



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
CARACTERIZACIÓN DE LIDERAZGO Y CAPACITACIÓN DE  
LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO  
DISTRIBUIDORAS DE VENTA DE CELULARES EN CERCADO  
DE TUMBES, 2018.**

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

**AUTOR**

**HERRERA GUERRA HERBERT GUILLERMO**

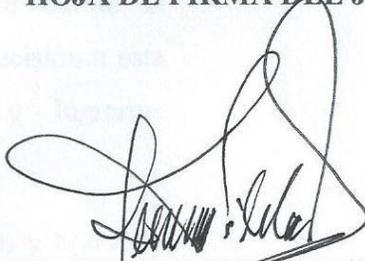
**ASESOR**

**JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GÁLVEZ.**

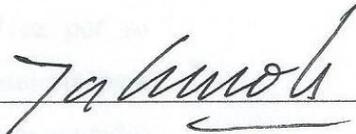
**TUMBES-PERU**

**2018**

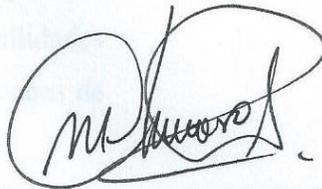
**HOJA DE FIRMA DEL JURADO**



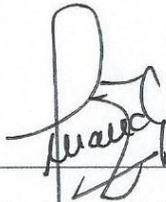
**Mgtr. Lic. Adm. Víctor HUGO VILELA VARGAS**



**Mgtr. Lic. Adm. Víctor Helio PATIÑO NIÑO**



**Lic. Adm. Maritza Zelideth CHUMACERO ANCAJIMA**



**Mgtr. Lic. Adm. José Fernando ESCOBEDO GÁLVEZ**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme la fortaleza de tomar la decisión a esta edad de mi vida y lograme profesionalmente.

A mis padres Guillermo y Marvelly por respaldarme en esta decisión, a mi esposa Roshy y mis hijas Marvelly y Vivian por apoyarme en todo momento.

A mi tutor Mgtr Lic. Adm. José Fernando Escobedo Gálvez por su invaluable apoyo y consejería para la consecución de las metas trazadas y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por todas las facilidades brindadas a lo largo de estos años de estudio.

## DEDICATORIA

A Dios, por guiarme por el camino del bien y darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar a pesar de las dificultades que se presentaron en el camino.

A mis padres, por creer en mí, a mi esposa, a mis hijas, y especialmente a mis nietos, que me dieron la fortaleza para cumplir mis sueños de realizarme profesionalmente.

## RESÚMEN

En la presente investigación tuvo por objetivo general **Determinar la caracterización de liderazgo y capacitación de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el cercado de Tumbes, 2018.** Haciendo ello que el servicio que brindan dichas empresas distribuidoras sea factible para la comodidad del cliente, para así posteriormente se hace poder determinar diferentes características que ayuden a la competitividad de calidad en el mercado y así poder brindar estrategias para la solución mediante este informe de investigación. Con una metodología de investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; con un población de 39 trabajadores, utilizando la encuesta y cuestionario como instrumentos y técnicas de recolección de datos; se concluyó 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.

***Palabras Claves: Liderazgo, Capacitación y MYPES.***

## **ABSTRACT**

In the present investigation, the general objective was to determine the characterization of leadership and training of the MYPES, the mobile sector distribution service sector in the Tumbes fence, 2018. By doing so, the service provided by said distribution companies is feasible for the convenience of the client, so that later it becomes possible to determine different characteristics that help the competitiveness of quality in the market and thus be able to provide strategies for the solution through this research report. With a research methodology of descriptive type, quantitative level and non-experimental cross-sectional design; with a population of 39 workers, using the survey and questionnaire as instruments and data collection techniques; It was concluded that high-performance employees listen to their colleagues, bosses and collaborators with attention and respect, and conclude that employees seek to identify the good side of each situation even if very negative, finally high-performance employees are always willing to Take on new challenges.

***Key words: Leadership, Training and MYPES.***

# INDICE

HOJA DE FIRMA DEL JURADO .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESÚMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
INDICE .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
2.2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES.....	29
<b>2.2.1. LIDERAZGO.....</b>	<b>29</b>
<b>2.2.2. CAPACITACIÓN.....</b>	<b>35</b>
<b>2.2.3. MYPES.....</b>	<b>44</b>
III. HIPÓTESIS.....	48
IV. METODOLOGÍA.....	49
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	49
4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	49
4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	49
4.4. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	50
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	52
<b>Población. ....</b>	<b>52</b>
<b>MUESTRA .....</b>	<b>52</b>
4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	53
4.7. PLAN DE ANÁLISIS.....	54
4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	54
4.9. PRINCIPIOS ÉTICOS .....	56
V. RESULTADOS .....	57

5.1.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	57
5.2.	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	61
VI.	CONCLUSIONES .....	65
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
	ANEXOS .....	73

## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo denominado **“Caracterización de liderazgo y capacitación de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares 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 cercado de Tumbes, dedicadas entre otras actividades al rubro de distribución en venta de equipos celulares; en el distrito de Tumbes se han identificado que existen siete (07) MyPes dedicadas a este rubro objeto de la investigación, el estudio parte del problema de la calidad en la venta de celulares que aquellas empresas del cercado de Tumbes, le ofrecen a cada uno de sus clientes, en donde se pretende investigar **¿Cuáles son las características del liderazgo y capacitación de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el cercado de Tumbes, 2018”** Es por ello que se formuló el siguiente objetivo de investigación **Determinar la caracterización de liderazgo y capacitación de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el cercado de Tumbes, 2018.** Haciendo ello que el servicio que brindan dichas empresas distribuidoras sea factible para la comodidad del cliente, para así posteriormente se hace poder determinar diferentes características que ayuden a la competitividad de calidad en el mercado y así poder brindar estrategias para su solución.

Dentro del **ámbito externo** las Micro y Pequeñas empresas les implica reconocer los aspectos claves del entorno que rodea el negocio y que influye de manera directa e indirecta, empleando la técnica de PESTEL se tienen la caracterización desde los político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal.

**En lo Político *Tratados Comerciales:*** El Tratado de Libre Comercio (TLC) entre Perú y la Unión Europea (EU) cumplirá cinco años de su entrada en vigor con resultados positivos y que han logrado cambios muy interesantes para ambas partes y con impacto real en los mercados, dicha valoración es positiva en primer lugar porque nos ha permitido tener relación directa entre iguales con Perú. Salimos del sistema de preferencias generalizado y ahora hay un marco estable, transparente y seguro para hacer negocios y para el comercio. En segundo lugar se menciona a la diversificación porque vino de la mano de una mayor presencia de exportadores de pequeñas y medianas empresas que han generado riqueza, prosperidad y empleo en sus comunidades y que han desarrollado técnicas de producción, sobre todo en la agricultura biológica, muy interesante, que han permitido a Perú situarse en calidad de líder en algunos mercados. Además se menciona que en el futuro no se va a competir en base a los aranceles aduaneros, la competitividad radicará en la calidad de productos y la oferta, innovación e inversión y allí hay grandes avances. Mellano (2017).

***Facilidades para Crear Negocio:*** Las Normas emitidas por el Poder Ejecutivo, al amparo de la delegación de facultades legislativas apuntan a temas diferentes, es importante resaltar que la mayoría de disposiciones tiene como objetivo favorecer y formalizar a aquellos sectores emprendedores que puedan aportar de manera

efectiva a los niveles de crecimiento del Perú. Por ejemplo, destacan medidas de corte administrativo, como la simplificación y la eliminación de barreras burocráticas, con lo cual las micro y pequeñas empresas (MYPES) bajarán sus costos y el país ganará competitividad; así tenemos que estas unidades productivas pagarán menos impuestos merced del nuevo régimen MYPE Tributario, con lo que se promoverá a los pequeños emprendedores que consideraban costoso el pago de impuestos, pero que ahora tributarán solo el 10% del impuesto a la renta (IR). A ello se agrega el fraccionamiento especial de deudas tributarias y otros ingresos administrados por la Superintendencia Nacional de Administración tributaria (SUNAT). Diario Oficial El Peruano (2017).

Dentro del **Ámbito Económico:** *Situación Económica Actual:* La economía peruana en febrero de este año se incrementó en 2.86%, al compararlo con similar mes del 2017 (0.83%), siendo la mayor expansión en el último cuatrimestre contabilizando 103 meses de crecimiento continuo, informó el Instituto Nacional de estadística e Informática (INEI); la entidad indicó que la producción nacional en el primer bimestre se incrementó en 2.83% y en los últimos 12 meses lo hizo en 2.49%; este resultado se sustentó en la evolución positiva de la demanda externa de productos no tradicionales (25.79%), como los pesqueros, agropecuarios, químicos, siderometalúrgicos, metalmecánicos y textiles, así como la exportación del zinc, hierro, molibdeno, petróleo, café y azúcar. Además contribuyó la recuperación de la demanda interna asociada a la mayor importación de bienes de consumo no duradero (10.42%), las ventas minoristas (2.66%) y los créditos de consumo (5.18%). Agencia Andina (2018).

*IGV*: Las micro y pequeñas empresa (MYPES) que facturan en un año hasta 1.700 UIT (S/ 6 millones 885 mil) tendrán una prórroga de tres meses para pagar su Impuesto General a las Ventas (IGV), contando a partir del primer miércoles de marzo. De esta manera el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) aprobó mediante Decreto Supremo la incorporación del numeral 3 del artículo 8° del Reglamento de la Ley del IGV e Impuesto Selectivo al Consumo. La disposición es conocida como el IGV Justo. Se precisa que las MYPES pueden acogerse a la prórroga del plazo, en la fecha original del pago del impuesto, con la presentación de la declaración jurada mensual. Sin embargo el IGV Justo permite 90 días calendarios adicionales como fecha límite de regularización, desde el día anterior a la fecha de acogimiento. Bessombes (2017).

En el **Ámbito Social**: *Gasto Medio de las Familias*: “La tasa de crecimiento del empleo formal este año fue de 0,9% cuando años anteriores era de 4% hasta el 5%. Estos indicadores no calientan la economía peruana y por lo tanto no se siente en la familia peruana”. Si bien todos los estratos socioeconómicos se vieron afectados, el que se vio más golpeado por esta realidad fue la clase media. “La clase media emergente tenía una tasa de crecimiento de 3% y en el último año ha visto un crecimiento de 1%”. Asimismo, el interior del país el que en el 2016 ha sufrido una desaceleración en el ingreso per cápita. “Efectivamente hubo una diferencia entre Lima y Provincias. En Lima los ingresos crecieron ligeramente a una tasa de 1,2% en el caso del ingreso per cápita, pero en regiones cayeron 0,4%. Si bien como país no hemos crecido, sí vemos estas diferencias”. El especialista señaló que estos bajos indicadores representaron también un enfriamiento en el desempeño de algunos mercados que se

encuentran vinculados al consumo. Principalmente, “Las ventas en el 2015 crecieron un 1,5% y en el primer trimestre de este año fue similar. Otro es el de comunicaciones que creció el año pasado a 5% y este año en 3,4%. Vehículos ligeros tuvo una caída de 3,6% en ventas”. Estos indicadores económicos deberán ser considerados por las empresas peruanas en el futuro ya que se convierten en retos para sus planes de expansión y crecimiento. “Este es un año duro por los resultados de los mercados. Los ejecutivos sufren porque se establecen metas comerciales y no llegan a cumplirlas. Pero, si no se toman las medidas en su momento y llega la recuperación económica, otro sabrá aprovecharla”. Alburqueque (2016).

*Hábitos y Conductas de las Personas:* En los últimos años, se han dado grandes transformaciones en el Perú y el mundo en materia tecnológica, económica y social, lo cual ha conllevado al nacimiento de nuevas tendencias en los hábitos de consumo locales. A continuación, destacamos las más importantes: 1) Nuevos segmentos. Si bien la figura de la familia tradicional aún es fuerte en nuestra sociedad, poco a poco se está dando mayor cabida a otros modelos, generando así nuevos segmentos de mercado aprovechables para las marcas; 2) La búsqueda de la imperfección: Cada vez más personas huyen de los estándares de perfección y las tendencias dominantes. Esto es aún más visible en el sector femenino. En este sentido, el marketing con bases en la realidad cobra más fuerza que el aspiracional; 3) La necesidad de lo instantáneo: Los consumidores son cada vez más renuentes a desperdiciar el tiempo. Por ello, la exigencia por soluciones instantáneas es cada vez mayor. Ellos ya están acostumbrados a tener lo que quieren con un solo clic; 4) El encanto del aire libre:

Las personas quieren entrar más en contacto con la naturaleza y con su ciudad; 5) Buscando el toque humano: Existe un movimiento global que implica regresar a lo básico. Este concepto, bautizado como 'Slow', busca recuperar el toque humano y, a partir de ello, mejorar la experiencia con los consumidores; 6) Crossover cultural: Esto es una tendencia que se vislumbra en todo Latinoamérica. Los consumidores buscan incorporar elementos culturales y sabores extranjeros a sus vidas, al mismo tiempo que conservan la esencia de sus culturas locales; y 7) Multicanal: Cada vez un mayor porcentaje de peruanos está presente en más canales de compra (mercados, autoservicios, bodegas, etc.). Esto debido a una tendencia por buscar las mejores ofertas y promociones. Conexión ESAN (2015).

Respecto al **Ámbito Tecnología:** *Alcance tecnológico:* Las empresas deben buscar mecanismos para ser mucho más eficientes en mercados abiertos, generar economías de escala, innovar permanentemente en productos y servicios y llegar con más certeza a sus clientes. Pero esto también obligó a los ejecutivos a modificar sus patrones de trabajo que por años estuvieron concentrados en una oficina. Ahora la movilidad es una constante de los ejecutivos, pues la dinámica del mundo de los negocios los ha obligado a conocer de primera mano los mercados, estar mucho más cerca de sus clientes, proveedores y canales. "Los cambios empresariales incluyen responsabilidades mucho más amplias. En cientos de casos ya no se habla solo de un mercado local, sino de obligaciones regionales, para atender varios países", explica Pedro González, gerente de Sony Ericsson para Colombia. Portátil, convergente, inalámbrico, palms o pantallas de plasma se están convirtiendo en el lenguaje común

para determinar el alcance de la tecnología. Sin embargo, ella no solo está en su actividad laboral, sino que gana un espacio significativo en el entretenimiento del ejecutivo y de su entorno. "Incluso ya se habla de tendencias como 'infotainment'. Por ejemplo, accesorios que además de darles capacidad de memoria a sus computadores, le permiten llevar música o imágenes", dice Ismael Ramírez, gerente de mercadeo de Philips para la región Andina, Centroamérica y el Caribe. De esta manera, el impacto de la tecnología en el desarrollo profesional y privado es cada vez mayor y se puede convertir en una herramienta de productividad y competitividad. Pero también puede rebasar esa frontera ya que la tecnología lo obliga a estar conectado permanentemente y no le da disculpa al ejecutivo para no responder y atender los requerimientos de la empresa, incluso en espacios y momentos personales. Ruiz (2003).

*Cambios en Tecnología Móvil:* A partir del 5 de marzo, se implementó en el país varios cambios en las líneas de celulares, todos en beneficio de los clientes. Es un nuevo reglamento que los operadores de todo el país deberán cumplir. La norma se llama Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), comenzará a regir el 5 de marzo y establece ocho derechos que deberán cumplir las operadoras de telefonía móvil, fija y las empresas de Internet y TV por abono. Extensión de la recarga: La carga de crédito, que hoy vence entre 3 y 30 días, ahora deberá durar al menos 180. Reclamos: Las empresas deberán dejar un detalle escrito de las gestiones o quejas que realicen los clientes. Devolución con intereses: Si la compañía cobrará de más, además de devolver el dinero deberá hacerlo con intereses. Simulacro Online: Los usuarios podrán comparar los planes en la Web para poder elegir

uno distinto. En las páginas de las empresas debe estar toda la información para poder simular los costos. Cambio de plan: Cuando el cliente acepte un cambio, deberá recibir toda la información por escrito. Suscripciones: Uno de los grandes anuncios, para evitar estafas: no podrá haber suscripciones si el cliente no las solicitó expresamente. Servicio mínimo de calidad: Si el operador no cumple con los niveles mínimos de calidad, la empresa deberá pagar una compensación económica. Factura: Si el cliente no la recibe 10 días antes del vencimiento, la compañía no podrá cobrar punitivos ni suspender la línea. Portal TECNO (2018).

En el contexto del **Ámbito Ecológico:** *Regulación sobre Consumo Energético:* El Ministerio de Energía y Minas (**MEM**) informó que el reglamento técnico sobre el etiquetado de **eficiencia energética** para equipos energéticos, que establece su uso en nueve equipos, entre domésticos e industriales, entrará en vigencia el próximo 7 abril. Así, el Perú se suma a los demás países de la región y del mundo que ya implementaron esta medida a favor del consumidor, del **ahorro de energía** y el cuidado del ambiente. La norma fue aprobada mediante el Decreto Supremo N° 009-2017-EM. Esta promueve la competitividad y acelera la renovación del mercado de equipos energéticos por otros más eficientes en el consumo de energía. Los equipos domésticos que usarán la etiqueta de eficiencia energética son refrigeradoras, lavadoras y secadoras de ropa, calentadores de agua (terma), aire acondicionado, focos y balastos para fluorescentes. En tanto, los equipos de uso industrial son motores eléctricos y calderas. Asimismo, el equipo técnico del MEM, encargado de la elaboración del referido reglamento técnico, explicó que estos equipos han sido priorizados por el

impacto que tienen en el consumo de energía en el sector residencial, comercial e industrial. Diario El Comercio (2018)

*Recursos Naturales Limitados:* En el Perú, cerca del 65% de la agricultura depende de especies y variedades nativas; el 95% de la ganadería se alimenta de pastos naturales; casi toda la actividad pesquera y forestal se basa en el aprovechamiento de especies nativas (Brack, 2001). En la Amazonía peruana, la dependencia de los recursos biológicos es aún más estrecha. La pérdida de los recursos de la biodiversidad, es una amenaza latente sobre nuestras reservas alimenticias, madereras, médicas y energéticas, y sobre las oportunidades de recreación y turismo. Asimismo interfiere además con las funciones ecológicas esenciales, tales como la regulación de las aguas servidas, el control de la erosión del suelo, la asimilación de los desechos y la purificación del agua, y el ciclo del carbono y nutrientes. Debido a la pérdida o conversión de los hábitats a nivel mundial actual, decenas de miles de especies ya están extintas y no es posible tomar medidas preventivas para salvar a las restantes. En esta sección resumiremos los componentes de la biodiversidad y sus principales características que hacen del Perú un país Megadiverso, y pondremos atención en la gestión de la biodiversidad, que actualmente se lleva a cabo mediante los procesos de Estrategias Regionales y Nacional de Biodiversidad. Ministerio de Agricultura y Riego (2018).

En lo **Legal** la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, entre ellas la Ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, leyes que hacen que las empresas tengan una mayor productividad y logren una gran competencia en el mercado, además presentando cómo

objetivo establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción, el acceso a los mercados internos y externos y otras políticas que impulsen el emprendimiento y permitan la mejora de la organización empresarial junto con el crecimiento sostenido de estas unidades económicas, vigencia (03.07.2013).

Por lo tanto se formuló la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuáles son las características del liderazgo y capacitación de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el mercado de Tumbes, 2018? Frente a ello se formuló los objetivos de investigación: Objetivo General: Determinar la caracterización de liderazgo y capacitación de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el mercado de Tumbes, 2018. Y Objetivos Específicos: Determinar el tipo de liderazgo de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el mercado de Tumbes, 2018; Identificar las principales características del liderazgo de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el mercado de Tumbes, 2018; Identificar la caracterización de indicadores del desempeño del talento humano de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el mercado de Tumbes, 2018; Identificar la caracterización de indicadores del adiestramiento del personal de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el mercado de Tumbes, 2018.

Se justifica teóricamente porque contiene una apertura de conocimiento del liderazgo y capacitación, teniendo como base los tipos de liderazgo, características, desempeño y adiestramiento del mismo. (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 distribuidoras de venta de celulares en el cercado de Tumbes, desde los aspectos del Liderazgo y Capacitación. (Mathews, 2009)

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 distribuidoras de venta de celulares. (Batista, 2006).

La investigación del presente trabajo va a permitir poder visualizar como se encuentran hoy en día las empresas distribuidoras de venta de celulares así mismo poder aplicar diferentes estrategias para un mejor nivel de competencia y calidad, saber así mismo el porqué de la competencia en el mercado.

Por ende cada empresa se preocupa que sus clientes 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 motivándolas 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 distribuidoras de venta de celulares en el mercado de Tumbes, promoviendo el fortalecimiento de los integrantes de las MyPes.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

Según Vilela (2016), en su informe de tesis denominado “*Caracterización de la Calidad y Capacitación de MYPEs en colegios privados, Tumbes del Distrito de Zarumilla, 2016*”, presentada a la facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, siendo de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, concluyendo que los colegios aplican estándares de calidad para el aprendizaje como desempeño, proceso continuo, metas individualizadas, técnicas, equidad y estrategias de comprensión; los recursos humanos son fuente generadora de confianza para una mejor atención; y manejan planes y programas de capacitación para el personal docente y administrativo.

Para Chávez (2016). En su investigación “*Caracterización del financiamiento, Capacitación y Rentabilidad MyPes Sector Comercio Rubro Ferreterías Distrito de Tumbes, 2016*” Tiene como propósito acreditar teóricamente porque permite ampliar el conocimiento y aumentar las capacidades y habilidades con la finalidad de lograr identificar las características de la, capacitación y rentabilidad de comercialización de las MyPes rubro Ferreterías en el distrito de Tumbes ya que los pequeños negocios son considerados como la fuerza impulsadora del crecimiento económico, la generación de empleo y la reducción de la pobreza en los países en desarrollo. Con un diseño de investigación no experimental por que la investigación se realiza sin manipular deliberadamente la variable, Descriptivo

porque se buscó identificar y describir las características de las variables. Con una población conformada por 16 Gerentes y 32 colaboradores constituido por 16 MyPes del rubro Ferreterías las mismas que se encuentran en el distrito de Tumbes. Como instrumentos de datos Concluyo que los estudios realizados con respecto a las estrategias de financiamiento se pudo concluir que el 80% de gerentes encuestados considera que la estrategia de inversión mejora la rentabilidad de la empresa además que invierten el crédito en su mayoría en compras de activo y mejoramiento de estructura. Con respecto a los métodos de capacitación el 44% prioriza la capacitación por objetivos y que en su mayoría utilizan la capacitación de inducción.

Según Zevallos, (2016). En su investigación, “Gestión en la Capacitación y la Rentabilidad en las MYPES rubro Hoteles en Tumbes, 2016”. Tiene como propósito la justificación práctica: esta investigación tiene como finalidad determinar las características de la capacitación y la rentabilidad en las Mypes rubro hoteles en Tumbes, 2016 y buscar concientizar a los poseedores de las Mypes a que tomen el debido interés de la gestión en la capacitación y la rentabilidad para contar con trabajadores idóneos que se comprometan con la empresa y apoyen a obtener mejores resultados y logros de sus objetivos. Un aspecto se justifica teóricamente porque ofrece un amplio entendimiento de las variables en investigación, parte de todas las personas que participan en las diferentes fases del proceso; se justifica metodológicamente por aplicación científica, se utilizan fuentes primarias y secundarias para obtener los datos,

además se ha determinado el tamaño de la población y de la muestra, y se ha diseñado un cuestionario para el recojo de información. y así poder transformarse en organizaciones sólidas para seguir vigentes en el competitivo mercado. Con un diseño de investigación no experimental ya que se observan los fenómenos de tal y como se dan en el contexto natural y descriptivo porque se cuenta con la siguiente variable: capacitación y rentabilidad. Con una población de 91 trabajadores constituido por 10 Mypes rubro hoteles en tumbes. Como instrumentos de datos concluyo. Que en trabajo de investigación sobresale el interés de la capacitación que permite mejorar la atención al usuario y por ende la rentabilidad de la empresa hoy en día la capacitación es la solución a la necesidad que tienen las instituciones de tener un personal calificado con la finalidad de superar el rendimiento productivo, aumentar la capacidad de cada trabajador en contar con sus habilidades y aptitudes para las organizaciones y el talento humano de cada trabajador en la capacitación debe ser de vital importancia porque colabora al desarrollo personal y profesionalmente reitera en beneficios para la empresa.

A si mismo Gaytán (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* , su investigación tiene como propósito describir las principales características del estilo de liderazgo carismático, en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2015, con un

diseño de investigación, cuantitativa descriptiva no experimental (Transaccional o transversal) una población de (9 MYPE) utilizando como instrumento de recolección datos la encuesta, concluyo, que las características del liderazgo carismático, están basadas en la capacidad que tiene el líder en generar entusiasmo en los trabajadores, ya que es capaz de hacer que los trabajadores den lo máximo de sí, los líderes carismáticos son visionarios e inspiradores, tienden a hacer buen uso de las comunicaciones no verbales; capaces de cambiar incluso las necesidades, valores, objetivos o aspiraciones de los trabajadores, lo cual no se cumplen en las empresas.

Seguidamente Bardales (Trujillo-2016) en su investigación *“El estilo de liderazgo y su efecto en el desempeño laboral del área de contabilidad EN LA EMPRESA EL ROCIO S.A”* su investigación tiene como propósito determinar el efecto del estilo de liderazgo y su efecto en el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa El Rocio S.A con un diseño de investigación descriptiva de diseño no experimental con corte transversal, con una población de 28 colaboradores utilizando como instrumento de recolección un cuestionario concluyo que Se pudo identificar que el estilo de liderazgo del contador general del área de contabilidad posee un estilo de liderazgo de Equipo, debido a que se ubica en la malla del grid gerencial, la orientación equilibrada tanto por tarea como por las personas, el estilo de equipo se caracteriza por perseguir altos rendimiento de sus colaboradores y a la vez busca una mejor productividad y participación e interdependencia de los colaboradores

Según Medina (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, 2014* , su investigación tiene como propósito describir las principales características 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, 2014 con un diseño de investigación, descriptiva - cuantitativa y el diseño transaccional una población de 16 MYPE, utilizando como instrumento de recolección datos , Las principales características del estilo de liderazgo transaccional están relacionadas con el uso de castigos y recompensas, así como actividades relacionadas a la supervisión, las cuales son tomadas con indiferencia por los gerentes, ya que consideran que no es importante la aplicación del liderazgo transaccional. Estos resultados evidencian que existe un liderazgo transaccional deficiente.

Por otra parte, Olivares, (2015), en su tesis *“Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en el club campestre Puma de Piedra S.A.C. Andahuaylas, 2015”*. Presentada a la facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas; el enfoque utilizado fue cuantitativo, el tipo descriptiva, el diseño no experimental transaccional descriptivo – correlacional, con una población de 34 personas, teniendo como conclusiones: que existe correlación entre el liderazgo y la satisfacción laboral, los trabajadores en muchos casos no sintieron satisfacción laboral, presencia en algunos casos de liderazgo autoritario

benevolente relacionado con la satisfacción laboral, y los trabajadores han perdido en algunos casos el liderazgo participativo.

Según Avenecer (Quetzaltenango – 2015) en su investigación “ *Liderazgo y motivación, estudio realizado con los supervisores y vendedores ruteros de DISTRIBUIDORES MARIPOSA*” su investigación tiene como propósito determinar la influencia del liderazgo de los supervisores en la motivación de los vendedores ruteros de distribuidoras Mariposa, con un diseño de investigación descriptivo con una población de trabajadores utilizando como instrumento de recolección 2 cuestionarios concluyo que la influencia del liderazgo de los supervisores propicia una motivación que facilita en los vendedores un desempeño efectivo, que se demostrara con el gusto de realizar el trabajo, sin que se les exija ni se les llama la atención constantemente.

Además, 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*”. Tiene como objetivo determinar la percepción de la influencia de la capacitación en la rentabilidad de las MYPES sector transporte terrestre en la ruta Tacna – Toquepala- Tacna, año 2014, con un diseño de investigación descriptiva y una población 02 MYPES que se dedican a brindar los servicios de transporte y estos consistían en una población de 30 personas entre propietarios y colaboradores, a quienes se les aplico dos cuestionarios de 18 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta, Obteniéndose los siguientes resultados: 100% de los propietarios que las dirigen son mayores de 60 años, el 100% son de sexo

masculino, casados y con el máximo nivel de instrucción alcanzado, de educación secundaria. MYPES en promedio tienen 25 años de funcionamiento, el 64% de sus trabajadores en calidad de eventuales, empleo precario. La edad predominante entre los colaboradores es mayor de 38 años, predomina el sexo masculino en 79% de los casos, con grado de instrucción, como instrumento de copelación de datos secundaria y de educación superior técnica. En una gran mayoría los trabajadores son casados o convivientes, los trabajadores en mayoría tienen menos de 3 años de labor en estas empresas, se concluye que el 50% considera influyente la capacitación para lograr rentabilidad en la MYPES.

Para Bustos (México-2013) en su investigación “ *Fuentes de financiamiento y capacitación en el distrito federal para el desarrollo de micro, pequeñas y medianas empresas*” su investigación tiene como propósito desarrollar una investigación que permita conocer el entorno económico nacional y regional en el que se desenvuelven las MYPES, los inconvenientes que se presentan en su formación como entidad productiva y las pautas que se toman en cuenta tanto en el sector público como en el privado para proveer financiamiento con un diseño de investigación descriptiva con una población de empresas utilizando como instrumento de recolección encuestas concluyo que una investigación en la que se aborde el interés en conocer las fuentes de financiamiento que se presentan para las MYPES requiere analizar la estructura organizacional que conforman las pequeñas empresas para obtener, así , una viabilidad productiva que les permita

ser punto de interés para las empresas públicas o privadas encargadas de otorgar créditos

De igual manera Celis & Sánchez (2012), en su interesante tesis titulada” *El liderazgo distribuido en docentes de una institución educativa escolar particular*” optando el grado de magister en educación con mención en gestión de la educación, presentado a la Pontificia Universidad Católica del Perú. Corresponde a un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, llegando a las conclusiones: Los profesores tienen alto valor por la confianza, seguido de la motivación, el talento y el liderazgo múltiple, y su experiencia laboral, factores que favorecen el desarrollo de las características del liderazgo de la institución educativa.

Seguidamente, Hidalgo & Ponce (2011). En su investigación: “*Capacitación y empleo para la MYPE a través del SENCE*”. Tiene como objetivo la formulación de un estudio de los programas que ofrece el SENCE a los empresarios de MYPES y trabajadores que participan de este segmento del mercado laboral, analizando y evaluando el cumplimiento de los objetivos propuestos en los programas de apoyo a las empresas de menor tamaño, con un diseño de investigación descriptivo y una población total de los trabajadores; concluye que la línea especial MYPE a microempresarios que implemente el SENCE en la provincia de Valdivia, contribuyendo así con una carencia manifestada por las autoridades de este organismo.

Seguidamente Chamorro, 2005, en su tesis: *“Factores determinantes del estilo de liderazgo del director – A. Presentada ante el Departamento de Métodos de Investigación y Diagnostico en Educación de la Universidad Complutense de Madrid.”* Despierta el interés de investigar sobre el liderazgo, como fin primordial de la enseñanza y aprendizaje de los alumnos centrados en las necesidades del alumnado como: capacidades, creatividad, ampliar el conocimiento, supervisar y evaluar el rendimiento. Concluyendo en la identificación del estilo de liderazgo transformacional el más adecuado en los procesos educativos. Concluyendo que el estilo de liderazgo transformacional se ve limitado directamente por la motivación de servicio y proyección de los directores, y el compromiso activo de los profesores. El liderazgo es de mucha utilidad, siendo un proceso de influencia reciproca en el que los directores(as) líderes y colaboradores construyen y transforman la misión, la visión y la cultura de la escuela.

## **2.2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES**

### **2.2.1. LIDERAZGO:**

#### **2.2.1.1. DEFINICIÓN:**

El liderazgo es una herramienta organizacional que se centra en los diferentes comportamientos del ser humano, hoy en día las organizaciones hacen gestión por contar con los mejores profesionales, técnicos y especialistas en la materia de la gestión de operaciones, de ahí que 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. TIPOS DE LIDERAZGO:**

- **Liderazgo empresarial**

Zayas, (2011) en su tema de liderazgo y la dirección empresarial, sostuvo que 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.

En toda organización el directivo es un eslabón en las diferentes áreas de una empresa, por ello se considera a las personas como claves en el desarrollo de las empresas, logrando así la eficacia, y competitividad.

- **Liderazgo autocrático**

Según Cardona & Buelvas (2010), precisaron que 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 compensas 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.

Se consideran tres campos de acción como:

- . Basa la dirección del liderazgo en el autoritarismo.

. Generalmente el grupo no tiene rumbo.

. No se integra en trabajos de equipo.

- **Liderazgo democrático**

Según Cardona & Buelvas (2010) 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

Se basa en tres acepciones:

. Identificación con los colaboradores

. Del dialogo de la ley de los contrarios aparece nueva idea.

. Se integra en grupo de trabajo.

- **Liderazgo situacional**

Según Hersey & Blanchard, (2014) El líder situacional dirige al grupo o empresa aplicando el estilo de liderazgo que corresponde según las condiciones y madurez de sus colaboradores.

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

Por otra parte el liderazgo situacional es un conductor del comportamiento y decisiones de la persona en la organización, les permite oportunidades de crecimiento desde la perspectiva de las necesidades de cada individuo, asemejando a la pirámide de Maslow. Siendo así el liderazgo situacional presenta dos dimensiones y cuatro estados:

Primera dimensión orientada al comportamiento de la relación entre individuos.

Segunda dimensión relacionada al comportamiento en el trabajo

Por otra parte los cuatro estados son:

- 1.- Alto trabajo y baja relación.
2. – Alto trabajo y alta relación.
- 3.- Alta relación y bajo trabajo, y
- 4.- Baja relación y bajo trabajo.

### **2.2.1.3. PRINCIPALES CARACTERISTICAS DEL LIDERAZGO:**

Según, Rodríguez (2017), considera que los líderes miden sus fortalezas y debilidades en lo personal, del mismo modo descubren las habilidades y destrezas de sus colaboradores, para poder conocer con que cuenta en la organización para el logro de sus objetivos organizacionales, Rodríguez establece una serie de características que debe poseer un líder, como:

- **Un líder es responsable:** Según Zaballa, (2016) quien dijo que el liderazgo es un compromiso y da testimonio que es exclusivamente de personas, se comparte a través de la comunicación responsable en la que cada individuo participa en una organización.

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.

- **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”. (Rodríguez, 2017).
- **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. (Rodríguez, 2017).
- **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. (Rodríguez, 2017).

### 2.2.2. CAPACITACIÓN:

### **2.2.2.1. DEFINICIÓN:**

Para Barrios (2012). En nuestra realidad las capacitaciones dentro de la empresa u 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. CARACTERIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL:**

Según Chiavenato (2009) las organizaciones a través de la división del trabajo y la especialización de las tareas a desarrollar, cada persona tiene asignado el rol que debe desempeñar en la empresa, desde esta perspectiva los empresarios deben verificar si las acciones de procesos se efectúan correctamente, por la presencia de supervisores para identificar si los colaboradores vienen desarrollando sus funciones acorde a las líneas de políticas de cada entidad.

Chiavenato sugirió algunas acepciones que permiten conocer el desempeño del colaborador, siendo:

- **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 sugerencias 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 los 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 a asumir nuevos desafíos, tareas difíciles de las que otras personas de la empresa huyen. Están listos 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 interaccionar 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.

### **2.2.2.4. INDICADORES DE LA CAPACITACIÓN:**

Para Chiavenato hablar de indicadores es hablar de herramientas que sirven de apoyo a la constatación del cómo se ejecutan las

actividades, las mismas que deben ser supervisadas por una autoridad de la organización.

Chiavenato generó desde su punto de vista dos tipos de indicadores los primeros que evalúan el desempeño laboral siendo estos:

- **SABER ESCUCHAR:** Para Gema Sánchez (s.f) *Saber escuchar es un proceso fundamental para una comunicación eficaz*. Sin embargo, pocas son las personas que saben escuchar de verdad. No prestan atención, aunque sí lo simulan y esto provoca diferentes conflictos que afectan a la relación con las demás personas.
- **POSITIVISMO:** Seguidamente Florencia Ucha (s.f.) Por un lado, el positivismo resulta ser aquella tendencia, casi podría decirse innata, que presentamos los seres humanos de buscar aquellas cosas que resultan hacer nuestras actividades, cualesquiera sean, más prácticas, cómodas y útiles.
- **DESAFIOS:** Julián Pérez y Ana Gerday (2009) *Desafío es la acción y efecto de desafiar, un verbo que hace referencia a competir, retar o provocar a alguien*. Un desafío puede ser, por lo tanto, una competencia donde una rivalidad queda en manifiesto.

Así mismo los segundos indicadores miden el adiestramiento de las personas, siendo estos:

- **APRENDIZAJE:** El sitio web Definista (s.f.) El Aprendizaje es la adquisición de nuevas conductas de un ser vivo a partir de experiencias previas, con el fin de conseguir una mejor adaptación al medio físico y social en el que se desenvuelve. Algunos lo conciben como un cambio relativamente permanente de la conducta, que tiene lugar como resultado de la práctica
- **SEGURIDAD:** En el sitio web INSPQ (s.f.) La seguridad es un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad. Es una fuente indispensable de la vida cotidiana, que permite al individuo y a la comunidad realizar sus aspiraciones.
- **TRABAJO DE CAMPO:** Según la fuente Mailxmail.com (s.f.) El trabajo de campo es el conjunto de acciones encaminadas a obtener en forma directa datos de las fuentes primarias de información, es decir, de las personas y en el lugar y tiempo en que se suscita el conjunto de hechos o acontecimientos de interés para la investigación.

- **SUPERVISIÓN:** Para finalizar Phil Barthle (2007) La supervisión es la observación regular y el registro de las actividades que se llevan a cabo en un proyecto o programa. Es un proceso de recogida rutinaria de información sobre todos los aspectos del proyecto. Supervisar es controlar qué tal progresan las actividades del proyecto. Es observación, observación sistemática e intencionada.

### 2.2.3. MYPES:

El 02 de Julio del 2013, 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 trae esta Ley a las micro y pequeñas 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° 007-2008-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) 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. En 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) de corte transversal, conforme lo explica (Linares, 2013) quien precisa que los datos de la encuesta se obtienen en un solo momento.

Dónde:

M = Muestra conformada por los trabajadores.

O = Observación de las variables: Liderazgo y capacitación.

M → O

M : Muestra

O : Observación de la Muestra.

#### 4.4. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Cuadro 01:** Operacionalización de las variables.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN						
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 pretenderá determinar, describir las características del liderazgo de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.	TIPOS DE LIDERAZGO	LIDEERAZGO EMPRESARIAL	¿Cree usted que el propietario dirige e influye en los comportamientos de los componentes de la empresa?	NOMINAL
				LIDERAZGO AUTOCRATICO	¿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
			PRINCIPALES 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				

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.	DESEMPEÑO LABORAL	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
			ADIESTRAMIENTO	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 conocida, la misma que está conformada por los trabajadores de las siete (07) distribuidoras de venta de celulares.

**P2:** La población para la variable capacitación se considera finita conocida, la misma que está conformada por los trabajadores de las siete (07) distribuidoras de venta de celulares.

##### **Cuadro 02.** Población de Investigación.

Ord.	RAZON SOCIAL	N° DE PROPIETARIOS	N° DE TRABAJADORES
01	FUERZ@ CELL EIRL	1	4
02	CELL PHONES A & V EIRL	1	6
03	MOVICELL EIRL	1	5
04	FUTURAMA EIRL	1	7
05	SERV FOUR JSOA EIRL	1	7
06	FONOCELL II EIRL	1	5
07	COMPU CELL EIRL	1	5
<b>TOTAL</b>		07	39

**Fuente:** Elaboración propia.

##### **MUESTRA**

Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista, (2010) dicen que cuando las poblaciones de variables son finitas conocidas, entonces se conocen las características de la población, por tanto, para determinar la muestra

de las variables liderazgo y capacitación. Donde  $N = 39$ ; por lo tanto  $N = n$ ; entonces  $n = 39$ .

#### 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 distribuidoras de venta de celulares en el cercado de Tumbes, 2018.

**Cuestionarios:** Se hizo uso de un cuestionario para los diferentes trabajadores que acuden frecuentemente a las diferentes empresas de distribuidoras 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 del 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 de distribuidoras con el objetivo de poder recaudar las diferentes opiniones acerca de las tiendas en que laboran, que nos puedan brindar sus conocimientos en relación a la capacitación que tienen las empresas distribuidoras.

#### **4.7. PLAN DE ANÁLISIS**

Para Alarcón & Gutiérrez, el plan de análisis detalla las medidas de resumen de las variables liderazgo y capacitación, 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: Microsoft Office Word, el Microsoft Office Excel, el Power Point y el Turnitin.

#### **4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Cuadro 03.** Matriz de Consistencia.

Problema	Objetivos de Investigación	Hipótesis	Metodología	Población y Muestra	Procesamiento de Datos
¿Cuáles son las características del liderazgo y capacitación de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el cercado de Tumbes, 2018?	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la caracterización de liderazgo y capacitación de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el cercado de Tumbes, 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Determinar el tipo de liderazgo de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el cercado de Tumbes, 2018.</li> <li>✓ Identificar las principales características del liderazgo de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el cercado de Tumbes, 2018.</li> <li>✓ Identificar la caracterización de indicadores del desempeño del talento humano de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el cercado de Tumbes, 2018.</li> <li>✓ Identificar la caracterización de indicadores del adiestramiento del personal de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el cercado de Tumbes, 2018.</li> </ul>	(Fidias) Por ser una investigación con diseño descriptivo no se formulara hipótesis de investigación .	<p><b>Tipo:</b> Descriptiva</p> <p><b>Diseño:</b> No Experimental</p> <p><b>Nivel:</b> Cuantitativo</p>	<p><b>Población:</b></p> <p><b>P1.</b> La población para la variable liderazgo es finita.</p> <p><b>P2.</b> La población para la variable Capacitación es finita.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra resultante es de 39 trabajadores.</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.

#### **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 distribuidoras de venta de celulares, 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

*Tabla 01.* ¿Cree usted que el propietario dirige e influye en los comportamientos de los componentes de la empresa?

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	20	51%
NO	19	49%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

*Tabla 02.* ¿Cree usted que el propietario ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes?

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	39	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

*Tabla 03.* ¿Cree usted que el propietario toma decisiones consultando con los subordinados?

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	1	3%
NO	38	97%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

*Tabla 04.* ¿Cree usted que el propietario tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos?

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	1	3%
NO	38	97%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**Tabla 05.** ¿Considera que el propietario sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza ese poder en beneficio de todos?

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	39	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**Tabla 06.** ¿Considera que el propietario defiende con determinación sus convicciones?

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	39	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**Tabla 07.** ¿Considera que el propietario tiene una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, es auténtico magnetismo personal?

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	18	46%
NO	21	54%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**Tabla 08.** ¿Considera que el propietario debe dominar las técnicas de comunicación verbal, la no verbal y la escrita?

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	39	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

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

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	39	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

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

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	39	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**Tabla 11.** ¿Considera 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?

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	1	3%
NO	38	97%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

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

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	39	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

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

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	31	79%
NO	8	21%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

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

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	4	10%
NO	35	90%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

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

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	0	0%
NO	39	100%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

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

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	39	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

## 5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 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 51% (20) manifiestan que sí, que el propietario dirige e influye en los comportamientos de los componentes de la empresa y el 49% (19) manifiestan que no, que el propietario no dirige ni influye en los comportamientos de los componentes de la empresa.

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 sí, que el propietario ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes.

En la tabla 03 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable liderazgo al total de la población 100% (39); el 3% (1) manifiesta que sí, que el propietario toma decisiones consultando con los subordinados y el 97% (38) manifiesta que no, que el propietario no toma decisiones consultando con los subordinados.

En la tabla 04 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable liderazgo al total de la población 100% (39); el 3% (1) manifiesta que sí, que el propietario tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos y el 97% (38) manifiesta que no, que el propietario no tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos.

**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 100% (39) manifiestan que sí, que el propietario si sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza ese poder en beneficio de todos.

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 sí, que el propietario defiende con determinación sus convicciones.

En la tabla 07 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable liderazgo al total de la población 100% (39); el 46% (18) manifiesta que sí, que el propietario tiene una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, es auténtico magnetismo personal y el 54%(21) manifiesta que no, que el propietario no tiene una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, no existe magnetismo personal.

En la tabla 08 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable liderazgo al total de la población 100% (39); el 100% (39) manifiestan que sí, que el propietario debe dominar las técnicas de comunicación verbal, la no verbal y la escrita.

**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 sí, 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 sí, 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 3% (1) manifiesta que sí, 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% (38) manifiesta que no, que los trabajadores de alto desempeño no tienen 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 sí, que los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos asumir nuevos desafíos.

**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% (31) manifiesta que sí, que el propietario busca que el personal aprenda cada una de las funciones desarrolladas y el 21%

(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% (4) manifiesta que sí, que el propietario si busca que el personal se sienta seguro en su trabajo y el 90% (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 no, que el 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 sí, que el propietario supervisa al personal continuamente.

## **VI. CONCLUSIONES**

- ✓ Los tipos de liderazgo que aplican las empresas MYPE del rubro servicio de distribuidoras de venta de celulares, es el liderazgo empresarial dado que el dueño influye verticalmente en el comportamiento de los colaboradores y liderazgo autocrático por la verticalidad de las órdenes; pero no consideran los tipos de liderazgo democrático y situacional.
  
- ✓ En las distribuidoras de venta de celulares del cercado de Tumbes se ha identificado que las principales características de liderazgo que aplican es el manejo del poder para conducir con responsabilidad el negocio; tienen convicción de compromiso, y conocen las técnicas de la comunicación.
  
- ✓ Con relación a los indicadores de desempeño laboral se determinó que los colaboradores escuchan con atención y respeto; buscan identificar lo bueno y son positivos; están dispuestos a asumir nuevos desafíos.
  
- ✓ Con relación a los considerados indicadores del adiestramiento se identificó que los gerentes buscan que los colaboradores aprendan sus funciones; de otro lado éstos ejercen supervisión continua.

## 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-2018-mayor-expansion-ultimos-4-meses-706687.aspx>
- Alburqueque 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-familias-peruanas-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-whits.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-pueden-aplazar-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*.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones 2da Edición, México: Editorial Mc Graw Hill.*

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-energetica-inicia-7-abril-noticia-509937>

Diario Oficial El Peruano (2017). “*Facilidades a emprendedores*” (31/07/2018)

Recuperado del sitio web: <https://elperuano.pe/noticia-facilidades-a-emprendedores-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-nuevas-tendencias-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 Rocio 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-de-traumatismos/centro-collaborador-oms-de-quebec-para-la-promocion-de-la-seguridad-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/definicion-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-investigacion-administrativas-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-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=cambios+en+tecnolog%C3%ADa+m%C3%B3vil&oq=cambios+en+tecnolog%C3%ADa+m%C3%B3vil&gs\\_l=psy-ab.3..0i22i30k1.241483.248022.0.248184.37.30.3.0.0.0.251.4012.0j20j5.25.0..2..0..1.1.64.psy-ab..10.27.3810...0j35i39k1j0i67k1j0i20i263k1j0i131k1j0i131i67k1j0i10k1j0i131i20i263k1j0i13k1j0i13i30k1j0i13i5i30k1j0i8i13i30k1j0i22i10i30k1j33i22i29i30k1.0.yPyR1GlsKv8](https://www.google.com.pe/search?ei=68lhW9GcEoSfwAS4sqToBQ&q=cambios+en+tecnolog%C3%ADa+m%C3%B3vil&oq=cambios+en+tecnolog%C3%ADa+m%C3%B3vil&gs_l=psy-ab.3..0i22i30k1.241483.248022.0.248184.37.30.3.0.0.0.251.4012.0j20j5.25.0..2..0..1.1.64.psy-ab..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-impres/ especial-comercial/articulo/el-alcance-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

Actividades	2018					
	JUN	JUL			AGO	
	09	28	29-31	01	03	04
INICIO DE CLASE	X					
PREBANCA		X				
LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES			X			
ELABORACIÓN DE ARTÍCULO CEINTIFICO				X		
TERMINO DE CLASE					X	
SUSTENTACIÓN						X

## ANEXO 02: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

RUBRO	CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
<b>MATERIALES</b>	01	Corrector	S/.2.00	S/.2.00
	50	Hojas bond	S/.0.10	S/.5.00
	02	Lapiceros	S/.1.50	S/.3.00
	01	Resaltador	S/.2.00	S/.2.00
	01	Engrapador	S/.12.00	S/.12.00
			Grapas	S/.3.00
<b>SERVICIOS</b>	10 Horas	Uso de internet	S/.1.50	S/.15.00
	03	Refrigerios	S/.4.00	S/.12.00
	50	Fotocopias	S/.0.10	S/.5.00
	02	Impresión	S/.0.50	S/.1.00
<b>TALLER COCURRICULAR</b>	01	Matrícula	S/. 200.00	S/. 200.00
	02	Pensión	S/. 1230.00	S/. 2460.000
<b>MOVILIDAD</b>		Movilidad	S/.20.00	S/.20.00
<b>TOTAL</b>			<b>S/.46.70</b>	<b>S/.2740.00</b>

## ANEXO 03: ENCUESTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

#### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Encuesta dirigida a los trabajadores de las distribuidoras de venta de celulares 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.

<b>LIDERAZGO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿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?		
<b>CAPACITACION</b>		
¿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 tienen claras sus funciones responsabilidades y se hacen cargo de los errores y aciertos que se cometan durante la ejecución de las tareas?		
¿Considera que los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos a 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 es experto en el trabajo de campo?		
¿Considera que el propietario supervisa al personal continuamente?		

## ANEXO 04: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

<b>ESCALA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS</b>																		
<b>TÍTULO : CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO DISTRIBUIDORAS DE VENTA DE CELULARES DEL MERCADO DE TUMBES, 2018.</b>																		
<b>AUTOR: HERRERA GUERRA HERBERT GUILLERMO</b>																		
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN																
		¿Es pertinente con el concepto?				¿Necesita mejorar la redacción?				¿Es tendencioso asquiescente?				¿Se necesita más ítems 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
	<b>LIDERAZGO</b>																	
<b>OE01</b>	<b>Determinar los tipos de liderazgo de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el mercado de Tumbes 2018</b>																	
1	¿Cree usted que el propietario dirige e influye en los comportamientos de los componentes de la empresa?	1		1				1		1			1			1		12
2	¿Cree usted que el propietario ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes?	1		1				1		1			1			1		12
3	¿Cree usted que el propietario toma decisiones consultando con los subordinados?	1		1				1		1			1			1		12
4	¿Cree usted que el propietario tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos?	1		1				1		1			1			1		12
<b>OE02</b>	<b>Identificar las principales características del liderazgo de las MYPES sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el mercado de Tumbes 2018</b>																	
5	¿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		12
6	¿Considera que el propietario defiende con determinación sus convicciones?	1		1				1		1			1			1		12
7	¿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		12
8	¿Considera que el propietario debe dominar las técnicas de comunicación verbal, la no verbal y la escrita?	1		1				1		1			1			1		12





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

YO Galvani Guerrero Caría.....

Identificado con DNI 45101586..... Carnet de Colegio N° 09883.....

Con el grado de: Magister en Dirección de Recursos en las Organizaciones.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por el estudiante Br. HERBERT GUILLERMO HERRERA GUERRA, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: Caracterización de Liderazgo y Capacitación de las MYPES sector servicio, rubro distribuidoras de venta de celulares 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, agosto 2018



**Mg. DFC. Galvani Guerrero Garcia**  
**CIAD: 09883**

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización de Liderazgo y capacitación de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en cercado de Tumbes 2018									
AUTORA: Herbert Guillermo Herrera Guerra									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>LIDERAZGO</b>									
1OE	Determinar los tipos de liderazgo de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en cercado de Tumbes 2018								
1	¿Cree usted que el propietario dirige e influye en los comportamientos de los componentes de la empresa?	✓		✓	✓				✓
2	¿Cree usted que el propietario ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes?	✓		✓	✓				✓
3	¿Cree usted que el propietario toma decisiones consultando con los subordinados?	✓		✓	✓				✓
4	¿Cree usted que el propietario tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos?	✓		✓	✓				✓
2OE	Identificar las principales características del liderazgo de las MYPES sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en cercado de Tumbes 2018								
5	¿Considera que el propietario sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza ese poder en beneficio de todos?	✓		✓	✓				✓
6	¿Considera que el propietario defiende con determinación sus convicciones?	✓		✓	✓				✓
7	¿Considera que el propietario tiene una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, es auténtico magnetismo personal?	✓		✓	✓				✓
8	¿Considera que el propietario debe dominar las técnicas de comunicación verbal, la no verbal y la escrita?	✓		✓	✓				✓

  
**Mg. APD Gabriel Guerrero García**  
**CLAD: 09883**

CAPACITACIÓN								
3OE	Identificar la caracterización de indicadores del desarrollo del talento humano de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en 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 el lado bueno de cada situación aún cuando sea muy negativa?	✓		✓	✓			✓
11	¿Considera 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?	✓		✓	✓			✓
12	¿Considera que los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos a asumir nuevos desafíos?	✓		✓	✓			✓
4OE	Identificar la caracterización de indicadores del adiestramiento de los trabajadores de las MYPES, sector servicio, rubro distribuidoras de venta de celulares en 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?	✓		✓	✓			✓

  
**Mg. DPO. Galvani Guerrero Garcia**  
**CLAD: 09883**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

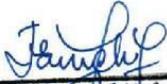
YO Edita Terid Periché Castro

Identificado con DNI 41799958 Carnet de Colegio N° 04038

Con el grado de: Mg. en Educ. con Mención en Docencia y Gestión Educativa

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por el estudiante Br. HERBERT GUILLERMO HERRERA GUERRA, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: Caracterización de Liderazgo y Capacitación de las MYPES sector servicio, rubro distribuidoras de venta de celulares 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, agosto 2018

  
Mg. Lic. Adm. Edita Terid Periché Castro  
CLAD - 04038

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**

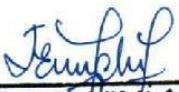
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TÍTULO:** Caracterización de Liderazgo y capacitación de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en cercado de Tumbes 2018

**AUTORA:** Herbert Guillermo Herrera Guerra

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS**

Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>LIDERAZGO</b>									
<b>10E</b>	Determinar los tipos de liderazgo de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en cercado de Tumbes 2018								
1	¿Cree usted que el propietario dirige e influye en los comportamientos de los componentes de la empresa?	✓			✓	✓			✓
2	¿Cree usted que el propietario ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes?	✓			✓	✓			✓
3	¿Cree usted que el propietario toma decisiones consultando con los subordinados?	✓			✓	✓			✓
4	¿Cree usted que el propietario tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos?	✓			✓	✓			✓
<b>20E</b>	Identificar las principales características del liderazgo de las MYPES sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en cercado de Tumbes 2018								
5	¿Considera que el propietario sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza ese poder en beneficio de todos?	✓			✓	✓			✓
6	¿Considera que el propietario defiende con determinación sus convicciones?	✓			✓	✓			✓
7	¿Considera que el propietario tiene una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, es auténtico magnetismo personal?	✓			✓	✓			✓
8	¿Considera que el propietario debe dominar las técnicas de comunicación verbal, la no verbal y la escrita?	✓			✓	✓			✓

  
**Mg. Lic. Adm. Edisa José Periche Castro**  
**CLAD - 04038**

CAPACITACIÓN									
3OE	Identificar la caracterización de indicadores del desarrollo del talento humano de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en 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 el lado bueno de cada situación aún cuando sea muy negativa?	✓			✓	✓			✓
11	¿Considera 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?	✓			✓	✓			✓
12	¿Considera que los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos a asumir nuevos desafíos?	✓			✓	✓			✓
4OE	Identificar la caracterización de indicadores del adiestramiento de los trabajadores de las MYPES, sector servicio, rubro distribuidoras de venta a de celulares en 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?	✓			✓	✓			✓

  
 Mg. Lic. Adm. Edilberto Periche Castro  
 CLAD - 04038



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

YO... Ghenkis Ezcurra Zavaleta.....

Identificado con DNI... 40936824... Carnet de Colegio N°... 09119.....

Con el grado de: Magister con Mención en Finanzas.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por el estudiante Br. HERBERT GUILLERMO HERRERA GUERRA, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: Caracterización de Liderazgo y Capacitación de las MYPES sector servicio, rubro distribuidoras de venta de celulares 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, agosto 2018

  
Mag. Ghenkis Ezcurra Zavaleta  
Codigo Colegio N° 09119

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización de Liderazgo y capacitación de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en cercado de Tumbes 2018									
AUTORA: Herbert Guillermo Herrera Guerra									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>LIDERAZGO</b>									
<b>1OE</b>	Determinar los tipos de liderazgo de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en cercado de Tumbes 2018								
1	¿Cree usted que el propietario dirige e influye en los comportamientos de los componentes de la empresa?	✓			✓	✓			✓
2	¿Cree usted que el propietario ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes?	✓			✓	✓			✓
3	¿Cree usted que el propietario toma decisiones consultando con los subordinados?	✓			✓	✓			✓
4	¿Cree usted que el propietario tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos?	✓			✓	✓			✓
<b>2OE</b>	Identificar las principales características del liderazgo de las MYPES sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en cercado de Tumbes 2018								
5	¿Considera que el propietario sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza ese poder en beneficio de todos?	✓			✓	✓			✓
6	¿Considera que el propietario defiende con determinación sus convicciones?	✓			✓	✓			✓
7	¿Considera que el propietario tiene una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, es auténtico magnetismo personal?	✓			✓	✓			✓
8	¿Considera que el propietario debe dominar las técnicas de comunicación verbal, la no verbal y la escrita?	✓			✓	✓			✓

  
 Mag. Chankla Ezcurreza Zavala  
 Código Colegio N° 0911

CAPACITACIÓN									
3OE	Identificar la caracterización de indicadores del desarrollo del talento humano de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en 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 el lado bueno de cada situación aún cuando sea muy negativa?	✓			✓	✓			✓
11	¿Considera 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?	✓			✓	✓			✓
12	¿Considera que los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos a asumir nuevos desafíos?	✓			✓	✓			✓
4OE	Identificar la caracterización de indicadores del adiestramiento de los trabajadores de las MYPES, sector servicio, rubro distribuidoras de venta de celulares en 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?	✓			✓	✓			✓

  
**Mag. Ghankis Ezcurreza Zavala**  
**Código Colegio Nº 09119**

## ANEXO 05: LIBRO DE CODIGOS

LIBRO DE CÓDIGOS																																														
AUTOR: HERRERA GUERRA HERBERT GUILLERMO																																														
Nº	ITEM'S		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	TOTAL				
1	¿Cree usted que el propietario dirige e influye en los comportamientos de los componentes de la empresa?	SI	2	2	2				2	2						2	2					2						2			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20		
		NO				1	1	1		1		1	1	1	1			1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1														19	
2	¿Cree usted que el propietario ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes?	SI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39
		NO																																												0
3	¿Cree usted que el propietario toma decisiones consultando con los subordinados?	SI	2																																									1		
		NO		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	38	
4	¿Cree usted que el propietario tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos?	SI	2																																									1		
		NO		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	38	
5	¿Considera que el propietario sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza ese poder en beneficio de todos?	SI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39
		NO																																												0
6	¿Considera que el propietario defiende con determinación sus convicciones?	SI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	
		NO																																												0
7	¿Considera que el propietario tiene una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, es auténtico magnetismo personal?	SI	2			2	2									2				2	2							2			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
		NO		1	1			1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
8	¿Considera que el propietario debe dominar las técnicas de comunicación verbal, la no verbal y la escrita?	SI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39
		NO																																												0
9	¿Considera que los empleados de alto desempeño escuchan a sus colegas, jefes y colaboradores con atención y respeto?	SI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39
		NO																																												0
10	¿Considera que los empleados buscan identificar el lado bueno de cada situación aun cuando sea muy negativa?	SI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	
		NO																																												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	
		NO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	38	
12	¿Considera que los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos asumir nuevos desafíos?	SI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39
		NO																																												0
13	¿Considera que el propietario busca que el personal aprenda cada una de las funciones desarrolladas?	SI	2	2	2	2		2	2	2	2	2	2	2	2	2					2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31	
		NO				1		1								1		1	1	1																						1		1		8
14	¿Considera que el propietario busca que el personal se sienta seguro en su trabajo?	SI																																											4	
		NO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35	
15	¿Considera que el propietario adiestra en el trabajo de campo?	SI																																											0	
		NO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	39	
16	¿Considera que el propietario supervisa al personal continuamente?	SI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39
		NO																																												0

RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS							
N°	ITEM'S		1-12	Total	TOTAL	%	TOTAL%
1	¿Cree usted que el propietario dirigir e influir 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	¿Considera que el propietario supervisa al personal continuamente?	SI	39	39	39	100	100
		NO	0	0		0	

## ANEXO 06: ÁLBUM DE FOTOGRAFÍAS



**ENCUESTA AL TRABAJADOR DE LA MYPE FUTURAMA**



**ENCUESTA DIRIGIDA A LA TRABAJADORA DE LA MYPE FONOCCELL II**

## ANEXO 07: TURNITIN

