



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO Y CAPACITACIÓN
DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO
AGENCIAS TURISTICAS EN EL CERCADO DE TUMBES,
2018.**

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

AUTORA:

ABAD DIOSES, LUZ MARÍA

ASESOR:

ESCOBEDO GALVEZ, JOSE FERNANDO

TUMBES-PERU

2018

HOJA DE FIRMA DEL JURADO

HOJA DE MIEMBROS DEL JURADO



Mgtr. Lic. Adm. Edita Jerid Periche Castro

Presidente



Mgtr. Lic. Adm. Galvani Guerrero Garcia

Miembro



Lic. Adm. Pablo Santiago Becerra Ortiz

Miembro



Mgtr. Lic. Adm. José Fernando Escobedo Gálvez

Asesor

AGRADECIMIENTO

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Me formaron con reglas y algunas libertades, pero al final de cuenta, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos. “Gracias madre y padre”

A mi esposo, la ayuda que me has brindado ha sido sumamente importante, estuviste a mi lado inclusive en los momentos y situaciones más tormentosas, siempre ayudándome. No fue sencillo culminar con éxito este proyecto de Tesis, sin embargo siempre fuiste muy motivador me decías que lo lograría perfectamente.

Me ayudaste hasta donde te era posible, incluso más que eso.

Muchas gracias, amor.

DEDICATORIA

Se la dedico al forjador de mi camino, a mi padre celestial, el que me acompaña y siempre me levanta de mi continuo tropiezo al creador, de mis padres y de las personas que más amo, con mi más sincero amor

A mi maestro Mgtr. Lic. Adm. José Fernando Escobedo Gálvez, quien se ha tomado el arduo trabajo de transmitirme sus diversos conocimientos especialmente de los temas que corresponden a mi profesión. Pero además de eso, ha sido el quien ha sabido encaminarme por el camino correcto, y quien me ha ofrecido sabios conocimientos para lograr mis metas y lo que me proponga.

Muchas gracias maestro.

RESUMEN

En la presente investigación denominada “Caracterización del liderazgo y capacitación de las MyPes sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018”. Tuvo como objetivo general: Determinar la caracterización del liderazgo y capacitación de las MyPes sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018., y su enunciado de investigación: Cuáles son las características del liderazgo y capacitación de las MyPes sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018? Utilizando como metodología el tipo de investigación descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental, y mediante la utilización de la encuesta y cuestionario como instrumentos de recolección de datos para una población de 39 trabajadores de las MyPes dedicadas al rubro agencias de turismo, se concluyó que respecto a los tipos de liderazgo, que el propietario sabe que su liderazgo le da poder y utiliza ese poder para el beneficio de todos, además concluyo que el propietario defiende con determinación sus conveniencias, por último el propietario debe dominar las técnicas de comunicación verbal, la no verbal y la escrita.

Palabras claves: Liderazgo, Capacitación y MyPes.

ABSTRACT

In the present investigation called "Characterization of leadership and training of the MyPes sector service item travel agencies in the Cercado de Tumbes, 2018". Its general objective was: Determine the characterization of the leadership and training of the MyPes sector service sector travel agencies in the Cercado de Tumbes, 2018., and its research statement: What are the characteristics of leadership and training of the MyPes sector service sector travel agencies in the Cercado de Tumbes, 2018? Using as a methodology the type of descriptive research, quantitative level and non-experimental design, and by using the survey and questionnaire as data collection instruments for a population of 39 MyPes employees dedicated to tourism agencies, it was concluded that regarding the types of leadership, that the owner knows that his leadership empowers him and uses that power for the benefit of all, furthermore, he concludes that the owner defends with determination his conveniences, finally the owner must master the techniques of verbal communication, the non-verbal and the written.

Keywords: Leadership, Training and MyPes.

INDICE

HOJA DE FIRMA DEL JURADO	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
INDICE	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES	30
2.2.1. LIDERAZGO	30
2.2.2. CAPACITACIÓN	40
2.2.3. MYPES	46
III. HIPÓTESIS.....	49
IV. METODOLOGÍA	50
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	50
4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	50
4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	50
4.4. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	52
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	55
POBLACIÓN	55
MUESTRA	55
4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	56
4.7. PLAN DE ANÁLISIS	57

4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA	58
4.9. PRINCIPIOS ÉTICOS.....	60
V. RESULTADOS.....	61
5.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	61
5.1.1. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 01.....	61
5.1.2. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 02.....	62
5.1.3. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 03.....	64
5.1.4. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 04.....	66
5.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	69
5.2.1. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 01:	69
5.2.2. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 02:	70
5.2.3. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 03:	71
5.2.4. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 04:	72
VI. CONCLUSIONES.....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74
ANEXOS.....	81

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo denominado **“Caracterización del liderazgo y capacitación de las MyPes sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018”** La presente investigación proviene de las líneas que han sido asignadas por la Escuela Profesional de Administración y comprenden el campo disciplinar: promoción de las MYPE.

Las unidades económicas materia de trabajo son MyPes del centro de Tumbes, dedicadas entre otras actividades al rubro de agencias de viaje; en el cercado de Tumbes se han identificado que existen cinco (05) MyPes dedicadas a este rubro objeto de la investigación, el estudio parte del problema del liderazgo y capacitación de las empresas en el cercado de Tumbes, le ofrecen a cada uno de sus trabajadores, en donde se pretende investigar **¿Cuáles son las características del liderazgo y capacitación de las MyPes sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018?** Es por ello que se formuló el siguiente objetivo de investigación **Determinar la caracterización del liderazgo y capacitación de las MyPes sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018.** Haciendo ello que el servicio que brindan dichas empresas de agencias de viaje sea factible para la comodidad del trabajador, para así posteriormente se hace poder determinar diferentes características que ayuden al liderazgo y capacitación en el mercado y así poder brindar estrategias para la solución mediante este informe de investigación.

En el ámbito externo, para determinar la caracterización se utilizara la

técnica de PESTEL, la cual se detalla de la siguiente manera.

A nivel **político: la creación de negocios:** El Instituto Nacional de Estadística (INEI) manifestó que gran el conjunto de restaurantes se incrementaron en 3.01% en abril promovido por la creciente actividad de los establecimientos, restaurantes cevicherías, comidas aligeradas, comida criolla y restaurantes turísticos. Dicha evolución se basa en las estrategias que se utilizaron los empresarios mediante las promociones y los súper descuentos para los consumidores, siendo estos tratados con una mejor atención personalizada, innovando nuevas propuestas gastronómicas de estos establecimientos comerciales. Asimismo también se registró el crecimiento en café restaurantes, chifas carnes y parrillas, sandwicherías y pizzerías, los cuales tuvieron el afianzamiento de las reconocidas franquicias en el mercado, mediante la entrega de vales y campañas publicitarias. Como dice el diario Gestión que en abril 2018, el sector restaurantes, que incluye a todos los servicios de comidas y bebidas, se incrementó en 3.04% en abril, según el INEI. (Diario Gestión - 2018).

A nivel de tratados comerciales: Los cuatro presidentes de la Alianza para del Pacífico Chile, Colombia, México y Perú se reunieron el pasado 21 de setiembre en Nueva York en torno a una cena en la que saborearan las delicias gastronómicas de los cuatro países. "Sabores de la Alianza del Pacífico" es el concesionario de esta cena laboral tras un encuentro de los presidentes del grupo (la Presidenta de Chile Michelle Bachelet, Juan Manuel Santos Presidente de Colombia, Enrique Peña Nieto Presidente de México y Pedro Pablo Kuczynski Presidente del Perú) con grandes empresarios estadounidenses. Reconocidos chefs de los distintos países se

desplazaron a Nueva York donde sorprenderán el paladar de los ilustres comensales con la degustación gastronómica de los mismos, que participarán en la reunión de la Asamblea general de la ONU en esa ciudad. Alianza para el Pacífico pretende facilitar el libre comercio por lo que crearon un fondo para apoyar a las **MYPES** por lo que México ha puesto 25 millones de dólares, Colombia 10 millones y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) FOMIN, cinco millones. Chile y Perú están estudiando su contribución. Como dice diario gestión que en Setiembre del 2016 “Sabores de la Alianza del Pacífico” es el epígrafe de una cena de trabajo tras un encuentro de los presidentes del grupo con empresarios estadounidenses en ese mes. (Diario Gestión - 2018).

A nivel *económico*: **la situación económico**. Según el Instituto Nacional de Estadística (INEI), manifestó a través de la página web SEMANA económica.com que la última encuesta mensual de servicios de alimentos, en el rubro restaurantes creció 1.85% en enero del 2017, a pesar de la baja en el suministro de comida por encargo, que se encontró en 3.08%. El sector se expandió en un 2.79% el año pasado en el mes de Diciembre. La mayoría de los restaurantes que prestan **servicios de preparación de alimentos y bebidas** aumentó 1.25% en enero, por la evolución de negocios de comidas el menor tiempo posible, comida japonesa, pollerías, heladerías, y chifas. La mejora se debió a la gran afluencia de consumidores, reparto a domicilio (delivery), marketing difundiendo las distintas promociones en cenas mediante la creación de cartas de verano. La mejora de estos también fue a realización de festivales gastronómicos. Como dice la semana económica.com que en abril 2017 el crecimiento del sector restaurantes se

desaceleró en enero y El sector se expandió 1.85 en el primer mes del año, indicó el (INEI – 2017).

A nivel de tratados comerciales: El Gobierno actual anuncio que con el fin de llegar al objetivo de la competitividad y la productividad de la economía nacional, laborara en tres ejes de acción los mismos que son el potencial del Consejo Nacional de Competitividad (CNC), el desarrollo de plataformas estratégicas de competitividad sectorial y el fomento de estrategias efectivas para el desarrollo de las microempresas y pequeñas empresas (MyPes). En cuanto a la mejora de las condiciones de financiamiento para las MyPes, mediante la mayor disponibilidad de recursos y propuestas de reformas transversales, el Gobierno, por medio de la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE), fundara el Fondo Crecer, que estará encaminado a cubrir todas las necesidades de financiamiento de las pequeñas y medianas empresas, este fondo tendrá disponible recursos financieros, siendo este más de 1,000 millones de soles, destinándose a dos fines, uno para financiar créditos y otro para construir un fondo de garantía para portafolio de créditos mi pyme. Como dice diario oficial el Peruano que en mayo del 2018 “El Gobierno fomentará el desarrollo de las mypes con la implementación de medidas orientadas a aprovechar las economías de escala”.

A nivel *social*: la confianza del consumidor: De acuerdo a la consultoría realizada por **Llorente & Cuenca** empresa que se encarga de determinar la confianza del consumidor en las marcas y compañías comprobó que Perú ocupa la antepenúltima posición del ranking “**El nuevo consumidor latinoamericano: cuestión de confianza**”.

Mediante el estudio realizado se analizó seis sectores: alimentación y bebidas, farmacéutico, servicios financieros, telecomunicaciones retail y automotriz. Demostrando que el sector de alimentos y bebidas es el que mayor confianza genera con un acumulado regional de 7,5 puntos. Como dice el diario el comercio que en julio 2018 confianza del consumidor peruano es una de las más bajas, según **Llorente & Cuenca** (Comercio 2018).

A nivel de distribución de ingresos: El ministro de la Producción (Produce), **Raúl Pérez Reyes dio a conocer** que su sector se encargara de resolver la problemática que tienen la MyPes en lo que respecta a capacitación técnico productiva para los jóvenes que laboran en las mismas; en lo que respecta a las micro y pequeñas empresas les cuesta una buena parte de sus ingresos realizar dichas capacitaciones teniendo la obligación de realizarlas al no encontrar el tipo de trabajador de acorde con su razón social que dirigen realizando un importante número de ellas llegando de 10 al 20% de sus ingresos en capacitaciones. Como dice el diario el Comercio en Julio 2018 MyPes destinan hasta 20% de sus ingresos en capacitar trabajadores (Diario El Comercio 2018)

A nivel *tecnológico*: Nuevos productos: El titular del Ministerio de Producción (Produce), Bruno Giuffra, con el fin de que las MyPes eleven sus ventas en los próximos dos años ha creído conveniente digitalizar 150,000 de estas unidades productivas, la meta del gobierno en atender a 360,000 MyPes; dicho proceso se ejecutara mediante el “Kit digital” el mismo que será lanzado en los próximos 10 días. El titular de produce confirmo que Se iniciara la alfabetización digital de todas las MyPes para que

se adapten a utilizar la tecnología, siendo el kit digital una herramienta que brinda a las MyPes una serie de softwares viniendo desde páginas web que permiten el comercio electrónico, hasta capacitaciones online.

Por ejemplo si una persona natural quiere abrir un restaurante encontrara la información suficiente en lo que respecta a la cantidad de restaurantes que hay a su alrededor, habitantes si son de sexo femenino o masculino, los incentivos tributarios a los que puedan acogerse y como conseguir con éxito su negocio en el futuro. Como dice el diario oficial el peruano en mayo 2017 El Gobierno digitalizará a 150,000 MyPes. El objetivo es que ingresen al comercio electrónico.

A nivel de desarrollo de apps: Las grandes empresas que se desarrollan en el país creen que la mejor manera de acercarse a su distinguida clientela es mediante la comunicación de los Smartphone y tablets ya que whatsapp, Facebook y Candy Crush ilustraron a toda la población peruana a como manipular estas aplicaciones móviles dando buenos resultados con el transcurrir del tiempo, en lo que respecta a las apps ligadas al servicio de taxi han tenido un muy buen resultado ya que en lima hay más de diez que ofrecen este servicio acostumbrando a su clientela a realizar transacciones desde donde se encontraban a través de sus Smartphone y móviles. Las reconocidas empresas han llegado a la conclusión que los dispositivos móviles son el mejor medio para llegar a los consumidores ya que estos los mantienen a su lado las 24 horas del día. Medio potente para las empresas de servicios.

El desarrollo de una aplicación en el Perú supera el monto de US\$ 10.000

y US\$ 50.000 por lo que se cree poco probable que empresas pequeñas o medianas de servicio, como restaurantes o peluquerías muy poco desarrollarían estas aplicaciones a nivel nacional, pero que si sería una magnífica opción que generaría mejoras de ingresos facilitando la conexión con los consumidores en cadenas de restaurantes y otros. Como dice el diario gestión que en abril 2016, las apps móviles, sería un nuevo canal acercarse a los consumidores (Diario Gestión 2016).

A nivel ecológico: las leyes de protección del medio ambiental: Mediante la Resolución Ministerial N° 822-2018/MINSADIGESA, la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) Inocuidad Alimentaria; Considero que son funciones rectoradas del Ministerio de Salud Formular, vigilar, dirigir coordinar y evaluar la política nacional y sectorial de la Promoción de Salud, que mediante Resolución Ministerial N° 363-2005/MINSA, aprueban “Norma Sanitaria para el Funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines” la cual fue modificada por la resolución Ministerial N° 9652014/MINSA; mediante estos documentos la DIRESA e Inocuidad Alimentaria sustento la necesidad de actualizar la precitada norma por lo que propuso la aprobación de la Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines, con la finalidad de proteger la salud de los consumidores debiendo cumplir con las condiciones sanitarias impuestas a los restaurantes y servicios afines. (Diario El Peruano 2018)

A nivel de recursos naturales: Las MyPes que se dedican al sector industria o de manufactura día a día se dedican a trabajar con distintas clases de equipos, maquinaria y agentes productores de químicos. Los mismos que vienen siendo una amenaza potente para el medio ambiente natural. Las regulaciones federales y estatales

solicitan que estas empresas sean conscientes de la contaminación que están produciendo por lo que deberían acogerse a factores naturales del medio ambiente en sus planes de operaciones globales. La Ley de Respuesta Ambiental, Compensación y Responsabilidad manifiesta que todos los dueños de negocios son responsables las actividades que contaminan los suministros del aire y el agua circundante, el suelo o el agua. Esta ley se aplica incluso para los dueños de nuevos negocios que sin saberlo compran una propiedad que no cumple con las normas. Como dice la voz de Houston en el 2018, sobre los factores ambientales naturales que afectan a un negocio. (La voz de Houston 2018).

A nivel **legal: los tipos de sociedades:** Una lectora solicita información relativa a **la mejor forma jurídica para montar un restaurante** y cuál es la posibilidad de administración de la sociedad por un tercero siendo estas las consultas: Cuál sería la mejor forma societaria para 2 personas que quieren dejar su trabajo por cuenta propia y quieren invertir en un restaurante, Míster empresa hizo una exposición bastante amplia con respecto a la elección de la forma jurídica concreta opinando que el restaurante tiene un muy buen margen de ventas y que fiscalmente le será mas interesante tributar en sociedades a priori por lo que se inclina por la sociedad limitada, indicando que se tendría que analizar el plan de negocio, las previsiones de ventas y su beneficio previamente. En el caso de que otra persona que sea SL y quiere buscar a otra autónoma como administrador de su empresa, cuál sería la mejor opción viable de las dos personas. En este caso los dos serian socios al 50% de la sociedad y un tercero ejecutaría la administración sin ser partícipe de la sociedad siendo este planteamiento perfectamente viable. El problema que en el futuro se podría generar en el supuesto hipotético sería la

seguridad social para el cobro de prestaciones como desempleo, dado que se puede considerar fraude con el cobro de las mismas. Si se deja de trabajar en el régimen general la figura societaria adecuada es la **sociedad limitada laboral** la misma que permite esta composición. Como dicen las MyPes y autónomos en abril del 2010, montar un restaurante la mejor opción societaria. MyPes y autónomos 2010(MyPes y autónomos 2010).

A nivel de licencias de funcionamiento: Presidente del consejo de ministros, anuncio la modificación de la Ley N° 28976, Ley Marco de licencia de funcionamiento como parte de las medidas de flexibilización de los procedimientos administrativos para las micro y pequeñas empresas. "Los micro y pequeños empresarios son lo que sufren en los ministerios y municipalidades para tramitar su licencia respectiva debido a la burocracia que existe en estas. Es así que la medida adoptada busca estandarizar los procedimientos en todos los municipios, bajo un mismo criterio , por lo que adopto tramitar dicha licencia con tan solo una copia de DNI simple sin tener la necesidad de que sea notarial. Como dice el Diario Perú 21 en diciembre del 2016, darán licencia de funcionamiento a MyPes con solo copia simple de DNI (Perú 21 diciembre del 2016).

Frente a lo propuesto se formuló el siguiente enunciado del problema:
¿Cuáles son las características del liderazgo y capacitación de las MyPes sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018? Permitiendo elaborar el objetivo general de investigación: Determinar la caracterización del liderazgo y capacitación de las MyPes sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de

Tumbes, 2018. Y los objetivos específicos: a. Describir las características del liderazgo de las MYPES, sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018.

b. Conocer los tipos de liderazgo de las MYPES, sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018. c. Determinar las características de la capacitación de las MYPES, sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018. d. Describir los niveles determinantes de capacitación de las MYPES, sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018.

Se justifica teóricamente porque contiene una apertura de conocimiento del liderazgo y capacitación, teniendo como base los tipos y características del liderazgo, además de las características y nivel de capacitación. (Miller y Salkiu, 2002).

Por tal motivo en el campo de la justificación de la presente investigación, se justifica en lo práctico, por que utiliza mecanismos que permite conocer y encaminar al rubro de agencias de viaje en el cercado de Tumbes, desde los aspectos de liderazgo y capacitación.

Tiene una justificación metodológica, por la aplicación sistematizada del proceso de la investigación, encaminada a la detección de datos cuantitativos que determinen las características sin vulneración alguna, y se recogen los datos en un solo momento, en este caso rubro de agencias de viaje. (Batista, 2006).

La investigación del presente trabajo va a permitir poder visualizar como se

encuentran hoy en día las empresas agencia de viaje así mismo poder aplicar diferentes estrategias para un mejor nivel de liderazgo y capacitación, saber así mismo el porqué de la competencia en el mercado.

Por ende, cada empresa se preocupa que sus trabajadores se sientan satisfechos con lo que ofrecen para que estos se sientan cómodos con lo que adquieren ya que los consumidores esperan obtener más de lo que se imaginan.

Institucionalmente este estudio beneficiara a la universidad, servirá de aporte para las bibliotecas constituyéndose en una base de consultas para próximas investigaciones que realicen las futuras generaciones de estudiantes, además permitirá a las MyPes el manejo del negocio motivándolo al cambio, para una mejor prestación de los servicios. (Batista, 2006).

Se justifica profesionalmente, en la medida en que me permitirá obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

Se justifica por conveniencia porque permite conocer la realidad del liderazgo y capacitación del rubro de las agencias de viaje del cercado de Tumbes, promoviendo el fortalecimiento de los integrantes de las MyPes.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Según Alvarado (2017). En su investigación: *“Percepción sobre la Calidad de Atención del Parto Vaginal en el Hospital Sagaro II de Tumbes, 2016”* Tiene como propósito determinar la calidad de atención que se viene dando en el Hospital Regional Jamo II, con un diseño descriptivo, la población en este caso es de once pacientes atendidas en el Hospital de parto vaginal, aplicando normatividad, documentación, análisis situacional como instrumentos de recolección de datos concluyo que hoy en día la ciencia está muy avanzada por lo general brindan una buena calidad de atención a cada una de sus pacientes con respecto al parto vaginal.

Según Cruz (2016). En su trabajo de investigación *“Caracterización competitividad y gestión de calidad de las MyPes rubro banano orgánico en Tumbes, 2016”* el objetivo general es analizar y describir principales características de la competitividad y gestión de calidad que hay las empresas de banano orgánico en Tumbes, que nos permitirá conocer la calidad que se brinda en los productos de banano orgánico, como también las estratégicas de la competitividad; la presente tesis uso un diseño no experimental, con una población de 40 trabajadores en total, el cuestionario fue el medio e instrumentos de recolección de datos; y se logró concluir que las empresas son competitivas, por ello mismo es que usan sus mayores esfuerzos para producir un mayor productos de calidad; asimismo es que estas empresas tienen un respaldo de otras empresas que permiten tener un mayor éxito de los productos, por otro lado el 48% de estas

empresas tienen una infraestructura adecuada para el producto y para lograr una mayor satisfacción en los clientes; como también tienen una mayor especialización en los productos y su comercialización; a su vez se logró percibir que las empresas toman decisiones en grupo logrando tener mayor solución a los problemas que se generan en las diferentes áreas; así también su calidad de procesos es eficiente, que eso permite que el cliente tenga una mayor atención.

Como también Villalta (2016). En su trabajo de investigación "*Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes comerciales rubro metal mecánica en Tumbes, 2016*" cuyo propósito es conocer la caracterización de competitividad y de la competencia de las MyPes metal mecánica en Tumbes, 2016; para la cual también se permitirá describir los diferentes factores de la competencia que se genera como también la clave principal de la competitividad; asimismo analizar los diferentes factores de motivación que se aplican en las MyPes. Para este trabajo se utilizó un diseño descriptivo, con una población de 74 trabajadores y sus instrumentos de recolección de datos fue el cuestionario, se concluyó que las diferentes MyPes de metálica tiene buenos factores de competencia debido a que crea nuevos diseños, para el cual tiene un gran porcentaje de diferenciación de sus competidores, estas MyPes tienen una calidad eficiente que permite que sea una estrategia competitiva entre las diferentes empresas, por otro lado el personal se capacita de manera continua fortaleciendo las relaciones humanas tanto en los factores administrativo como a los nivel de obreros

Para Ramos & Romero (2016). En su tesis denominada: “*Diseño de un plan de servicio para una mejor gestión competitiva en las empresas hoteleras de la región de Tumbes- 2016*”, estableció como objetivo de la investigación diseñar el plan de servicios que le permita mejorar la gestión de la competitividad, metodológicamente el estudio fue de tipo de descriptivo, explicativo, en la que su población y muestra estaba constituida por las 93 empresas hoteleras. La recolección de la información se realizó mediante la técnica de la encuesta, de la cual luego de analizado los resultados concluye que: hay una comunicación pobre con el personal y los clientes, no están de acuerdo con lo que la tecnología les puede facilitar, no podrán desarrollarse y crecer empresarialmente, consideran necesario contar con el plan para que sirva de guía en el mejoramiento de la competitividad.

Seguidamente Merino (2016). En cuyo estudio denominado: “*Caracterización competitividad y gestión de calidad en las MYPES rubro banano orgánico en Tumbes, 2016*”, estableció como objeto la determinación de las características primordiales de la competitividad y gestión de calidad en las MYPES. Metodológicamente la investigación fue de tipo descriptivo con un nivel cuantitativo y de un diseño no experimental, considero una población de 81 personas cuya muestra representativa fueron de 40 personas que corresponden a las MYPES. Utilizo la técnica de la encuesta, abordando la siguiente conclusión, las empresas se hacen competitivas conforme cumplen dos requisitos fundamentales: primero, subordinarse a una presión competitiva que obligue a

desplegar esfuerzos sostenidos por mejorar la eficiencia de sus productos; segundo, preocuparse por los esfuerzos de la competencia que se ve apoyada por toda una serie de externalidades, considerando además que son muchos los factores que quebrantan en el éxito competitivo.

Para Oropeza (2016). En su investigación denominada: “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo Servqual en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro otras actividades de entretenimiento (karaokes) del*

Distrito de Huaraz, 2016”, establece como finalidad determinar las

características de la variables gestión de calidad a través del modelo Servqual.

Metodológicamente la investigación utilizó un tipo descriptivo y un nivel cuantitativo con un diseño transeccional, para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta identificando a 202 clientes de los cuales se consideró una muestra de 133 clientes. Llego a concluir que para que no se evidencie déficit en la calidad de servicios de las MYPES, los equipos, herramientas instalaciones y mobiliarios estas deben ser modernas y atractivas con colores llamativos y espacios suficientes.

Por consiguiente, Vela (2016). En su investigación: “*La Competitividad y la Integración Económica de América Latina: Caso de Comunidad Andina de Naciones 2006-2014*” tiene como propósito de determinar como la

competitividad influye en la comunidad andina de américa latina, con un diseño de investigación descriptivo y explicativo con una población de cuatro países que integran a américa latina, aplicando así normatividad, documentación, análisis

situacional, análisis económico como instrumentos de recolección de datos, concluyo que para que pueda influenciar la competitividad en la comunidad andina de américa latina se tiene que tener un buen crecimiento económico para que así pueda obtener una buena rentabilidad y sobre una buena calidad de servicio.

Según, Feijoo (2016). En su investigación: “*Caracterización de la Capacitación y Competitividad en las MyPes Comerciales rubro Electrodomésticos Tumbes, 2016*”. Tiene como propósito estudiar los niveles de capacitación en la empresa comercial de Electrodomésticos para ver su funcionamiento en cada uno de sus cargos para la detección de algún error hacia un futuro, con un diseño de investigación descriptivo, con una población de cuatro empresas que se dedican al rubro de electrodomésticos en la ciudad de Tumbes, aplicando cuadro de tabulación, cronograma de actividades, análisis cuantitativo, aplicación de encuestas como instrumentos de recolección de datos así mismo concluyo que hoy en día las empresas de Tumbes son capacitados sus trabajadores para un buen desarrollo pero de forma anual, ya que ellos necesitan que los capaciten constantemente para una buena competencia al mercado, solo los trabajadores se preocupan por recibir todos sus beneficios pero no por ser reconocidos en el mercado.

Según Castillo (2016). En su tesis denominada: “*La competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro bodegas, de la Avenida*

Próceres de la independencia, cuadra 10 a la 27, Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, Departamento de Lima, período 2015”, cuyo objeto consistió en determinar las particularidades de la variable competitividad; la investigación fue de tipo cuantitativo con un nivel descriptivo y un diseño no experimental, considero una población y muestra de 15 microempresas, en el recojo de la información utilizó la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario. Concluye que no solo es suficiente el conocimiento de la competitividad sino su aplicación de la misma en el negocio, para ello considera necesario la inversión en infraestructura, tecnología y considerar la aplicación de precios accesibles, brindar cortesía a los consumidores y marcar la diferencia ante la competencia.

Según Fajardo (2016). En su investigación denominada: *“Caracterización de la competitividad y calidad de las MYPES rubro colegios privados en Tumbes, 2016”*, cuyo propósito u objeto fue determinar la características de ambas variables estudiadas y el aprendizaje de las MYPES en los colegios privados de Tumbes. La investigación fue de tipo descriptivo, con un nivel cuantitativo y diseño no experimental; comprende una población de 20 centros educativos y se considera una muestra de 76 docentes; se utilizó la técnica de la encuesta y la entrevista para la recolección de la información, de los resultados obtenidos llego a concluir que es importante auxiliarse de las estrategias de la competencia, utilizar las ventajas comparativas y modernizar estrategias para cautivar a nuevos clientes, ofrecer un mejor adiestramiento sin descuidar a los clientes existentes; consideró

además que para brindar una buena comodidad y educación es importante la infraestructura y la calidad de los docentes, los mismos que deben ser capacitados constantemente.

Por consiguiente Arana (2015). En su estudio denominado: *“La competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector producción – rubro panaderías, de la urbanización Previ, Distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao, Departamento Lima, período 2015”*, cuyo propósito u objeto fue determinar la competitividad de las MYPES; metodológicamente su estudio fue cuantitativo y descriptivo, considero una población y muestra es de 15 MYPES, desarrolló la técnica de la encuesta, para llegar a concluir que el uso de la tecnología beneficia al crecimiento de la empresa, consideró de suma importancia el ofrecimiento de los productos a bajo precio permaneciendo en ello la calidad del mismo, lo cual es fundamental para incrementar su competitividad.

Según Figueroa (2015). Cuyo título de su investigación es: *“Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro elaboración de productos de panadería del Distrito de Huaraz, 2015”*, cuyo objetivo o propósito consistió en detallar las principales particularidades de la variable gestión de calidad bajo el enfoque manufacturing de las MYPES, utilizo el tipo de investigación descriptivo y el nivel cuantitativo basado en el diseño transaccional; la población y muestra considerada para este estudio fue de 40 MYPES; para la recolección de la información utilizo la técnica de la encuesta. Llego a concluir que no debe haber

desorden de insumos, ni producción fuera de tiempo, considero que todo debe hacerse de calidad tratando de evitar en lo posible de cometer errores.

Es por ello que, Sánchez (2013). En su investigación: *“Un Sistema de Indicadores de Calidad para el Mejoramiento de Programas Universitarios en Administración”* tiene como propósito identificar los diferentes indicadores que contribuyan a mejorar cada uno de los programas universitarios colombianos de Administración de empresas, con un diseño de investigación descriptivo, una población de una empresa, aplicando normatividad, documentación y análisis situacional como instrumentos de recolección de datos concluyo que se pudieron encontrar los diferentes indicadores para un buen mejoramiento de las universidades colombianas con el fin de poder dar un buen cumplimiento de la totalidad de cada uno de los objetivos.

Para Aballay, A. (2013). En su tesis denominada: *“Situación actual de las Pymes pertenecientes a la cámara de turismo y comercio de Penco, con el fin de aumentar su competitividad en el mercado actual”*, para optar el grado de Magister en Dirección de Empresas en la Facultad de Ciencias Empresariales Departamento de Post Grado de la Universidad de Bío – Bío, Concepción Chile. La investigación tuvo como objetivo general caracterizar la situación de las empresas pertenecientes a la cámara de comercio de la comuna de Penco, con el propósito de aumentar su competitividad. Metodológicamente el tipo de investigación fue descriptiva con base exploratoria; considero una población de 112 empresas cuya muestra fueron 62 de ellas entre micro, pequeñas y medianas empresas; para la recolección de los

datos utilizó encuestas de carácter mixto, llegando a la siguiente conclusión: Para ser más competitivos en el mercado es importante el uso de las redes sociales por cuanto le permite obtener más beneficios producto de la información y promoción de los servicios que la empresa brinda a través de los distintos tipos de difusión tecnológica.

Según, Salinas (2013). En su investigación: *“Curvas de Liberación de Calidad como Herramientas para la Gestión de Proyectos”* tiene como propósito identificar las mejoras de calidad u normas para el proyecto y el producto como herramientas de la gestión, con un diseño de investigación descriptivo, una población del total de la empresa, aplicando así mismo normatividad, documentación análisis situacional como instrumentos de recolección de datos, concluyo que la calidad y el control de proyectos hoy en día trabajan interrelacionados ya que antes cada quien trabajaba por su cuenta de manera independiente pero a medida que pasa el tiempo ahora trabajan unidos con un solo propósitos de mejorar su calidad.

Según Gattu (2010). En su estudio denominado: *“La importancia de la calidad y su relación en el desempeño de las PYMES industriales de la Argentina”*, tuvo como objeto investigar si las PYMES gozaban de mejores cualidades orgánicas y si eran más propensas a la implementación de normas de calidad; consideró un diseño no experimental, con un número de población y muestra de 3,767 PYMES Industriales, la técnica para la recolección de la información fue la encuesta. Concluye en la necesidad que deben tener las empresas en poseer activos como el

talento y la creatividad de tal manera que generen normas de calidad y ventajas competitivas que le sean sostenibles, y que las empresas pequeñas son las menos adecuadas en suministrar las gestiones necesarias para ejecutar las normas de calidad.

2.2.BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES

2.2.1. LIDERAZGO

2.2.1.1.DEFINICIÓN

Para *Espinoza (s.f.)* El 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". Persona a la que un grupo sigue reconociéndola como jefe u orientadora.

Para Senge (2011) manifestó que El liderazgo implica aprender a moldear el futuro. Existe el liderazgo cuando las personas dejan de ser víctimas de las circunstancias y participan activamente en la creación de nuevas circunstancias. El liderazgo implica crear un ámbito en el cual los seres humanos continuamente profundizan su comprensión de la realidad y se vuelven más capaces de participar en el acontecer mundial, por lo que en realidad el liderazgo tiene que ver es con la creación de nuevas realidades".

Por consiguiente Chiavenato (2011) manifestó que el 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”.

2.2.1.2.CARACTERÍSTICAS

- **Visionarios:** Los buenos guías crean una imagen del futuro y definen dónde quieren llevar a sus organizaciones. Se arriesgan a soñar, se atreven a dibujar un escenario que trascienda la realidad enquistada del momento
- **Un líder es responsable:** Sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza ese poder en beneficio de todos. No es egoísta; usa su posición para activar procesos y dinamizar potenciales.
- **Capacidad de establecer metas y objetivos:** Tirar del carro y proponer cosas distintas marcan la diferencia. Hacerlo y que los demás se den cuenta de que se ha hecho, también.

Para dirigir un grupo, hay que saber a dónde llevarlo. Sin una meta clara, ningún esfuerzo será suficiente. Las metas deben ser congruentes con las capacidades del grupo.

- **Compromiso:** El líder defiende con determinación sus convicciones. Tiene que conseguir que la gente se comprometa con tu proyecto”. Parte de un compromiso fuerte y sostenido con el proyecto que encabeza. Lo más importante

“es conseguir tu primer seguidor”.

- **Carisma:** Es una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, es auténtico magnetismo personal. El carisma permite ganarse al equipo, que se siente atraído por su líder. Para adquirir carisma, basta con interesarse por la gente y demostrar verdadero interés en ella; en realidad, en el carisma está la excelencia. Se alimenta con excelencia, porque es lo más alejado que hay del egoísmo.
- **Gran comunicador:** Otra cualidad que caracteriza al líder son sus dotes de buen comunicador, habilidad que le va a permitir “vender” su visión, dar a conocer sus planes de manera sugerente. Por esta razón, debe dominar las técnicas de comunicación verbal, la no verbal y la escrita; así como utilizar variadas formas de expresión. La comunicación es el medio que se utiliza para unir y dirigir al grupo.
- **Perder el miedo:** El especialista en entrenamiento persona, Ariel Halevi, asegura que hay que romper la barrera del miedo al fracaso porque “antes de alcanzar el éxito uno ha de cometer todos los errores necesarios de los que pueda aprender”.
- **Habilidades sociales:** La mayoría de expertos destacan que ser optimista es una de las características de un buen líder y

emprendedor y un gran apoyo para lograr el éxito. Tienen grandes habilidades sociales y saben cómo manejarlas. Son cooperativos en el trato personal, flexible y simpático.

- **Entusiasmo:** Es una actitud que denota el empuje, el empeño, las ganas que pone el líder en cada una de sus acciones al frente del grupo. El líder debe lograr entusiasmar a su equipo; conseguir que le siga, que comparta sus objetivos.

2.2.1.3.TIPOS DE LIDERAZGO

- **Liderazgo empresarial**

El liderazgo empresarial consiste en la capacidad de dirigir e influir en los comportamientos de los componentes de la empresa, integrándolos dentro de ella, para conseguir unos objetivos comunes que son los objetivos de la empresa o negocio. Para ello, es bueno elegir el tipo de liderazgo más adecuado para la empresa y obtener un buen equilibrio entre las necesidades individuales y empresariales.

Los diferentes tipos de trabajadores en una empresa pueden responder a necesidades diferentes de liderazgo. El liderazgo empresarial es el que es capaz de adaptar los requerimientos a nivel corporativo con los objetivos a nivel personal de los trabajadores.

-

Liderazgo autocrático

Es el tipo de líder que ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes. Es positivo y dogmático, dirige mediante la capacidad de ofrecer recompensas o castigos, son los principales métodos en que se basa para esperar obediencia. Este líder asume la responsabilidad en la toma de decisiones, dirige, controla y motiva, todo se centra en el líder. De hecho, considera que es la única persona capacitada para tomar decisiones importantes y que los trabajadores no son capaces de guiarse por sí mismos sino que necesitan que alguien lo haga por ellos. Tiene el control y tiene la fuerza.

- **Liderazgo democrático**

El líder democrático toma decisiones consultando con los subordinados, de manera que las decisiones y acciones son consultadas fomentando la participación de los trabajadores.

El líder fomenta la comunicación y la participación conjunta en las decisiones, anima y agradece las sugerencias de los trabajadores. Cuando hay que tomar una decisión el líder ofrece soluciones que los trabajadores pueden apoyar o no o

- entre las que pueden elegir, haciendo que la decisión se convierta en algo compartido

Liderazgo laissez faire

Este líder es un líder liberal que hace y deja hacer, tiene un papel totalmente pasivo, ya que los trabajadores o el grupo son los que tienen el poder. Los trabajadores tienen independencia operativa y de toma de decisiones, ya que los líderes dependen de los trabajadores para establecer objetivos o tomar las decisiones importantes. No juzga ni valora las aportaciones de sus trabajadores ya que cuentan con libertad total solo cuentan con el apoyo del líder si lo piden.

Este tipo de liderazgo empresarial es efectivo bajo algunas circunstancias:

- ✓ **Creatividad:** si las tareas a realizar por los trabajadores les exige ser creativos un exceso de ataduras puede ser contraproducente. A los artistas se les debe “dejar hacer”, si no se puede apagar su genialidad.
- ✓ **Hiperespecialización:** cuando el empleado tiene conocimientos mucho mayores que las personas por encima en el organigrama de la empresa.

- - ✓ **Expertos:** se pueden dar situaciones en una empresa en la que un líder novato cuenta con un equipo veterano y experto. En el periodo de adaptación a la nueva empresa o

nuevo puesto, estos tipos de líderes deben encomendarse a sus subordinados y aprender de ellos.

- **Liderazgo paternalista**

El líder paternalista tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos. Su labor es que los trabajadores ofrezcan mejores resultados, que trabajen mejor y más, por lo que los motiva, incentiva y les ofrece recompensas por lograr objetivos.

En este caso, el líder ofrece consejos a los trabajadores para que consigan resultados e insinuando lo malo que no es cumplir con el deber, como su nombre “paternalista” indica. Su papel de líder hace que ofrezca recompensas a los que cumplan satisfactoriamente con su deber. Al igual que los líderes autocráticos, estos piensan que tienen la razón y que los trabajadores no tienen criterio propio, simplemente tienen que obedecer.

- **Liderazgo carismático**

El líder carismático es aquel que tiene la capacidad de generar entusiasmo en los trabajadores, es elegido por la forma en que da entusiasmo a las otras personas, destaca por su capacidad de seducción y admiración Este líder puede dar muy buenos

cambios y resultados en la empresa ya que es capaz de hacer que los trabajadores den lo máximo de sí. Son visionarios e inspiradores, tienden a hacer buen uso de la comunicación no verbal y estimular a los trabajadores. El grupo se reúne en torno al líder por su gran capacidad de comunicación y su carisma

- **Liderazgo lateral**

Este liderazgo consiste en la capacidad de influir en las personas del mismo nivel para conseguir objetivos en común y se da entre personas del mismo rango dentro de la empresa. Consiste en que se es líder sin ser el jefe, es decir, ser líder dentro de los del mismo rango.

- **Liderazgo situacional**

El líder situacional dirige al grupo o empresa aplicando el estilo de liderazgo que corresponde según las condiciones y madurez de sus colaboradores.

- a. Conociendo las características de cada empleado y el estilo de liderazgo a aplicar en cada momento se puede hacer crecer el rendimiento y eficacia en la empresa mientras el grupo se va consolidando. El liderazgo situacional es un enfoque dinámico para la dirección de empresas y/o

personas en que el líder ha de ser flexible y saber qué hacer en cada momento.

2.2.2. CAPACITACIÓN

2.2.2.1.DEFINICIÓN

Para Barrios (2012). En nuestra realidad las capacitaciones dentro de la empresa ó organización son de suma importancia porque contribuye al desarrollo del individuo tanto en lo personal como profesional, de acuerdo a ello las entidades están en la obligación de buscar estrategias que den a su personal las habilidades, conocimientos y aptitudes que se necesitan para lograr un buen desempeño insuperable. En la capacitación se diseñan programas para traspasar información enlazada a las actividades de la empresa, en tanto el personal de la empresa tiene la oportunidad de aprender muchas cosas nuevas como es relacionarse con otras personas, actualizar sus conocimientos, quiere decir que pueden satisfacer sus necesidades mediante métodos y técnicas nuevas que ayudan a aumentar sus competencias para desempeñarse con éxito en su puesto. Permitiendo a su vez a las organizaciones alcanzar sus metas.

Globalmente en muchas empresas hay quienes piensan que la

capacitación es como un gasto indebido porque no daría buenos resultados pero al contrario deberían de pensarlo de otra manera que la capacitación es una inversión que beneficiara a todo el personal como a la empresa.

2.2.2.2.CARACTERÍSTICAS

- **Saber escuchar**

Los empleados de alto desempeño escuchan a sus colegas, jefes y colaboradores con atención y respeto, controvierten con argumentos y aceptan los comentarios y sugieren que se les entrega en un proceso de retroalimentación. A partir de la información recibida construyen nuevas y mejores estrategias para aprovechar las oportunidades de mejora identificadas, lo que les permiten optimizar sus métodos de trabajo, todo en busca de mejorar la productividad y la de su equipo

- **Positivismo**

Los mejores empleados se centran en el positivismo. Aunque no siempre suceden cosas positivas en una empresa, estas personas buscan identificar el lado bueno de cada situación aun cuando sea muy negativa, para convertirla en una oportunidad de mejora y no volver a cometer los errores que llevaron a que así fuera.

Esta visión de las cosas les ayuda a comprometerse con su trabajo y buscar soluciones en lugar de generar más problemas.

- **Responsabilidad**

Los empleados de alto desempeño tiene claras sus funciones responsabilidades y se hacen cargo de los errores y os aciertos que se cometan durante la ejecución de las tareas que estén a su cargo. Estas personas no buscan excusas, cumplen con los tiempos de entrega de sus proyectos, no se comprometen con fechas imposibles y si no pueden terminar a tiempo, lo comunican a su superior para explicar las razones y establecer una nueva fecha.

- **Desafíos**

Los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos asumir nuevos desafíos, tareas difíciles de las que otras personas de la empresa huyen. Eran listo para resolver problemas, crean nuevas estrategias para cambiar la dirección equivocada, evitar errores y enfocarse en lo verdaderamente importante y no únicamente urgente.

2.2.2.3.ADIESTRAMIENTO

En el portal Definición ABC (2010). *“En su uso más general y amplio el adiestramiento refiere a la acción y resultado de*

adiestrar, en tanto, por adiestrar se significa a hacer diestro, enseñar o instruir a alguien sobre una determinada cuestión, una técnica o una actividad, entre otras, con determinada finalidad o misión”

Enseñar a alguien o a un animal sobre una técnica o

actividad:

Cuando hay una persona que transmite una enseñanza y del otro lado otro individuo o un animal que está dispuesto a asimilarla se hablará de adiestramiento.

Por otra parte, el término suele emplearse también como sinónimo de los conceptos de guiar y encaminar, especialmente cuando se trata de una persona ciega. Aunque, vale destacar que el uso más regular que observa el término adiestramiento es para referirse al acto de domar o amaestrar a un animal.

Por ejemplo, en el deporte de Equitación el adiestramiento resulta ser una parte integrante e importante de la mencionada disciplina deportiva, la cual, además, constituye una disciplina olímpica que se conoce como doma clásica. Mediante un entrenamiento consciente y regular el jinete conseguirá que su caballo cumpla efectivamente con cada una de las órdenes que le va impartiendo de manera totalmente armónica y equilibrada.

Adiestrador:

Se denomina como adiestrador a la persona que lleva a cabo la tarea de amaestramiento de animales. No todas las personas son capaces de llevarla a cabo dado que para hacerlo conforme es preciso conocer a fondo técnicas que permitan interactuar de manera eficiente con el animal en cuestión.

Técnicas del adiestrador:

Si bien existen personas que cuentan con un don natural a la hora de interactuar con animales, es imprescindible que también cuenten con una formación especializada para hacerlo, porque aparte en muchos casos resulta ser un riesgo, en especial cuando se trata de animales salvajes o de cuidado, como por ejemplo los leones.

Generalmente, el adiestrador trabaja con la repetición de acciones y con un principio de la psicología conocido como condicionamiento clásico, que consiste en la activación de un sistema de estímulo-respuesta que tiene por objetivo que el animal asocie un estímulo dado con una conducta, por ejemplo, si el perro me trae el diario como le enseñé, le doy un premio que normalmente consiste en alimento.

Adiestramiento laboral:

Y otro tipo de adiestramiento con el cual podemos encontrarnos es el del personal, muy común en el ámbito de las organizaciones, las compañías y empresas, que lo llevan a cabo de una manera continua, sistemática y organizada, con la estricta misión que un determinado empleado pueda así desarrollar habilidades, adquirir conocimientos específicos y lograr las destrezas necesarias para desempeñar de manera eficiente su trabajo dentro de la empresa. En este sentido, el adiestramiento sería de alguna manera la culminación del proceso de selección de personal. **Diferencia entre entrenamiento y adiestramiento:**

- Normalmente se confunden, pero es preciso diferenciar al entrenamiento del adiestramiento, mientras que en el primero se repite mecánicamente una determinada acción, el segundo consiste en el correcto aprendizaje de habilidades. Es importante mencionarlo porque ambos conceptos suelen emplearse de manera indistinta y no es lo correcto y conveniente para el buen uso de las palabras de nuestro idioma.

2.2.3. MYPES

El Congreso de la República promulgó la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”. Este tiene entre sus objetivos establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME). Incluye modificaciones a varias leyes entre las que esta la actual “Ley MYPE” D.S. N° 007-2008-TR. “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente”

¿Qué cambios nos trae esta Ley a las micro y pequeños empresas? Se cambian los criterios de clasificación para las Micro, Pequeñas y Medianas empresas de la siguiente manera: Las Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada (EIRL) pueden acogerse al Nuevo RUS “Decreto Legislativo 937, Ley del Nuevo Régimen Único Simplificado” siempre que cumplan los requisitos establecidos por dicha norma; Se transferirá la administración del Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE) pasando del Ministerio de Trabajo (MINTRA) a la SUNAT Las microempresas que se inscriban en el REMYPE gozarán de

amnistía en sanciones tributarias y laborales durante los tres primeros años contados a partir de su inscripción y siempre que cumplan con subsanar la infracción. Las empresas que se acogieron al régimen de la microempresa establecido en el D. Leg. N° 1086, Ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente, gozan de un tratamiento especial en materia de inspección del trabajo por el plazo de 03 (tres) años desde el acogimiento al régimen especial, específicamente en relación con las sanciones y fiscalización laboral. Así, ante la verificación de infracciones laborales leves, deberán contar con un plazo de subsanación dentro del procedimiento inspectivo. El régimen laboral especial establecido mediante el D. Leg. N° 1086 es ahora de naturaleza permanente; El régimen laboral especial de la microempresa creado mediante la Ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, se prorrogará por 03 (tres) años. Sin perjuicio de ello, las microempresas, trabajadores y conductores pueden acordar por escrito, durante el tiempo de dicha prórroga, que se acogerán al régimen laboral regulado en el D. Leg. N° 1086. El acuerdo deberá presentarse ante la Autoridad Administrativa dentro de los

30 (treinta) días de suscrito; El TUO de la Ley de Promoción de la MYPE que fuera aprobado por Decreto Supremo 007-2008-TR, a partir de esta norma se denominará “Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial”; La microempresa que durante 02 (dos) años calendarios consecutivos supere el nivel de ventas establecido (150 UIT por año), podrá conservar por 01 (un) año calendario adicional el mismo régimen laboral; La pequeña empresa que durante 02 (dos) años calendarios consecutivos supere el nivel de ventas establecido (1,700 UIT), podrá conservar por 03 (tres) años calendarios adicionales el mismo régimen laboral; Sobre este punto, cabe recordar que en el año 2003 se publicó la Ley N° 28015, Ley de Formalización y Promoción de la Micro y Pequeña Empresa. Esta norma estuvo vigente hasta el 30 de setiembre de 2008. A partir del 01 de octubre de 2008 entro en vigencia el Decreto Legislativo N° 1086, Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y de acceso al empleo decente. Esta norma y sus modificaciones (recopiladas en el Decreto Supremo N° 007-2008TR, Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente) son las que se

encuentran vigentes a la fecha, y que han sido modificadas por la Ley N° 30056.

III. HIPÓTESIS

Según dicho por Fidias (2012), no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1.TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio fue de tipo DESCRIPTIVA, su propósito es describir realidades, hechos, fenómenos, buscando especificar sus características (Rodríguez, 2010).

4.2.NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de nivel CUANTITATIVO porque confirma la obtención de datos sin manipularlos (Bernal, 2010).

4.3.DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de diseño NO EXPERIMENTAL dado que los datos se obtienen en un solo momento, no se manipulan y presentan la realidad (Bernal, 2010). El diseño de la investigación será no experimental descriptivo, de corte transversal.

Dónde:

M = Muestra conformada por los propietarios.

O = Observación de las variables: Liderazgo y Capacitación.



M : Muestra

O : Observación de la Muestra.

4.4.DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Cuadro 01. Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
LIDERAZGO	Para Espinoza (s.f.) El 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". Persona a la que un grupo sigue reconociéndola como jefe u orientadora.	Se pretende determinar, describir las características del liderazgo MYPES materia de investigación mediante la aplicación de serie de interrogantes indicadores formulados en preguntas.	CARACTERÍSTICAS DE LIDERAZGO	RESPONSABILIDAD	¿Considera que el propietario sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza ese poder en beneficio de todos?	NOMINAL
				COMPROMISO	¿Considera que el propietario defiende con determinación sus convicciones?	NOMINAL
				CARISMA	¿Considera que el propietario tiene una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, es auténtico magnetismo personal?	NOMINAL
				COMUNICACIÓN	¿Considera que el propietario debe dominar las técnicas de comunicación verbal, la no verbal y la escrita?	NOMINAL
			TIPO DE LIDERAZGO	LIDERAZGO EMPRESARIAL	¿Cree usted que el propietario dirige e influye en los comportamientos de los componentes de la empresa?	NOMINAL
				LIDERAZGO AUTOCRÁTICO	¿Cree usted que el propietario ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes?	NOMINAL
				LIDERAZGO DEMOCRÁTICO	¿Cree usted que el propietario toma decisiones consultando con los subordinados?	NOMINAL
				LIDERAZGO SITUACIONAL	¿Cree usted que el propietario tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos?	NOMINAL

FUENTE: Elaboración propia.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
CAPACITACIÓN	Para Barrios (2012). En nuestra realidad las capacitaciones dentro de la empresa ó organización son de suma importancia porque contribuye al desarrollo del individuo tanto en lo personal como profesional, de acuerdo a ello las entidades están en la obligación de buscar estrategias que den a su personal las habilidades, conocimientos y aptitudes que se necesitan para lograr un buen desempeño insuperable.	Se pretenderá determinar, describir las características de la capacitación de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.	CARÁCTERÍSTICAS DE CAPACITACIÓN	SABE ESCUCHAR	¿Considera que los empleados de alto desempeño escuchan a sus colegas, jefes y colaboradores con atención y respeto?	NOMINAL
				POSITIVISMO	¿Considera que los empleados buscan identificar el lado bueno de cada situación aun cuando sea muy negativa?	NOMINAL
				RESPONSABILIDAD	¿Considera que los trabajadores de alto desempeño tiene claras sus funciones responsabilidades y se hacen cargo de los errores y os aciertos que se cometan durante la ejecución de las tareas ?	NOMINAL
				DESAFIOS	¿Considera que los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos asumir nuevos desafíos?	NOMINAL
		NIVELES DETERMINANTES DE CAPACITACIÓN	APRENDIZAJE	¿Considera que el propietario busca que el personal aprenda cada una de las funciones desarrolladas?	NOMINAL	
			SEGURIDAD	¿Considera que el propietario busca que el personal se sienta seguro en su trabajo?	NOMINAL	
			TRABAJO DE CAMPO	¿Considera que el propietario adiestra en el trabajo de campo?	NOMINAL	
			SUPERVISIÓN	¿Considera que el propietario supervisa al personal continuamente?	NOMINAL	

FUENTE: Elaboración propia.

4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN.

P1: La población para la variable liderazgo se considera finita, la misma que está conformada por los trabajadores de las ##### (#) MYPES. **P2:**

La población para la variable capacitación se considera finita, la misma que está conformada por los trabajadores de las ##### (#)

MYPES.

Cuadro 02. Población de Investigación.

Ord.	RAZON SOCIAL	N° DE TRABAJADORES
01	ROSILLO TOURS SAC	13
02	GOL TRAVEL	5
03	TRAVEL NORT	6
04	TRAVEL BEACH	8
05	PREFERENTE TOURS	7
TOTAL		39

Fuente: Elaboración propia.

MUESTRA

Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista, (2010) dicen que cuando las poblaciones de variables son finitas, entonces se conocen las características de la población, por tanto, para determinar la muestra de las variables liderazgo y capacitación, en ambos casos se aplicó que $N = 39$ trabajadores; entonces $n = 39$; por lo tanto $N = n$. (Sampieri, 2010).

4.6.TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnicas:

Para Alelu, López, & Rodríguez, (s.f.) se empleó la técnica de la encuesta que fue aplicada a los trabajadores de las agencias de viaje en el mercado de Tumbes, 2018.

Cuestionarios: Se hizo uso de un cuestionario para los diferentes clientes que acuden frecuentemente a las diferentes empresas de agencias de viaje con el fin de poder obtener sus aportes y así poder realizar nuestro trabajo de investigación acerca del liderazgo y capacitación.

Observación Directa: Se hizo uso de las diferentes guías, en la cual nos permitió conocer las diferentes opiniones acerca de la liderazgo y capacitación del rubro estudiado, y a la vez poder identificar cual es el problema que atraviesan estas empresas en nuestra investigación que vamos a realizar.

Instrumentos:

Para García, (2002) El cuestionario vienen a ser preguntas formuladas de manera ordenada, de las dimensiones de cada una de las variables en investigación, que aborda la encuesta. Triangula mediante los objetivos específicos y el marco teórico

de la investigación, con las respuestas que se obtienen de la muestra.

Encuestas: Se realizó una encuesta a los trabajadores con el objetivo de poder recaudar las diferentes opiniones acerca de las agencias de viaje, que nos puedan brindar sus conocimientos respecto al liderazgo y capacitación que tienen las empresas.

4.7.PLAN DE ANÁLISIS

Para Alarcón & Gutiérrez, el plan de análisis detalla las medidas de resumen de las variables liderazgo y capacitación y como serán presentadas, indicando los modelos y técnicas estadísticas a usar. Se recogió los datos mediante el instrumento (encuesta), se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, las herramientas utilizadas son los diferentes programas como es el Microsoft Office Word, el Microsoft Office Excel, el Power Point y el Turnitin.

4.8.MATRIZ DE CONSISTENCIA

Cuadro 01. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos de Investigación	Hipótesis	Metodología	Población y Muestra	Procesamiento de Datos
<p>¿Cuáles son las características del liderazgo y capacitación de las MyPes sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018?</p>	<p>Objetivo General Determinar la caracterización del liderazgo y capacitación de las MyPes sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos Describir las características de liderazgo de las MYPES, sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018. Conocer los tipos de liderazgo de las MYPES, sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018. Determinar las características de la capacitación de las MYPES, sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018. Describir los niveles determinantes de capacitación de las MYPES, sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018.</p>	<p>(Fidias) Por ser una investigación con diseño descriptivo no se formulara hipótesis de investigación.</p>	<p>Tipo: Descriptiva</p> <p>Diseño: No Experimental</p> <p>Nivel: Cuantitativo</p>	<p>Población:</p> <p>P1. La población liderazgo es finita. P2. La población para la variable capacitación es finita.</p> <p>Muestra: La muestra resultante es de ### trabajadores para la liderazgo y capacitación</p>	<p>Se hará uso de la estadística descriptiva a través de tablas y gráficos de frecuencias múltiples y simples utilizando el programa Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel, Power Point y el Turnitin.</p>

FUENTE: Elaboración propia.

4.9.PRINCIPIOS ÉTICOS

Entendiendo a los principios éticos como las reglas que sirven como guía para orientar la conducta, Existen, sin embargo, numerosos principios éticos compartidos a nivel social. Pérez Porto & Merino (2013). Tiene como finalidad demostrar los efectos que produce la propuesta en determinar la caracterización del liderazgo y capacitación en las MyPes del sector servicio rubro agencias de viaje, utilizando el enfoque colaborativo mediante la utilización de cuestionarios y encuestas que nos dan un resultado obtenido que no serán manipulados respetando las opiniones de cada uno de los participantes en el trabajo de investigación.

V. RESULTADOS

5.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1.1. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 01.

Tabla 01. ¿Considera que el propietario sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza ese poder en beneficio de todos?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	39	100%
NO	0	0%
TOTAL	39	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de las agencias de turismo, 2018.

Tabla 02. ¿Considera que el propietario defiende con determinación sus convicciones?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	39	100%
NO	0	0%
TOTAL	39	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de las agencias de turismo, 2018.

Tabla 03. ¿Considera que el propietario tiene una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, es auténtico magnetismo personal?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	18	46.15%

NO	21	53.85%
TOTAL	39	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de las agencias de turismo, 2018.

Tabla 04 ¿Considera que el propietario debe dominar las técnicas de comunicación verbal, la no verbal y la escrita?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	39	100%
NO	0	0%
TOTAL	39	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de las agencias de turismo, 2018.

5.1.2. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 02.

Tabla 05. ¿Cree usted que el propietario dirigir e influir en los comportamientos de los componentes de la empresa?

OPCIÓN DE RESPUESTA	Fi	Hi (%)
SI	20	51.28%
NO	19	48.72%
TOTAL	39	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de las agencias de turismo, 2018.

Tabla 06. ¿Cree usted que el propietario ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes?

OPCIÓN DE RESPUESTA	Fi	Hi (%)
SI	39	100%

NO	0	0%
TOTAL	39	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de las agencias de turismo, 2018.

Tabla 07 ¿Cree usted que el propietario toma decisiones consultando con los subordinados?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	1	2.56%
NO	38	97.48%
TOTAL	39	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de las agencias de turismo, 2018.

Tabla 08. ¿Cree usted que el propietario tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	1	2.56%
NO	38	97.48%
TOTAL	39	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de las agencias de turismo, 2018.

5.1.3. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 03.

Tabla 09. ¿Considera que los empleados de alto desempeño escuchan a sus colegas, jefes y colaboradores con atención y respeto?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	39	100%
NO	0	0%
TOTAL	39	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de las agencias de turismo, 2018.

Tabla 10 ¿Considera que los empleados buscan identificar el lado bueno de cada situación aun cuando sea muy negativa?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	39	100%
NO	0	0%
TOTAL	39	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de las agencias de turismo, 2018.

Tabla 11. ¿Considera que los trabajadores de alto desempeño tiene claras sus funciones responsabilidades y se hacen cargo de los errores y os aciertos que se cometan durante la ejecución de las tareas?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	1	2.56%
NO	38	97.48%
TOTAL	39	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de las agencias de turismo, 2018.

Tabla 12. ¿Considera que los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos asumir nuevos desafíos?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	39	100%
NO	0	0%
TOTAL	39	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de las agencias de turismo, 2018.

5.1.4. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 04.

Tabla 13. ¿Considera que el propietario busca que el personal aprenda cada una de las funciones desarrolladas?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	31	79.49%
NO	8	20.51%
TOTAL	39	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de las agencias de turismo, 2018.

Tabla 14. ¿Considera que el propietario busca que el personal se sienta seguro en su trabajo?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	4	10.26%
NO	35	89.74%
TOTAL	39	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de las agencias de turismo, 2018.

Tabla 15. ¿Considera que el propietario adiestra en el trabajo de campo?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	0	0%

NO	39	100%
TOTAL	39	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de las agencias de turismo, 2018.

Tabla 16. ¿Considera que el propietario supervisa al personal continuamente?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	39	100%
NO	0	0%
TOTAL	39	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los trabajadores de las agencias de turismo, 2018.

5.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

5.2.1. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 01:

En la tabla 01 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable liderazgo al total de la población 100% (39); el 100% (39) manifiestan que el propietario si sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza ese poder en beneficio de todos.

En la tabla 02 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable liderazgo al total de la población 100% (39); el 100% (39) manifiestan que el propietario defiende con determinación sus convicciones.

En la tabla 03 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable liderazgo al total de la población 100% (39); el 46.15% (18) manifiesta que el propietario tiene una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, es auténtico magnetismo personal y el 53.85%(21) manifiesta que no, que el propietario no tiene una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, es auténtico magnetismo personal.

En la tabla 04 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable liderazgo al total de la población 100% (39); el 100% (39) manifiestan que el propietario debe dominar las técnicas de comunicación verbal, la no verbal y la escrita.

5.2.2. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 02:

En la tabla 05 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable liderazgo al total de la población 100% (39); el 51.28% (20) manifiestan que el propietario dirige e influye en los comportamientos de los componentes de la empresa y el 48.72% (19) manifiestan que no, que el propietario no dirige e influye en los comportamientos de los componentes de la empresa.

En la tabla 06 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable liderazgo al total de la población 100% (39); el 100% (39) manifiestan que el propietario ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes.

En la tabla 07 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable liderazgo al total de la población 100% (39); el 2.56% (1) manifiesta que el propietario toma decisiones consultando con los subordinados y el 97.48% (38) manifiesta que no, que el propietario no toma decisiones consultando con los subordinados.

En la tabla 08 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable liderazgo al total de la población 100% (39); el 2.56% (1) manifiesta que el propietario tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos y el 97.48% (38) manifiesta que no, que el propietario no tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos.

5.2.3. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 03:

En la tabla 09 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable capacitación al total de la población 100% (39); el 100% (39) manifiestan que los empleados de alto desempeño escuchan a sus colegas, jefes y colaboradores con atención y respeto.

En la tabla 10 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable capacitación al total de la población 100% (39); el 100% (39) manifiestan que los empleados buscan identificar el lado bueno de cada situación aun cuando sea muy negativa.

En la tabla 11 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable capacitación al total de la población 100% (39); el 2.56% (1) manifiesta que los trabajadores de alto desempeño tiene claras sus funciones responsabilidades y se hacen cargo de los errores y los aciertos que se cometan durante la ejecución de las tareas y el 97.48% (38) manifiesta que no, que los trabajadores de alto desempeño no tiene claras sus funciones responsabilidades y no se hacen cargo de los errores y los aciertos que se cometan durante la ejecución de las tareas.

En la tabla 12 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable capacitación al total de la población 100% (39); el 100% (39) manifiestan que los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos asumir nuevos desafíos.

5.2.4. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 04:

En la tabla 13 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable capacitación al total de la población 100% (39); el 79.49% (31) manifiesta que el propietario busca que el personal aprenda cada una de las funciones desarrolladas y el 20.51% (8) manifiesta que no, que el propietario no busca que el personal aprenda cada una de las funciones desarrolladas.

En la tabla 14 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable capacitación al total de la población 100% (39); el 10.26% (4) manifiesta que el propietario si busca que el personal se sienta seguro en su trabajo y el 89.74% (35) manifiesta que no, que el propietario no busca que el personal se sienta seguro en su trabajo.

En la tabla 15 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable capacitación al total de la población 100% (39); el 100% (39) manifiestan que los propietario no adiestra en el trabajo de campo.

En la tabla 16 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable capacitación al total de la población 100% (39); el 100% (39) manifiestan que el propietario supervisa al personal continuamente.

VI. CONCLUSIONES

- 1.** Según el objetivo específico 01 respecto a la dimensión de características de liderazgo, se describió que el propietario dirige e influye en los comportamientos de los componentes de la empresa, además concluyo que el propietario ordena y espera que se haga caso a sus órdenes.
- 2.** Según el objetivo específico 02 se describe respecto a los tipos de liderazgo, que el propietario sabe que su liderazgo le da poder y utiliza ese poder para el beneficio de todos, además concluyo que el propietario defiende con determinación sus conveniencias, por último el propietario debe dominar las técnicas de comunicación verbal, la no verbal y la escrita.
- 3.** Según el objetivo específico 03 se describe que las características de capacitación, se considera que los empleados de alto desempeño escuchan a sus colegas, jefes y colaboradores con atención y respeto, además concluyo que los empleados buscan identificar el lado bueno de cada situación aun cuando muy negativa, por último los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos a asumir nuevos desafíos.
- 4.** Según el objetivo específico 04 se describe en función a los niveles determinantes; el propietario busca que el personal aprenda cada una de las funciones desarrolladas, además concluyo que el propietario supervisa al personal continuamente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agencia Andina (2018) “*Economía peruana creció 2.86% en febrero de 2018, la mayor expansión en últimos 4 meses*” (31/07/2018) Recuperado del sitio web:

<https://andina.pe/agencia/noticia-economia-peruana-crecio-286-febrero-2018mayor-expansion-ultimos-4-meses-706687.aspx>

Alburquerque Víctor (2016) “*Gastos por consumo de familias seguirán cayendo*” (31/07/2018) Recuperado del sitio web:

<https://larepublica.pe/economia/949425-gastos-por-consumo-de-familiasperuanas-seguiran-cayendo>

Avencer Cano Yeiny (Quetzaltenango-2015) en su investigación “*Liderazgo y motivación, estudio realizado con los supervisores y vendedores rutereros de distribuidores Mariposa*” (pág. 62) Universidad Campus de Quetzaltenango

Bardales Esperanza (Trujillo-2016) en su investigación “*El Estilo de Liderazgo y su efecto en el Desempeño Laboral del área de Contabilidad en la Empresa El Roció S.A*” (pág. 39) Universidad César Vallejo facultad de ciencia empresariales

Bartle Phil (2007) “*Definición de supervisión*” Recuperado del sitio web:
<http://cec.vcn.bc.ca/mpfc/modules/mon-whats.htm>

Bessombes Carlos (2017). “*Desde marzo las MYPES pueden aplazar el pago del IGV por 90 días*” (31/01/2018) Recuperado del sitio web:

<https://larepublica.pe/economia/1016323-desde-marzo-las-mypes-puedenaplazar-el-pago-del-igv-por-90-dias>

Bustos García Juan Jesús (México-2013) en su investigación” *Fuentes de financiamiento y capacitación en el distrito federal para el desarrollo de micro, pequeñas y medianas empresas*” (pág. 94) Universidad Nacional Autónoma de México facultad de Economía

Celis & Sánchez (2012) en su tesis. El liderazgo distribuido en docentes de una Institución Educativa Escolar Particular. Pontificia Universidad Católica del Perú – Lima Perú.

Chamorro, D (2005) en su investigación. Factores determinantes del estilo de liderazgo del director – A. Universidad Complutense de Madrid.

Chávez (2016). En su investigación “*Caracterización del financiamiento, Capacitación y Rentabilidad MyPes Sector Comercio Rubro Ferreterías Distrito de Tumbes, 2016*” (Pag. 107) Escuela Profesional de Administración – Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Chiavenato (citado por Rodríguez 2005, p.37) señala sobre la capacitación Recuperado en sitio internet: www.programadecapacitacion.es.wikipedia.

Concepto.de (2018) “*Concepto de Compromiso*” Recuperado del sitio web: <https://concepto.de/compromiso/#ixzz5MrPsVVnY>

Concepto.de. (2018) “*Concepto de Comunicación*”. Recuperado del sitio web: <https://concepto.de/comunicacion/>

Definista (2014) “*Definición de responsabilidad*” Recuperado del sitio web:
<http://conceptodefinicion.de/responsabilidad/>

Definista (s.f.) “*Definición de aprendizaje*” Recuperado del sitio web:
<http://conceptodefinicion.de/aprendizaje/>

Diario El Comercio (2018) “*Etiquetado de eficiencia energética inicia el 7 de abril*”
(31/07/2018) Recuperado del sitio web:
<https://elcomercio.pe/economia/peru/mem-etiquetado-eficiencia-energeticainicia-7-abril-noticia-509937>

Diario Oficial El Peruano (2017). “*Facilidades a emprendedores*” (31/07/2018)
Recuperado del sitio web: <https://elperuano.pe/noticia-facilidades-aemprendedores-50018.aspx>

El Portal Conexión ESAN (2015) “*Siete nuevas tendencias de los consumidores peruanos*”
(31/07/2018) Recuperado del sitio web:
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/10/siete-nuevastendencias-de-los-consumidores-peruanos/>

Emprende (s.f.) “*Definición del liderazgo empresarial*” Recuperado del sitio web:
<https://www.emprendepyme.net/en-que-consiste-el-liderazgo-empresarial.html>

Euroresidentes (s.f.) “*Definición de liderazgo democrático*” Recuperado del
sitio web: <https://www.euroresidentes.com/empresa/liderazgo/liderazgo-democratic>

Esparza Bardales Alex Francisco (Trujillo-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, Trujillo”* (pág. 40) Universidad Cesar Vallejo facultad de Ciencias Empresariales.

Feliciteca (2013) *“Definición de liderazgo autocrático”* Recuperado del sitio web:

<http://feliciteca.com/que-es-el-liderazgo-autocratico/>

Gaytán amado violeta Magali (Huaraz – Perú 2016), en su investigación

“caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes turísticos en el distrito de

Huaraz, 2015”. (pág.91) universidad católica los ángeles de Chimbote, escuela profesional de administración.

Hidalgo & Ponce (2011). En su investigación: *“Capacitación y empleo para la MYPE a través del SENCE”*

INSPQ (s.f.) *“Definición de seguridad”* Recuperado del sitio web:

<https://www.inspq.qc.ca/es/competencias/seguridad-y-prevencion-detraumatisos/centro-collaborador-oms-de-quebec-para-la-promocion-de-laseguridad-y-prevencion-de-traumatismos/definicion-del-concepto-de-seguridad>

Leigh Anthony (s.f.) *“Definición de liderazgo situacional”* Recuperado del sitio web:

<https://www.cuidatudinero.com/definicin-de-liderazgo-situacional-4689.html>
Mailxmail.com (s.f.) *“Definición de trabajo de campo”* Recuperado del sitio web:

<http://www.mailxmail.com/curso-ciencias-sociales->

[investigacionadministrativas-academica/trabajo-campo-concepto-diseno](http://www.mailxmail.com/curso-ciencias-sociales-investigacionadministrativas-academica/trabajo-campo-concepto-diseno)

Medina Vargas Yanet Yesica (Huaraz – Perú 2016) En su investigación

“caracterización del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas

(restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2016” universidad católica

los ángeles de Chimbote, escuela profesional de administración.

Mellano Diego (2017) *“TLC entre Perú y la UE cumple cinco años positivos y de*

cambio” (31/07/2018) Recuperado del sitio web:

[https://gestion.pe/economia/tlc-peru-ue-cumple-cinco-anos-positivos-cambio-](https://gestion.pe/economia/tlc-peru-ue-cumple-cinco-anos-positivos-cambio-153146)

[153146](https://gestion.pe/economia/tlc-peru-ue-cumple-cinco-anos-positivos-cambio-153146)

Olivares, R (2015) en su estudio. Estilo de liderazgo y satisfacción laboral en el Club

Campestre Puma de Piedra S.A.C. Andahuaylas, 2015. Universidad Nacional

José María Arguedas– Andahuaylas, Perú.

Pérez Porto Julián y Gardey Ana (2009) Definicion.de: *Definición de desafío* Recuperado

del sitio web: <https://definicion.de/desafio/>

Portal TECNO (2018) *“Telefonía celular: los ocho cambios que se vienen a favor de los*

usuarios” (31/07/2018) Recuperado del sitio web:

<https://www.google.com.pe/search?ei=68lhW9GcEoSfwAS4sqToBQ&q=camb>

[ios+en+tecnolog%C3%ADa+m%C3%B3vil&oq=cambios+en+tecnolog%C3%](https://www.google.com.pe/search?ei=68lhW9GcEoSfwAS4sqToBQ&q=camb)

[ADa+m%C3%B3vil&gs_l=psy-](https://www.google.com.pe/search?ei=68lhW9GcEoSfwAS4sqToBQ&q=camb)

ab.3..0i22i30k1.241483.248022.0.248184.37.30.3.0.0.0.251.4012.0j20j5.25.0..2..0...1.1.64.psyab..10.27.3810...0j35i39k1j0i67k1j0i20i263k1j0i131k1j0i131i67k1j0i10k1j0i131i20i263k1j0i13k1j0i13i30k1j0i13i5i30k1j0i8i13i30k1j0i22i10i30k1j33i22i29i30k1.0.yPyR1GlsKv8

Quispe (2012). En su *investigación “Caracterización de la capacitación y la competitividad de la microempresa en el sector de Santa Cruz distrito de Paracas en el 2012”*

Rodríguez Vidales Yolanda (2017) las características del liderazgo pág. web: <https://confilegal.com/20170816-mejores-despachos-espana-best-lawyers/>

Rueda, (2014). En su investigación *“Influencia De La Capacitación En La Rentabilidad De Las MYPES Sector Transporte Terrestre Ruta Tacna - Toquepala en la Ciudad De Tacna, Durante El Año 2014”*

Ruiz Mauricio (2003) *“Alcance de la tecnología”* (31/07/2018) Recuperado del sitio web: <https://www.dinero.com/edicion-impresas/especial-comercial/articulo/elalcance-tecnologia/20504>

Sánchez Cueva Gema (s.f.) *“Definición de saber escuchar”* Recuperado del sitio web: <https://lamenteesmaravillosa.com/saber-escuchar/>

Soto Beatriz (s.f.) tipos de liderazgo pág. Web <https://www.gestion.org/tipos-de-liderazgo/>

Ucha Florencia (2009) “*Definición de positivismo*” Recuperado del sitio web:

<https://www.definicionabc.com/general/positivismo.php>

Vilela Cruz, X (2016) tesis denominada. Caracterización de calidad y capacitación de

MYPEs en colegios privados, Tumbes del Distrito de Zarumilla, 2016.

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Zevallos, (2016). En su investigación “*Gestión en la Capacitación y la Rentabilidad en*

las MYPES rubro Hoteles en Tumbes, 2016” (Pag. 76) Escuela Profesional de

Administración de empresas Universidad católica los Ángeles de Chimbote.

ANEXOS

ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES						
Actividades	2018					
	OCT	DIC				
	21	01	02-07	08	14	15
INICIO DE CLASES	X					
INICIO DE CLASE	X					
PREBANCA		X				
LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES			X			
SUSTENTACIÓN				X		
TERMINO DE CLASE					X	
TERMINO DE CLASE						X

FUENTE: ERP ULADECH – CATÓLICA 2018.

ANEXO 02: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

RUBRO	CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO TOTAL
RECURSOS HUMANOS	01	Corrector	S/.2.00
	50	Hojas bond	S/.5.00
	02	Lapiceros	S/.3.00
	01	Resaltador	S/.2.00
	01	Engrapador	S/.12.00
		Grapas	S/.3.00
SERVICIOS	10 Horas	Uso de internet	S/.15.00
	03	Refrigerios	S/.12.00
	50	Fotocopias	S/.5.00
	02	Impresión	S/.1.00
TALLER COCURRICULAR	01	Matrícula	S/. 200.00
	02	Pensión	S/.1800.00
MOVILIDAD		Movilidad	S/.20.00
TOTAL			S/.2080.00

FUENTE: Elaboración propia.

ANEXO 03: ENCUESTA



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Encuesta dirigida a los trabajadores del mercado de Tumbes, de las MYPES sector servicio. A continuación se formularan una serie de interrogantes que permitirán brindar información respecto a las variables de estudio: Liderazgo y Capacitación. Marque con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente.

LIDERAZGO	SI	NO
¿Cree usted que el propietario dirige e influye en los comportamientos de los componentes de la empresa?		
¿Cree usted que el propietario ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes?		
¿Cree usted que el propietario toma decisiones consultando con los subordinados?		
¿Cree usted que el propietario tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos?		
¿Considera que el propietario sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza ese poder en beneficio de todos?		
¿Considera que el propietario defiende con determinación sus convicciones?		
¿Considera que el propietario tiene una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, es auténtico magnetismo personal?		

¿Considera que el propietario debe dominar las técnicas de comunicación verbal, la no verbal y la escrita?		
--	--	--



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Encuesta dirigida a los trabajadores del mercado de Tumbes, de las MYPES sector servicio. A continuación se formularán una serie de interrogantes que permitirán brindar información respecto a las variables de estudio: Liderazgo y Capacitación. Marque con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente.

CAPACITACIÓN		
¿Considera que los empleados de alto desempeño escuchan a sus colegas, jefes y colaboradores con atención y respeto?		
¿Considera que los empleados buscan identificar el lado bueno de cada situación aun cuando sea muy negativa?		
¿Considera que los trabajadores de alto desempeño tiene claras sus funciones responsabilidades y se hacen cargo de los errores y os aciertos que se cometan durante la ejecución de las tareas?		
¿Considera que los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos asumir nuevos desafíos?		
¿Considera que el propietario busca que el personal aprenda cada una de las funciones desarrolladas?		
¿Considera que el propietario busca que el personal se sienta seguro en su trabajo?		
¿Considera que el propietario adiestra en el trabajo de campo?		

¿Considera que el propietario supervisa al personal continuamente?		
--	--	--

ANEXO 04: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo, *Milagros* *Solis* *Morales* *Díaz* *...*

Identificado con DNI *92323333* Carnet de Coleto No *10021*

Con el grado de *licenciada en Administración*

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la Br. E.L.Z. MARIA ABAD DIOSES, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población - muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: CARACTERIZACIÓN DE LA LIDERAZGO Y CAPACITACIÓN DE LAS NIÑAS DEL SECTOR SERVICIO RUBRO AGENCIAS TURISTICAS EN EL CERCADO DE TUMBES, 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 los resultados.

Tumbes, Noviembre del 2018

[Signature]
Milagros Solis Morales Díaz
Licenciada en Administración
C.I. 92323333
Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBORTE

INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
 TÍTULO: CARACTERIZACIÓN DE LA LIDERAZGO Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO AGENCIAS TURÍSTICAS EN EL CERCAJO DE TUMBES, 2018

AUTOR: BR. LUZ MARÍA ABAD DIOSES

MATRIZ DE VALORACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Ordens	Preguntas	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
		¿Es pertinente por el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es relevante y significativo?		¿Se necesita matar para el concepto?		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
LIDERAZGO										
10E	* Describir las características del liderazgo de las MYPES, sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018.									
1	¿Considera que el propietario sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza ese poder en beneficio de todos?		/		/		/		/	
2	¿Considera que el propietario defunde con determinación sus convicciones?		/		/		/		/	
3	¿Considera que el propietario tiene una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, es auténtico magnetismo personal?		/		/		/		/	
4	¿Considera que el propietario debe dominar las técnicas de comunicación verbal, le no verbal y la escrita?		/		/		/		/	
10E	* Comparar los tipos de liderazgo de las MYPES, sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018									
5	¿Cree usted que el propietario dirige e influye en los comportamientos de los componentes de la empresa?		/		/		/		/	
6	¿Cree usted que el propietario ordena y espera que se hagan cosas a sus órdenes?		/		/		/		/	
7	¿Cree usted que el propietario toma decisiones consultando		/		/		/		/	

Milena Jilisa Machuca Pariza
 Licenciada en Administración
 C.R.D. - 39977

con los subordinados?									
#	¿Cree usted que el propietario tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos?								
CAPACITACION									
30E	* Determinar las características de la capacitación de las MYPPS, sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018								
9	¿Considera que los empleadores de otro desempeño escuchan a sus colegas, jefes y colaboradores con atención y respeto?	/							/
10	¿Considera que los empleados buscan identificar el lado bueno de cada situación aun cuando sea muy negativa?	/							/
11	¿Considera que los trabajadores de otro desempeño tienen claras sus funciones responsabilidades y se hacen cargo de los errores y se acierten que se cometen durante la ejecución de las tareas?	/							/
12	¿Considera que los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos asumir nuevos desafíos?	/							/
40E	* Describir los niveles determinantes de capacitación de las MYPPS, sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018								
13	¿Considera que el propietario busca que el personal aprenda cada una de las funciones desarrolladas?	/							/
14	¿Considera que el propietario busca que el personal se sienta seguro en su trabajo?	/							/
15	¿Considera que el propietario adiestra en el trabajo de campo?	/							/
16	¿Considera que el propietario supervisa al personal continuamente?	/							/

Milgrós Urbina Machuca para
 LICENCIADA EN ADMINISTRACION
 CLAO - 19621

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBORTE

INSTITUTO DE INVESTIGACION

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
 TITULO: CARACTERIZACION DE LA LIDERAZGO Y CAPACITACION DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO AGENCIAS TURISTICAS EN EL CERCAJO DE TUMBES, 2018

AUTOR: Bc. LUZ MARIA ABAD DIOSES

MATRIZ DE VALIDACION DE JUICIO POR EXPERTOS

Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACION							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es sendecioso agudamente?		¿Se necesitan más datos en el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	LIDERAZGO								
10E	• Describir las características del liderazgo de las MYPES, sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018.								
1	¿Considera que el propietario sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza ese poder en beneficio de todos?	/							/
2	¿Considera que el propietario define con determinación sus convicciones?	/							/
3	¿Considera que el propietario tiene una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, es auténtico magnetismo personal?	/							/
4	¿Considera que el propietario debe dominar las técnicas de comunicación verbal, lo no verbal y la escrita?	/							/
30E	• Conocer los tipos de liderazgo de las MYPES, sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018								
5	¿Cree usted que el propietario dirige e influye en los comportamientos de los componentes de la empresa?	/							/
6	¿Cree usted que el propietario ordena y espera que se hagan caso a sus directivas?	/							/
7	¿Cree usted que el propietario toma decisiones consultando	/							/


 Lic. Luz María Abad Dioses, Izquierdo
 MEC - CLAV 190 02021

con los subordinados?										
8	¿Cree usted que el propietario tiene confianza en sus trabajadores dando comisiones y castigos?	/							/	
CAPACITACIÓN										
9	* Determinar las características de la capacitación de las MYPES, sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018									
9	¿Considera que los empleados de alto desempeño escuchan a sus colegas, jefes y colaboradores con atención y respeto?	/							/	
10	¿Considera que los empleados buscan identificar al lado bueno de cada situación aun cuando sea muy negativa?	/							/	
11	¿Considera que los trabajadores de alto desempeño tienen claras sus funciones responsabilidades y se hacen cargo de los errores y los aciertos que se cometen durante la ejecución de las tareas?	/							/	
12	¿Considera que los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos asumir nuevos desafíos?	/							/	
40E	* Describir los niveles determinantes de capacitación de las MYPES, sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018									
13	¿Considera que el propietario busca que el personal aprenda cada una de las funciones de su trabajo?	/							/	
14	¿Considera que el propietario busca que el personal se sienta seguro en su trabajo?	/							/	
15	¿Considera que el propietario adiestra en el trabajo de siempre?	/							/	
16	¿Considera que el propietario supervisa al personal continuamente?	/							/	


Lic. Alma Eugenia Jimenez Izquierdo
 RUC: CLAO M- 02023

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBORTE

INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
 TÍTULO: CARACTERIZACIÓN DE LA LIDERAZGO Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPPS DEL SECTOR SERVICIO RÚBRO AGENCIAS TURÍSTICAS EN EL CERCAJO DE TUMBES, 2018

AUTOR: B. LUZ MARÍA ABAD DIOSES

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente para el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es relevante e interesante?		¿Se necesita para tener el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	LIDERAZGO								
10E	• Describir las características del liderazgo de las MYPPS, sector servicio rúbro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018.								
1	¿Considera que el propietario sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza ese poder en beneficio de todos?	/		/		/		/	
2	¿Considera que el propietario define con determinación sus convicciones?	/		/		/		/	
3	¿Considera que el propietario tiene una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, es auténtico magnético personal?	/		/		/		/	
4	¿Considera que el propietario debe dominar las técnicas de comunicación verbal, le no verbal y la escrita?	/		/		/		/	
20E	• Conocer los tipos de liderazgo de las MYPPS, sector servicio rúbro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018								
5	¿Cree usted que el propietario dirige e influye en los comportamientos de los componentes de la empresa?	/		/		/		/	
6	¿Cree usted que el propietario ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes?	/		/		/		/	
7	¿Cree usted que el propietario toma decisiones consultando	/		/		/		/	


 Luz María Abad Dioses
 Investigadora de la Universidad Católica Los Angeles de Chimborote

con los subordinados?										
8	¿Cree usted que el propietario tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos?	/							/	
CARACTERACION										
30E	* Describir las características de la capacitación de las MYPES, sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2019									
9	¿Considera que los empleados de alto desempeño escuchan a sus colegas, jefes y colaboradores con atención y respeto?	/							/	
10	¿Considera que los empleados buscan identificar el lado bueno de cada situación aun cuando sea muy negativa?	/							/	
11	¿Considera que los trabajadores de alto desempeño tienen claras sus funciones responsabilidades y se hacen cargo de los errores y los aciertos que se cometen durante la ejecución de las tareas?	/							/	
12	¿Considera que los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos a asumir nuevos desafíos?	/							/	
40E	* Describir los niveles determinantes de capacitación de las MYPES, sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2019									
13	¿Considera que el propietario busca que el personal aprenda cada una de las funciones desarrolladas?	/							/	
14	¿Considera que el propietario busca que el personal se sienta seguro en su trabajo?	/							/	
15	¿Considera que el propietario actúa en el trabajo de siempre?	/							/	
16	¿Considera que el propietario supervisa al personal continuamente?	/							/	


ESTIVAL SORA ORTELLA
 Propietaria de la Empresa
 MYPES del rubro

ESCALA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS																				
TÍTULO: CARACTERIZACIÓN LIDERAZGO Y CAPACTIACIÓN DE LAS MYPES SECTOR SERVICIO RUBRO AGENCIAS TURISTICAS EN EL CERCADO DE TUMBES, 2018.																				
AUTOR: ABAD DIOSES LUZ MARÍA																				
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN																		
		¿Es pertinente con el concepto?					¿Necesita mejorar la redacción?					¿Es tendencioso asquiescente?				¿Se necesita más items para medir el concepto?				
		Exper to 1	Exper to 2	Exper to 3	TOTAL	Exper to 1	Exper to 2	Exper to 3	TOTAL	Exper to 1	Exper to 2	Exper to 3	TOTAL	Exper to 1	Exper to 2	Exper to 3	TOTAL			
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	LIDERAZGO																			
	OE01 • Describir las características del liderazgo de las MYPES, sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018.																			
1	¿Considera que el propietario sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza ese poder en beneficio de todos?	1	1	1					1	1	1					1	1	1		12
2	¿Considera que el propietario defiende con determinación sus convicciones?	1	1	1					1	1	1					1	1	1		12
3	¿Considera que el propietario tiene una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, es auténtico magnetismo personal?	1	1	1					1	1	1					1	1	1		12
4	¿Considera que el propietario debe dominar las técnicas de comunicación verbal, la no verbal y la escrita?	1	1	1					1	1	1					1	1	1		12
	OE02 • Conocer los tipos de liderazgo de las MYPES, sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018																			
5	¿Cree usted que el propietario dirige e influye en los comportamientos de los componentes de la empresa?	1	1	1					1	1	1					1	1	1		12
6	¿Cree usted que el propietario ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes?	1	1	1					1	1	1					1	1	1		12
7	¿Cree usted que el propietario toma decisiones consultando con los subordinados?	1	1	1					1	1	1					1	1	1		12
8	¿Cree usted que el propietario tiene confianza en sus trabajadores dando compensos y castigos?	1	1	1					1	1	1					1	1	1		12

RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS							
N°	ITEM'S		1-16	Total	TOTAL	%	TOTAL%
1	¿Cree usted que el propietario dirige e influye en los comportamientos de los componentes de la empresa?	SI	20	20	39	51.28205128	100
		NO	19	19		48.71794872	
2	¿Cree usted que el propietario ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes?	SI	39	39	39	100	100
		NO	0	0		0	
3	¿Cree usted que el propietario toma decisiones consultando con los subordinados?	SI	1	1	39	2.564102564	100
		NO	38	38		97.43589744	
4	¿Cree usted que el propietario tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos?	SI	1	1	39	2.564102564	100
		NO	38	38		97.43589744	
5	¿Considera que el propietario sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza ese poder en beneficio de todos?	SI	39	39	39	100	100
		NO	0	0		0	
6	¿Considera que el propietario defiende con determinación sus convicciones?	SI	39	39	39	100	100
		NO	0	0		0	
7	¿Considera que el propietario tiene una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, es auténtico magnetismo personal?	SI	18	18	39	46.15384615	100
		NO	21	21		53.84615385	
8	¿Considera que el propietario debe dominar las técnicas de comunicación verbal, la no verbal y la escrita?	SI	39	39	39	100	100
		NO	0	0		0	
9	¿Considera que los empleados de alto desempeño escuchan a sus colegas, jefes y colaboradores con atención y respeto?	SI	39	39	39	100	100
		NO	0	0		0	
10	¿Considera que los empleados buscan identificar el lado bueno de cada situación aun cuando sea muy negativa?	SI	39	39	39	100	100
		NO	0	0		0	
11	¿Considera que los trabajadores de alto desempeño tiene claras sus funciones responsabilidades y se hacen cargo de los errores y os aciertos que se cometan durante la ejecución de las tareas ?	SI	1	1	39	2.564102564	100
		NO	38	38		97.43589744	
12	¿Considera que los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos asumir nuevos desafíos?	SI	39	39	39	100	100
		NO	0	0		0	
13	¿Considera que el propietario busca que el personal aprenda cada una de las funciones desarrolladas?	SI	31	31	39	79.48717949	100
		NO	8	8		20.51282051	
14	¿Considera que el propietario busca que el personal se sienta seguro en su trabajo?	SI	4	4	39	10.25641026	100
		NO	35	35		89.74358974	
15	¿Considera que el propietario adiestra en el trabajo de campo?	SI	0	0	39	0	100
		NO	39	39		100	
16		SI	39	39	39	100	100

¿Considera que el propietario supervisa al personal continuamente?	NO	0	0	0
--	----	---	---	---

ANEXO 06: FOTOGRAFÍAS



APLICANDO LA ENCUESTA A LA MYPE TRAVEL NORT



APLICANDO LA ENCUESTA A LA MYPE TRAVEL BEACH

ANEXO 07: EVIDENCIA TURNITIN

