

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN EN LAS MYPES DEL RUBRO PELUQUERÍAS
Y BARBERÍAS BAJO EL ENFOQUE DE LIDERAZGO
EN LA CIUDAD DE CARTAVIO, AÑO 2018: CASO
PELUQUERÍA ÉL & ELLA.**

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

AUTOR

PAREDES AVILA PERCY MAKEYSI

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-2607-4484

ASESOR

REYES CONTRERAS CONSTANTE DAMIAN

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-7041-4212

TRUJILLO – 2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR:

PAREDES AVILA PERCY MAKEYSI

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-2607-4484

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Trujillo, Perú

ASESOR:

REYES CONTRERA CONSTANTE DAMIÁN

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-7041-4212

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Trujillo, Perú

JURADO

Presidente: BOCANEGRA CRUZADO MÁXIMO ANTONIO

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-0829-1511

Primer miembro: RIVERA PRIETO HECTOR ASCENCIÓN

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-3924-3048

Segundo miembro: RUBIO CABRERA MEDARDO HERMÓGENES

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-3094-0218

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Bocanegra Cruzado Máximo Antonio

PRESIDENTE (Código ORCID: 0000-0003-0829-1511)

Mgtr. Rivera Prieto Hector Ascención

1er MIEMBRO (Código ORCID: 0000-0002-3924-3048)

Dr. Rubio Cabrera Medardo Hermógenes

2do MIEMBRO (Código ORCID: 0000-0002-3094-0218)

Mgtr. Reyes Contreras Constante Damián

ASESOR (Código ORCID: 0000-0002-7041-4212)

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la fuerza para seguir luchando por mis sueños y no desistir.

A mis padres y a mis hermanas por siempre aconsejarme y apoyarme en las decisiones que he tomado a lo largo de mi vida.

Y a esas verdaderas amistades, que siempre estuvieron para mí en todo momento, en especial a las personas que conocí a lo largo de mi vida universitaria.

DEDICATORIA

A mi madre Rosa Avila, porque me sirvió de ejemplo de perseverancia y lucha constante, para nunca dejar de perseguir mis sueños.

A mi padre Percy Paredes, porque a pesar de las circunstancias de la vida, nunca dejó de apoyarme.

Y a mis hermanas Laly y Karen, por siempre aconsejarme y guiarme por el buen camino.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como planteamiento del problema: ¿Cómo es la gestión en las mypes del rubro peluquerías y barberías bajo el enfoque de liderazgo en la Ciudad de Cartavio, año 2018: Caso Peluquería Él & Ella?, teniendo como objetivo general: Caracterizar la gestión en las MyPes del rubro peluquerías y barberías bajo el enfoque de liderazgo en la Ciudad de Cartavio, año 2018: Caso Peluquería Él & Ella. Para el desarrollo de esta investigación se utilizó un tipo de investigación cuantitativa y se utilizó un diseño No experimental – transversal – descriptivo. La muestra está constituida por 10 trabajadores de la mype en estudio y se les aplicó un cuestionario compuesto de 16 preguntas, y se obtuvieron como principales resultados que el 80% de los encuestados afirman que las metas de la empresa se definen de manera oportuna, el 80% dice que el líder de la empresa siempre se comunica con el grupo, el 100% afirmó que la empresa si cuenta con un RIT y un ROF, y un 70% dijo que el líder dirige las actividades en todo momento. Se llegó a la conclusión que la mype en estudio mantiene una gestión regular bajo un enfoque de liderazgo regular, ya que la empresa no realiza análisis de su entorno, pero cuenta con un RIT y MOF en el que determinan de manera eficaz las tareas que se van a realizar, y el líder siempre está en constante comunicación con los trabajadores, a los cuales motiva y les genera confianza.

Palabras claves: Gestión, liderazgo, mypes.

ABSTRACT

The present investigation had as an approach to the problem: How is the management in the mypes of the sector hairdressers and barbershops under the leadership approach in the City of Cartavio, year 2018: He and She Hairdressing Case, with the general objective: To the characterize the management in the mypes of the hairdressing and barbershop having under the leadership approach in the City of Cartavio, year 2018: He and She Hairdressing Case. For the development of this research, a type of quantitative research will be used and a non – experimental – transversal – descriptive design will be used. The sample consists of 10 mype workers under study and a questionnaire consisting of 16 questions was applied, and the main results were that 80{5 of the respondents affirm that the company’s goals are considered in a timely manner, the 80% say that the leader of the company always communicates with the group, 100% that the company has a RIT and an ROF, and 70% say that the leader directs the activities at all times. It was concluded that mype in study maintains a regular management under a regular leadership approach, since the company doesn’t perform analysis of its environment, but has a RIT and MOF in which it effectively determines the tasks that are going to perform, and the leader is always in constant communication with the workers, to any motivation and builds confidence.

Keywords: Management, leadership, mypes.

6. CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS	i
2. EQUIPO DE TRABAJO	ii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
4. AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA	iv
5. RESUMEN Y ABSTRACT.....	vi
6. CONTENIDO	viii
7. ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
III. HIPÓTESIS.....	22
IV. METODOLOGÍA.....	22
4.1 Diseño de la investigación	22
4.2 Población y muestra.....	22
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	24
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
4.5 Plan de análisis.....	26
4.6 Matriz de consistencia	27
4.7 Principios éticos.....	28
V. RESULTADOS.....	29
5.1 Resultados.....	29
5.2 Análisis de resultados	37
VI. CONCLUSIONES.....	42
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45
ANEXOS	49

7. ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>¿Cree usted que las metas de la empresa se definen oportunamente?</i>	29
Tabla 2	<i>¿Usted considera que el líder de la empresa se comunica con el grupo constantemente?</i>	29
Tabla 3	<i>¿Cree usted que en la empresa analizan el escenario económico y social del entorno?</i>	30
Tabla 4	<i>¿Considera que en la empresa los empleados toman decisiones libremente sin consultar al líder?</i>	30
Tabla 5	<i>¿Usted cree que las tareas que se van a realizar se determinan de manera eficaz?</i>	31
Tabla 6	<i>¿La empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo?</i>	31
Tabla 7	<i>¿En la empresa existe un Manual de Organización y Funciones?</i>	32
Tabla 8	<i>¿Usted cree que el líder de la empresa genera confianza en el grupo?</i>	32
Tabla 9	<i>¿Usted considera que el líder dirige las actividades en todo momento?</i>	33
Tabla 10	<i>¿Cree usted que se desarrolla el potencial de los empleados en la empresa?</i>	33
Tabla 11	<i>¿Usted cree que el líder de la empresa apoya y orienta constantemente a los demás?</i>	34
Tabla 12	<i>¿Cree usted que el líder de la empresa estimula el desempeño laboral del grupo?</i>	34
Tabla 13	<i>¿Cree usted que se lleva un control de gestión dentro de la empresa?</i>	35
Tabla 14	<i>¿Usted considera que se logran los objetivos que se trazan en la empresa?</i>	35
Tabla 15	<i>¿Considera usted que el desempeño de la empresa es monitoreado constantemente?</i>	36
Tabla 16	<i>¿Considera que el esfuerzo del grupo es recompensado?</i>	36

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	<i>¿Cree usted que las metas de la empresa se definen oportunamente?</i>	51
Gráfico 2	<i>¿Usted considera que el líder de la empresa se comunica con el grupo constantemente?</i>	51
Gráfico 3	<i>¿Cree usted que en la empresa analizan el escenario económico y social del entorno?</i>	52
Gráfico 4	<i>¿Considera que en la empresa los empleados toman decisiones libremente sin consultar al líder?</i>	52
Gráfico 5	<i>¿Usted cree que las tareas que se van a realizar se determinan de manera eficaz?</i>	53
Gráfico 6	<i>¿La empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo?</i>	53
Gráfico 7	<i>¿En la empresa existe un Manual de Organización y Funciones?</i>	54
Gráfico 8	<i>¿Usted cree que el líder de la empresa genera confianza en el grupo?</i>	54
Gráfico 9	<i>¿Usted considera que el líder dirige las actividades en todo momento?</i>	55
Gráfico 10	<i>¿Cree usted que se desarrolla el potencial de los empleados en la empresa?</i>	55
Gráfico 11	<i>¿Usted cree que el líder de la empresa apoya y orienta constantemente a los demás?</i>	56
Gráfico 12	<i>¿Cree usted que el líder de la empresa estimula el desempeño laboral del grupo?</i>	56
Gráfico 13	<i>¿Cree usted que se lleva un control de gestión dentro de la empresa?</i>	57
Gráfico 14	<i>¿Usted considera que se logan los objetivos que se trazan en la empresa?</i>	57
Gráfico 15	<i>¿Considera usted que el desempeño de la empresa es monitoreado constantemente?</i>	58
Gráfico 16	<i>¿Considera que el esfuerzo del grupo es recompensado?</i>	58

I. INTRODUCCIÓN

En estos tiempos, el papel de liderazgo es de suma importancia para lograr los objetivos de un equipo y de las empresas, por lo que es fundamental la implementación y desarrollo de éste en cada uno de los departamentos de la organización. El liderazgo de una persona siempre debe ir de la mano con la gestión, ya que con estas dos herramientas lograremos un éxito empresarial, una buena relación de empleador y empleado, una buena rentabilidad.

Ugidos (2016) afirma en la página web El Mundo que en España en el año 2015 los datos del comercio exterior marcaron un momento histórico en Castilla y León al quedar registrado la cifra más grande de ventas hacia el exterior con 15,740 millones de euros, logrando superar en más de un 17% lo que se registró en el año pasado. Esta tendencia se consolidó de enero a abril del año 2016, contabilizando un aumento correspondiente al 22.7% en relación al año 2015. La cantidad de empresas de Castilla y León que exportaron fueron 5,412, las cuales confirmaron que la internacionalización no es algo habitual, como se ha puesto de manifiesto durante la última crisis para lograr favorecer la búsqueda de nuevos mercados, sino de manera estructural como una vía para impulsar el crecimiento económico y generar de nuevos empleos.

Se opina respecto al párrafo anterior que las MyPes, a nivel mundial, son las responsables de que exista el comercio exterior y de que las personas tengamos una gran variedad de productos. Las MyPes tienen una fuerte participación en lo que concierne a la generación de nuevos empleos, puesto que al crearse nuevas empresas se necesitará de personal para poder laborar, también muestran competitividad dentro del mercado y una lucha constante contra la pobreza brindando oportunidades de desarrollo para las personas logrando contribuir al crecimiento económico de cada país.

La República (2016) en su artículo periodístico sostiene que en Perú el 83,1% de la totalidad de las MyPes que existen no son formales, además se determinó que en las empresas de este tipo trabajan alrededor de 7,7 millones de empleados, donde solo el 66,5% no reciben pagos estables ni seguros de salud. Esta nos lleva a deducir que la mano de obra familiar corresponde al 72,5%.

En relación al párrafo anterior se opina que las mypes en la economía del país aún están afrontando una situación que es muy preocupante y si analizamos los porcentajes elaborados por el Diario La República podremos observar que la mayor parte de estas empresas son informales y tienden a cerrarse anualmente, eso quiere decir que además de evadir impuestos, las MyPes no cumplen con normas establecidas por el Estado. Por esta razón es que el gobierno debe apoyar a que las pequeñas empresas crezcan y sean más competitivas dentro del mercado, mediante servicios de desarrollo empresarial, capacitaciones y asociaciones.

Uno de los aspectos más importantes que caracteriza a toda MyPe es el liderazgo que deben tener los dueños y/o gerentes para resolver problemas que se dan diariamente dentro de sus empresas, problemas que impiden lograr un buen desempeño organizacional y alcanzar el éxito, y que muchas veces los lleva al punto de cuestionar su forma de dirigir o liderar sus empresas, haciendo las siguientes preguntas: ¿Qué estrategias debería seguir?, ¿Es correcta la manera en la que dirijo mi empresa?, ¿La manera en la que me relaciona con mis clientes y mis proveedores es la más adecuada?.

Flores (2015) en el Diario El Heraldó opina que darles a conocer a nuestros empleadores que creemos en sus destrezas y habilidades, y que además siempre escuchamos activamente sus necesidades y conflictos, es la labor que debe ocupar un buen líder. El liderazgo dentro de las empresas ha tenido un cambio de 360°, debido a que ya no se efectúa de forma jerárquica, solo que ahora se relación paralelamente entre

los líderes y sus seguidores, donde el líder toma las decisiones y los seguidores lo ayudan a pensar con más claridad y darle ideas de cómo podrían mejorar las cosas.

Respecto a lo antes expuesto, se opina que el liderazgo es conjunto de técnicas que ayudarán a los dueños y/o gerentes a tomar las riendas de su empresa para lograr dirigir un grupo humano a través de la confianza y junto a ellos poder solucionar los problemas que afrontan a través de la correcta toma de decisiones de entre varias alternativas para reducir o eliminar definitivamente el riesgo de dichas amenazas.

Los líderes de las MyPes tienen que manejar una buena gestión dentro de estas, que básicamente consiste en el proceso de dirigir y administrar su negocio para lograr resolver un problema y al mismo tiempo alcanzar un objetivo, por esta razón es que la gestión y el liderazgo van relacionados para lograr el éxito.

Veintimilla (2006) en la página web Gestiopolis afirma que la gestión es un procedimiento en el que la persona o las personas buscan la coordinación de actividades de labor de otras personas con el fin de obtener resultados de alta calidad.

Con relación a lo expuesto, se opina que la gestión es una herramienta que toda empresa o negocio debe poseer para que tanto la productividad con la competitividad logren mejorar, y para lograr esto también se necesita de personas que las lideren al cumplimiento de los objetivos.

La gestión dentro de las empresas debe ser rápida cuando se producen cambios dentro del mercado y las actividades de las empresas competidoras, para que esta pueda seguir creciendo y poder generar más utilidades.

El crecimiento de las empresas se basa en identificar las necesidades de los consumidores dentro del mercado y tener que satisfacerlas con el transcurso del tiempo, para que en un futuro tengamos la oportunidad de sacarle el máximo provecho a las

nuevas oportunidades que se presenten como respuesta de la gran demanda de los consumidores.

Por otra parte, en Cartavio el servicio estético como corte de cabello, afeitado y depilado constituye una de las principales actividades económicas, sin embargo, los dueños de las peluquerías y barberías no mantienen una buena gestión, porque no la relacionan correctamente con el liderazgo para poder encaminar su negocio, ya que presentan algunos problemas como cuando tienen personal trabajando pero no se abastecen con sus clientes y estos optan por acudir a otras peluquerías, generando que los ingresos del negocio disminuyan, así como este existen otros problemas los cuales traerán consecuencias con el transcurrir del tiempo y traerá consigo la pérdida de clientes que acuden con frecuencia y que muchas veces recomendaban el negocio. Por lo anteriormente expuesto, se planteó este problema de investigación: ¿Cómo es la gestión en las mypes del rubro peluquerías y barberías bajo el enfoque de liderazgo en la Ciudad de Cartavio, año 2018: Caso Peluquería Él & Ella?

Se planteó como objetivo general: Caracterizar la gestión en las MyPes del rubro peluquerías y barberías bajo el enfoque de Liderazgo en la Ciudad de Cartavio, año 2018: Caso Peluquería Él & Ella.

Para lograr alcanzar el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos: (1) Describir las principales características de la Gestión en las mypees del rubro peluquerías y barberías en la Ciudad de Cartavio, año 2018: Caso Peluquería Él & Ella, y (2) Conocer las principales características del Liderazgo en las mypes del rubro peluquerías y barberías en la Ciudad de Cartavio, año 2018: Caso Peluquería Él & Ella.

Se utilizó un tipo de investigación cuantitativa y un diseño No experimental – Transversal – Descriptivo.

Partiendo de estos puntos, se lograron obtener como resultados que el 80% de los trabajadores afirman que las metas de la empresa se definen de manera oportuna, el 80% dice que el líder de la empresa siempre se comunica con el grupo, el 100% afirmó que la empresa si cuenta con un RIT y un ROF, y un 70% dijo que el líder dirige las actividades en todo momento.

Se llegó a la conclusión que la mype en estudio mantiene una gestión regular bajo un enfoque de liderazgo regular, ya que la empresa no realiza análisis de su entorno, pero cuenta con un RIT y MOF en el que determinan de manera eficaz las tareas que se van a realizar, y el líder siempre están en constante comunicación con los trabajadores, a los cuales motiva y les genera confianza.

El presente proyecto de investigación se justifica porque pretende brindar un poco más de información a las MyPes, especialmente a las que están dirigidas al rubro de peluquerías y barberías para que puedan mejorar la gestión dentro de sus empresas, y cómo es que el enfoque de liderazgo, de alguna u otra manera, se relaciona con ellas y los beneficios que éstas adquieren al aplicar esta técnica moderna de la administración, como lo es la toma de decisiones correcta frente a algún problema.

También será de mucha utilidad y servirá de referencia para investigaciones futuras que busquen ahondar más en el tema de gestión bajo el enfoque de liderazgo, ya que, al trabajar estas dos herramientas juntas, se podrá mejorar el desenvolvimiento y la participación de las MyPes dentro del mercado con la finalidad de atraer nuevos clientes y retener a los clientes frecuentes.

Además, permitirá concientizar a los dueños de las peluquerías y barberías sobre lo importante que es la gestión y el liderazgo dentro de sus negocios para alcanzar sus objetivos.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

Antecedentes

A continuación, se presentan algunos trabajos de investigación realizados anteriormente sobre este tema a nivel internacional.

Urizar, S (2016) *Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante Don Carlos, Cobán Alta Verapaz*, planteó como pregunta de investigación: ¿Cuáles son los estilos de liderazgo de los colaboradores del Restaurante Don Carlos?, y tuvo como objetivo general: Conocer los estilos de liderazgo de los colaboradores de Restaurante Don Carlos; mediante el nivel de investigación descriptivo, recolectando información a través de un cuestionario compuesto por 34 preguntas a una muestra compuesta por 16 trabajadores, obteniendo como principales resultados que el 75% de los colaboradores presenta un estilo de liderazgo autocrático gracias a las capacitaciones brindadas, y un 63% indican poseer una tendencia participativa media, demostrando que las decisiones se toman de manera conjunto con el equipo de trabajo, por lo que un 75% de los sujetos se considera seguro, responsable y capaz de expresar sus ideas de forma directa. Se llegó a la conclusión de que el estilo de liderazgo autocrático es el predominante en el grupo de participantes del estudio, el estilo de liderazgo participativo es utilizado a un nivel intermedio y el estilo de liderazgo liberal se observa como el menos utilizado.

Centeno, N (2012) *Liderazgo empresarial: visto desde una perspectiva de comunicación organizacional*, se planteó como problema: ¿De qué forma reflejan los propietarios de las mypes colombianas del sector BPO (Business Process Outsourcing) el desarrollo de competencias de liderazgo en la comunicación organizacional?, teniendo como objetivo general: Identificar de qué forma los propietarios de las mypes colombianas del sector BPO (Bussines Process Outsourcing) desarrollan competencias

de liderazgo organizacional, y analizar como el impacto de la comunicación organizacional influye en la productividad de las mismas. El tipo de investigación utilizado fue descriptivo, y se aplicó una encuesta a la muestra conformada por 10 gerentes de empresas mypes del sector BPO (Business Process Outsourcing) en los que se obtuvieron como resultados principales que el 100% de los encuestados consideran que el liderazgo es primordial dentro de sus empresas, además el 60% afirma que incentivan constantemente comportamientos de liderazgo en sus trabajadores, y el 90% considera necesario implementar competencias de comunicación organizacional y liderazgo en las organizaciones en Colombia. Concluyendo que en Bogotá hace falta una política eficiente para implementar dentro de las mypes del sector BPO (Business Process Outsourcing) con respecto al tema de liderazgo y comunicación organizacional, ya que estas herramientas son claves para alzar las metas y objetivos en los niveles administrativo, comercial y económico planteados en la empresa.

Flores, S (2015) *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega 2010-2013*, se planteó como enunciado del problema: ¿Cuál es la incidencia del proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, de la ciudad de Jinotega en el periodo 2010-2013?, y tuvo como objetivo general: Analizar los pasos del proceso administrativo y su incidencia en la gestión empresarial aplicados en Coproabas Jinotega 2010-2013; se utilizó un tipo de investigación descriptivo y se basó en una muestra de 18 colaboradores, en la cual se obtuvieron como resultados principales que el 100% de los encuestados admite no tener conocimiento sobre lo que representa la planeación dentro de la empresa, además el 40% afirma que sus actividades laborales no están definidas correctamente, el 53.33% indicó que en la empresa se mantiene una buena comunicación entre los trabajadores, y el 60% dice sentirse motivado de ser un colaborador en la empresa. Concluyendo que el proceso administrativo y gestión

empresarial de Coproabas se llevan de forma parcial, ya que las funciones del proceso administrativo no se llevan de forma correcta.

Con respecto a las investigaciones que se realizaron a nivel nacional, tenemos:

Reátegui, C (2017) *Gestión con el enfoque del liderazgo en las Micro y Pequeñas Empresas del sector forestal, rubro aserraderos del distrito Manantay, año 2017*, se planteó como enunciado del problema: ¿De qué manera impactará en el desempeño de las micro y pequeñas empresas del sector forestal, rubro aserraderos del distrito Manantay, año 2017, una gestión con enfoque de liderazgo?, y tuvo como objetivo general: Determinar si las mypes del sector forestal, rubro aserraderos del distrito de Manantay, año 2017 efectúan una gestión con enfoque de liderazgo; mediante el tipo de investigación cuantitativa y con un nivel descriptivo, basándose en una muestra compuesta por 17 mypes a las que se les aplicó un cuestionario estructurado de 20 preguntas, en el que se obtuvieron como principales resultados que el 71% de los encuestados afirman no conocer los objetivos de la empresa, sin embargo un 59% si conoce sobre las herramientas de gestión, además el 100% considera que el liderazgo es una herramienta importante dentro de su organización y un 76% ejerce un tipo de liderazgo transaccional en la empresa. Se concluyó que una gran parte de estas mypes conocen sobre herramientas de gestión, y la más usada vendría a ser el plan estratégico, sin embargo, comentan que no les ayuda a cumplir con sus objetivos, asimismo afirman que el liderazgo es fundamental dentro de sus empresas porque contribuyen al logro de sus objetivos, y el liderazgo que predomina es el autoritario ya que los trabajadores no participan con sugerencias.

Álvarez, J (2017) *La gestión empresarial de las MyPes y su relación con la competitividad de ventas en el emporio de gamarra, La Victoria, 2017*, tuvo como enunciado del problema: ¿Cómo se relaciona la gestión empresarial de las mypes con la

competitividad de ventas en el Emporio de Gamarra, La Victoria, 2017?, y como objetivo general: Determinar cómo se relaciona la gestión empresarial de las MyPes con la competitividad de ventas en el Emporio de Gamarra, La Victoria, 2017, se aplicó un nivel de investigación descriptiva con un tipo de investigación cuantitativo, basándose en una muestra compuesta por 152 empresarios MyPes, a los que se les aplicó una encuesta en la que se obtuvieron como resultados principales que el 97.4% de los encuestados respondieron que están “ni de acuerdo ni en desacuerdo” en que las mypes del emporio de Gamarra mantiene una buena gestión empresarial, además el 84.21% respondió estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo” en que estas mypes cuentan con una correcta competitividad de ventas. Se llegó a la conclusión de que la gestión empresarial de las MyPes se relaciona con la competitividad de las ventas en el Emporio de Gamarra, La Victoria, 2017.

Díaz, A (2017) *Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios, Distrito de Calleria, año 2017*, tuvo como enunciado de problema: ¿El apropiado estilo de liderazgo de los emprendedores de las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios, del distrito de Callería, beneficiaría la dirección de los negocios?, teniendo como objetivo general: Determinar si las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios del distrito de Callería, año 2017, se gestiona bajo el enfoque de liderazgo. La investigación fue de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo, en la cual se utilizó un cuestionario de 16 preguntas mediante la encuesta a una muestra de 15 emprendedores, en la que se obtuvieron como resultados principales que 100% dirige su negocio con calidad, pero solo el 66.7% exhibe su misión, visión y valores; además el 53% aplica un liderazgo de tipo empresarial, y el 46.7% considera que la motivación es muy importante. Concluyendo que los emprendedores del sector servicios, rubro molino de

productos alimenticios, gestionan sus empresas bajo la filosofía de mejora continua, además ellos reconocen que el liderazgo es efectivo y el gerente debe ser líder en las circunstancias que se requieran.

A nivel local tenemos las siguientes investigaciones que se realizaron con anterioridad.

Quiñones, C (2018) *Gestión de la micro y pequeña empresa comercializadora Moto Partes Dinamo S.A.C. bajo el enfoque de benchmarking, Trujillo 2017, y propuesta de mejora para los procesos administrativos*, se planteó como enunciado del problema de la investigación: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de la micro y pequeña empresa comercializadora Moto Partes Dinamo S.A.C. bajo el enfoque de benchmarking Trujillo, 2017?, teniendo como objetivo general: Conocer la gestión bajo el enfoque de benchmarking en la micro y pequeña empresa comercializadora Moto Partes Dinamo S.A.C. Trujillo, 2017, y proponer un plan de mejora para los procesos administrativos. La investigación fue de tipo descriptivo y se empleó un tipo de investigación cuantitativo con un nivel descriptivo, ya que se utilizó un cuestionario compuesto por 10 preguntas para recolectar información de la muestra conformada por 10 colaboradores, en la que se obtuvo como resultados principales que el 60% de los trabajadores afirman que la empresa no cuenta con una buena planificación administrativa, además el 50% respondió que se encuentran motivados y orientados para realizar las actividades, y el 100% opina que la empresa mejoraría al aplicar el benchmarking en los procesos administrativos. Se concluyó que la empresa no cuenta con un organigrama, visión y misión, impidiendo un mayor crecimiento económico y satisfacción en los trabajadores en un mejor ambiente laboral, además la empresa no tenía conocimiento acerca de la herramienta de gestión “benchmarking”, pero al saber de esta comenzará a utilizarla y sacarle el mayor provecho posible.

Vargas, Y (2018) *La gestión basada en la atención al cliente en la mype del rubro servicio de taxi, Tour Perú Express EIRL de la provincia de Trujillo, año 2017*, planteando como enunciado del problema: ¿Cómo es la gestión basada en la atención al cliente en la mype del rubro servicio de taxi, Tour Perú Express EIRL de la provincia de Trujillo, año 2017?, teniendo como objetivo general: Describir las características de la gestión basada en la atención al cliente en la mype del rubro servicio de taxi, Tour Perú Express EIRL de la provincia de Trujillo, año 2017. La investigación fue de tipo cuantitativo y con un nivel descriptivo, y se empleó la técnica de la encuesta, a través del instrumento del cuestionario, obteniendo como resultados principales que el 53% de los conductores de la mype no tiene conocimiento sobre si la empresa tiene una misión y visión, además el 56% manifiesta que no conocen si la mype tiene objetivos o metas planteadas, el 46% indica que la dirección de la empresa es buena, y el 86% mencionó que en la mype no se recibe ningún tipo de motivación. Se llegó a la conclusión de que la mype se caracteriza por presentar una gestión débil en la planificación, ya que en su mayoría los conductores no tienen internalizado la identificación que debe tener cada trabajador con su empresa, más de la mitad de conductores no conocen sus inicios y un alto porcentaje desconoce sobre la existencia de una misión y visión.

Gaitán, K (2018) *Gestión de la micro y pequeña empresa comercializadora de calzado Janilop bajo el enfoque de benchmarking, Trujillo 2017 y propuesta de mejora*, la cual planteó como problema: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de la micro y pequeña empresa comercializadora de calzado Janilop bajo el enfoque de benchmarking, Trujillo 2017?, la cual tuvo como objetivo general: Describir la gestión de la micro y pequeña empresa comercializadora de calzado Janilop bajo el enfoque de benchmarking Trujillo 2017. La investigación fue de tipo cuantitativo y con un nivel descriptivo en el que se escogió una muestra de 10 colaboradores de la empresa Janilop

a las que se les aplicó un cuestionario de 10 preguntas cerradas y obteniendo como resultados que el 80% considera que si se realiza una buena gestión, pero no profesional si no empíricamente, además un 50% si tiene conocimiento sobre la misión y visión de la empresa, y un 80% si considera al benchmarking dentro del plan estratégico de la empresa. Llegando a la conclusión que la empresa si presenta una buena gestión pero de manera empírica, y que no tienen una misión y visión estructurada , ya que les falta trabajar en base a los objetivos y metas que se plantee la Mype para lograr la mayor cantidad de ingresos y lograr un mejor posicionamiento.

Bases teóricas

Las micro y pequeñas empresas

Con respecto a las mypes, Mungaray, Ramírez y Ramírez (2010) que la empresa es apreciada como una unidad económica que está ubicada en un mercado constituido por diferentes tipos de empresas, ya sea desde las grandes hasta las unidades de menor escala como las mypes, las cuales son capaces de ajustarse a los movimientos del mercado y cubrir la demanda de forma más eficiente.

Como se sabe, las mypes son el motor de la economía para un país, ya que estas tienen un alto nivel de competencia dentro de los mercados, generando así empleo para las personas y de alguna manera disminuyendo la tasa de pobreza en el país.

En cuanto a su característica principal, Lobato, F (2009) nos dice que:

- Las micro empresas son aquellas que tienen de 1 a 10 trabajadores.
- Las pequeñas empresa son aquellas que tienen de 10 a 100 trabajadores

Las cuales tienen el objetivo de obtener beneficios económicos y generar rentabilidad y liquidez.

Además, SUNAT (2018) afirma que las mypes se deben ubicar en alguna de las categorías empresariales según su nivel de ventas:

- Se considera micro empresa si sus ventas por año llegan al monto máximo de 150 UIT.
- Se considera pequeña empresa si sus ventas por año superan las 150 UIT y llegan al máximo de 1,700 UIT.

Dentro de las mypes, encontramos ventajas que Publishing, M (1994) sostiene que los puntos fuertes que estas empresas presentan son:

- La flexibilidad que mantienen esas micro y pequeñas empresas en relación a sus propias dimensiones
- El crecimiento de la segmentación de los mercados.
- El contacto directo que mantiene con sus clientes y consumidores, dándole un valor agregado a la atención.

Estas ventajas mencionadas, si se llegan a aplicar con eficacia, pueden hacer que las mypes sean exitosas, siempre que se lleve un control adecuado para verificar que se cumplan.

Gestión

Chiavenato, I (2007), afirma que la gestión es el arte de realizar las cosas de una manera correcta a través de la gente y con ayuda de ellos.

Se opina sobre definición de Chiavenato que se centró en las personas y no tanto en los procesos, puesto que se enfoca en las capacidades y habilidades que, en sus funciones, en el que las actividades se desarrollen de una manera adecuada.

En lo que respecta al control de gestión, Rubio, P (2006) hace referencia que se deben tener en cuenta las siguientes funciones para controlar la gestión de una empresa:

- Saber la misión y visión de la empresa en relación a los objetivos.
- Preparar a los trabajadores de la mype para que realicen sus actividades eficazmente mediante la formación constante.
- Reconocer, mejorar o corregir el impacto de los cambios sociales que de alguna u otra manera pueden afectar a la empresa, teniendo en cuenta sus efectos.

Rubio, P (2006) nos dice que son 3 formas fundamentales de organización empresarial:

El ser propietario, es la manera más simple para crear un negocio, ya que esta es simple y flexible, porque es el mismo dueño quien podrá llevar la dirección, asimismo es él quien asume los riesgos si algo llega a salir mal, y quien afronte los inconvenientes como la capacidad financiera.

La ventaja que posee es que no le pueden afectar los problemas que sufren las empresas más grandes, sin embargo, la desventaja que enfrentará será que su empresa no crecerá en la manera que él quiere por no contar con los recursos suficientes.

La segunda forma de organización empresarial es la Sociedad, la cual va dirigida para los dueños que quieren crecer, ya sea con o sin socios, pero asumen el riesgo de que surjan inconvenientes entre ellos y opten por disolver la empresa, por ello, se complica la consolidación y se pierde la oportunidad de liderar el mercado.

Dichos problemas antes mencionados, conducen al término de responsabilidad limitada que permite crear sociedades, en donde la dirección de la empresa estará totalmente desvinculada de ellos. Aunque los dueños si llegan a arriesgar una parte de su capital, sus pérdidas se limitarán a su inversión inicial

Por último, tenemos la Cooperativa, en la cual todos los miembros tienen el mismo poder decisión, ya que se dirigirá la organización y se tomarán decisiones de manera conjunta, sin importar el número de acciones que tenga cada uno.

Sin embargo, se eligen directivos para llevar la gestión de la empresa pero solo es en un determinado periodo de tiempo, y después lo sustituye otro cooperativista.

Martínez, M (2003) sostiene que en las empresas se pueden aplicar las siguientes técnicas de gestión:

Tenemos en primer lugar el análisis estratégico, con esta técnica podemos diagnosticar el escenario político, económico y social tanto a nivel nacional como internacional, además de que analiza a los agentes que se encuentran fuera de la empresa.

También la gestión organizacional, más conocida como el proceso administrativo, el cual se encarga de planificar (lo que se hace con anterioridad y de fijar la estrategia y metas empresariales a cumplir), organizar (delegar funciones o tareas), dirigir (se ejecuta lo antes planeado) y controlar (se lleva una supervisión de todo para verificar que se cumplen los objetivos).

Otra técnica es la gestión de la tecnología de información, donde se van aplicar sistemas de información y comunicación (interna y externa) para tomar las decisiones correctas haciendo uso de las TICS.

También tenemos la gestión financiera, gracias a ella logramos generar utilidad y obtener créditos al menor costo posible, ya que se lleva un control y se evalúan los recursos de financiamiento de la empresa para generar un rendimiento máximo a través de un registro contable honrado.

Otra técnica es la gestión de recursos humanos, que prioriza la eficiencia en la mano de obra, sin dejar de lado la obtención, mantenimiento y desarrollo de los colaboradores de la empresa.

En la gestión de operaciones y logística de abastecimiento, se suministran los bienes y servicios que serán utilizados para satisfacer las necesidades de los clientes, mediante la transformación de la materia prima, mano de obra, etc. A productos finales para luego ser distribuidos.

Para finalizar, tenemos la gestión ambiental que ayuda a generar conciencia sobre la importancia de la aplicación de políticas de defensa del medio ambiente dentro de la empresa.

Dentro de las funciones básicas de la gestión, Amorós, Becerra y Diógenes (2007) nos dicen que son 4 y son las siguientes:

En primer lugar, tenemos la planeación, esta función se centra en precisar las metas de la empresa y en proponer una estrategia global para lograr dichas metas y lograr un desarrollo de jerarquía detallada para la integración y coordinación de las actividades que comprende las siguientes:

- Asignar recursos
- Programación.

La segunda función básica es la organización, es la manera en la que se diseña la organización de una empresa y contiene la delegación de actividades a realizar, quién las debe utilizar, cómo agruparse, quién reporta a quién y dónde se toman las decisiones. La estructura de la empresa se debe diseñar de una manera en la que quede claramente definido quien tiene que hacer cada tarea y quien es el responsable de los resultados.

La tercera función es la dirección, como sabemos toda empresa está conformada por personas, tanto gerentes como subordinados, y los administradores son los responsables de dirigir y llevar la coordinación de las actividades de dichas personas. La dirección se encarga en dar motivación a los trabajadores y delegar y dirigir actividades de otros.

Como cuarta y última funciones, tenemos el control, en el que luego de fijar las metas, haber formulado los planes, haber delineado los arreglos estructurales, haber capacitado y motivado el personal, aún existe la probabilidad de que algo salga mal. Pero para asegurar que las cosas sigan su manera natural de una forma correcta. Se debe monitorear constantemente el desempeño de la empresa para realizar una comparación de los resultados con las metas fijadas y presupuestos.

Liderazgo

En lo que respecta a liderazgo, Hill y Jones (1996) lo definen como una cualidad para articular una visión estratégica de la organización y la destreza que poseen para impulsar a los demás a participar de esa visión.

Estos autores destacan aspectos propios de un líder como la capacidad para motivar e incentivar a los demás, logrando que trabajen como un equipo.

Barahona, J (2004) afirma que el liderazgo viene a ser una suma de habilidades que hacen que el sujeto pueda ser líder.

Chiavenato, I (2009) afirma que a través de estudios se logró conocer los estilos de liderazgo que aplicaban distintos líderes, los cuales son los siguientes:

El liderazgo autocrático, en este estilo, el líder fija metas sin pedir la opinión de alguna persona del grupo y solo se encarga de dar órdenes para llevar a cabo una tarea, el líder presenta una actitud dominante en las críticas y elogios, por lo que el grupo tenderá a

mostrar un comportamiento de fuerte tensión, frustración y agresividad, y carecerá de espontaneidad, iniciativa y formación de lazos de amistad. Aparentemente al grupo le gustará la tarea que se le delegará.

En el liderazgo liberal, el líder brinda completa libertad para que individualmente o en conjunto tomen decisiones, aunque la actividad de los grupos se muestre intensa, la producción resultará mediocre, perderán el tiempo discutiendo. Se notará poco compañerismo y poco respeto a su líder.

En el liderazgo democrático, es el líder quien entra en un debate con su grupo para tomar las decisiones, provocando que los grupos planteen medidas y métodos para cumplir con los objetivos trazados. El líder muestra apoyo a su grupo, los encamina y les explica la manera en la que deben realizar las cosas, es objetivo y se limita a los hechos en sus evaluaciones y críticas. Se logran formar lazos de amistad y cordialidad entre los trabajadores. La comunicación entre el líder y sus subordinados desarrollarán una relación espontánea, franca y cordial, haciendo que el trabajo fluya a un ritmo constante y sin alterarse, hasta cuando el líder esté ausente

Los grupos que son sometidos al estilo de liderazgo autocrático son quienes producirán la mayor magnitud de trabajo, pero con un pequeño problema de calidad.

Los grupos sometidos al estilo de liderazgo liberal no obtendrán buenos resultados en calidad.

Los grupos sometidos al estilo de liderazgo democrático no producirán una cantidad muy grande de trabajo a comparación de los sometidos al estilo de liderazgo autocrático, pero la calidad será mejor.

Chiavenato, I (2009) señala que actualmente existen muchas teorías sobre las contingencias del liderazgo e investigaciones respecto al tema, por lo que concluyó que

el tema de liderazgo aún se sigue analizando desde diferentes puntos de vista, por lo que la cantidad de enfoques y teorías han aumentado gradualmente, a continuación, veremos algunas de ellas:

Liderazgo carismático, hace referencia a las habilidades de la persona que logra generar un efecto profundo y extraordinario entre los seguidores del líder.

Se llama carisma a la habilidad que hace que una persona se diferencie de los demás, además el carisma está derivado de algunas características sobresalientes que influye fuertemente en las personas

Los seguidores de los líderes carismáticos muestran lealtad y confianza hacia él, adoptan sus valores e imitan su comportamiento, además se sienten identificados con ellos y con la misión.

También tenemos el liderazgo transaccional, este tipo de liderazgo político implica sólo una relación de intercambio de recompensas o promesas de recompensas que el líder brinda por el esfuerzo y buen desempeño de sus seguidores, se dice que es el reconocimiento del éxito. Además, identifica desvíos de las reglas y normas para causar acciones correctivas.

El líder interviene sólo cuando las normas no se cumplen y renuncia a las responsabilidades y evita tomar decisiones.

El liderazgo transformacional, también es un tipo de liderazgo político y les da más relevancia a los cambios de valores, de las creencias y las necesidades de sus seguidores.

Según varias investigaciones respecto al liderazgo transformacional, identificaron algunas características de estos tipos de líderes:

- Se sienten identificados como agentes de cambio.
- Muestran valentía.
- Creen en los demás.
- Siempre están motivados, debido a sus valores personales.
- Siempre están aprendiendo.

La comunicación es un punto importante dentro del liderazgo, Véliz, F (2011) afirma que tanto los líderes con sus seguidores deben estar en constante comunicación la mayor parte del tiempo, es decir, para que el líder pueda influir en sus colaboradores deben crear una fuerte relación a través de la comunicación.

La ética y la integridad son parte de una comunicación honesta entre líder y colaboradores. La personalidad que mantiene cada líder se relaciona con la comunicación que emplea, la cual varía dependiendo de los estilos particulares de liderazgo (autocrático, democrático y liberal).

Además Bonifaz, C (2012) afirma que el líder tiene el rol de elegir las más importantes teorías sobre motivación y hacer uso de sus habilidades de comunicación para hacer que sus seguidores se sientan estimulados en su desempeño laboral.

Los líderes, a través de la teoría de Abraham Maslow, logran motivar a sus colaboradores satisfaciendo sus exigencias de orden inferior para que no influyan de manera negativa en dicho proceso de motivación.

También existe la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg, en la que logran motivar a través de la remuneración y otros elementos de mantenimiento, hasta el punto en que el trabajador esté satisfecho económicamente, luego de haber logrado su objetivo, proceden al enriquecimiento del trabajo convirtiéndolo en más interesante y con grandes desafíos.

Muchas empresas logran aumentar su productividad, el nivel de eficiencia y que sus empleados sean más puntuales haciendo uso de la teoría del reforzamiento, en la cual integran un sistema de recompensas para reconocer las necesidades de sus empleados y en el que los líderes les brindan un elogio sincero a sus colaboradores todos los días.

Todo líder que utiliza su manera de comunicarse, tanto oral como escrita, puede alcanzar grandes resultados a través de una correcta motivación a sus colaboradores.

Bases Conceptuales

Micro y pequeña empresa

Más conocidas como mypes, son aquellas entidades que se dedican a la extraer, transformar, producir, comercializar bienes o a prestar de servicios, las cuales son las el soporte económico y las principales generadoras de empleo en todos los países, son reconocidas como micro y pequeñas empresas cuando sus ventas anuales llegan al máximo de 1,700 UIT.

Gestión

Es la actividad que se da dentro de las empresas, a través de diferentes personas especializadas, ya sea por los gerentes, consultores, directores, entre otros, y cuenta con 4 procesos fundamentales: planificación, organización, dirección y control, los cuales nos ayudarán a lograr nuestros objetivos y metas trazadas y a que la empresa sea viable económicamente.

Liderazgo

Es la combinación de habilidades gerenciales que presentan los individuos para poder influir en las demás personas en su manera de actuar o pensar, además el liderazgo permite guiar un equipo de trabajo y tomar decisiones ante situaciones difíciles y con

complicaciones, Además es la capacidad para poder tomar la iniciativa, promover y gestionar las empresas.

III. HIPÓTESIS

Este trabajo de investigación no presenta hipótesis porque es una investigación de tipo descriptiva.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) *Metodología de la investigación*, que no en todas las investigaciones descriptivas se plantean hipótesis, depende de un factor esencial que es el alcance inicial del estudio, sólo se formula hipótesis cuando se pronostica un hecho o dato.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

Para llevar acabo el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizará un diseño No experimental – transversal – descriptivo.

Será No experimental porque se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de la micro y pequeña empresa Peluquería Él & Ella del rubro peluquería y barberías.

Será transversal, porque se realizará en un determinado periodo de tiempo.

Descriptiva, ya que nos será útil para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes.

4.2 Población y muestra

La población está constituida por 10 trabajadores de la micro y pequeña empresa Peluquería Él & Ella, de la ciudad de Cartavio, año 2018.

La muestra que se utilizó fue a criterio del investigador, por ello se tomó a los 10 trabajadores de la micro y pequeña empresa Peluquería Él & Ella, de la

ciudad de Cartavio, año 2018; y no requiere de la aplicación de la fórmula estadística porque se trata de una población finita.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA VALORATIVA
Gestión bajo el enfoque de liderazgo	Planificación con liderazgo	Se definen las metas de la empresa oportunamente.	¿Cree usted que las metas de la empresa se definen oportunamente?	Cuestionario	a) Nunca b) A veces c) Siempre
		Se comunica con el grupo constantemente.	¿Usted considera que el líder de la empresa se comunica con el grupo constantemente?		
		Se diagnostica el escenario económico y social de manera oportuna.	¿Cree usted que en la empresa analizan el escenario económico y social del entorno?		
		Se toman decisiones libremente en el grupo de manera constante.	¿Considera que en la empresa los empleados toman decisiones libremente sin consultar al líder?		
	Organización del líder con el grupo	Se determinan las tareas que se van a realizar de manera eficaz.	¿Usted cree que las tareas que se van a realizar se determinan de manera eficaz?		
		Se valora el Reglamento Interno de Trabajo en todo momento.	¿La empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo?		
		Se informa sobre el Manual de Organización y funciones en todo momento.	¿En la empresa existe un Manual de Organización y Funciones?		
		Genera confianza en el grupo en toda circunstancia.	¿Usted cree que el líder de la empresa genera confianza en el grupo?		
					a) Si b) No
					a) Nunca b) A veces c) Siempre

Gestión bajo el enfoque de liderazgo	Dirección de las actividades con liderazgo	Se dirige las actividades en todo momento.	¿Usted considera que el líder dirige las actividades en todo momento?	Cuestionario	a) Nunca b) A veces c) Siempre
		Desarrolla el potencial del personal constantemente.	¿Cree usted que se desarrolla el potencial de los empleados en la empresa?		
		Apoya y orienta a los demás constantemente.	¿Usted cree que el líder de la empresa apoya y orienta constantemente a los demás?		
		Estimula el desempeño laboral en todo momento.	¿Cree usted que el líder de la empresa estimula el desempeño laboral del grupo?		
	Control de resultados con liderazgo	Controla la gestión de la empresa en todo momento.	¿Cree usted que se lleva un control de gestión dentro de la empresa?		
		Se encarga de alcanzar los objetivos en todo momento.	¿Usted considera que se logran los objetivos que se trazan en la empresa?		
		Se monitorea el desempeño de la empresa constantemente.	¿Considera usted que el desempeño de la empresa es monitoreado constantemente?		
		Se recompensa el esfuerzo del grupo constantemente.	¿Considera que el esfuerzo del grupo es recompensado?		

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizará para recopilar los datos referentes al tema de investigación será una encuesta.

Se utilizará como instrumento un cuestionario que será aplicado a los directivos de la peluquería Él & Ella, relacionado con los indicadores según las dimensiones efectuadas en la operacionalización de variables, con características similares, redacción clara y muy concisa, con la finalidad de evitar confusiones al momento de dar sus respuestas en la aplicación del cuestionario, la que servirá como herramienta para buscar la información en función del problema en estudio.

4.5 Plan de análisis

Para el procesamiento y análisis de la información recolectada en la investigación se hizo uso de la estadística descriptiva, además para elaborar la tabulación de datos, tablas y gráficos se utilizaron como soporte, procesadores de textos y datos como lo son Microsoft Word, Hojas de cálculo de Excel, que ayudaron con la interpretación y a encontrar resultados de cada variable de estudio.

4.6 Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Gestión en las MyPes del rubro peluquerías y barberías bajo el enfoque del Liderazgo en la ciudad de Cartavio, año 2018: Caso peluquería Él & Ella.</p>	<p>¿Cómo es la gestión en las MyPes del rubro peluquerías y barberías bajo el enfoque del Liderazgo en la ciudad de Cartavio, año 2018: Caso Peluquerías Él & Ella?</p>	<p>Objetivo General: Conocer la gestión en las MyPes del rubro peluquerías y barberías bajo el enfoque del Liderazgo en la ciudad de Cartavio, año 2018: Caso Peluquería Él & Ella.</p> <hr/> <p>Objetivos Específicos: - Determinar las principales características de la Gestión en las MyPes del rubro peluquerías y barberías en la peluquería Él & Ella. - Conocer las principales características del Liderazgo en las MyPes del rubro peluquerías y barberías en la peluquería Él & Ella.</p>	<p>- Gestión - Liderazgo</p>	<p>Tipo de Investigación: - Cuantitativa. Nivel: - Descriptiva. Diseño: - No experimental – transversal - descriptiva</p>	<p>Técnica: - Encuesta Instrumento: - Cuestionario</p>

4.7 Principios éticos

Esta investigación se desarrolló teniendo en cuenta principios y valores:

- **Protección a las personas:** El investigador protege íntegramente a las personas que fueron partícipes de la investigación
- **Beneficencia y no maleficencia:** Con cada proyecto se busca lograr el bienestar de una sociedad, mas no propiciar actos de malicia.
- **Justicia:** Se debe ser equitativo al momento de la toma de decisiones, además el investigador tiene bajo discreción los datos de las personas que han sido partícipes de la investigación.
- **Integridad científica:** La investigación se realiza aplicando valores con las demás personas y con la finalidad de aportar al desarrollo de una comunidad.
- **Consentimiento informado y expreso:** Las fuentes citadas deben tener el consentimiento de todos los autores para usar su información en la investigación.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

¿Cree usted que las metas de la empresa se definen oportunamente?

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	1	10%
A veces	1	10%
Siempre	8	80%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Peluquería Susy

Elaboración: Propia

Tabla 2

¿Usted considera que el líder de la empresa se comunica con el grupo constantemente?

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	2	20%
Siempre	8	80%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Peluquería Susy

Elaboración: Propia

Tabla 3

¿Cree usted que en la empresa analizan el escenario económico y social del entorno?

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	5	50%
A veces	3	30%
Siempre	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Peluquería Susy

Elaboración: Propia

Tabla 4

¿Considera que en la empresa los empleados toman decisiones libremente sin consultar al líder?

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	1	10%
A veces	2	20%
Siempre	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Peluquería Susy

Elaboración: Propia

Tabla 5

¿Usted cree que las tareas que se van a realizar se determinan de manera eficaz?

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Siempre	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Peluquería Susy

Elaboración: Propia

Tabla 6

¿La empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo?

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Peluquería Susy

Elaboración: Propia

Tabla 7

¿En la empresa existe un Manual de Organización y Funciones?

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Peluquería Susy

Elaboración: Propia

Tabla 8

¿Usted cree que el líder de la empresa genera confianza en el grupo?

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	2	20%
Siempre	8	80%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Peluquería Susy

Elaboración: Propia

Tabla 9

¿Usted considera que el líder dirige las actividades en todo momento?

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	3	30%
Siempre	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Peluquería Susy

Elaboración: Propia

Tabla 10

¿Cree usted que se desarrolla el potencial de los empleados en la empresa?

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	1	10%
Siempre	9	90%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Peluquería Susy

Elaboración: Propia

Tabla 11

¿Usted cree que el líder de la empresa apoya y orienta constantemente a los demás?

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Siempre	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Peluquería Susy

Elaboración: Propia

Tabla 12

¿Cree usted que el líder de la empresa estimula el desempeño laboral del grupo?

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	2	20%
Siempre	8	80%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Peluquería Susy

Elaboración: Propia

Tabla 13

¿Cree usted que se lleva un control de gestión dentro de la empresa?

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	1	10%
Siempre	9	90%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Peluquería Susy

Elaboración: Propia

Tabla 14

¿Usted considera que se logran los objetivos que se trazan en la empresa?

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	1	10%
Siempre	9	90%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Peluquería Susy

Elaboración: Propia

Tabla 15

¿Considera usted que el desempeño de la empresa es monitoreado constantemente?

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	2	20%
Siempre	80	80%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Peluquería Susy

Elaboración: Propia

Tabla 16

¿Considera que el esfuerzo del grupo es recompensado?

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	2	20%
A veces	3	30%
Siempre	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Peluquería Susy

Elaboración: Propia

5.2 Análisis de resultados

- En la Tabla N° 01 denominada “¿Cree usted que las metas en la empresa se definen oportunamente?”, el 80% de los trabajadores afirman que siempre se definen las metas de la empresa de manera oportuna, estos resultados se asemejan con Vargas, Y (2018) quien demostró que 56% de los encuestados conocen que las metas se definen oportunamente. Queda claro que en esta empresa le dan mucha importancia a sus metas y al tiempo en que tardan en definir las.
- En la Tabla N° 02 denominada “¿Usted considera que el líder de la empresa se comunica con el grupo constantemente?”, el 80% de los trabajadores dijo que el líder de la empresa siempre se comunica con el grupo, se ve reflejado en los resultados de Flores, S (2015) donde se demostró que el 100% de sus encuestados están de acuerdo con que existe un clima de comunicación armonioso entre los colaboradores. Queda claro que la comunicación es un factor relevante para crear un buen clima laboral.
- En la Tabla N° 03 denominada “¿Cree usted que en la empresa analizan el escenario económico y social del entorno?”, el 50% de los trabajadores sostiene que nunca se analiza el entorno, en lo cual se contradice con Martínez, M (2003), quien dice que en las empresas se deben realizar esos análisis del entorno, además de los agentes exógenos a la empresa. Queda claro que la empresa no le toma importancia al análisis del entorno de la empresa, lo cual no le permite detectar las amenazas.
- En la Tabla N° 04 denominada “¿Considera que en la empresa los empleados toman decisiones libremente sin consultar al líder?”, el 70% de los trabajadores afirma que los empleados siempre toman decisiones libremente sin consultar al

líder, sin embargo Urizar, S (2016) obtuvo que el 63% de los trabajadores prefiere tomar las decisiones en consenso con el grupo de trabajo. Queda claro que a pesar de que son un equipo, toman decisiones libremente sin importarles la opinión del grupo.

- En la Tabla N° 05 denominada “¿Usted cree que las tareas que se van a realizar se determinan de manera eficaz?”, el 100% de los trabajadores de los encuestados creen que siempre se determina de manera eficaz las tareas que se van a realizar, se contrasta con los resultados obtenidos por Vargas, Y (2018) donde el 90% de los encuestados revelan tener claras sus funciones por determinarse de manera eficaz. Queda claro su importancia porque de esta manera tienen claras sus funciones delegadas.
- En la Tabla N° 06 denominada “¿La empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo?”, el 100% de los trabajadores opina que la empresa si cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo, se ve reflejado con el estudio de Amorós, Becerra y Diógenes (2007), donde nos dicen que este reglamento es importante para realizar las tareas o funciones. Queda claro que este reglamento es importante dentro la mype porque determina las tareas que se van a realizar.
- En la Tabla N° 07 denominada “¿En la empresa existe un Manual de Organización y Funciones?”, el 100% de los trabajadores opina que existe un Manual de Organización y Funciones en la empresa, se contradice con los resultados obtenidos por Gaitán, K (2018) donde el 70% de los encuestados manifiesta que la empresa no cuenta con este manual. Queda claro que este manual es importante para la correcta ejecución de funciones de los trabajadores.
- En la Tabla N° 08 denominada “¿Usted cree que el líder de la empresa genera confianza en el grupo?”, el 80% de los trabajadores cree que el líder siempre

genera confianza en el grupo, se contradice con los resultados obtenidos de Reátegui, C (2017), donde el 47% de los encuestados afirman que el líder no genera confianza en el grupo porque este es un líder autocrático. Queda claro que el líder genera confianza a sus trabajadores a través de un estilo de liderazgo democrático.

- En la Tabla N° 09 denominada “¿Usted considera que el líder dirige las actividades en todo momento?”, el 70% de los trabajadores dice que el líder siempre dirige las actividades, esto se ve reflejado en los resultados obtenidos por Reátegui, C (2017), ya que el 100% de los encuestados mencionan que los líderes dirigen las actividades y contribuyen a alcanzar las metas. Queda claro que el líder en esta mype se preocupa porque se cumplan con las actividades y se alcancen las metas.
- En la Tabla N° 10 denominada “¿Cree usted que se desarrolla el potencial de los empleados en la empresa?”, el 90% de los trabajadores afirma que siempre se desarrolla el potencial de los demás, lo cual se refuerza con el estudio de Chiavenato, I (2009) donde sostiene que el líder logra desarrollar las habilidades de los demás. Queda claro que el líder debe desplegar todas las habilidades del equipo para lograr el cumplimiento de los objetivos.
- En la Tabla N° 11 denominada “¿Usted cree que el líder de la empresa apoya y orienta constantemente a los demás?”, el 100% de los trabajadores cree que el líder siempre apoya y orienta a los demás, relacionándose con el estudio de Chiavenato, I (2009) donde afirma que el líder que apoya al grupo y los orienta a realizar las cosas es el líder democrático. Queda claro que el líder de la mype presenta un liderazgo democrático.

- En la Tabla N° 12 denominada “¿Cree usted que el líder de la empresa estimula el desempeño laboral del grupo?”, el 80% de los trabajadores si cree que siempre se estimula el desempeño laboral del grupo, lo que se contrasta con los resultados obtenidos por Centeno, M (2012) donde el 60% de los encuestados afirmaron que estimulan o incentivan el desempeño laboral. Queda claro que el líder estimula el desempeño de los trabajadores constantemente.
- En la Tabla N° 13 denominada “¿Cree usted que se lleva un control de gestión dentro de la empresa?”, el 90% afirma que siempre se controla la gestión en la empresa, lo cual contrasta con el estudio de Rubio, P (2006) donde dice que se debe controlar la gestión de las mypes para preparar a los trabajadores a que realicen sus tareas con eficacia. Queda claro que es importante el control de la gestión en esta empresa porque ayuda a conocer la misión y a formar constantemente a los trabajadores para que realicen sus actividades.
- En la Tabla N° 14 denominada “¿Usted considera que se logran los objetivos que se trazan en la empresa?”, el 90% dice que siempre se logran los objetivos empresariales, lo cual se relaciona con el estudio de Martínez, M (2003) donde sostiene que los objetivos de la empresa deben cumplirse porque es esencial para alcanzar el éxito empresarial. Queda claro que alcanzar los objetivos en esta mype es importante porque se acercan cada vez más a alcanzar el éxito.
- En la Tabla N° 15 denominada “¿Considera usted que el desempeño de la empresa es monitoreado constantemente?”, el 80% afirma que siempre se monitorea el desempeño de la empresa, se ve contradice con los resultados obtenidos por Vargas, Y (2018) en donde el 79% de los encuestados indicaron que pocas veces los supervisan. Queda claro que en esta mype le toman importancia al monitoreo o supervisión para evitar futuros errores.

- En la Tabla N° 16 denominada “¿Considera que el esfuerzo del grupo es recompensado?”, el 50% afirma que siempre se recompensa el esfuerzo grupal, se relaciona con los resultados obtenidos por Flores, S (2015) que nos dice que el 100% de los encuestados recompensa a sus trabajadores y lo hace a través de ascensos. Queda claro que las recompensas son una de las maneras más usadas para incentivar a sus trabajadores a cumplir con los objetivos.

VI. CONCLUSIONES

Respecto al Objetivo General: Caracterizar la gestión en las mypes del rubro peluquerías y barberías bajo el enfoque de Liderazgo en la Ciudad de Cartavio, año 2018: Caso Peluquería Él & Ella.

- Se identificó que la mype del rubro peluquerías y barberías, Peluquería Él & Ella de la Ciudad de Cartavio, año 2018; se caracteriza por mantener una gestión regular bajo un enfoque de liderazgo regular, ya que los trabajadores manifestaron que no se hace un análisis del entorno de la empresa y no se pueden identificar las amenazas y por ende no las pueden reducir, sin embargo si se realiza un control de gestión que ayuda con el cumplimiento de las actividades de manera eficaz siempre con dirección a los objetivos establecidos, esto se debe a que el líder mantiene una buena comunicación con los trabajadores y apoya y orienta a todos a cumplir con sus funciones delegadas, ya que es él quien dirige las actividades.

Respecto al Objetivo Específico 1: Describir las principales características de la Gestión en las mypes del rubro peluquerías y barberías en la Ciudad de Cartavio, año 2018: Caso peluquería Él & Ella.

- Se identificó que la Gestión de la mype del rubro peluquerías y barberías, Peluquería Él & Ella de la ciudad de Cartavio, año 2018 se caracteriza por definir sus metas oportunamente (80%) lo cual contribuye en la planificación de la empresa, asimismo para su organización se determinan de manera eficaz las tareas que realizarán los trabajadores (100%) ya que cuentan con un Manual de Organización y Funciones y un Reglamento Interno de Trabajo (100%), en la dirección el líder conduce las actividades que se tienen que realizar (70%) y

monitorea el desempeño de la empresa constantemente (80%). Demostrando que la empresa presenta una gestión regular.

Respecto al Objetivo Específico 2: Conocer las principales características del Liderazgo en las mypes del rubro peluquerías y barberías en la Ciudad de Cartavio, año 2018: Caso Peluquería Él & Ella.

- Se identificó que el Liderazgo en la mype del rubro peluquerías y barberías, Peluquería Él & Ella de la ciudad de Cartavio, año 2018 se caracteriza porque el líder se comunica constantemente con el equipo de trabajo (80%) y los dirige en sus actividades (70%), sin embargo los trabajadores muchas veces toman decisiones libremente sin consultar con los demás (70%) ya que el líder les genera la confianza necesaria para que actúen de manera libre (80%), lo cual puede ser beneficioso porque ahorra tiempo per a la vez puede traer consecuencias, además el líder de la empresa desarrolla el potencial de los trabajadores (90%) , ya que a veces recompensa el esfuerzo del grupo (50%). Demostrando que se mantiene un liderazgo regular en la empresa.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

- Se recomienda a la mype en estudio, que opte por realizar un análisis estratégico, en el que se podrá diagnosticar un escenario en el ámbito, político, económico y social, y así identificar las amenazas que lo rodean, para poder contrarrestarlas con sus fortalezas.
- También se recomienda a la mype en estudio, que refuerce su planificación y que defina las metas con los trabajadores para comprometerlos con ellos, también perfeccionar la organización de las actividades y así tener todo claramente definido, asimismo mejorar la dirección de dichas actividades y seguir llevando un control de los resultados de manera constante para comparar dichos resultados con las metas fijadas.
- Asimismo, se recomienda a la mype en estudio, que opte por adoptar un liderazgo democrático, en el que el líder tome las decisiones ante los problemas junto con el equipo de trabajo para encontrar soluciones rápidamente y poder lograr los objetivos, además implementando este estilo de liderazgo, el grupo creará y reforzará lazos de amistad y confianza, logrando crear un ambiente de trabajo agradable y puedan trabajar y cooperar en equipo.
- Finalmente, se recomienda a la mype en estudio, que considere basarse en un enfoque de liderazgo transaccional, ya que la mitad de los trabajadores consideran que su esfuerzo no es valorado o recompensado; por lo que debería implementar un sistema de recompensas en el que se reforzará la relación existente entre la empresa y los trabajadores, y así puedan generar cambios positivos dentro del desempeño laboral de cada uno de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, J. (2017). *La gestión empresarial de las MyPes y su relación con la competitividad de ventas en el emporio de Gamarra, La Victoria, 2017*. Recuperado el 10 de Junio de 2018, de Repositorio Universidad César Vallejo: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3055/Alvarez_PJK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barahona, J. (2005). *Estilos de liderazgo y valores*. Veracruz: B - EUMED.
- Bonifaz, C. (2012). *Liderazgo empresarial*. Tlalnepantla: Red Tercer Milenio.
- Centeno, M. (2012). *Liderazgo empresarial: visto desde una perspectiva de comunicación organizacional*. Obtenido de REPOSITORIO EAN: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/2041/CentenoMarcela2012.pdf?sequence=1>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México D.F.: Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México DF: The McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Díaz, A. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios, Distrito de Calleria, año 2017*. Obtenido de REPOSITORIO ULADECH: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3465/GESTION_DE_CALIDAD_MOLINO_DIAZ_VIA_ALAN_FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Domínguez, P. R. (2006). *Introducción a la Gestión Empresarial*. B - EUMED.

Eduardo Amorós, J. B. (2007). *Gestión empresarial para agronegocios*. Chiclayo: B - EUMED.

Flores, S. (26 de Octubre de 2015). *El Herald*o. Obtenido de Liderazgo Empresarial: <http://www.elheraldo.hn/otrassecciones/nuestrossuplementos/860767-373/liderazgo-empresarial>

Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega*. Obtenido de REPOSITORIO UNAN: <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>

Gaitán, K. (2018). *Gestión de la micro y pequeña empresa comercializadora de calzado Janilop bajo el enfoque de benchmarking, Trujillo 2017 y propuesta de mejora*. Obtenido de REPOSITORIO ULADECH: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3918/GESTION_VENTAS_GAITAN_ULLOA_KEYLA_LISSETTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jones, H. y. (1996). *Administración enstratégica, un Enfoque Integrado* (Tercera ed.). México D.F.: McGraw-Hill.

Lobato, F. (2009). *Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa*. Macmillan.

Martínez, M. (2003). *La gestión empresarial. Equilibrando objetivos y valores*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

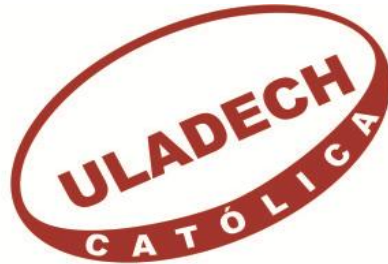
Mora, M. V. (18 de Abril de 2006). *Principios básicos de gestión empresarial*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/principios-basicos-de-gestion-empresarial/>

- Mungaray, R. y. (2010). *Aprendizaje empresarial en microempresas de subsistencia*. México D.F.: Editorial Miguén Ángel Porrúa.
- Publishing, M. (1994). *Las tres armas estratégicas de la pequeña empresa*. Madrid: Díaz de Santos.
- Quiñones, C. (2018). *Gestión de la micro y pequeña empresa comercializadora moto partes Dinamo S.A.C. bajo el enfoque de benchmarking, Trujillo 2017, y propuesta de mejora para los procesos administrativos*. Obtenido de REPOSITORIO ULADECH:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3945/GESTION_PROCESOS_QUINONES_SILVA_CECY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reátegui, C. (2017). *Gestión con el enfoque de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector forestal, rubro aserraderos del distrito de Manantay, año 2017*. Recuperado el 10 de Junio de 2018, de Repositorio ULADECH:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2702/MYPES_FORESTAL_REATEGUI_PEREZ_CLEVER%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- República, L. (24 de Agosto de 2016). Mypes aportan el 21,6% de la producción del país, pero el 83,1% son informales. *La República*, págs.
<https://larepublica.pe/economia/966696-mypes-aportan-el-216-de-la-produccion-del-pais-pero-el-831-son-informales>.
- Roberto Hernández, C. F. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Rubio, P. (2006). *Introducción a la gestión empresarial*. Madrid: B - EUMED.

- SUNAT. (2018). *Micro y pequeña empresa*. Obtenido de SUNAT:
<http://cpe.sunat.gob.pe/micro-y-pequena-empresa-mype>
- Ugidos, B. (4 de Julio de 2016). *Estados Unidos, una oportunidad para las pymes*.
Obtenido de El Mundo:
<http://www.elmundo.es/economia/2016/07/04/577a9aa822601dbf5c8b460f.html>
- Urizar, S. (2016). *Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante Don Crlos, Cobán Alta Verapaz*. Recuperado el 10 de Junio de 2018, de Repositorio Rafael Landívar:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Urizar-Shalina.pdf>
- Vargas, Y. (2018). *La gestión basada en la atención al cliente en la mype del rubro servicio de taxi, Tour Perú Express EIRL de la provincia de Trujillo, año 2017*.
Obtenido de REPOSITORIO ULADECH:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3864/GESTION_CLIENTE_VARGAS_ALVA_YLDER_HELI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Veintimilla, M. (18 de Abril de 2006). *Principios básicos de gestión empresarial*.
Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/principios-basicos-de-gestion-empresarial/>
- Véliz, F. (2011). *Comunicar: construyendo diálogos estratégicos en 360° para organizaciones del nuevo siglo*. Barcelona: Editorial Gedisa.

ANEXOS

ANEXO 1: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA PELUQUERÍA ÉL & ELLA

El presente cuestionario tiene la finalidad de recolectar información de la micro y pequeña empresa Peluquería Él & Ella, para lograr ejecutar mi proyecto de investigación “Gestión en las MYPES del rubro peluquerías y barberías bajo el enfoque del liderazgo en la ciudad de Cartavio, año 2018: Caso Peluquería Él & Ella”.

Por favor pase a responder cada una de las siguientes preguntas, la información proporcionada será totalmente anónima.

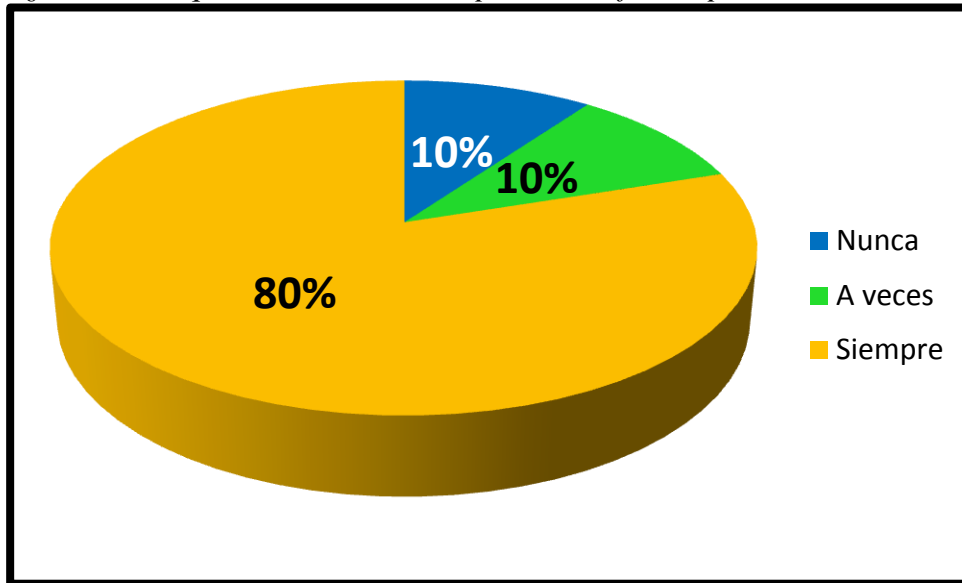
1. ¿Cree usted que las metas de la empresa se definen oportunamente?
a) Nunca b) A veces c) Siempre
2. ¿Usted considera que el líder de la empresa se comunica con el grupo constantemente?
a) Nunca b) A veces c) Siempre
3. ¿Cree usted que en la empresa analizan el escenario económico y social del entorno?
a) Nunca b) A veces c) Siempre

4. ¿Considera que en la empresa los empleados toman decisiones libremente sin consultar el líder?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
5. ¿Usted cree que las tareas que se van a realizar se determinan de manera eficaz?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
6. ¿La empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo?
- a) Si b) No
7. ¿En la empresa existe un Manual de Organización y funciones?
- a) Si b) No
8. ¿Usted cree que el líder de la empresa genera confianza en el grupo?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
9. ¿Usted considera que el líder dirige las actividades en todo momento?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
10. ¿Cree usted que se desarrolla el potencial de los empleados en la empresa?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
11. ¿Usted cree que el líder de la empresa apoya y orienta constantemente a los demás?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
12. ¿Cree usted que el líder de la empresa estimula el desempeño laboral del grupo?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
13. ¿Cree usted que se lleva un control de gestión dentro de la empresa?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
14. ¿Usted considera que se logran los objetivos que se trazan en la empresa?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
15. ¿Considera usted que el desempeño de la empresa es monitoreado constantemente?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre
16. ¿Considera que el esfuerzo del grupo es recompensado?
- a) Nunca b) A veces c) Siempre

ANEXO 2: Gráficos

Gráfico 1

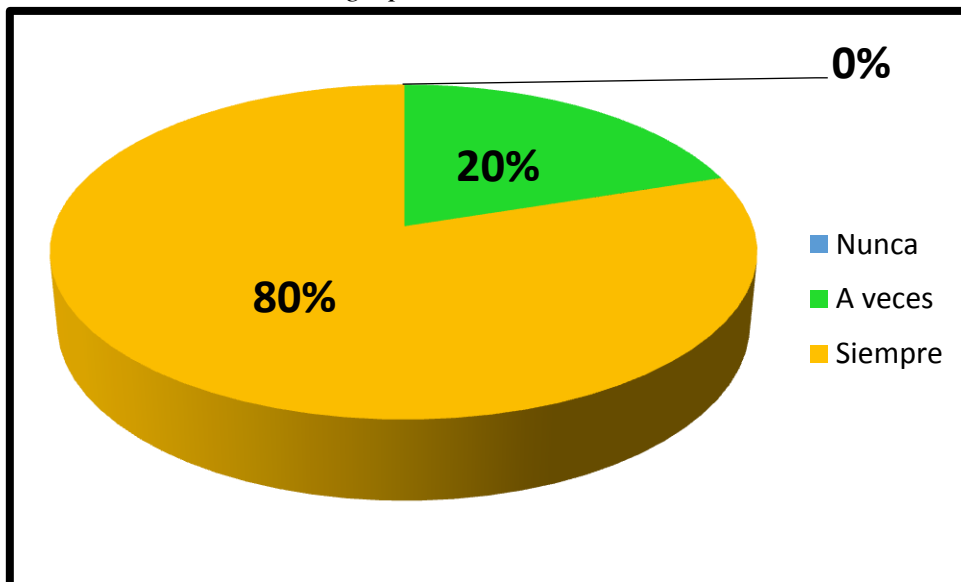
¿Cree usted que las metas de la empresa se definen oportunamente?



Fuente: Tabla N° 01
Elaboración: Propia

Gráfico 2

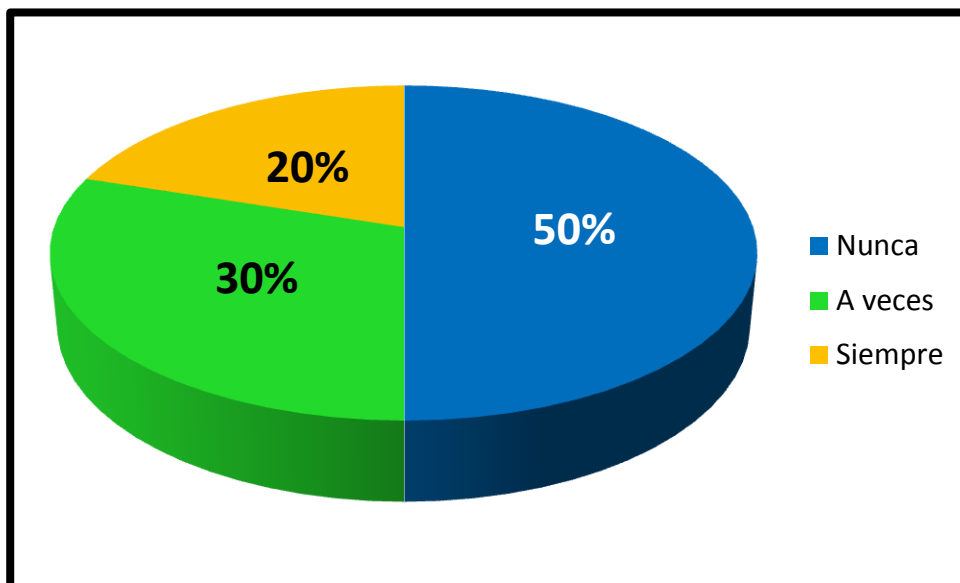
¿Usted considera que el líder de la empresa se comunica con el grupo constantemente?



Fuente: Tabla N° 02
Elaboración Propia

Gráfico 3

¿Cree usted que en la empresa analizan el escenario económico y social del entorno?

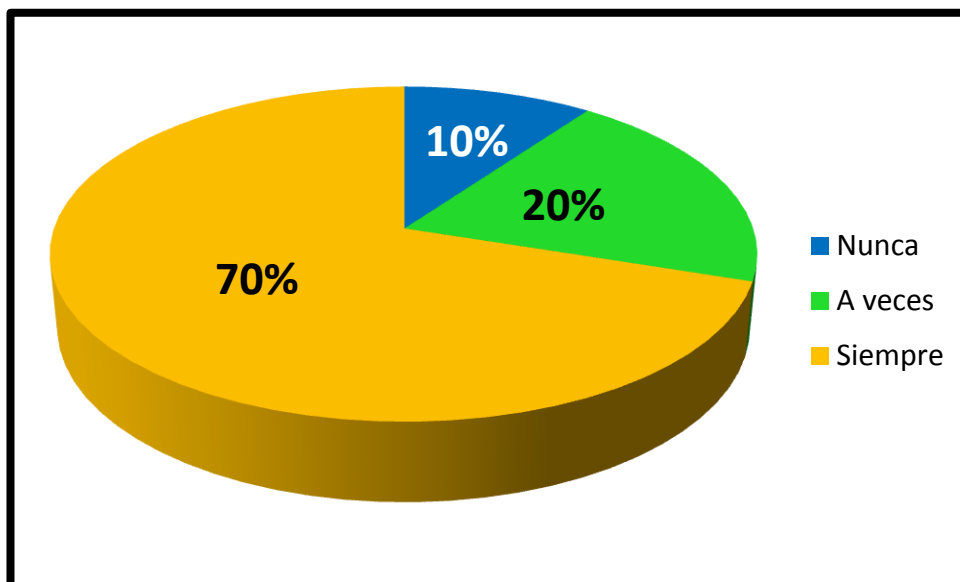


Fuente: Tabla N° 03

Elaboración: Propia

Gráfico 4

¿Considera que en la empresa los empleados toman decisiones libremente sin consultar al líder?

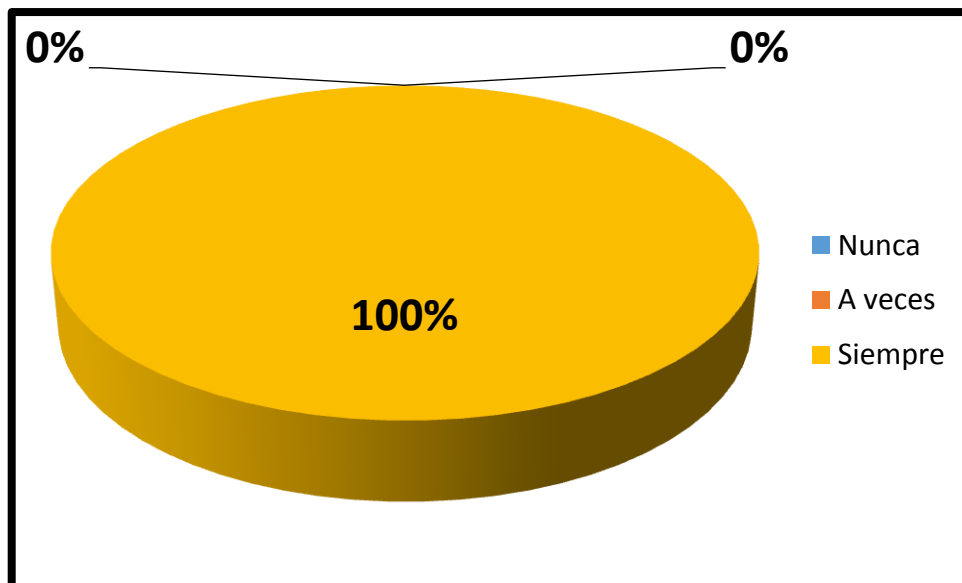


Fuente: Tabla N° 04

Elaboración: Propia

Gráfico 5

¿Usted cree que las tareas que se van a realizar se determinan de manera eficaz?

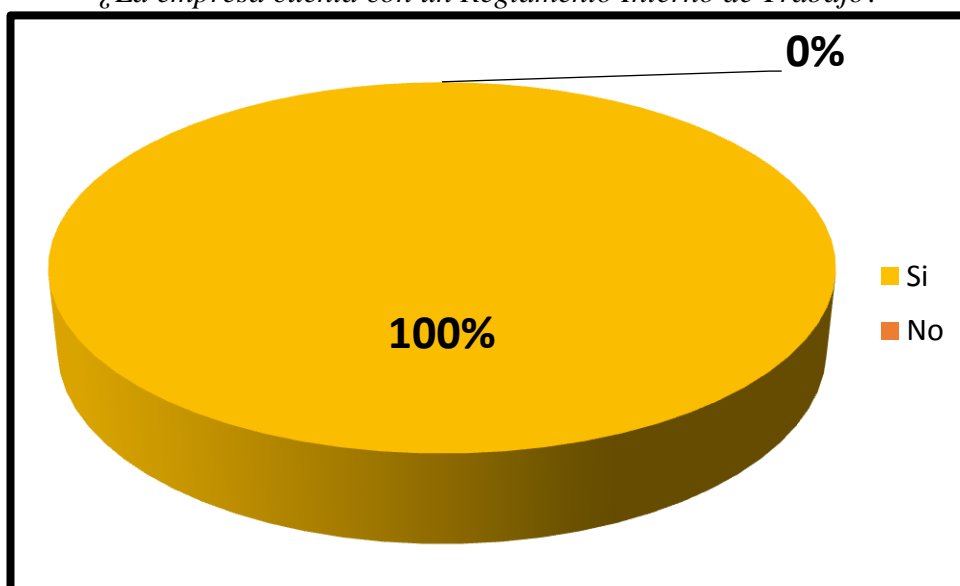


Fuente: Tabla N° 05

Elaboración: Propia

Gráfico 6

¿La empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo?

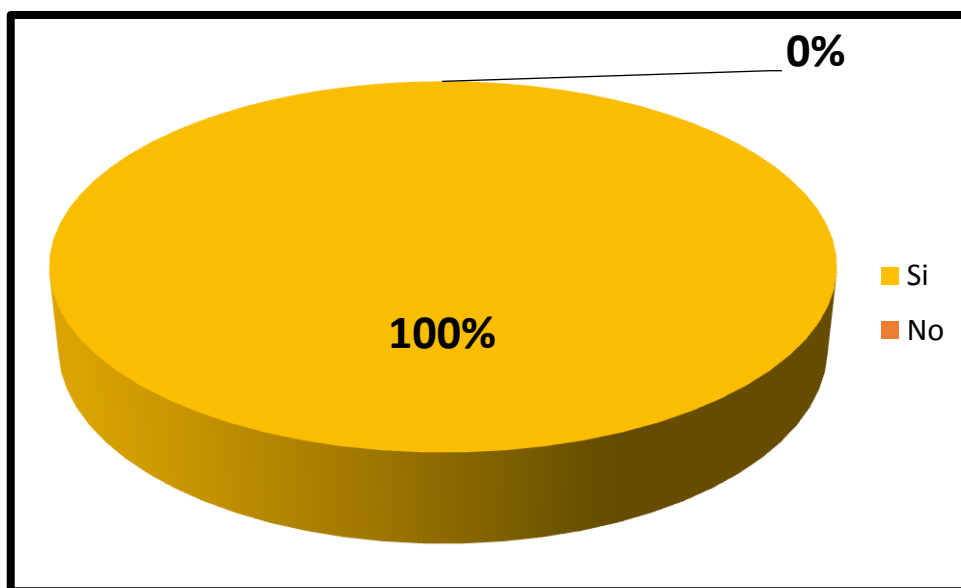


Fuente: Tabla N° 06

Elaboración: Propia

Gráfico 7

¿En la empresa existe un Manual de Organización y Funciones?

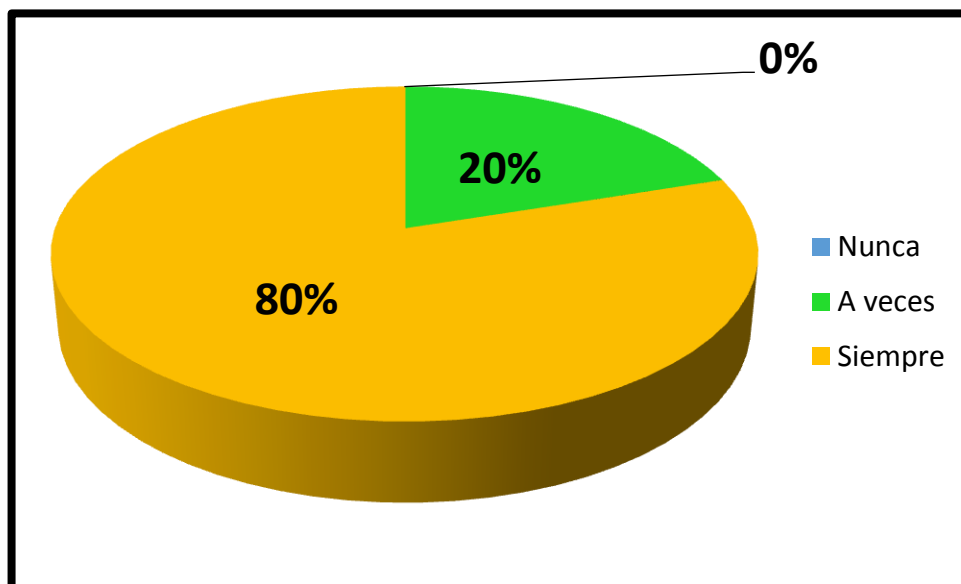


Fuente: Tabla N° 07

Elaboración: Propia

Gráfico 8

¿Usted cree que el líder de la empresa genera confianza en el grupo?

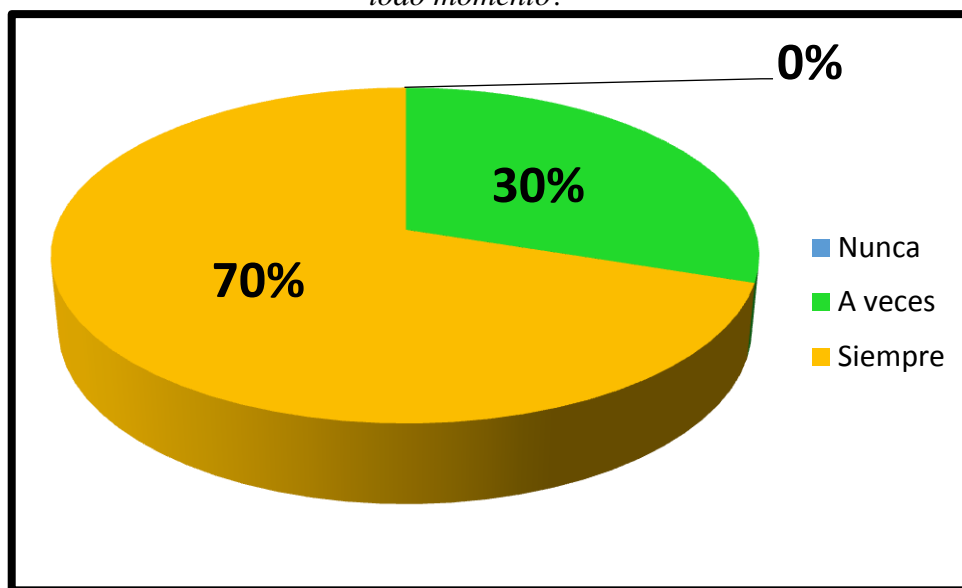


Fuente: Tabla N° 08

Elaboración: Propia

Gráfico 9

¿Usted considera que el líder dirige las actividades en todo momento?

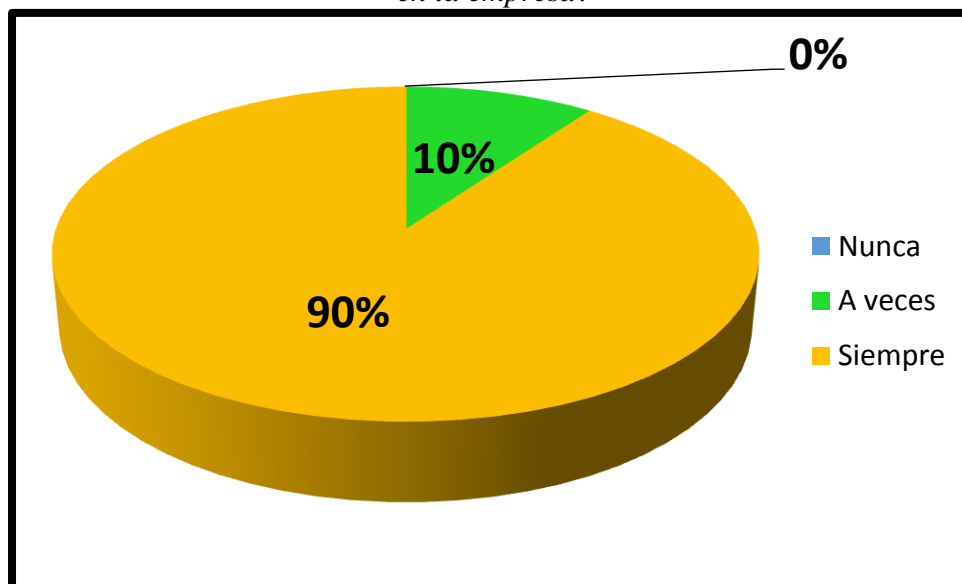


Fuente: Tabla N° 09

Elaboración: Propia

Gráfico 10

¿Cree usted que se desarrolla el potencial de los empleados en la empresa?

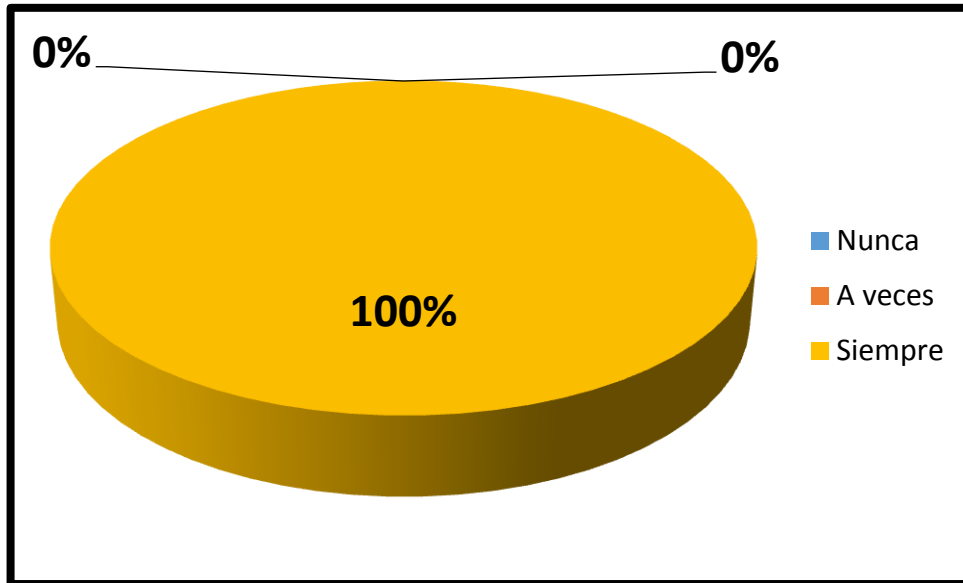


Fuente: Tabla N° 10

Elaboración: Propia

Gráfico 11

¿Usted cree que el líder de la empresa apoya y orienta constantemente a los demás?

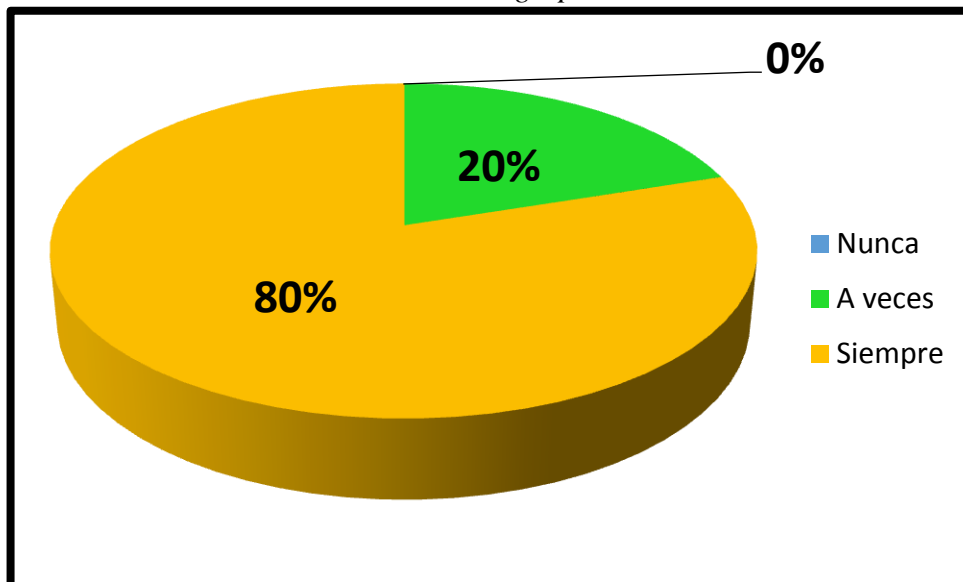


Fuente: Tabla N° 11

Elaboración: Propia

Gráfico 12

¿Cree usted que el líder de la empresa estimula el desempeño laboral del grupo?

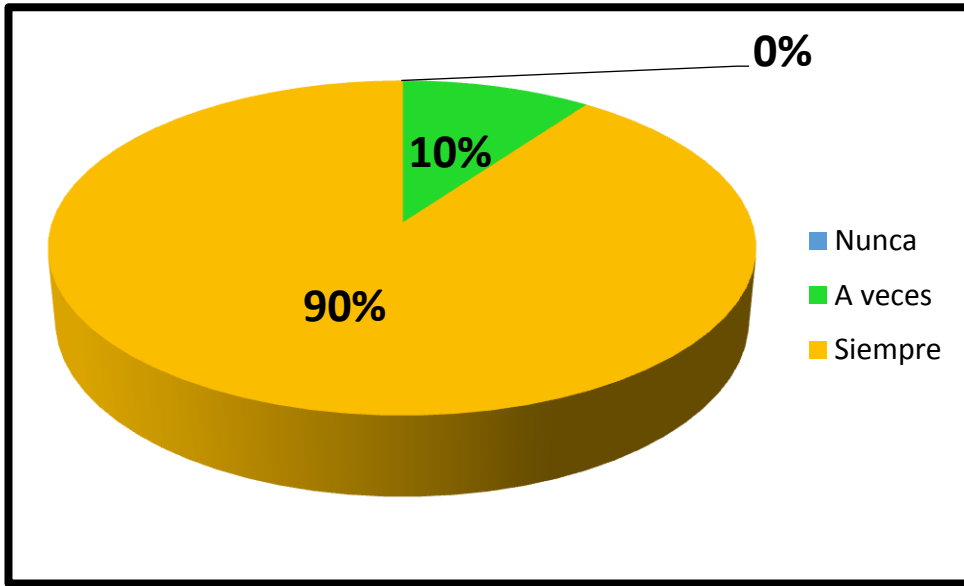


Fuente: Tabla N° 12

Elaboración: Propia

Gráfico 13

¿Cree usted que se lleva un control de gestión dentro de la empresa?

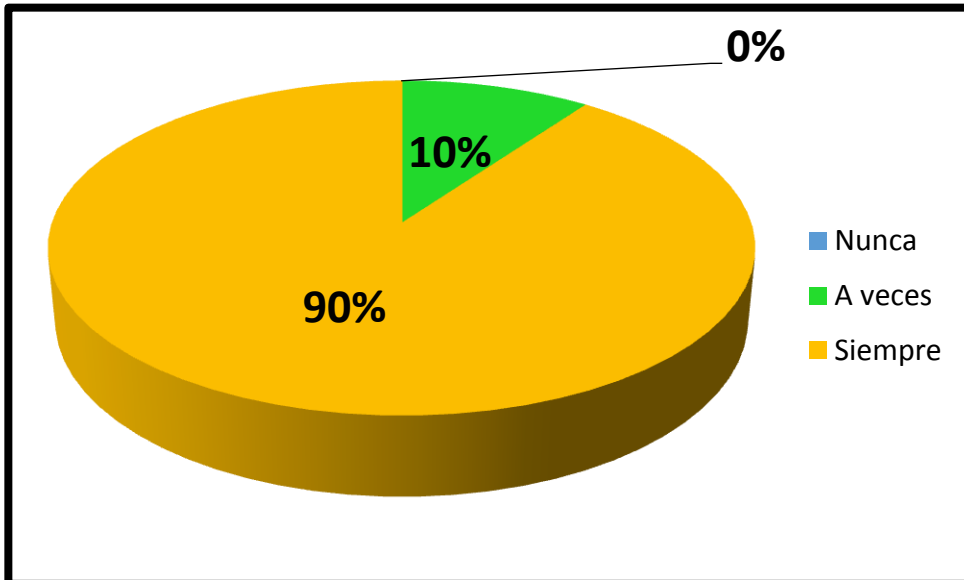


Fuente: Tabla N° 13

Elaboración: Propia

Gráfico 14

¿Usted considera que se logan los objetivos que se trazan en la empresa?

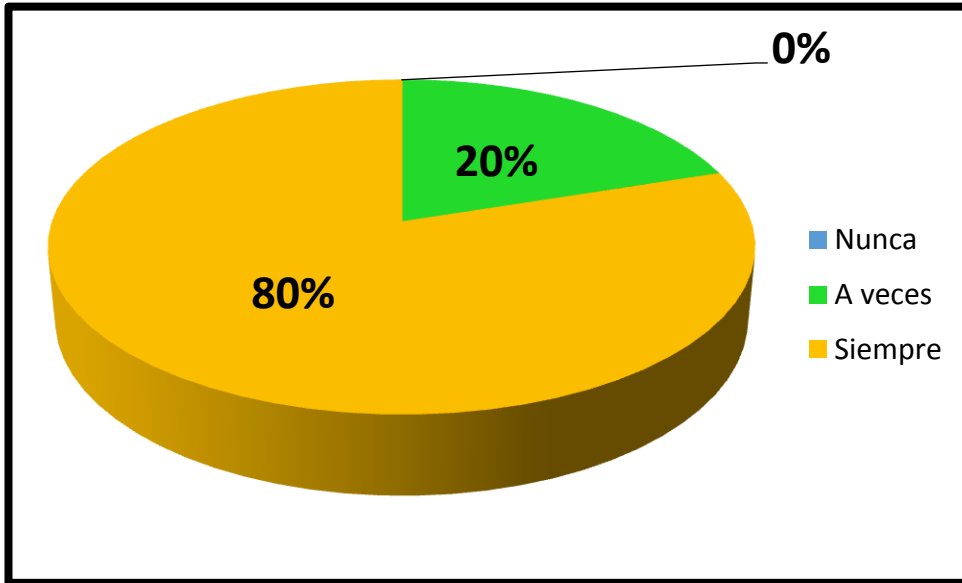


Fuente: Tabla N° 14.

Elaboración: Propia

Gráfico 15

¿Considera usted que el desempeño de la empresa es monitoreado constantemente?

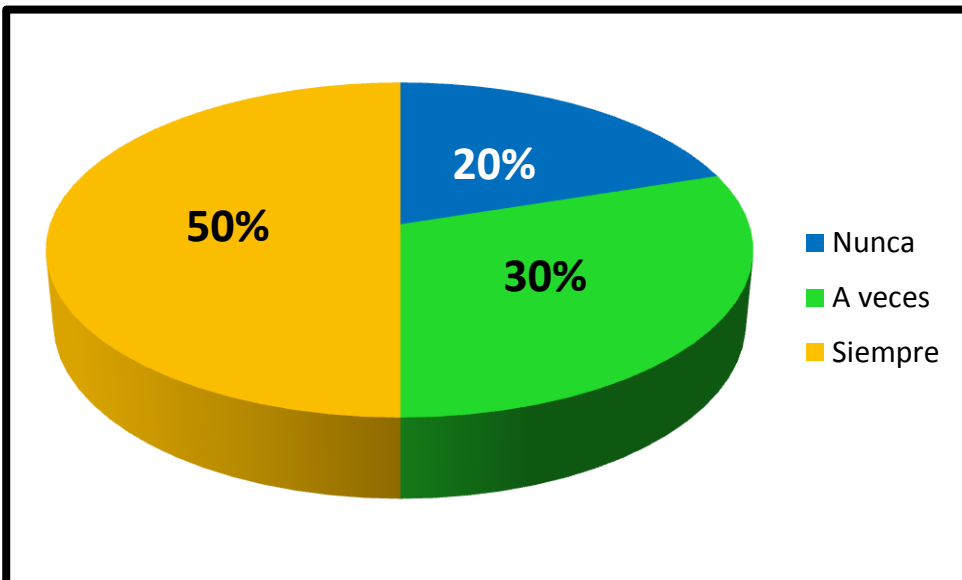


Fuente: Tabla N° 15

Elaboración: Propia

Gráfico 16

¿Considera que el esfuerzo del grupo es recompensado?



Fuente: Tabla N° 16.

Elaboración: Propia

ANEXO 3: Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	SEMANAS													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Socialización del SPA	X													
Presentación del primer borrador del informe final		X												
Mejora de la redacción del primer borrador del informe final			X											
Primer borrador de artículo científico				X										
Mejoras a la redacción del informe final y artículo científico					X									
Revisión y mejora del informe final						X								
Revisión y mejora del artículo científico							X							
Calificación del informe final y artículo científico por el DTI								X						
Calificación y sustentación del informe final y artículo científico por el JI (1era revisión)									X	X				
Calificación y sustentación del informe final y artículo científico por el JI (2da revisión)											X	X	X	
Publicación de promedios														X

ANEXO 4: Presupuesto

CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (en nuevos soles)	TOTAL
Pasajes	16	4.00	64.00
Impresiones	10	0.50	5.00
Copias	25	0.10	2.50
Lapicero	5	1.00	5.00
Corrector	1	3.00	3.00
Internet	4 meses	30.00	120.00
USB	1	20.00	20.00
TOTAL			219.50

ANEXO 5: Hoja de resultados del trabajo

Preguntas	Alternativas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1. ¿Cree usted que las metas de la empresa se definen oportunamente?	Nunca	I	1	10%
	A veces	I	1	10%
	Siempre	VIII	8	80%
	Total	X	10	100%
2. ¿Usted considera que el líder de la empresa se comunica con el grupo constantemente?	Nunca		0	0%
	A veces	II	2	20%
	Siempre	VIII	8	80%
	Total	X	10	100%
3. ¿Cree usted que en la empresa analizan el escenario económico y social del entorno?	Nunca	V	5	50%
	A veces	III	3	30%
	Siempre	II	2	20%
	Total	X	10	100%
4. ¿Considera que en la empresa los empleados toman decisiones libremente sin consultar al líder?	Nunca	I	1	10%
	A veces	II	2	20%
	Siempre	VII	7	70%
	Total	X	10	100%
5. ¿Usted cree que las tareas que se van a realizar se determinan de manera eficaz?	Nunca		0	0%
	A veces		0	0%
	Siempre	X	10	100%
	Total	X	10	100%
6. ¿La empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo?	Si	X	10	100%
	No		0	0%
	Total	X	10	100%
7. ¿En la empresa existe un Manual de Organización y Funciones?	Si	X	10	100%
	No		0	0%
	Total	X	10	100%

8. ¿Usted cree que el líder de la empresa genera confianza en el grupo?	Nunca		0	0%
	A veces	II	2	20%
	Siempre	VIII	8	80%
	Total	X	10	100%
9. ¿Usted considera que el líder dirige las actividades en todo momento?	Nunca		0	0%
	A veces	III	3	30%
	Siempre	VII	7	70%
	Total	X	10	100%
10. ¿Cree usted que se desarrolla el potencial de los empleados en la empresa?	Nunca		0	0%
	A veces	I	1	10%
	Siempre	IX	9	90%
	Total	X	10	100%
11. ¿Usted cree que el líder de la empresa apoya y orienta constantemente a los demás?	Nunca		0	0%
	A veces		0	0%
	Siempre	X	10	100%
	Total	X	10	100%
12. ¿Cree usted que el líder de la empresa estimula el desempeño laboral del grupo?	Nunca		0	0%
	A veces	II	2	20%
	Siempre	VIII	8	80%
	Total	X	10	100%
13. ¿Cree usted que se lleva un control de gestión dentro de la empresa?	Nunca		0	0%
	A veces	I	1	10%
	Siempre	IX	9	90%
	Total	X	10	100%
14. ¿Usted considera que se logran los objetivos que se trazan en la empresa?	Nunca		0	0%
	A veces	I	1	10%
	Siempre	IX	9	90%
	Total	X	10	100%
15. ¿Considera usted que el desempeño de la empresa es monitoreado constantemente?	Nunca		0	0%
	A veces	II	2	20%
	Siempre	VIII	8	80%
	Total	X	10	100%

16. ¿Considera que el esfuerzo del grupo es recompensado?	Nunca	II	2	20%
	A veces	III	3	30%
	Siempre	V	5	50%
	Total	X	10	100%