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Huaraz – 2013” en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Sede Chimbote, este estudio fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y concluyó que existe un equilibrio entre las MYPE que cuentan con un Liderazgo Transformacional y con aquellas que no lo tienen, debido a que en éstas últimas los empresarios prefieren contratar personal que cuente con conocimientos previos y prefieren abstenerse en invertir en capacitaciones aduciendo ausencia de recursos económicos para que se lleven a cabo, reflejándose esto en la carencia de preparación del personal para solucionar problemas dentro de la empresa.

Dentro de los antecedentes locales se consideró a 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 Rocío Año 2016” en la Universidad César Vallejo, este estudio fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no

experimental, de corte transversal y concluyó 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.

Córdova, (2014), realizó una investigación titulada “Identificación de los estilos de liderazgo que ejerce la coordinación del Proyecto Mejora del sistema educativo con equidad para el desarrollo humano sostenible de la población del distrito de Frías, sierra alto andina de la región Piura” en la Universidad de Piura – UDEP, este estudio fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y concluyó que en efecto, el coordinador ejerce los Estilos de liderazgo transformacional e instruccional; destacándose que el último predomina, puesto que un 61% del total de los encuestados determina que posee tal liderazgo; frente a un 50.3% que se muestra de acuerdo en que posee un liderazgo transformacional; En cuanto al liderazgo instruccional, se concluye que el líder tiene claros y definidos los logros y metas que se pretenden alcanzar en la organización; puesto que tiene en cuenta los objetivos, constituidos estos como elementos que intervienen en el proceso de liderazgo y que el coordinador posee un liderazgo transformacional, dado que este estilo tiene las siguientes características: serenidad, cordialidad, delicadeza en el trato, lealtad, sinceridad, laboriosidad y humildad.

2.2 Marco teórico

En la presente sección se presentan teorías específicas y conceptos que sirven de referencia para ordenar los hechos e interpretar el problema identificado como:

¿Cuáles son las características de la capacitación y liderazgo de las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Av. Loreto de Piura? Se analizan las variables de investigación: Capacitación y Liderazgo.

2.2.1 Teoría de Capacitación

La capacitación es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. (Chiavenato, 2012)

Por otro lado Decenzo y Robbins, (2010) afirma a la capacitación como una experiencia de aprendizaje porque busca un cambio relativamente permanente en un individuo que mejorara su capacidad para desempeñarse en un puesto de trabajo.

Alles, (2010) manifiesta que el adiestramiento es un proceso de aprendizaje en el que se adquieren habilidades y conocimientos necesarios para alcanzar objetivos definidos, siempre en relación con la visión y la misión de la empresa, sus objetivos de negocios y los requerimientos de la posición que se desempeña o a desempeñar.

Acorde con lo propuesto por Chiavenato (2012) la capacitación cumple tres funciones principales: a) Transmisión de informaciones: El elemento esencial en muchos programas de capacitación es el contenido, distribuyendo información entre los entrenados como un cuerpo de conocimientos. A menudo, las informaciones son genéricas, referentes al trabajo: informaciones acerca de la empresa, sus productos, sus servicios, su organización, su política, sus reglamentos, etc. puede cobijar también la transmisión de nuevos conocimientos. b) Desarrollo de habilidades: Sobre todo aquellas destrezas y conocimientos directamente relacionados con el desempeño

del cargo actual o de posibles ocupaciones futuras, se trata de una capacitación a menudo orientada de manera directa a las tareas y operaciones que van a ejecutarse.

c) Desarrollo o modificación de actitudes: Por lo general se refiere al cambio de actitudes negativas por actitudes más favorables entre los trabajadores, aumento de la motivación, desarrollo de la sensibilidad del personal de gerencia y de supervisión, en cuanto a los sentimientos y relaciones de las demás personas.

Chiavenato (2012) señala que la capacitación se suele dividir en tres grandes grupos: Capacitación para el trabajo; dirigida al trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa. Capacitación promocional. Busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico. Capacitación en el trabajo. Es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo.

Cuando se refiere a la capacitación como estrategia, un error muy frecuente en la administración es que por lo regular, cuando se plantea una estrategia, se señalan con precisión lo que se va a hacer con los recursos económicos, tecnológicos y financieros, pero rara vez se mencionan los recursos humanos que se van a necesitar y mucho menos, con qué cualidades, habilidades, conocimientos y/o competencias necesarias. Es importante señalar, que sin estos recursos, es poco probable implantar las estrategias por excelentes que éstas sean. “Cada mejora a la compañía descansa en la gente que desea hacer algo mejor y diferente. Cuando se

pueda obtener personal que quiera y sepa cómo cambiar, entonces se podrán implantar las estrategias y alcanzar los objetivos” (Gubman, 2008)

Si se preguntara por qué es esencial conectar la estrategia con el personal para administrar el talento, o lo más importante, como hacerlo, se podría decir que esto descansa en tres conceptos claves, la alineación, el compromiso y la medición. La alineación significa asignar a la gente en la posición correcta, es decir, el personal deberá estar alineado conforme a la estrategia del negocio, dicho de otra forma, determinar qué cualidades, competencias o habilidades se requieren en tal o cual estrategia y en base a eso asignar a las personas que cubran con esos requisitos o dotarlos de esas habilidades mediante la capacitación y adiestramiento. El compromiso significa promover que el personal se comprometa con sus propósitos básicos y dirección correcta y finalmente evaluar el desempeño. (Gubman, 2008)

Los Recursos que requiere la capacitación al personal es de suma importancia ya que sin los mismos no puede impulsarse planes ni programas cónsonos con las necesidades detectadas. (Werther & Davis, 2009)

Los Recursos pueden ser de diferentes tipos:

- Financieros: mediante la designación presupuestaria que establece la empresa como parte de sus costos de funcionamiento. Aquí se incluyen también lo correspondiente a un porcentaje de las remuneraciones imponibles de sus trabajadores, que se establecen dentro de las partidas de compensaciones e incentivos no financieros de la empresa.
- Humanos: la función de capacitación es una función de línea y de staff.
- Institucionales: todos los organismos externos a la empresa, públicos o privados, que realizan una labor de apoyo a la tarea del departamento.
- Materiales: infraestructura, condiciones para trabajar, materiales.

Los medios didácticos de capacitación son toda clase de recursos materiales con funcionalidad didáctica que facilitan el proceso de aprendizaje, teórico o práctico, de una materia, suplementando, complementando o sustituyendo el trabajo del instructor. Entre los medios didácticos es posible distinguir algunas categorías como: (i) el material didáctico en texto impreso o en formato digital; (ii) el material audiovisual, con contenidos didácticos en imagen, sonido o una combinación de ambos, y (iii) los recursos didácticos interactivos, que recrean ambientes o situaciones de trabajo real basados en el principio de "aprender haciendo"; ellos incluyen equipos, máquinas, simuladores, programas de simulación y sistemas de realidad virtual, entre otros. (Martínez & Martínez, 2009)

– Material didáctico

Comúnmente se denomina material didáctico a todos los medios de soporte de texto, en formato impreso o digital. Es importante no confundir estos elementos con los manuales técnicos que existen normalmente en las empresas. Los primeros han sido diseñados con un propósito esencialmente didáctico en tanto que los segundos contienen información para guiar las tareas de mantenimiento y operar correctamente los equipos de producción.

– Material audiovisual

Materiales visuales. Incluye: (i) figuras tridimensionales, como: piezas de máquinas, piezas o máquinas en corte, maquetas y maquetas en corte, con o sin movimiento, y (ii) figuras bidimensionales, de visualización directa o mediante proyección. Las primeras son láminas, dibujos, planos y fotografías, principalmente. Las segundas necesitan el uso de equipos de proyección como es el caso de las diapositivas, las transparencias y las presentaciones digitales.

Materiales de audio. Incluye materiales educativos en cinta magnética, casete, y CD.

Materiales audiovisuales. Incluye materiales educativos en film, vídeo, DVD y CD, entre otros.

Esta clasificación se refiere a los materiales audiovisuales disponibles para el instructor; no incluye los equipos y materiales necesarios para producir estos elementos.

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal de toda organización. (Werther & Davis, 2009)

Según Werther y Davis (2009) la capacitación beneficia a las organizaciones en dos aspectos:

- Beneficios para el individuo que repercuten favorablemente en la organización: Ayudando al trabajador en la resolución de problemas y en la toma de decisiones. Aumenta la confianza, el desarrollo y la posición asertiva. Forjando líderes y mejorando las aptitudes comunicativas. Incrementa el nivel de satisfacción con el puesto. Permite lograr las metas individuales. Elimina los temores a la incompetencia o a la ignorancia individual. (Werther & Davis, 2009)
- Beneficios en relaciones humanas, relaciones internas y externas, y adopción de políticas: Mejorando la comunicación entre grupos y entre individuos. Ayuda en la orientación de nuevos empleados. Proporciona información sobre disposiciones oficiales. Hace viables las políticas de la organización.

Alienta la cohesión de grupos. Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje. Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar. (Werther & Davis, 2009)

2.2.2 Teoría de Liderazgo

Chiavenato (2012) destacó: "Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos". (pp. 259)

El liderazgo es la habilidad, de influir al grupo y dirigiéndolo a lograr un objetivo en conjunto. La fuente de esta influencia es proporcionada por la jerarquía administrativa de la organización. (Robbins y Judge, 2013)

El Liderazgo es un proceso en el cual una persona (líder) ejerce la habilidad de influir y conducir a un grupo de personas, motivándolos a trabajar con entusiasmo hacia el cumplimiento de objetivos de la organización. El liderazgo es el compromiso del líder con el grupo que está a su cargo, para fomentar la responsabilidad, el espíritu de equipo, el desarrollo personal entre otras cualidades. La persona que ejerce el Liderazgo adopta la posición de conductor ya que se coloca al frente del grupo, para facilitar el progreso y brindar confianza en sus seguidores. Entonces se puede deducir que el liderazgo no es más que el proceso de influenciar a la gente para que se trabaje voluntariamente en el logro de los objetivos de la organización (Chiavenato, 2012)

Goleman (2015) señala que existen cuatro características esenciales para el liderazgo: La autoconciencia, la autogestión, la conciencia social y la gestión de relaciones.

- Autoconciencia: Es el primer componente de la inteligencia emocional y se define como la habilidad de reconocer y entender los estados de ánimo y emociones, así como el efecto que tiene sobre las otras personas.
- Autorregulación: Es el componente que libera a la persona de sus emociones, es importante ya que al tener control sobre los impulsos y sentimientos, las personas son más capaces de crear ambientes de desarrollo y confianza.
- Motivación: Los líderes efectivos se mueven por el deseo de trascendencia y marcar una diferencia, son amantes a nuevos desafíos.
- Empatía: La empatía en el liderazgo implica considerar las emociones de los colaboradores, ello permite incrementar el trabajo en equipo y retener el talento humano.

De acuerdo a Clerc, Saldivia y Serrano (2008) los elementos significativos para la eficacia del liderazgo son:

- La dirección: Estableciendo objetivos claros e identificando las metas que se deben alcanzar y los medios para lograrlo.
- Estímulo a la excelencia: se logra cuando la jefatura demuestra preocupación por el desarrollo de las personas.
- Estímulo por el trabajo en equipo: La participación organizada es el elemento indispensable en el trabajo en equipo, la cual tiene cabida siempre y cuando se estructure en un ambiente de apoyo mutuo.
- Solución de conflictos: Son percepciones e intereses diferentes que compiten sobre una misma realidad. Enfrentarlos en conjunto conlleva un potencial de desarrollo para la organización.

Para trabajar en equipo se exigen requisitos pero también se requiere de habilidades, habilidades que pueden tener las personas en forma innata o adquirirlas con el tiempo. (Clerc, Saldivia, y Serrano, 2008). Entre las habilidades para establecer relaciones interpersonales efectivas se señalan:

- a. Respeto
- b. Habilidad de empatía
- c. Habilidad de la genuidad (autenticidad)
- d. Habilidad de la inmediatez
- e. Habilidad de la confrontación.

Para Pérez (2012) el líder Empresarial para la actualidad, se plantea como una brújula que marca la verdadera dirección hacia la cual dirigirse, es creativo, cuando es necesario hacerlo, innova lo establecido, cambia reglas, normas y las formas tradicionales de hacer las cosas, pero lo hace con los grupos de la empresa, dentro de una relación participativa, que rompe con lo autoritario. Está entonces inmerso en la democracia participativa y en los procesos medioambientales y comunales.

Las empresas son sostenibles comprobado que un liderazgo en estas empresas tiene unas características especiales, que parte de la visión, la planeación, la participación, el seguimiento y el logro en los diferentes procesos productivos, humanos, administrativos y de proyección social-ambiental; considerados estos como vertebrales en la organización empresarial, los que se actualizan e innovan permanentemente de manera equitativa y con el fin de sostenibilidad. (Pérez, 2012)

III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis

El presente estudio es de tipo descriptivo, por lo cual no se formularon hipótesis porque su alcance no implica una influencia o causalidad. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, porque no se efectuó manipulación intencional alguna de las variables. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), define a los diseños no experimentales como “Estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”

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

El tipo de investigación fue descriptivo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación descriptiva busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

El nivel de la investigación presentó un enfoque cuantitativo, ya que la información se representará de forma numérica y en porcentajes, usando técnicas e instrumentos de la estadística.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el enfoque cuantitativo usa procedimientos estandarizados (que sean aceptados por una comunidad científica); tales datos se representan numéricamente y son analizados por métodos estadísticos

4.2.- Población y Muestra

Población

En el presente trabajo, se ha determinado dentro del sector de MYPE del rubro comercialización de productos informáticos, considerando un promedio 08 unidades económicas, la población es considerada por los colaboradores por tanto son 32.

Tabla 1. Población de MYPE

ITEM	NOMBRE	DIRECCIÓN	RUC	TRABAJADORES
1	COMPUTO MAS SA.	AV. LORETO N° 662 - PIURA	20561279251	4
2	RED HARDWARE SRL	AV. LORETO N° 654 INT.02 - PIURA	20524488536	5
3	COMPUTER PRODUCTS EIRL.	AV. LORETO N° 666 -PIURA	20525511376	2
4	PC PLANET NORTE EIRL	AV. LORETO N° 658 - PIURA	20526290390	6
5	RED HARWARE & OFFICE SRL	AV. LORETO N° 654 - PIURA	20526322852	3
6	MULTILINE S.R.L.	AV. LORETO N° 571 - PIURA	20483776374	4
7	COMPUSERVICIOS DEL NORTE	AV. LORETO N° 539 - PIURA	20525306365	5
8	HYPERTREADING COMPUTER	AV. LORETO N°499 - PIURA	10410388770	3
TOTAL				32

Fuente: Observación del Investigador. Reporte de actividad comercial de SUNAT
Elaboración propia

Muestra

Para ambas variables capacitación y liderazgo, la muestra estuvo conformada por la totalidad de trabajadores, considerando una población finita, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) para poblaciones menores a 50 individuos, se considera que $N=n$; por lo cual la muestra queda conformada por 32 trabajadores.

Criterios de inclusión:

Criterios de inclusión: Trabajadores de las MYPE del rubro comercialización de productos informáticos de la Avenida Loreto de Piura.

Criterios de exclusión:

Criterios de exclusión: Trabajadores que cuenten con menos de 02 meses laborando o que no se encuentren en la capacidad de proporcionar información sobre las variables de capacitación y/o liderazgo.

4.3 Definición y operacionalización de variables.

Variable Capacitación: Chiavenato (2012) afirma que la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

Variable Liderazgo: El liderazgo es la habilidad, de influir al grupo y dirigiéndolo a lograr un objetivo en conjunto. La fuente de esta influencia es proporcionada por la jerarquía administrativa de la organización. (Robbins y Judge, 2013)

4.3.1 Matriz de operacionalización de variables.

Variables	Definición	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Fuentes	Técnica e instrumento
CAPACITACIÓN	Chiavenato (2012) afirma que la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.	Recursos de capacitación	La dimensión “recursos” se medirá con sus indicadores costos, remuneraciones, incentivos, staff de profesionales e infraestructura con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario de escala nominal y ordinal, aplicada a los trabajadores de las MYPE.	Costos	Nominal	Trabajadores	Encuesta/Cuestionario
				Remuneraciones	Nominal		
				Incentivo	Nominal		
				Staff de profesionales	Nominal		
		Infraestructura	Nominal	Trabajadores	Encuesta/Cuestionario		
		Medios de capacitación	La dimensión “medios” se medirá a través de los indicadores atención rápida, confianza en los productos, personal capacitado y enfoque a los clientes con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario de escala nominal, aplicada a los clientes de las MYPE.			Material didáctico	Nominal
						Material audiovisual	Nominal
						Recursos didácticos e interactivos	Nominal

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Fuentes	Técnica e instrumento
Liderazgo	El liderazgo es la habilidad, de influir al grupo y dirigiéndolo a lograr un objetivo en conjunto. La fuente de esta influencia es proporcionada por la jerarquía administrativa de la organización. (Robbins y Judge, 2013)	Elementos para la eficacia del liderazgo	La dimensión elementos para la eficacia se medirá a través de la dirección, estímulo a la excelencia y al trabajo y la solución de conflictos, a través de un cuestionario aplicado a los trabajadores de la MYPE.	La dirección	Nominal	Trabajadores	Encuesta / Cuestionario
				Estímulo a la excelencia	Nominal		
				Estímulo por el trabajo	Nominal		
				Solución de conflictos	Nominal		
		Habilidades interpersonales del liderazgo	La dimensión habilidades interpersonales se evaluará mediante los indicadores respeto, habilidad de empatía, autenticidad, inmediatez y de confrontación empleando un cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE	Respeto	Nominal	Trabajadores	Encuesta / Cuestionario
				Habilidad de empatía	Nominal		
				Habilidad de autenticidad	Nominal		
				Habilidad de la inmediatez	Nominal		
				Habilidad de la confrontación	Nominal		

4.4. Técnicas e instrumentos

4.4.1 Técnicas

- a) Encuestas: La elaboración de la encuesta buscó establecer las características de la capacitación y liderazgo de las MYPE rubro comercialización de productos informáticos en el ámbito de estudio

Según Tamayo y Tamayo (2008), la encuesta es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida.

4.4.2 Instrumentos

- a) Cuestionario: Las encuestas fueron aplicadas a 32 trabajadores para obtener información sobre los recursos y medios de capacitación; así como los elementos y habilidades interpersonales del liderazgo en las MYPE rubro comercialización de productos informáticos

Según Tamayo y Tamayo (2008), señala que “el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”.

4.5 Plan de análisis

Para el recojo de datos se realizaron coordinaciones con los representantes de las MYPE del rubro rubro comercialización de productos informáticos, para obtener la autorización de poder contactar con los trabajadores para la aplicación de los cuestionarios, los cuales estuvieron debidamente validados por el juicio de tres expertos.

El presente estudio de investigación realizó un plan de análisis posterior a la recopilación de los datos, según la tabulación y presentación mediante tablas y gráficos, dichos resultados responden a los objetivos de investigación. Se empleó la estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se utilizó el programa Excel y programas estadísticos. (Ruiz, 2011)

4.6 Matriz de Consistencia:

Título	Problema General	Objetivo General	Hipótesis	Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Caracterización de la capacitación y liderazgo de las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Av. Loreto de Piura, año 2018.	¿Cuáles son las características de la capacitación y liderazgo de las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Avenida Loreto de Piura, año 2018?	Establecer las características de la capacitación y liderazgo de las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Avenida Loreto de Piura, año 2018.	Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación por ser descriptiva no registra hipótesis	Capacitación	Chiavenato (2012) afirma que la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.	Recursos	Costos Remuneraciones Incentivo Staff de profesionales Infraestructura	Tipo de investigación: Descriptiva Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental / Transversal Población: Trabajadores de las MYPE Muestra: 32
		Medios				Material didáctico Material Audiovisual Recursos didácticos interactivos		
		Liderazgo	El liderazgo es la habilidad, de influir al grupo y dirigiéndolo a lograr un objetivo en conjunto. La fuente de esta influencia es proporcionada por la jerarquía	Elementos para la eficacia del liderazgo	La dirección Estímulo a la excelencia Estímulo por el trabajo Solución de conflictos			

		<p>Piura, año 2018</p> <p>(b) Identificar los medios de capacitación en las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Avenida Loreto de Piura, año 2018</p> <p>(c) Determinar los elementos para un liderazgo eficaz en las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Avenida Loreto de Piura, año 2018</p> <p>(d) Identificar las habilidades de relaciones interpersonales presentes en las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Avenida Loreto de Piura, año 2018</p>			<p>administrativa de la organización. (Robbins y Judge, 2013)</p>	<p>Habilidades interpersonales del liderazgo</p>	<p>Respeto</p> <p>Habilidad de empatía</p> <p>Habilidad de autenticidad</p> <p>Habilidad de la inmediatez</p> <p>Habilidad de la confrontación</p>	
--	--	---	--	--	---	--	--	--

4.7 Principios éticos.

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

V. RESULTADOS

5.1 Resultados de la encuesta

5.1.1 Resultados de la Variable Capacitación

Dimensión Recursos de capacitación

Tabla 1

Costos de capacitación altos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	9.4%
No	29	90.6%
Total	32	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE
Elaboración propia

En la tabla 1, denominada “Costos de Capacitación” se evidencia que el 90,6% de los trabajadores de las MYPE consideran que los costos de capacitación no son altos.

Tabla 2

Pago por capacitación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	34.4%
No	21	65.6%
Total	32	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE
Elaboración propia

En la tabla 2, denominada “Pago por capacitación” se evidencia que el 65,4% de los trabajadores consideran que las MYPE están obligadas a pagar por capacitación.

Tabla 3
Remuneración por capacitación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	3.1%
No	31	96.9%
Total	32	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE
Elaboración propia

En la tabla 3, denominada “Remuneración por capacitación” se determinó que el 96,9% de los trabajadores afirman que las MYPE no establecen pago remunerativo alguno respecto a capacitaciones recibidas.

Tabla 4
Capacitación como incentivo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	65.6%
No	11	34.4%
Total	32	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE
Elaboración propia

En la tabla 4, titulada “Capacitación como incentivo” se aprecia que el 65,6% de los trabajadores consideran que la capacitación es un incentivo por parte de la MYPE.

Tabla 5
Profesionales para brindar capacitación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	75.0%
No	8	25.0%
Total	32	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE
Elaboración propia

En la tabla 5, titulada “Profesionales para brindar capacitación” se evidencia que el 75% de los trabajadores considera que las MYPE si cuentan con profesionales para brindar capacitaciones en relación al rubro.

Tabla 6
Especialistas informáticos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	75.0%
No	8	25.0%
Total	32	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE
Elaboración propia

En la tabla 6, denominada “Especialistas informáticos” se aprecia que el 75% de los trabajadores manifiesta que las capacitaciones fueron brindadas por especialistas en informática externos.

Tabla 7

Ambientes adecuados de capacitación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	29	90.6%
No	3	9.4%
Total	32	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE
Elaboración propia

En la tabla 7, denominada “Ambientes adecuados de capacitación” se pudo apreciar que el 90,6% de los trabajadores considera que las capacitaciones fueron brindadas en ambientes adecuados.

Tabla 8

Capacitación en la misma empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	40.6%
No	19	59.4%
Total	32	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE
Elaboración propia

En la tabla 8, “Capacitación en la misma empresa” se evidencia que el 59,4% de los trabajadores manifiestan que las capacitaciones no se brindaron en la misma empresa.

Dimensión Medios de Capacitación

Tabla 9

Textos y separatas en capacitación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	84.4%
No	5	15.6%
Total	32	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE
Elaboración propia

En la tabla 9, denominada “Textos y separatas en capacitación” se determinó que el 84,4% de los trabajadores manifestó que en la capacitación se les brindó textos o separatas.

Tabla 10

Materiales didácticos detallados

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	62.5%
No	12	37.5%
Total	32	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE
Elaboración propia

En la tabla 10, titulada “Materiales didácticos detallados” se determinó que el 62,5% de los trabajadores manifiestan que si se les brindó en la capacitación materiales didácticos detallados de los productos.

Tabla 11

Materiales (CD, DVD) en capacitación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	46.9%
No	17	53.1%
Total	32	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE
Elaboración propia

En la tabla 11, titulada “Materiales (CD, DVD) en capacitación” se aprecia que el 53,1% de los trabajadores manifiesta que en la capacitación no se le brindaron materiales (CD, DVD) sobre los productos.

Tabla 12

Materiales interactivos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	71.9%
No	9	28.1%
Total	32	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE
Elaboración propia

En la tabla 12, denominada “Materiales interactivos” se evidenció que el 71,9% de los trabajadores manifestó que sí se utilizaron materiales interactivos que facilitaron su aprendizaje.

Tabla 13

Medios idóneos en la capacitación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	68.8%
No	10	31.3%
Total	32	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE
Elaboración propia

En la tabla 13, denominada “Medios idóneos en la capacitación” se determinó que el 68,8% de los trabajadores consideran que los medios de capacitación son los idóneos para este rubro informático.

5.1.2 Resultados de la Variable Liderazgo

Dimensión Elementos para eficacia del liderazgo

Tabla 14

Definición de objetivos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	100.0%
No	0	0.0%
Total	32	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE
Elaboración propia

En la tabla 14, denominada “Definición de objetivos” se aprecia que la totalidad de los trabajadores (100%) considera que los dueños o jefes sí les definen los objetivos que deben cumplir.

Tabla 15
Comunicación de metas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	100.0%
No	0	0.0%
Total	32	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE
Elaboración propia

En la tabla 15, titulada “Comunicación de metas” se determinó que el 100% de los trabajadores manifestó que el jefe o dueño de la MYPE le comunica las metas a corto, mediano y largo plazo que deben alcanzar.

Tabla 16
Preocupación por desarrollo del personal

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	31	96.9%
No	1	3.1%
Total	32	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE
Elaboración propia

En la tabla 16, denominada “Preocupación por desarrollo del personal” referida a la preocupación por el desarrollo del personal, se aprecia que el 96,9% de los trabajadores manifiesta que los superiores o jefes sí se preocupan por su desarrollo personal.

Tabla 17
Propiciar grato ambiente laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	31	96.9%
No	1	3.1%
Total	32	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE
Elaboración propia

En la tabla 17, denominada “Propiciar grato ambiente laboral” se aprecia que el 96,9% de los trabajadores manifiesta que los superiores o jefes sí se preocupan por contar con un ambiente de trabajo adecuado.

Tabla 18
Fomentar trabajo en equipo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	100.0%
No	0	0.0%
Total	32	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE
Elaboración propia

En la tabla 18, referida a “Fomentar el trabajo en equipo”, se aprecia que la totalidad de trabajadores (100%) manifiesta que los jefes o superiores fomentan el trabajo en equipo.

Tabla 19

Jefe brinda apoyo ante los problemas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	100.0%
No	0	0.0%
Total	32	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE
Elaboración propia

En la tabla 19, respecto a que el “Jefe brinda apoyo ante los problemas”; la totalidad de los trabajadores (100%) manifiestan que sí, es decir; los jefes ante cualquier queja o situación adversa se involucra para dar apoyo al vendedor.

Tabla 20

Jefe dispuesto a solucionar problemas de desempeño

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	31	96.9%
No	1	3.1%
Total	32	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE
Elaboración propia

En la tabla 20, respecto a la “Disposición del jefe a solucionar problemas de desempeño”, se evidencia que el 96,9% de los trabajadores respondieron que sí.

Dimensión Habilidades interpersonales

Tabla 21

Trato de respeto

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	100.0%
No	0	0.0%
Total	32	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE
Elaboración propia

En la tabla 21, en cuanto a si el “Jefe o superior trata con respeto a los trabajadores”; la totalidad (100%) manifiesta que sí.

Tabla 22

Jefe empático

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	100.0%
No	0	0.0%
Total	32	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE
Elaboración propia

En la tabla 22, respecto a si el “Jefe o superior es empático”, se evidencia que la totalidad de los trabajadores (100%) expresaron que sí.

Tabla 23
Jefe veraz y auténtico

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	31	96.9%
No	1	3.1%
Total	32	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE
Elaboración propia

En la tabla 23, en relación a que si el “Jefe o superior es veraz y autentico”; se determinó que el 96,9% de los trabajadores manifestó que sí.

Tabla 24
Jefe despeja inquietudes

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	100.0%
No	0	0.0%
Total	32	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE
Elaboración propia

En la tabla 24, respecto a si cree que el “Jefe o superior siempre está presto a atenderlo para alguna inquietud”, se evidencia que el 100% de los trabajadores manifestó que sí.

Tabla 25

Jefe soluciona problemas en atención

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	100.0%
No	0	0.0%
Total	32	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE
Elaboración propia

En la tabla 25, en relación a si considera que su “Jefe siempre está pendiente para solucionar alguna confrontación durante la atención al público”, la totalidad de los trabajadores (100%) manifestó que sí.

5.2 Análisis de los resultados

5.2.1 Variable Capacitación

Con respecto al objetivo específico 1: Determinar los recursos necesarios para la capacitación en las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Av. Loreto de Piura, año 2018

En la tabla 1, denominada “Costos de Capacitación” se evidencia que el 90,6% de los trabajadores de las MYPE consideran que los costos de capacitación no son altos; mientras que el 9,4% si consideran que son altos los costos de capacitación. A partir de los resultados se deduce que los costos de capacitación no son altos, debido a que muchas veces son los proveedores quienes capacitan al personal, por lo general para brindar especificaciones sobre los nuevos productos que promocionan o cuando existe un lanzamiento de un nuevo modelo.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Velásquez (2013) quien dentro de sus resultados determino que el 90% de los trabajadores considera que la capacitación

es una inversión. En el mismo sentido Tacas (2011) determinó que la totalidad (100%) de los representantes legales de las MYPE encuestadas dijeron que la capacitación es una inversión. Por su parte Muñoz (2013) en sus resultados manifiesta que el 40 % de representantes de las entidades del sector servicios del rubro restaurantes, consideran que la capacitación al personal es una inversión para la empresa. También Silva (2013) determinó que el 45% consideran que capacitar al personal es una inversión positiva.

Según Werther y Davis (2009) las empresas deben contar con recursos financieros para poder realizar planes o programas de capacitación. Por su parte Gonzales (2014) señala que la capacitación, es una inversión (o costo) porque por ella se espera en el futuro optimizar nuestro proceso de toma de decisiones, incrementar nuestras habilidades a fin de que todo se traduzca en un mejor puesto de trabajo, una mayor remuneración, etc.

En la tabla 2, denominada “Pago por capacitación” se evidencia que el 65,4% de los trabajadores consideran que las MYPE están obligadas a pagar por capacitación; mientras que el 34,4% considera que no existe dicha obligación. Se infiere que los trabajadores perciben que las MYPE deben pagar, para contar con un personal más competitivo, ya que en el rubro se evidencia mucha competencia, por lo cual los clientes deben sentirse satisfechos con las características de los productos que adquieren, y son precisamente los trabajadores quienes mantienen el contacto directo y deben conocer sobre las nuevas innovaciones en los productos.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Silva (2013) quien determinó que el 40% de los trabajadores indican que no hay mucho presupuesto para capacitar a todo su personal, asimismo Muñoz (2013) en sus resultados manifiesta que el 70% no capacitan al personal, a veces por falta de presupuesto o por desconocimiento.

Al respecto, Bernal (2011) señala que las empresas para tener personal competitivo e incrementar la productividad, deben capacitar a su personal, a fin de que se encuentren aptos para desempeñarse en el puesto asignado y mostrar un buen rendimiento.

Asimismo en la Resolución Ministerial N° 338-2010-TR publicada el 31 de diciembre de 2010; que establece que la capacitación es “toda acción realizada por los empleadores destinadas a incrementar las competencias laborales de los trabajadores, a fin de coadyuvar a la mejora de su empleabilidad y a la productividad de la empresa”.

En la tabla 3, denominada “Remuneración por capacitación” se determinó que el 96,9% de los trabajadores afirman que las MYPE no establecen pago remunerativo alguno respecto a capacitaciones recibidas; mientras que el 3,1% señala que sí. De lo anterior, se deduce que los trabajadores no reciben pagos adicionales por capacitaciones recibidas, es más en algunos casos cuando se brindan capacitaciones son los mismo trabajadores quienes pagan sus viáticos para trasladarse al lugar donde se capacitan de ser el caso.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Silva (2013) quien determinó que el 55% de los trabajadores indicaron que mayormente la capacitación es asumida por cuenta del trabajador.

Para Montalván (2009) las remuneraciones por concepto de capacitación dependen de la toma de decisiones de la dirección de la empresa, y se considera dentro de las políticas organizacionales, considerada como parte de la retención del personal en rubros competitivos o de escasa mano de obra o especialización.

En la tabla 4, titulada “Capacitación como incentivo” se aprecia que el 65,6% de los trabajadores consideran que la capacitación es un incentivo por parte de la MYPE; mientras que el 34,4% no lo considera como incentivo. Se deduce que la mayoría del personal percibe que las MYPE los mantienen capacitados, motivándolos y manteniendo una atmósfera laboral positiva. Lo que los impulsa a tener un mejor desempeño y rendimiento en el trabajo.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Medina, (2014), quien concluye que la capacitación motiva al personal para trabajar más; los que entienden su puesto

demuestran un mejor espíritu de trabajo, y el simple hecho de que la dirección superior confié lo suficiente en sus capacidades para invertir dinero en su capacitación.

Según Reyna y Hernández (2013) el objetivo de los incentivos, es motivar a los trabajadores de una empresa para que su desempeño sea mayor en aquellas actividades realizadas, que quizá, esto no sea motivo suficiente para realizar dicha actividades con los sistemas de compensación, tales como el pago por hora, por antigüedad o ambos.

En la tabla 5, titulada “Profesionales para brindar capacitación” se evidencia que el 75% de los trabajadores considera que las MYPE si cuentan con profesionales para brindar capacitaciones en relación al rubro; también se determinó que el 25% de los trabajadores manifestó que no. Se infiere que los dueños o directivos de las MYPE conocen profesionales que pueden brindar las capacitaciones correspondientes, respecto a productos específicos o de mayor demanda, siendo generalmente especialistas en marcas específicas.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Vaca (2009) quien concluye que se estableció como política la formación de un banco de instructores internos y externos, que contribuyan a formar recursos humanos altamente calificados. Velásquez (2013) concluyó que el 45% manifestó que recibió capacitación en administración de recursos humanos, y fue brindada por especialistas.

De acuerdo a Nagy (2012) en el diseño de capacitación se debe planificar contar con especialistas o expertos en el tema de la formación y, de ser posible, un experto en capacitación o enseñanza de adultos.

En la tabla 6, denominada “Especialistas informáticos” se aprecia que el 75% de los trabajadores manifiesta que las capacitaciones fueron brindadas por especialistas en informática externos; mientras que el 25% manifestó que no. Se deduce que las capacitaciones fueron brindadas por especialistas enviados por los proveedores de las diferentes marcas, para brindar conocimiento a los vendedores sobre las características

de los nuevos productos, o de productos que tienen baja demanda para ser promocionados.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Sagastegui (2010) quien determinó que los trabajadores en un 33,3% recibieron cursos de capacitación en marketing empresarial y en atención al cliente, para lo cual fue necesario contar con especialistas en dichos temas. Canessa, (2008) concluye que con las nuevas tecnologías de la información la oferta de cursos de e-learning que circula en el mercado es realmente abundante, por lo tanto la empresa debe hacer un muy buen trabajo de detectar necesidades de capacitación, comparar las competencias que tienen sus trabajadores y analizar la brecha que se requiere cubrir, recién en ese minuto debe comenzar a planificar que es lo que realmente necesita y después buscar al proveedor que mejor satisface las expectativas.

Nagy (2012) señala que en organizaciones dedicadas a rubros específicos, se debe detectar las necesidades de capacitación de las diferentes áreas, para luego contratar especialistas en los temas que se necesitan fomentar las aptitudes o habilidades del trabajador.

En la tabla 7, denominada “Ambientes adecuados de capacitación” se pudo apreciar que el 90,6% de los trabajadores considera que las capacitaciones fueron brindadas en ambientes adecuados; mientras que sólo el 9,4% señala que no fueron los ambientes idóneos. Se infiere que por lo general las capacitaciones se brindan en locales alquilados solamente para las capacitaciones, que suelen ser salón de exposiciones en hoteles de la ciudad, además se deduce que los que manifiestan que no, es porque las capacitaciones no programadas se realizan en el mismo lugar de trabajo a tempranas horas de la mañana.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Velásquez (2013) quien concluyó que la capacitación brindada se desarrolló en ambientes acondicionados adecuadamente

para que la capacitación sea la más productiva posible, eliminando distracciones para una mayor concentración y participación de los participantes. De igual manera, Silva (2013) concluyó que los ambientes donde se imparten las capacitaciones deben cumplir ciertas condiciones para lograr el interés de los capacitados, asimismo señaló que el 25% de 39 empleadores afirmaron que más de tres veces enviaron a sus trabajadores a capacitarse.

Griffin (2011) señala que para desarrollar la capacitación de la mejor manera posible; se debe definir la infraestructura necesaria (salas de conferencia o de reuniones, sala de proyecciones o de simulación, talleres de práctica, etc.)

En la tabla 8, “Capacitación en la misma empresa” se evidencia que el 59,4% de los trabajadores manifiestan que las capacitaciones no se brindaron en la misma empresa; mientras que un 40,6% señaló que sí. Se infiere que la mayoría de las capacitaciones se realizan en locales destinados para conferencias o charlas, se puede agregar que algunas MYPE cuentan otro local destinado para el almacenamiento y reparación, y posee espacio suficiente para realizar capacitaciones. Aun es evidente que un porcentaje considerable recibe capacitaciones en el mismo local.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Vaca (2009) quien especificó en el plan de capacitación propuesto la necesidad de aprendizaje del manejo interno y externo de los recursos hospitalarios, brindando la capacitación en el mismo hospital para el personal que maneja los desechos hospitalarios. Asimismo, Canessa, (2008) concluyó que las empresas deberán desarrollar capacidades para definir con precisión qué capacitación requieren, e intentar brindar la capacitación en la misma empresa, para que los trabajadores se enfoquen en el manejo de los equipos de la organización.

Griffin (2011) manifiesta que la capacitación *in-house* se refiere a las iniciativas cuyo objetivo es desarrollar determinadas competencias en un grupo de personas que pertenecen a una misma organización. La capacitación *in-house* o a la medida permite

que los cursos puedan ser orientados para solucionar problemas específicos de la organización, utilizando ejemplos e información de sus propias operaciones e industria, lo cual tiene un impacto mayor en el aprendizaje. Se trata de una capacitación exclusiva para su equipo de trabajo, sin la presencia de empleados de la competencia

Con respecto al objetivo específico 2: Identificar los medios de capacitación en las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Avenida Loreto de Piura, año 2018

En la tabla 9, denominada “Textos y separatas en capacitación” se determinó que el 84,4% de los trabajadores manifestó que en la capacitación se les brindó textos o separatas; mientras que el 15,6% señaló que no se les brindo. De lo anterior, se deduce que en la mayoría de los casos, las capacitaciones incluyen separatas o textos en relación a los productos que se ofertan, o con información de los nuevos productos a ofertar, para que los trabajadores tengan un conocimiento de las características mínimas y esenciales para venta de los mismos. Básicamente se entregan folletos descriptivos de los productos que las mismas marcas tienen para promocionar sus nuevos productos.

Estos resultados se comparan con los mostrados por Galván (2011) quien señala que debido a las propias exigencias de los clientes de la empresa, se exigen certificaciones en normas internacionales como la ISO-9001-2008, por lo cual se brindan a los trabajadores módulos sobre la ISO, para que tengan la información necesaria y la practiquen al estar en proceso de certificación. Vaca (2009) estableció, que en el plan de capacitación se determinó los temas en los que se capacitará al personal se organizaron en seminarios, talleres, y conferencias respectivamente; y se elaboraron separatas para brindar información al personal operario de los desechos hospitalarios.

Martínez y Martínez (2009) señalan que los materiales didácticos incluyen todos los medios de soporte de texto o formato impreso que permiten conocer a nivel básico los

aspectos y componentes del producto o servicio, facilitando el proceso de aprendizaje en la capacitación.

En la tabla 10, titulada “Materiales didácticos detallados” se determinó que el 62,5% de los trabajadores manifiestan que si se les brindó en la capacitación materiales didácticos detallados de los productos; mientras que un 37,5% expresó que no recibió. Se deduce que la información dada en relación a los productos si contiene en detalle las características de los productos que le permiten concretar una venta, debido a que los clientes en la actualidad necesitan mayor información o están más informados sobre los avances en el rubro informático.

Estos resultados se compara con los de Silva (2013) quien determinó que las capacitaciones en el sector artesanía, brindadas por los CITE brindan materiales detallados y específicos para favorecer el rendimiento de los trabajadores; específicamente sobre el manejo y manipulación de los materiales utilizados en la elaboración de la cerámica. De igual manera, Tacas (2011) manifestó que en la capacitación de los trabajadores de las MYPE del sector comercio – rubro venta de muebles de estilo de madera, es necesario contar con manuales detallados para elaborar correctamente los muebles, las especificaciones de que herramientas utilizar, y los procesos del tratamiento de la madera.

De acuerdo a Martínez y Martínez (2009) los manuales técnicos de los productos contienen información para guiar las tareas de mantenimiento y operar correctamente los equipos, a diferencia de los textos o separatas que cumplen un papel esencialmente didáctico.

En la tabla 11, titulada “Materiales (CD, DVD) en capacitación” se aprecia que el 53,1% de los trabajadores manifiesta que en la capacitación no se le brindaron materiales (CD, DVD) sobre los productos; mientras que el 46,9% manifestó que sí. Se puede complementar estos resultados manifestando que generalmente los capacitadores,

brindan materiales audiovisuales a los dueños de las MYPE en caso de que los clientes requieran un detalle mayor sobre el producto que van a adquirir; además se brindan discos de instalación o de software para determinadas marcas, que sirven para cuando se brinda servicio técnico, o mantenimiento de la garantía de los equipos o productos que ofertan.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Sagastegui (2010) quien determinó que el 66.66% de los empresarios encuestados recibieron capacitación en el curso de inversión del crédito financiero, donde les brindaron materiales que incluían folletos, separatas y cd.

Martínez y Martínez (2009) manifiestan que los materiales audiovisuales son contenidos didácticos en imagen, sonido o una combinación de ambos, que permiten una mayor retención de conocimiento ya que las imágenes ayudan a los capacitados a tener una idea o proyección de los contenidos de los productos o servicios.

En la tabla 12, denominada "Materiales interactivos" se evidenció que el 71,9% de los trabajadores manifestó que sí se utilizaron materiales interactivos que facilitaron su aprendizaje; mientras que el 28,1% manifestó que no se emplearon. Se deduce que los expositores cuentan con el producto durante la capacitación para que los capacitados puedan interactuar, facilitando al capacitado recrear una supuesta inquietud del cliente o solución de alguna falla técnica del producto.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Canessa, (2008) quien señala que con las nuevas tecnologías de la información la oferta de cursos de e-learning que circula en el mercado es realmente abundante, mediante plataformas virtuales se puede capacitar al personal.

Los recursos didácticos interactivos, que recrean ambientes o situaciones de trabajo real basados en el principio de "aprender haciendo"; ellos incluyen equipos, máquinas,

simuladores, programas de simulación y sistemas de realidad virtual, entre otros. (Martínez y Martínez, 2009)

En la tabla 13, denominada “Medios idóneos en la capacitación” se determinó que el 68,8% de los trabajadores consideran que los medios de capacitación son los idóneos para este rubro informático; mientras que el 31,3% manifestó que no. Se deduce que los medios empleados en capacitación en el rubro va depender de la programación y gestión de planificación de los encargados de las MYPE y los proveedores ya que en algunas oportunidades los expositores no cuentan con las facilidades necesarias para la realización de la capacitación, y se generan dudas en relación a los productos, por ende los textos, separatas, cd o dvd; son recursos necesarios para brindar mayor conocimiento a los empleados.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Velasquez (2013) quien determinó que el 41% manifestó que la capacitación fue en el curso de prestación del mejor servicio al cliente, empleando herramientas útiles y de fácil comprensión para los trabajadores de la MYPE del rubro lavanderías. Por su parte, Medina (2014) determinó que la capacitación pre ingreso, es la más adecuada; lo cual implica que una persona aprenda una responsabilidad mediante su desempeño real. En muchas MYPE este tipo de capacitación es la única clase de capacitación disponible y generalmente incluye la asignación de los nuevos empleados a los trabajadores o los supervisores experimentados que se encargan de la capacitación real.

Los medios de capacitación son toda clase de recursos materiales con funcionalidad didáctica que facilitan el proceso de aprendizaje, teórico o práctico, de una materia, suplementando, complementando o sustituyendo el trabajo del instructor. (Martínez y Martínez, 2009)

Con respecto al objetivo específico 3: Determinar los elementos para un liderazgo eficaz en las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Avenida Loreto de Piura, año 2018

En la tabla 14, denominada “Definición de objetivos” se aprecia que la totalidad de los trabajadores (100%) considera que los dueños o jefes sí les definen los objetivos que deben cumplir. Se deduce que los jefes comunican cuales son los objetivos mensuales de las MYPE, en relación a las ventas que deben realizar, por lo general en el rubro las ventas se complementan con acciones directas del dueño de la MYPE mediante ventas por lotes a instituciones o licitaciones con entidades públicas, por ende las relaciones interpersonales juegan un papel preponderante.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Córdova (2014) quien concluyo que el líder tiene claros y definidos los logros y metas que se pretenden alcanzar en la organización; puesto que tiene en cuenta los objetivos, constituidos estos como elementos que intervienen en el proceso de liderazgo y que el coordinador posee un liderazgo transformacional

De acuerdo a Clerc, Saldivia y Serrano (2008) dentro de los elementos significativos para la eficacia del liderazgo; la dirección debe establecer objetivos claros que deben cumplir los trabajadores y facilitar todo los medios necesarios para alcanzarlos

En la tabla 15, titulada “Comunicación de metas” se determinó que el 100% de los trabajadores manifestó que el jefe o dueño de la MYPE le comunica las metas a corto, mediano y largo plazo que deben alcanzar. Se infiere que en las MYPE se aprecia que la comunicación de las metas, está ligada a la habilidad de los jefes en cuanto a influir en su personal hacia el cumplimiento de las metas específicas, facilitando el proceso y generando confianza en sus colaboradores.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Martínez (2010) quien concluyo 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, que permita conocer las metas de la institución educativa.

El Liderazgo es un proceso en el cual una persona (líder) ejerce la habilidad de influir y conducir a un grupo de personas para que se trabaje voluntariamente, motivándolos a trabajar con entusiasmo hacia el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización. (Chiavenato, 2012)

En la tabla 16, denominada “Preocupación por desarrollo del personal” referida a la preocupación por el desarrollo del personal, se aprecia que el 96,9% de los trabajadores manifiesta que los superiores o jefes sí se preocupan por su desarrollo personal; mientras que el 3,1% manifestó que no. Se infiere que en rubro informático el personal de ventas debe conocer sobre características esenciales de los productos por lo cual las capacitaciones influyen directamente en el desarrollo del personal que labora en la MYPE.

Estos resultados se comparan con los alcanzados por Esparza (2016) quien concluyó que 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. Asimismo, Avenecer, (2013) determinó que en la distribuidora CBC es un requisito importante que el equipo encargado de ventas eleve su desempeño continuamente, para ello los supervisores encargados aplican diferentes estrategias de liderazgo para el desarrollo de habilidades

Según Clerc, Saldivia y Serrano (2008) dentro los elementos significativos para la eficacia del liderazgo; el estímulo a la excelencia, se logra cuando la jefatura demuestra preocupación por el desarrollo de las personas. El liderazgo es el compromiso del líder con el grupo que está a su cargo, para fomentar la responsabilidad, el espíritu de equipo, el desarrollo personal entre otras cualidades. (Chiavenato, 2012)

En la tabla 17, denominada “Propiciar grato ambiente laboral” se aprecia que el 96,9% de los trabajadores manifiesta que los superiores o jefes sí se preocupan por contar con un ambiente de trabajo adecuado; mientras que el 3,1% manifestó que no. Por lo anterior, se deduce que el ambiente de trabajo es el adecuado en su mayoría, es decir como generalmente las MYPE cuentan con un grupo de trabajadores pequeño es posible que se generen relaciones amicales saludables que contribuyan al compromiso y alcance de los objetivos comunes.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Avenecer, (2013) quien concluyó 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, y se evidencia que existe un grato ambiente laboral.

Para Pérez (2012) el líder Empresarial para la actualidad, cuando es necesario hacerlo, modifica las formas tradicionales de hacer las cosas, dentro de una relación participativa, que rompe con lo autoritario, generando un ambiente agradable de trabajo.

En la tabla 18, referida a “Fomentar el trabajo en equipo”, se aprecia que la totalidad de trabajadores (100%) manifiesta que los jefes o superiores fomentan el trabajo en equipo. Por lo que se deduce, que existe una unión entre los trabajadores, que se apoyan y contribuyen al logro de las metas u objetivos de la MYPE. Mientras el espíritu colaborativo exista, es posible que estas empresas sean sostenibles en el tiempo. Se complementa que los trabajadores suelen tener una antigüedad laboral, que facilita el trabajo en equipo.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Hernández, (2013) quien concluyó 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, es una forma directa de fomentar el trabajo en equipo, a través de un liderazgo comunitario. Esparza, (2016) concluyó 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 persona

De acuerdo a Clerc, Saldivia y Serrano (2008) el trabajo en equipo es uno de los elementos significativos para la eficacia del liderazgo, donde la participación organizada es el elemento indispensable en el trabajo en equipo, la cual tiene cabida siempre y cuando se estructure en un ambiente de apoyo mutuo.

En la tabla 19, respecto a que el “Jefe brinda apoyo ante los problemas”; la totalidad de los trabajadores (100%) manifiestan que sí, es decir; los jefes ante cualquier queja o situación adversa se involucra para dar apoyo al vendedor. Se evidencia que los jefes están pendiente de cualquier situación que pueda caer una venta, apoyando al vendedor brindando mayor información al cliente sobre el producto o incluso sugerir alguna otra marca o producto para la satisfacción de éste.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Córdova (2014) quien concluyó que en efecto, el coordinador ejerce los Estilos de liderazgo transformacional e instruccional; destacándose que el último predomina, puesto que un 61% del total de los encuestados determina que posee tal liderazgo, debido que brinda apoyo frente a cualquier problema relacionado con el Proyecto Mejora del sistema educativo con equidad para el desarrollo humano sostenible de la población del distrito de Frías.

Las empresas son sostenibles comprobado que un liderazgo en estas empresas tiene unas características especiales, la participación, el seguimiento y el logro en los diferentes procesos productivos, humanos, administrativos son considerados como fundamentales en la organización empresarial, con el fin de sostenibilidad. (Pérez, 2012)

En la tabla 20, respecto a la “Disposición del jefe a solucionar problemas de desempeño”, se evidencia que el 96,9% de los trabajadores respondieron que sí; mientras que el 3,1% manifestó que no. Se deduce que el superior o jefe al surgir un problema de desempeño con algún trabajador, le comunica, escucha y trata de solucionarlo para continuar con el desarrollo de la organización y alcanzar los objetivos. Ya que resulta difícil contratar personal nuevo, capacitarlo y generar un compromiso inmediato.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Martínez, (2010) quien concluyó que los docentes participante reconocieron otras características en el director como su autoridad, poder de convencimiento y apoyo en el trabajo; asimismo se evidencia una disposición casi mediata por parte del director. Por el contrario, León (2013) concluyó que existe carencia de preparación del personal para solucionar problemas dentro de la empresa.

De acuerdo a Clerc, Saldivia y Serrano (2008) la solución de conflictos, son percepciones e intereses diferentes que compiten sobre una misma realidad. Enfrentarlos en conjunto conlleva un potencial de desarrollo para la organización

Con respecto al objetivo específico 4: Identificar las habilidades de relaciones interpersonales presentes en las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Avenida Loreto de Piura, año 2018

En la tabla 21, en cuanto a si el “Jefe o superior trata con respeto a los trabajadores”; la totalidad (100%) manifiesta que sí. Ello indica que los superiores o jefes mantienen un trato que responde a las necesidades de los trabajadores, manteniendo relaciones francas y honestas.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Hernández, (2013) quien concluyó que el líder no debe perder lo humano que nos caracteriza, en cuanto al buen trato, el

respeto y la cortesía dentro de un ambiente laboral y profesional de constante innovación.

Según Clerc, Saldivia, y Serrano (2008), la habilidad de respeto consiste en ver y apreciar al otro en su calidad de ser humano, valorándose por si mismo como una persona diferente, que sin embargo tiene derechos iguales; consiste en expresar las opiniones directas y espontáneamente, sin atribuir intenciones ni interpretar motivaciones.

En la tabla 22, respecto a si el “Jefe o superior es empático”, se evidencia que la totalidad de los trabajadores (100%) expresaron que sí. Se deduce que el superior o jefe entiende las razones y puntos de vista de los trabajadores, no suele juzgar o descalificar alguna acción sin antes conocer lo que llevo a dicha actuación.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Córdova, (2014) se concluye, dado que este estilo tiene las siguientes características: serenidad, cordialidad, empatía, delicadeza en el trato, lealtad, sinceridad, laboriosidad y humildad.

Para Clerc, Saldivia, y Serrano (2008), la habilidad de empatía refiere demostrar a la otra persona que se le entiende lo que dice y porqué lo dice. Es la comprensión de como percibe o interpreta la realidad. Involucra captar sus sentimientos, su accionar o punto de vista. En resumen comprender a las personas en su realidad, no significa identificarnos con la persona.

En la tabla 23, en relación a que si el “Jefe o superior es veraz y autentico”; se determinó que el 96,9% de los trabajadores manifestó que sí; mientras que sólo el 3,1% de los trabajadores dijo que no. Se infiere que el jefe suele comportarse tal y como es, permitiendo una relación autentica con sus trabajadores, no presenta una fachada o careta para algunos y otra para otros.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Avenecer (2013) quien concluyó que los vendedores se sienten motivados por su jefe, ya que es veraz y autentico en su

manera de actuar y en la forma directa de expresar sus emociones respecto al desempeño de las ventas de la empresa.

Clerc, Saldivia, y Serrano (2008), manifiestan que la habilidad de la genuidad, es presentarse y comportarse ante los demás tal como uno es, dejando afuera toda fachada o representación de un rol. Incluye ser congruente y compartir los sentimientos y opiniones propias en el momento y situación presente. Ser honesto o sincero consigo mismo y con el otro en la relación.

En la tabla 24, respecto a si cree que el “Jefe o superior siempre está presto a atenderlo para alguna inquietud”, se evidencia que el 100% de los trabajadores manifestó que sí. Lo anterior implica que el jefe o superior tiene la facilidad para interactuar de manera inmediata con los trabajadores, basicamente debido a la proximidad que existe con sus trabajadores, evidenciadno un clima de confianza y apoyo.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Hernández (2013) quien concluyó que el líder, 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, por ende el acompañamiento como parte del liderazgo es un gran apoyo para el recurso humano de cualquier organización. Por su parte Echanique, (2010) concluyó que el liderazgo condiciona la capacidad de transformación en una empresa, considerando que las transformaciones son altamente dependientes del estilo/tipo de liderazgo que exista en la organización y las cualidades del líder, quien debe mostrar una disposición efectiva ante cualquier evento circunstancial en la organización.

La habilidad de la inmediatez o proximidad, según Clerc, Saldivia, y Serrano (2008), es la habilidad para discutir abierta y directamente con otra persona lo que está ocurriendo en el aquí y ahora de la relación entre ambos. Se evita que se produzcan silencios pesados o malas interpretaciones.

En la tabla 25, en relación a si considera que su “Jefe siempre está pendiente para solucionar alguna confrontación durante la atención al público”, la totalidad de los trabajadores (100%) manifestó que sí. Se deduce que el jefe o superior, se expresa de manera concreta con los clientes y se hace responsable de los que comunica, ayudando a que la conversación se centre en lo real, adoptando una postura dirigida y abierta.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Martínez (2010) quien concluyó que todos los docentes participante 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%), frente a cualquier circunstancia positiva o negativa que se evidencie en la dirección, organización o procesos de enseñanza y aprendizaje en la institución educativa.

La habilidad de la Concreción o Especificación; es comunicar en forma directa y específica sentimientos y experiencias concretas, evitando ocultarlas detrás de racionalizaciones abstractas. Al resolver problemas, deben discutirse en términos concretos específicos y operacionales. Soluciones vagas a problemas vagos no conducen a una acción afectiva. (Clerc, Saldivia, y Serrano, 2008)

VI. CONCLUSIONES

Los recursos necesarios para la capacitación en las MYPE rubro comercialización de productos informáticos en la Av. Loreto-Piura, se determinó que la gran mayoría de trabajadores considera que los costos de capacitación no son altos; asimismo la capacitación se considera como un incentivo; las MYPE cuentan con profesionales para brindar capacitaciones; seguidamente que las capacitaciones fueron brindadas por especialistas en informática externos; y las capacitaciones fueron brindadas en ambientes adecuados para una mejor comodidad de todos; y finalmente manifiestan que las capacitaciones no se brindaron en la misma empresa. Se recomienda a los representantes realizar capacitaciones relacionadas en atención al cliente, para reforzar las capacitaciones técnicas brindadas por especialistas, para lograr una satisfacción global del cliente respecto a la información de los productos y atención personalizada.

Los medios de capacitación; que se identificaron por la mayoría de los trabajadores fueron los textos o separatas en la capacitación; también recibieron materiales didácticos detallados de los productos; asimismo se manifestó que no se le brindaron materiales (CD, DVD) sobre los productos; pero sí se utilizaron materiales interactivos que facilitaron su aprendizaje; es por eso que se considera que los medios de capacitación son los idóneos para este rubro informático. Se sugiere a los representantes, propiciar reuniones mensuales reforzando las capacitaciones técnicas recibidas, mostrando los materiales interactivos y didácticos, para resolver inquietudes del personal de atención y venta.

En relacion a los elementos para un liderazgo eficaz; esta dado por los dueños o jefes quienes sí les definen los objetivos que deben cumplir; asimismo se les comunica las metas a corto, mediano y largo plazo que deben alcanzar; la gran mayoría manifiesta que los superiores o jefes sí se preocupan por su desarrollo personal; también manifiesta que los superiores o jefes sí se preocupan por contar con un ambiente de trabajo adecuado; se manifiesta que los jefes o superiores fomentan el trabajo en equipo; asimismo que los jefes ante cualquier queja o situación adversa se involucra para dar apoyo al vendedor; y se muestran dispuestos a solucionar problemas de desempeño. Se insta a los representantes mantener el liderazgo efectivo brindando apoyo a su personal de ventas y motivarlos frecuentemente hacia el logro de las metas y objetivos organizacionales, quizá plantear un plan de incentivos para los mejores trabajadores o vendedores.

Con respecto a las habilidades de relaciones interpersonales; se tiene que los jefes si mantienen buenas relaciones de trabajo con sus colaboradores, pues les tratan con respeto; asimismo que es empático; consideran que son veraces y auténticos; y manifiesta que existe una predisposición de atención ante cualquier inquietud; también que está pendiente para solucionar confrontaciones con el público. Se sugiere a los representantes seguir cultivando con el ejemplo valores y virtudes en sus trabajadores, para continuar generando un ambiente adecuado de trabajo, incrementando la satisfacción laboral de sus colaboradores.

Se concluye por todo ello que las características de la capacitación y liderazgo, respecto a los recursos de capacitación se determinó que los costos no son elevados, y se cuenta con especialistas informáticos para brindar capacitación; en cuanto a los medios de capacitación se emplea textos, separatas, y materiales didácticos sobre el detalle de los productos; en relación a los elementos para el liderazgo eficaz se rescata la comunicación de metas y objetivos, y la preocupación por el desarrollo del trabajador

gozando de un ambiente de trabajo adecuado; finalmente en cuanto a las habilidades interpersonales se evidencia el respeto, la empatía, veracidad, autenticidad, y apoyo frente a problemas como cualidades del representante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albújar, H., Janampa, L., Odar, R., & Osorio, M. (2008). *Sistema nacional de capacitación para la mype peruana*. Obtenido de ESAN Business: <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/serie-gerencia-para-el-desarrollo/2008/sistema-nacional-de-capacitacion-para-la-mype-peruana/>
- América Economía. (2017). *LatinFocus ratifica liderazgo de la economía peruana en 2017*. Obtenido de Entre los países de la región, también eleva proyección de expansión del PIB de 4,1% 4,2% para 2018.: <http://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/latinfocus-ratifica-liderazgo-de-la-economia-peruana-en-2017>
- Avenecer, Y. (8 de Enero de 2013). *Liderazgo y motivación de los supervisores y vendedores rutereros de distribuidora mariposa C.B.C. de la ciudad de Quetzaltenango, zona 8*. Universidad Rafael Landívar, México. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cano-Yeiny.pdf>
- BBVA Research. (2016). *Análisis regional. La Libertad, Lambayeque y Piura*. Obtenido de <https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2016/11/Region-Norte.pdf>
- Bernal, J. (2011). *Deducibilidad de gastos de capacitación del personal para fines del Impuesto a la Renta*. Obtenido de Actualidad Empresarial, N° 235: http://aempresarial.com/web/revitem/1_12618_70183.pdf
- Canessa, F. (7 de Enero de 2008). *La capacitación laboral en Chile y su oportunidad de desarrollo a través del e-learning*. Universidad Técnica Federico Santa María. Obtenido de <http://docplayer.es/2739205-La-capacitacion-laboral-en-chile-y-su-oportunidad-de-desarrollo-a-traves-del-e-learning.html>
- Chiavenato, I. (2012). *Administración de personal, el capital humano en las organizaciones*. México: Mc Graw-Hill.
- Córdova, M. (8 de Enero de 2014). *Identificación de los estilos de liderazgo que ejerce la coordinación del proyecto "mejora del sistema educativo con equidad para el desarrollo humano sostenible de la población del distrito de Frias, Sierra Altoandina*

- de la Región Piura. Universidad de P. Obtenido de <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/1872?show=full>
- Díaz, R. (2017). *Tipo de cambio: ¿Podría llegar a S/. 3.25 al final de 2017?* Obtenido de Economía. Gestión.: <http://gestion.pe/economia/tipo-cambio-podria-llegar-s-325-al-final-2017-2180378>
- Echanique, E. (9 de Enero de 2010). *Liderazgo para la Transformación e Innovación Empresarial: una exploración práctica desde la perspectiva de consultoría estratégica.* Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de https://www.academia.edu/1497215/Liderazgo_para_la_Transformaci%C3%B3n_e_Innovaci%C3%B3n_Empresarial_una_exploraci%C3%B3n_pr%C3%A1ctica_desde_la_perspectiva_de_consultori%C3%ADa_estrat%C3%A9gica
- Esparza, A. (10 de Enero de 2016). *El Estilo de Liderazgo y su efecto en el Desempeño Laboral del área de Contabilidad en la Empresa El Rocío S.A. Año 2016.* Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/433/esparza_ba.pdf?sequence=1
- Galván, J. (8 de Enero de 2011). *Capacitación como alternativa para mejorar la prestación de servicios de la empresa.* Universidad de Tangamanga. México. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/239499988/tesis-posgrado22666>
- Goleman, D. (2013). *Liderazgo, el poder de la inteligencia emocional.* Argentina: Ediciones B.
- Gonzales, P. (2014). *¿Costo o gasto?* Obtenido de Conexión ESAN: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2014/04/14/costo-gasto-finanzas/>
- Griffin, R. (2011). *Administración.* México: Cengage Learning Editores.
- Gubman, E. (2008). *El talento como solución: Como alinear estrategias y personas para obtener resultados extraordinarios.* Colombia: McGraw-Hill/Interamericana.
- León, J. (9 de Enero de 2013). *Caracterización del liderazgo transformacional en las MYPE del sector servicio - rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Huaraz – 2013.* Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote.

- Martínez, E., & Martínez, F. (2009). *Capacitación por competencia. Principios y métodos*. Santiago de Chile: Trillas S.A.
- Martínez, Y. (10 de Enero de 2010). *El liderazgo transformacional en la gestión educativa de una institución educativa pública en el distrito de Santiago de Surco*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4678>
- Medina, R. (9 de Enero de 2014). *Financiamiento y capacitación en las MYPE servicios - rubro restaurantes de la provincia de Piura 2012*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Mifflin, I. (2011). *Si las MYPE se asociaran en redes tendrían mayor poder de negociación*. Obtenido de *Empresarios en acción*. Boletín de emprendimiento económico: <http://xa.yimg.com/kq/groups/2122051/1917099692/name/BOLETIN+Empresarios+en+Accion+6+Oct+ASPEm.pdf>
- Montalván, C. (2009). *Los recursos humanos para pequeñas y medianas empresas*. México D.F: Universidad Iberoamericana.
- Muñoz, C. (10 de Enero de 2013). *Caracterización del Financiamiento, la capacitación de las Mypes del Sector Servicios –Rubro Restaurantes de la Ciudad de Sullana Periodo 2012*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de Piura.
- Nagy, J. (2012). *Sección 2. Diseñar una sesión de capacitación*. Obtenido de Caja de Herramientas Comunitarias. Universidad de Kansas : <https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/estructura/asistencia-tecnica-y-entrenamiento/disenio-sesion-de-entrenamiento/principal>
- Ostossola. (2016). *Elecciones generales*. Obtenido de República del Perú: <https://www.ostossola.com/wp-content/uploads/2016/03/PERU-ELECCIONES-2T-2016.pdf>
- Panizo. (2014). *Competitividad, Formalización y desarrollo de la MYPE*. Lima: <http://peru21.pe/economia/cambios-ley-mype-permitira-que-170-mil-empresas-se-formalicen-2014-2139763>.

- Pérez, D. (2012). *Liderazgo Empresarial*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/6754/1/PerezRojasDiegoArmando2012.pdf>
- Perú21. (2016). *PPK afirma que la revolución del crédito impulsará el crecimiento del Perú*. Obtenido de <http://peru21.pe/economia/ppk-afirma-que-revolucion-credito-impulsara-crecimiento-peru-2257705>
- Pita, T. (2012). *Las pequeñas y medianas empresas crecen, pero no su productividad ni capacitación*. Obtenido de Gestión. Management & Empleo: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/pequenas-medianas-empresas-crecen-productividad-capacitacion-63346>
- Plan de Desarrollo Regional Concertado Piura . (2017). Obtenido de http://www.regionpiura.gob.pe/documentos/pdrc_piura_2021_vf2.pdf
- Revista Empresario. (2016). *Uso de tecnologías, una herramienta para empresas y emprendedores*. Obtenido de Tecnología. Utilidad para lograr el éxito a bajos costos y con menores riesgos.: <http://www.camcopiura.org.pe/revistas/2016/Revista%20Empresario84.pdf>
- Reyna, C., & Hernández, F. (2013). *Recursos humanos: La importancia de la motivación e incentivos para los trabajadores*. Obtenido de Universidad Autónoma de Tamaulipas: <https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/recursos-humanos.pdf>
- Rosales, L. (2015). *Tratamiento tributario actual de las MYPE*. Obtenido de Actualidad Empresarial N° 324: http://aempresarial.com/web/revitem/1_17503_89523.pdf
- RPP Noticias. (2012). *Más de 64 mil MYPES se registran en la región Piura*. Obtenido de Actualidad Noticias.: <http://rpp.pe/peru/actualidad/mas-de-64-mil-mypes-se-registran-en-la-region-piura-noticia-480494>
- Ruiz, R. (10 de Febrero de 2011). *Plan de análisis estudio de investigación*. Obtenido de <https://ricardoruizdeadana.blogspot.pe/2011/03/unidad-vii-plan-de-analisis.html>

- Sagastegui, M. (9 de Enero de 2010). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector servicio - rubro pollerías del casco urbano de la ciudad de Chimbote, periodo 2008 - 2009. Universidad Católica Angéles de Chimbote.* Obtenido de <https://es.scribd.com/document/166876163/Tesis-Modelo>
- Silup, B. (2012). Las Mypes están haciendo crecer a Piura. (E. Belletich, Entrevistador)
- Silva, M. (10 de Enero de 2013). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector comercio rubro artesanía en el distrito de Catacaos provincia de Piura departamento de Piura periodo 2011. Universidad Católica Los Ángeles Chim.*
- Tacas, J. (8 de Enero de 2011). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de muebles de estilo de madera de la ciudad de Pucallpa, periodo 2009-2010.* Obtenido de <https://es.scribd.com/document/320395631/Informe-de-Metaanálisis>
- Vaca, K. (9 de Enero de 2009). *Propuesta de un plan de capacitación para el personal que maneja los recursos hospitalarios del Hospital Metropolitano de Quito. Universidad Tecnológica Equinoccial de Quito – Ecuador.* Obtenido de <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/894>
- Velásquez, R. (9 de Enero de 2013). *Características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector servicio - rubro lavanderías del distrito de Los Olivos, período 2012. Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote.* Obtenido de <https://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000027850>
- Vilchez, P. (2014). *La aplicación del factoring, arrendamiento financiero y confirming, en la mejora de la gestión financiera de las MYPE del sector textil del Emporio Comercial de Gamarra.* Obtenido de Universidad San Martín de Porres: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1127/1/vilchez_apg.pdf
- Vizarreta, D. (2014). *Propuesta del modelo de gestión financiera de una asociación de MYPE tipo consorcio del sector carpintería que permita mejorar la productividad a través del acceso a pedidos de gran volumen.* Obtenido de UNIVERSIDAD PERUANA DE

CIENCIAS

APLICADAS:

http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/332323/2/Vizarreta_YD.pdf

f

Werther, W., & Davis, K. (2009). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México:

McGraw-Hill Companies, Inc.

ANEXOS

Cuestionarios



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Buenos días/tardes, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las MYPE para desarrollar el trabajo de investigación denominado **“Caracterización de la capacitación y liderazgo de las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Av. Loreto de Piura, año 2018”**. Se le agradece, marcar con toda sinceridad y transparencia con una X dentro del paréntesis.

I. VARIABLE CAPACITACIÓN

2.1 Dimensión Recursos para la Capacitación

1. ¿Considera que los costos para la capacitación del personal son altos?

Si () No ()

2. ¿Las MYPE están obligadas a pagar por la capacitación del personal?

Si () No ()

3. ¿La remuneración le alcanza para capacitarse?

Si () No ()

4. ¿Para Ud. la capacitación que le brinda la MYPE es parte del incentivo?

Si () No ()

5. ¿Las MYPE cuentan con profesionales para brindarles capacitación?

Si () No ()

6. ¿La capacitación recibida fue brindada por especialistas externos los sobre productos informáticos?

Si () No ()

7. ¿Las capacitaciones son brindadas en ambientes adecuados?

Si () No ()

8. ¿Las capacitaciones se brindaron en la misma empresa?

Si () No ()

2.2 Dimensión Medios de Capacitación

9. ¿Se les brindo materiales (separatas, textos) para reforzar la capacitación?

Si () No ()

10. ¿Considera que los materiales didácticos contienen todas las características de los productos que se oferta en las MYPE?

Si () No ()

11. ¿Se les brindo materiales (CD, DVD) para una mejor identificación de los productos?

Si () No ()

12. ¿En las capacitaciones se utilizaron materiales interactivos que faciliten el aprendizaje?

Si () No ()

13. ¿Considera que los medios utilizados para la capacitación son los idóneos?

Si () No ()



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Buenos días/tardes, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las MYPE para desarrollar el trabajo de investigación denominado **“Caracterización de la capacitación y liderazgo de las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Av. Loreto de Piura, año 2018”**. Se le agradece, marcar con toda sinceridad y transparencia con una X dentro del paréntesis.

I. VARIABLE LIDERAZGO

1.1 Dimensión Elementos para Eficacia del liderazgo

1. ¿El jefe define claramente los objetivos que desea alcanzar la MYPE?

Si () No ()

2. ¿El jefe le ha comunicado las metas a lograr en el corto, mediano o largo plazo?

Si () No ()

3. ¿Usted evidencia que su superior o jefe se preocupa por su desarrollo personal?

Si () No ()

4. ¿Su superior se preocupa por generar un grato ambiente de trabajo?

Si () No ()

5. ¿En la MYPE se fomenta el trabajo en equipo?

Si () No ()

6. ¿Considera que ante cualquier eventualidad, su superior le brinda apoyo para solucionar cualquier queja o situación adversa?

Si () No ()

7. ¿Cree que el superior o jefe se muestra abierto a solucionar problemas referidos al desempeño laboral?

Si () No ()

1.2 Dimensión Habilidades interpersonales

8. ¿Considera que el superior le trata con respeto?

Si () No ()

9. ¿Considera que su superior o jefe es empático con todos los trabajadores?

Si () No ()

10. ¿Percibe que su jefe o superior es veraz y autentico al transmitir lo que requiere de sus trabajadores?

Si () No ()

11. ¿Cree que el jefe o superior siempre está presto a atenderlo para alguna inquietud?

Si () No ()

12. ¿Considera que su jefe siempre está pendiente para solucionar alguna confrontación durante la atención al público?

Si () No ()

MATRIZ INDICADOR PREGUNTA

Variables	Dimensión	Indicador	Pregunta	Ítem	Fuentes	Instrumento
C A P A C I T A C I Ó N	Recursos	Costos	¿Considera que los costos para la capacitación del personal son altos?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
			¿Las MYPE están obligadas a pagar por la capacitación del personal?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
		Remuneración	¿La remuneración le alcanza para capacitarse?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
		Incentivo	¿Para usted la capacitación que le brinda la MYPE es parte del incentivo?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
		Staff de profesionales	¿Las MYPE cuentan con profesionales para brindarles capacitación?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
			¿La capacitación recibida fue brindada por especialistas externos sobre productos informáticos?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
		Infraestructura	¿Las capacitaciones son brindadas en ambientes adecuados?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario

C A P A C I T A C I Ó N	Medios		¿Las capacitaciones se brindaron en la misma empresa?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
		Material didáctico	¿Se les brindo materiales (separatas, textos) para reforzar la capacitación?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
			¿Considera que los materiales didácticos contienen todas las características de los productos que se ofrece en las MYPE?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
		Material audiovisual	¿Se les brindo materiales (CD, DVD) para una mejor identificación de los productos?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
		Recursos didácticos interactivos	¿En las capacitaciones se utilizaron materiales interactivos que faciliten el aprendizaje?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
			¿Considera que los medios utilizados para la capacitación son los idóneos?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario

L I D E R A Z G O	Elementos para la eficiencia	La dirección	¿El jefe define claramente los objetivos que desea alcanzar la MYPE?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
			¿El jefe le ha comunicado las metas a lograr en el corto, mediano o largo plazo?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
		Estímulo a la excelencia	¿Ud. Evidencia que su superior o jefe se preocupa por su desarrollo personal?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
		Estímulo por el trabajo	¿Su superior se preocupa por generar un grato ambiente de trabajo?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
			¿En la MYPE se fomenta el trabajo en equipo?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
		Solución de conflictos	¿Considera que ante cualquier eventualidad, su superior le brinda apoyo para solucionar cualquier queja o situación adversa?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
			¿Cree que el superior o jefe se muestra abierto a solucionar problemas referidos al desempeño laboral?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
		Habilidades interpersonales	Respeto	¿Considera que el superior le trata con respeto?	a) Si b) No	Trabajador

L I D E R A Z G O	Habilidad de empatía	¿Considera que su superior o jefe es empático con todos los trabajadores?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
	Habilidad de autenticidad	¿Percibe que su jefe o superior es veraz y autentico l transmitir lo que requiere de sus trabajadores?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
	Habilidad de la inmediatez	¿Percibe que su jefe o superior es veraz y autentico l transmitir lo que requiere de sus trabajadores?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
	Habilidad de la información	¿Considera que su jefe siempre está pendiente para solucionar alguna confrontación durante la atención al público?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario

LIBRO DE CODIGOS

AUTORA: EDITH SANDRA PALOMINO CHAMBI

ORDEN	VARIABLE CAPACITACIÓN	PREGUNTAS	MEDICIÓN	ENCUESTADOS																												FRECUCENCIA	PORCENTAJE							
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2				2	2	2	3	3	3
1	¿Considera que los costos para la capacitación del personal son altos?	SI				1			1																									1			3		9%	
		NO	2	2	2		2	2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29	32	91%
2	¿Las MYPE están obligadas a pagar por la capacitación del personal?	SI			1	1	1	1		1	1	1		1																				1			11		34%	
		NO	2	2					2				2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	32	66%	100%
3	¿La remuneración le alcanza para capacitarse?	SI																																1			1		3%	
		NO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31	32	97%	100%
4	¿Para Ud. la capacitación que le brinda la MYPE es parte del incentivo?	SI	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1																								21		66%	
		NO		2											2	2	2		2	2	2	2															11	32	34%	100%
5	¿Las MYPE cuentan con profesionales para brindarles capacitación?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1		1		1	1	1	1	1	1	1											24		75%		
		NO											2			2		2																	2	2		8	32	25%
6	¿La capacitación recibida fue brindada por especialistas externos sobre productos informáticos?	SI		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1																								24		75%	
		NO	2												2	2	2		2																	2		8	32	25%
7	¿Las capacitaciones son brindadas en ambientes adecuados?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1																								29		91%	
		NO													2	2																						3	32	9%
8	¿Las capacitaciones se brindaron en la misma empresa?	SI			1					1			1	1																							13		41%	
		NO	2	2		2	2	2	2		2	2		2																								19	32	59%
9	¿Se les brindo materiales (separatas, textos) para reforzar la capacitación?	SI	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1																							27		84%	
		NO		2											2																							5	32	16%
10	¿Considera que los materiales didácticos	SI			1	1				1	1	1	1	1	1	1	1																				19		59%	

	en ambientes adecuados?																							
8	¿Las capacitaciones se brindaron en la misma empresa?	1		1		1			1		1			1		1			1			1		
9	¿Se les brindo materiales (separatas, textos) para reforzar la capacitación?	1		1		1			1		1			1		1			1			1		
10	¿Considera que los materiales didácticos contienen todas las características de los productos que se oferta en las MYPE?	1		1		1			1		1			1		1			1			1		
11	¿Se le brindo materiales (CD, DVD) para una mejor identificación de los productos?	1		1		1			1		1			1		1			1			1		
12	¿En las capacitaciones se utilizaron materiales interactivos que faciliten el aprendizaje?	1		1		1			1		1			1		1			1			1		
13	¿Considera que los medios utilizados para la capacitación son los idóneos?	1		1		1			1		1			1		1			1			1		
Liderazgo																								
1	¿El jefe define claramente los objetivos que desea alcanzar la MYPE?	1		1		1			1		1			1		1			1			1		
2	¿El jefe le ha comunicado las metas a lograr en el corto, mediano o largo plazo?	1		1		1			1		1			1		1			1			1		

3	¿Ud. evidencia que su superior o jefe se preocupa por su desarrollo personal?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1
4	¿Su superior se preocupa por generar un grato ambiente de trabajo?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1
5	¿En la MYPE se fomenta el trabajo en equipo?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1
6	¿Considera que ante cualquier eventualidad, su superior le brinda apoyo para solucionar cualquier queja o situación adversa?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1
7	¿Cree que el superior o jefe se muestra abierto a solucionar problemas referidos al desempeño laboral?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1
8	¿Considera que el superior le trata con respeto?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1
9	¿Considera que su superior o jefe es empático con todos los trabajadores?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1
10	¿Percibe que su jefe o superior es veraz y autentico al transmitir lo que requiere de sus trabajadores?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1
11	¿Cree que el jefe o superior siempre está presto a atenderlo para alguna inquietud?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1

12	¿Considera que su jefe siempre está pendiente para solucionar alguna confrontación durante la atención al público?	1		1		1			1		1		1		1		1		1		1		1		
	Totales	25		25		25		3	22		25		25		25		25		25		25		25		
	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																						

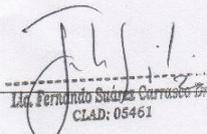
Validaciones

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fernando Suárez Gonsco, identificado
con DNI 02616283, con el grado de Magister en Administración

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por la estudiante EDITH SANDRA PALOMINO CHAMBI, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y EL LIDERAZGO DE LAS MYPE RUBRO COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS INFORMÁTICOS DE LA AVENIDA LORETO DE PIURA, AÑO 2018", que se encuentra realizando.

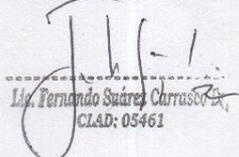
Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.



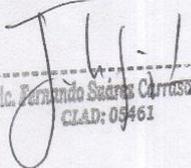
Mg. Fernando Suárez Gonsco
CLAD: 05461

Piura, Enero 2018.

Ítems relacionados con Capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SI / NO
1. ¿Considera que los costos para la capacitación del personal son altos?	X			X		X	SI () NO (X)
2. ¿Las MYPE están obligadas a pagar por la capacitación del personal?	X			X		X	SI () NO (X)
3. ¿Las MYPE establecen pago de remuneración por capacitación?	X		X			X	SI () NO (X)
4. ¿Para usted la capacitación que le brinda la MYPE es parte del incentivo a sus trabajadores?	X		X			X	SI () NO (X)
5. ¿Las MYPE cuentan con profesionales para brindarles capacitación?	X			X		X	SI () NO (X)
6. ¿La capacitación recibida fue brindada por especialistas externos en temas informáticos?	X		X			X	SI () NO (X)
7. ¿Las capacitaciones son brindadas en ambientes adecuados?	X			X		X	SI () NO (X)
8. ¿Las capacitaciones se brindaron en la misma empresa?	X			X		X	SI () NO (X)
9. ¿Se les brindo materiales (separatas, textos) para reforzar la capacitación?	X			X		X	SI () NO (X)
10. ¿Considera que los materiales didácticos contienen todas las características de los productos que se oferta en las MYPE?	X			X		X	SI () NO (X)
11. ¿Se les brindo materiales (CD, DVD) para una mejor identificación de los productos?	X			X		X	SI () NO (X)
12. ¿En las capacitaciones se utilizaron materiales interactivos que faciliten el aprendizaje?	X			X		X	SI () NO (X)
13. ¿Considera que los medios utilizados para la capacitación son los idóneos?	X			X		X	SI () NO (X)


 Lic. Fernando Suárez Carrasco
 CLAD: 05461

Ítems relacionados con Liderazgo	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SI / NO
1. ¿El jefe define claramente los objetivos que desea alcanzar la MYPE?	X			X		X	SI () NO (X)
2. ¿El jefe le ha comunicado las metas a lograr en el corto, mediano o largo plazo?	X			X		X	SI () NO (X)
3. ¿Usted evidencia que su superior o jefe se preocupa por su desarrollo personal?	X			X		X	SI () NO (X)
4. ¿Su superior se preocupa por generar un grato ambiente de trabajo?	X			X		X	SI () NO (X)
5. ¿En la MYPE se fomenta el trabajo en equipo?	X			X		X	SI () NO (X)
6. ¿Considera que ante cualquier eventualidad, su superior le brinda apoyo para solucionar cualquier queja o situación adversa?	X			X		X	SI () NO (X)
7. ¿Cree que el superior o jefe se muestra abierto a solucionar problemas referidos al desempeño laboral?	X			X		X	SI () NO (X)
8. ¿Considera que el superior le trata con respeto?	X			X		X	SI () NO (X)
9. ¿Considera que su superior o jefe es empático con todos los trabajadores?	X			X		X	SI () NO (X)
10. ¿Percibe que su jefe o superior es veraz y autentico al transmitir lo que requiere de sus trabajadores?	X			X		X	SI () NO (X)
11. ¿Cree que el jefe o superior siempre está presto a atenderlo para alguna inquietud?	X			X		X	SI () NO (X)
12. ¿Considera que su jefe siempre está pendiente para solucionar alguna confrontación durante la atención al público?	X			X		X	SI () NO (X)


 M.C. Fernando Suárez Carrasco D.
 CLAD: 09461

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

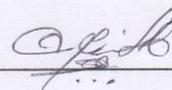
Yo, MANUEL GERARDO MERINO HINOSTROZA,

identificado con DNI 02659237, con el grado de Magister en

CIENCIAS POLÍTICAS - LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: CUESTIONARIO, elaborado por la estudiante EDITH SANDRA PALOMINO CHAMBI, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y EL LIDERAZGO DE LAS MYPE RUBRO COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS INFORMÁTICOS DE LA AVENIDA LORETO DE 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.



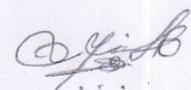
Mg. Lic. Adm. Manuel G. Merino Hinostroza
CLAD 05862

Piura, Enero 2018.

Ítems relacionados con Capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SI / NO
1. ¿Considera que los costos para la capacitación del personal son altos?	X			X		X	SI () NO (X)
2. ¿Las MYPE están obligadas a pagar por la capacitación del personal?	X			X		X	SI () NO (X)
3. ¿Las MYPE establecen pago de remuneración por capacitación?	X			X		X	SI () NO (X)
4. ¿Para usted la capacitación que le brinda la MYPE es parte del incentivo a sus trabajadores?	X			X		X	SI () NO (X)
5. ¿Las MYPE cuentan con profesionales para brindarles capacitación?	X			X		X	SI () NO (X)
6. ¿La capacitación recibida fue brindada por especialistas externos en temas informáticos?	X			X		X	SI () NO (X)
7. ¿Las capacitaciones son brindadas en ambientes adecuados?	X			X		X	SI () NO (X)
8. ¿Las capacitaciones se brindaron en la misma empresa?	X			X		X	SI () NO (X)
9. ¿Se les brindo materiales (separatas, textos) para reforzar la capacitación?	X			X		X	SI () NO (X)
10. ¿Considera que los materiales didácticos contienen todas las características de los productos que se oferta en las MYPE?	X			X		X	SI () NO (X)
11. ¿Se les brindo materiales (CD, DVD) para una mejor identificación de los productos?	X			X		X	SI () NO (X)
12. ¿En las capacitaciones se utilizaron materiales interactivos que faciliten el aprendizaje?	X			X		X	SI () NO (X)
13. ¿Considera que los medios utilizados para la capacitación son los idóneos?	X			X		X	SI () NO (X)


 Mg. Lic. Adm. Manuel G. Merino Hinostroza
 CLAD 05662

Ítems relacionados con Liderazgo	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SI / NO
1. ¿El jefe define claramente los objetivos que desea alcanzar la MYPE?	X			X		X	SI () NO (X)
2. ¿El jefe le ha comunicado las metas a lograr en el corto, mediano o largo plazo?	X			X		X	SI () NO (X)
3. ¿Usted evidencia que su superior o jefe se preocupa por su desarrollo personal?	X			X		X	SI () NO (X)
4. ¿Su superior se preocupa por generar un grato ambiente de trabajo?	X			X		X	SI () NO (X)
5. ¿En la MYPE se fomenta el trabajo en equipo?	X			X		X	SI () NO (X)
6. ¿Considera que ante cualquier eventualidad, su superior le brinda apoyo para solucionar cualquier queja o situación adversa?	X			X		X	SI () NO (X)
7. ¿Cree que el superior o jefe se muestra abierto a solucionar problemas referidos al desempeño laboral?	X			X		X	SI () NO (X)
8. ¿Considera que el superior le trata con respeto?	X			X		X	SI () NO (X)
9. ¿Considera que su superior o jefe es empático con todos los trabajadores?	X			X		X	SI () NO (X)
10. ¿Percibe que su jefe o superior es veraz y auténtico al transmitir lo que requiere de sus trabajadores?	X			X		X	SI () NO (X)
11. ¿Cree que el jefe o superior siempre está presto a atenderlo para alguna inquietud?	X			X		X	SI () NO (X)
12. ¿Considera que su jefe siempre está pendiente para solucionar alguna confrontación durante la atención al público?	X			X		X	SI () NO (X)



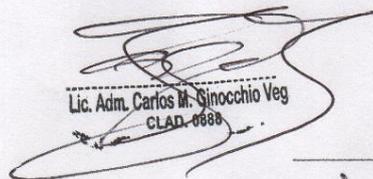
Mg. Lic. Adm. Manuel G. Niño Hinojosa
CLAD 05862

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Mauer Ginocchio Vega, identificado
con DNI 02867437, con el grado de Magíster en ADM.
y Dirección de Empresas.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los)
instrumento (s) de recolección de datos: _____, elaborado por la
estudiante EDITH SANDRA PALOMINO CHAMBI, para efecto de su aplicación a los
sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación:
“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y EL LIDERAZGO DE LAS MYPE
RUBRO COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS INFORMÁTICOS DE LA
AVENIDA LORETO DE 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.


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

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

Piura, Enero 2018.

Ítems relacionados con Capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SI / NO
1. ¿Considera que los costos para la capacitación del personal son altos?	/			/	/		SI () NO (/)
2. ¿Las MYPE están obligadas a pagar por la capacitación del personal?	/			/	/		SI () NO (/)
3. ¿Las MYPE establecen pago de remuneración por capacitación?	/			/	/		SI () NO (/)
4. ¿Para usted la capacitación que le brinda la MYPE es parte del incentivo a sus trabajadores?	/			/	/		SI () NO (/)
5. ¿Las MYPE cuentan con profesionales para brindarles capacitación?	/			/	/		SI () NO (/)
6. ¿La capacitación recibida fue brindada por especialistas externos en temas informáticos?	/			/	/		SI () NO (/)
7. ¿Las capacitaciones son brindadas en ambientes adecuados?	/			/	/		SI () NO (/)
8. ¿Las capacitaciones se brindaron en la misma empresa?	/			/	/		SI () NO (/)
9. ¿Se les brindo materiales (separatas, textos) para reforzar la capacitación?	/			/	/		SI () NO (/)
10. ¿Considera que los materiales didácticos contienen todas las características de los productos que se oferta en las MYPE?	/			/	/		SI () NO (/)
11. ¿Se les brindo materiales (CD, DVD) para una mejor identificación de los productos?	/			/	/		SI () NO (/)
12. ¿En las capacitaciones se utilizaron materiales interactivos que faciliten el aprendizaje?	/			/	/		SI () NO (/)
13. ¿Considera que los medios utilizados para la capacitación son los idóneos?	/			/	/		SI () NO (/)


 Lic. Adm. Carlos M. Dinocchio Ve.
 CLAD-0683

Ítems relacionados con Liderazgo	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SI / NO
1. ¿El jefe define claramente los objetivos que desea alcanzar la MYPE?	/			/	/	/	SI () NO ()
2. ¿El jefe le ha comunicado las metas a lograr en el corto, mediano o largo plazo?	/			/	/	/	SI () NO ()
3. ¿Usted evidencia que su superior o jefe se preocupa por su desarrollo personal?	/			/	/	/	SI () NO ()
4. ¿Su superior se preocupa por generar un grato ambiente de trabajo?	/			/	/	/	SI () NO ()
5. ¿En la MYPE se fomenta el trabajo en equipo?	/			/	/	/	SI () NO ()
6. ¿Considera que ante cualquier eventualidad, su superior le brinda apoyo para solucionar cualquier queja o situación adversa?	/			/	/	/	SI () NO ()
7. ¿Cree que el superior o jefe se muestra abierto a solucionar problemas referidos al desempeño laboral?	/			/	/	/	SI () NO ()
8. ¿Considera que el superior le trata con respeto?	/			/	/	/	SI () NO ()
9. ¿Considera que su superior o jefe es empático con todos los trabajadores?	/			/	/	/	SI () NO ()
10. ¿Percibe que su jefe o superior es veraz y autentico al transmitir lo que requiere de sus trabajadores?	/			/	/	/	SI () NO ()
11. ¿Cree que el jefe o superior siempre está presto a atenderlo para alguna inquietud?	/			/	/	/	SI () NO ()
12. ¿Considera que su jefe siempre está pendiente para solucionar alguna confrontación durante la atención al público?	/			/	/	/	SI () NO ()


 Lic. Adm. Carlos M. Gimocchio Vega
 CLAD. 0888

Turnitin

Erp University x Turnitin x +

https://turnitin.com/t_inbox.asp?r=23.684 80% Buscar

ESTÁS VIENDO: INICIO > TALLER DE TESIS 2017 02 > MARCO TEORICO

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

MARCO TEORICO

BANDEJA DE ENTRADA | ESTÁS VIENDO: TRABAJOS NUEVOS ▾

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

<input type="checkbox"/>	AUTOR	TITULO	SIMILITUD	NOTA	RESPUESTA	ARCHIVO	Nº DEL TRABAJO	FECHA
<input type="checkbox"/>	Rosmary 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 Bances Bance...	yahaira bances	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 3	SABA CHULLE 3	31%				903003705	15-ene.-2018

10:57 a.m. 21/03/2018

Encuestando



Ley MYPE 30056

El Peruano

Martes 2 de julio de 2013



NORMAS LEGALES

498461

PODER LEGISLATIVO

CONGRESO DE LA REPUBLICA

LEY N° 30056

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

El Congreso de la República
Ha dado la Ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

LEY QUE MODIFICA DIVERSAS LEYES PARA FACILITAR LA INVERSIÓN, IMPULSAR EL DESARROLLO PRODUCTIVO Y EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL

TÍTULO I

MEDIDAS PARA FACILITACIÓN DE LA INVERSIÓN PRIVADA

CAPÍTULO I

ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS A LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

Artículo 1. Modificación del segundo párrafo
del artículo 26 BIS del Decreto Ley 25868, Ley de
Organización y Funciones del Instituto Nacional de

Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual-INDECOPI

Modifícase el segundo párrafo del artículo 26 BIS
del Decreto Ley 25868, el que queda redactado de la
siguiente manera:

"(...)

La Comisión impondrá sanciones al funcionario,
servidor público o a cualquier persona que ejerza
funciones administrativas por delegación, bajo
cualquier régimen laboral o contractual, que aplique
u ordene la aplicación de la barrera burocrática
declarada ilegal y/o carente de razonabilidad, en los
siguientes supuestos:

- a) Cuando se incumpla el mandato de inaplicación
o eliminación de la barrera burocrática declarada
ilegal y/o carente de razonabilidad.
- b) Cuando apliquen restricciones tributarias al libre
tránsito, contraviniendo lo establecido en el
artículo 61 del Texto Único Ordenado de la Ley
de Tributación Municipal, aprobado por Decreto
Supremo 156-2004-EF.
- c) Cuando en un procedimiento iniciado de parte se
denuncie la aplicación de barreras burocráticas
previamente declaradas ilegales y/o carentes
de razonabilidad en un procedimiento de oficio,
consistentes en:

1. Incumplir disposiciones legales en materia
de simplificación administrativa.
2. Incumplir disposiciones legales que regulen
el otorgamiento de licencias, autorizaciones
y permisos para la ejecución de obras y
realización de actividades industriales,
comerciales o de servicios, públicos o
privados.
3. Incumplir disposiciones legales que regulen