



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS, CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL COACHING EMPRESARIAL PARA
LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SERCTOR SERVICIO,
RUBRO PELUQUERÍA Y OTROS TRATAMIENTOS DE
BELLEZA (PELUQUERÍAS) EN LA CIUDAD DE
HUARAZ, 2019

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACRILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS

AUTOR

ALA OLIVERA, MARGARITA FELICITA
ORCID:0000-0002-9150-8381

ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO
ORCID:0000-0002-6443-1497

HUARAZ-PERÚ
2021

1. Título de tesis

Caracterización de los factores relevantes del coaching empresarial para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza (peluquerías) en la ciudad de Huaraz, 2019

2. Equipo de trabajo

AUTOR

Ala Olivera, Margarita Felicita

ORCID:0000-0002-9150-8381

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de
Pregrado, Huaraz, Perú.

ASESOR

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID:0000-0002-6443-1497

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

JURADO

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID:0000-0001-8071-8327

Norabuena Mendoza, César Hernán

ORCID:0000-0001-9832-5126

Lazaro Diaz, Juan Reneé

ORCID:0000-0000-0002-0604-785x

3. Hoja de firma del jurado y de asesor

Mgtr. Azabache Arquinio, Carmen Rosa

Presidente

Mgtr. Norabuena Mendoza, César Hernán

Miembro

Mgtr. Lazaro Diaz, Juan Reneé

Miembro

Mgtr. Escobedo Gálvez, José Fernando

Asesor

4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria

En primer lugar, agradezco a Dios por guiarme por un camino correcto y a las hermanas (monjitas) de Madre Josefa Campos-Casma, por estar siempre pendientes de mí, por enseñarme valores de buenos cristianos con ellos aprendí ser una persona colaborativa, servidora. También a la virgen María por protegerme siempre.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por contribuir en mi formación profesional e inculcarme la responsabilidad y esfuerzo de día a día para salir a delante aprovechando el tiempo lo necesario.

También a todas las personas por brindarme su apoyo porque de una manera cordial han sido parte de mi formación profesional y personal, para poder cumplir mis metas.

Dedicatoria

A mi madre que siempre estuvo conmigo apoyándome para seguir con mi estudio para ser una persona mejor en adelante, yo sé que ahora desde el cielo sigue bendiciéndome para seguir con mi estudio porque ella siempre quiso que termine y que sea una profesional, ya que su pérdida para mí fue algo inesperado. Por todo ello dedico a mi madrecita que ahora es mi ángel que me cuida desde el cielo.

También a mis hermanos y hermanas por haber estado siempre a mi lado motivándome, cuando quise dejarte de estudiar al perder a mi mamita que fue una dura situación para superar y seguir, de igual modo a mi tía que siempre estuvo presente alegrándome en todo como mi segunda madre.

5. Resumen y abstract

En la presente investigación se tuvo como objetivo general describir las principales características de los factores relevantes del coaching empresarial para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza (peluquerías) en la ciudad de Huaraz, 2019; con un enunciado del problema ¿Cuáles son las principales características de los factores relevantes del coaching empresarial para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza (peluquerías) en la ciudad de Huaraz, 2019?; en cuanto a la metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental-corte transversal. La población estuvo conformado por 102 peluquerías, del cual la muestra para el estudio fue de 80 representantes de las MYPES rubro peluquerías, a quienes se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas cerradas, obteniendo los siguientes resultados más relevantes el 50,00% de los representantes tiene entre 31 a 50 años de edad, el 67,50% de género femenino, el 61,30% con estudio técnico, el 82,50% planifican sus planes de mejora, el 75,00% reconocen la capacidad de los colaboradores y el 65,00% consideran que la actitud de cada colaborador es muy importante para mejorar el rendimiento; y de las conclusiones se señala que la mayoría de los representantes consideran que el uso de coaching empresarial no es un tema ajeno, porque hoy en día las empresas están implementando para mejorar el rendimiento de los trabajadores y como empresa seguir manteniendo en el mercado competente.

Palabras clave: coaching, gestión y calidad

Abstract

The general objective of this research was set out to describe the relevant factors of business coaching for quality management in micro and small companies in the service sector, hairdressing and other beauty treatments (hairdressers) in the city of Huaraz, 2019; with a statement from the problem ¿What are the main characteristics of the relevant factors of business coaching for quality management in micro and small companies in the service sector, hairdressing and other beauty treatments (hairdressers) in the city of Huaraz, 2019? The applied methodology was quantitative, descriptive level, non-experimental-cross-sectional design. The population consisted of 102 hairdressers, of which the sample for the study was 80 representatives of the MYPES in the hairdressing category, to whom a questionnaire of 17 closed questions was applied, obtaining the following most relevant results 50.00% of the Representatives are between 31 and 50 years of age, 67.50% are female, 61.30% have a technical study, 82.50% plan their improvement plans, 75.00% recognize the ability of employees and 65.00% consider that the attitude of each collaborator is very important to improve performance; and from the conclusions it is pointed out that the majority of the representatives consider that the use of business coaching is not an alien issue, because today companies are implementing it to improve the performance of workers and as a company continue to maintain a competent market in the market.

Keyword: coaching, management and quality

6. Contenido

1. Título de tesis	ii
2. Equipo de trabajo	iii
3. Hoja de firma del jurado y de asesor	iv
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	v
5. Resumen y abstract.....	vii
6. Contenido	ix
7. Índice de tablas y figuras.....	xi
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.2. Marco teórico de la investigación.....	11
2.2.1. Gestión de la calidad	11
2.2.2. Coaching empresarial.....	13
2.2.3. Micro y pequeñas empresas - MYPES.....	15
2.2.4. Rubro peluquería.....	15
2.3. Marco conceptual.....	16
III. Hipótesis	17
IV. Metodología.....	18
4.1. Diseño de la investigación	18
4.2. Población y la muestra.....	18
4.3. Definición y operacionalización de variable e indicadores	20
4.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	21
4.5. Plan de análisis.....	21
4.6. Matriz de consistencia	22

4.7.Principios éticos	23
V. Resultados	25
5.1.Resultados	25
5.2. Análisis de resultados	29
VI. Conclusiones	34
Recomendaciones	36
Referencias bibliográficas	37
Anexos	40

7. Índice de tablas y figuras

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	20
Tabla 2. Matriz de consistencia	22
Tabla 3. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro peluquería en la ciudad de Huaraz,2019.....	25
Tabla 4. Características de las micro y pequeñas empresas rubro peluquería en la ciudad de Huaraz, 2019.....	26
Tabla 5. Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro peluquería en la ciudad de Huaraz,2019.....	27
Tabla 6. Características del coaching empresarial en las micro y pequeñas empresas rubro peluquería en la ciudad de Huaraz,2019.....	28

Índice figuras

Figura 1. Edad de los representantes	51
Figura 2. Genero de los representantes.....	51
Figura 3. Grado de los representantes	51
Figura 4. Tiempo de desempeño en el cargo	52
Figura 5. Tiempo de la empresa en el mercado.....	52
Figura 6. Número de trabajadores	52
Figura 7. Realiza planes de acción y mejora	53
Figura 8. Llega a realizar lo planificado.....	53
Figura 9. Comprueba los resultados logrados	54
Figura 10. Potencia sus buenos resultados y corrige los malos.....	54
Figura 11. Descubre el interés que tiene su colaborador respecto a su trabajo	54
Figura 12. Reconoce la capacidad de sus trabajadores.....	55
Figura 13. Propone objetivos a sus trabajadores	55
Figura 14. Ayuda a mejorar la comunicación a su trabajador	56
Figura 15. Ayuda a mejora la actitud de su colaborar para un mejor desempeño.....	56
Figura 16. Verifica el progreso de su colaborador	57
Figura 17. Identifica las fortalezas de sus trabajadores.....	57

I. Introducción

Empresas dedicadas en coaching como por ejemplo Nortemplo-España, quien diagnostica anualmente la implementación del plan de coaching para mejorar las competencias de sus colaboradores y mantener la fortaleza de la organización, este diagnóstico beneficia tanto a los trabajadores como a la empresa, ya que se obtienen trabajadores productivos, motivados y con ganas de identificarse con la empresa (Vásquez, 2016).

Por ello la empresa que desee formar parte de los mercados competentes necesitan adaptarse de nuevas estrategias o capacidades a su gestión, ya que enfrentan un mundo globalizado, por ende, el entorno que las rodea les exige a las empresas ser líderes en su área. Es a partir de este punto las empresas comienzan a actualizarse en procesos, herramientas de trabajo, estilo de liderazgo y la manera de seleccionar al personal en el ámbito empresarial para poder adaptarse de forma más preciso a los desafíos del mercado (Benavides, 2014).

Las empresas llevan la técnica del coaching con la finalidad de aumentar la competencia empresarial, ya que, estimula la cultura de innovar en cada colaborador lo cual ayuda lograr los resultados establecidas de acuerdo a su lineamiento estratégico afirma Rodríguez (2019).

En el Perú el 99.8% de las unidades productivas son micro y pequeñas empresas, en mayor parte pertenecen al sector comercio, servicio y manufacturadas (El peruano, 2018). Además, las MYPES cumplen un papel importante en la economía nacional, ya que ofrecen un 75% de empleo a la Población Económicamente Activa (PEA) (Flores, 2018). En tal sentido los motivos son suficientes para afirmar que el uso del coaching en las organizaciones permite una mejora continua.

A nivel local se observa un crecimiento importante en el desarrollo de las MYPES rubro peluquería en la ciudad de Huaraz, pero también se hace presente la disconformidad por parte de los clientes al adquirir el servicio de peluquería. Por ello es necesario tomar en cuenta nuevas estrategias de la administración, así para brindar un servicio mejor a los clientes. Por tal motivo el presente trabajo buscó caracterizar el coaching empresarial como factor relevante en la gestión de la calidad, es así como, se observó si las micro y pequeñas dedicadas a brindar servicio de peluquería realicen uso de esta herramienta.

Por lo expuesto, el enunciado del problema fue ¿Cuáles son las principales características de los factores relevantes del coaching empresarial para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza(peluquerías) en la ciudad de Huaraz, 2019?;con el objetivo general: Describir las principales características de los factores relevantes del coaching empresarial para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza (peluquerías) en la ciudad de Huaraz,2019;para el cumplimiento del objetivo general fue gracias al alcance de los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza (peluquería) en la ciudad de Huaraz,2019; Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza(peluquerías) en la ciudad de huaraz,2019; Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza(peluquerías) en la ciudad de Huaraz, 2019,y, Describir los factores relevantes del coaching empresarial

en las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza(peluquerías) en la ciudad de Huaraz, 2019.

El presente trabajo se realizó porque permitió conocer si el coaching empresarial y sus características se aplican dentro de las micro y pequeñas empresas en el sector servicio, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza(peluquería) en la ciudad de Huaraz, 2019.

Además, se justificó en que el coaching empresarial puede mejorar la gestión de la calidad dentro de las empresas, identificando áreas de mejora en los trabajadores. Tal como menciona Feria (2017) que el coaching empresarial guía a las personas que tienen cargos de alto nivel con el fin de obtener un cambio distinto y así lograr un desempeño mejor en el trabajo, transformando la calidad de su gestión y su capacidad de superar dificultades personales o de liderazgo. En tal sentido, se espera la optimización de respuesta a nivel profesional, ya que, es indispensable en las organizaciones desarrollar el talento humano.

En la ciudad de Huaraz hubo suficientes empresas dedicadas al rubro peluquería, por lo cual fue posible obtener la información suficiente para verificar si los gerentes de la MYPE desarrollan una buena gestión de la calidad. Además, hubo suficiente bibliografía de donde se pudo obtener información respecto al tema descrito por la presente investigación. En tal sentido, la investigación fue factible y viable.

La población estuvo conformada por 102 empresas de rubro peluquerías y la muestra fue 80 representantes de las MYPES. La metodología fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo, y de diseño no experimental, porque no se intervino en la realidad, asimismo corte transeccional, los datos se recolectaron en un solo momento a través

de la aplicación del cuestionario. Dentro de los resultados relevantes el 67,5% de los representantes son de género femenino, el 82,5% si planifican sus acciones de mejora y el 75,0% de los gerentes siempre reconocen la capacidad de sus colaboradores; en las conclusiones, la mayoría de los representantes realizan sus planes de acción y mejora, pero la poca de ellos llegan comprobar sus resultados.

A todo ello se sumó el cumplimiento de la visión de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH), que en uno de los valores establece la práctica de honestidad, por lo tanto, el presente trabajo en virtud de ese valor se comprometió a no divulgar la información proporcionada por las empresas.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Barrera (2016) en su investigación de tesis:” *El impacto de coaching empresarial en el desarrollo de competencias en las personas que ocupan el cargo de liderazgo en organizaciones ecuatorianas*”; en la Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador, para obtener el título de Maestría en desarrollo del talento humano, su objetivo principal fue realizar el análisis del impacto del coaching empresarial en el desarrollo de competencias de las personas que ocupan cargo de liderazgo en las organizaciones ecuatorianas. La metodología de la investigación fue cuantitativa y nivel descriptivo, para el recojo de la información se realizó una encuesta en 1000 directores encargados en el área del talento humano. Obteniendo los siguientes resultados; la gran parte de las empresas ecuatorianas el 70% los directores encuestados del área de talento humano mencionaron que la actitud el factor del rendimiento y 40% mencionaron que facilita incrementar y potenciar habilidades de comunicación y competencia en los encargados de las. La investigación se concluyó que el coaching empresarial es la herramienta que aporta al progreso y cambio en las organizaciones del país, pues influye mucho en el desarrollo de las competencias en los líderes.

Cañete (2015) en su tesis: “*Estrategia del coaching empresarial y clima organizacional en las instituciones educativas, en la universidad República Bolivariana de Venezuela Maracaibo*”. Para obtener el título de Magister Scientiarum en Educación, Mención gerencia de organizaciones educativas. Estableció el objetivo identificar las fases de la estrategia coaching empresarial en el instituto técnico

nacional de comercio del distrito de Barranquilla. La metodología de la investigación fue correlacional y descriptiva, diseño no experimental y corte transeccional, para recolectar la información aplicó la encuesta en una población 66 directores utilizando la escala de medición Likert, donde se obtuvo los siguientes resultados: El 33,3% de los directores aplican siempre la estrategia de coaching empresarial para mejorar la el rendimiento, el 53,8% aplican la estrategia casi siempre para mejorar la comunicación. La investigación concluyó en lo siguiente el coaching en cualquier institución empresarial es muy importante para el alto rendimiento de la empresa y para los gerentes en dirigir al equipo hacia la misión y visión organizacional.

Morantes (2018) en su tesis: *“coaching empresarial y su influencia en el compromiso de servicios de la logística en express S.A.C, Olivos 2018”*, en la universidad César Vallejo Lima, para obtener el título profesional de licenciada en administración, su objetivo principal fue determinar la influencia de coaching empresarial en el compromiso organizacional de servicios logística express S.A.C en el distrito de Olivos,2018.La metodología de la investigación fue de nivel explicativo-causal, el diseño no experimental de corte transversal, la encuesta se realizó en 63 trabajadores, utilizó el cuestionario de tipo Likert con 30 preguntas. Obtuvo el siguiente resultado sobre la dimensión de la comunicación con los compañeros el 22,2% contestaron muy acuerdo. Por otro lado, sobre el rendimiento de los colaboradores el 23,8% muy de acuerdo, además el gerente contestó sobre la capacidad que tienen sus colaboradores para lograr sus objetivos el 42,9% muy de acuerdo. la investigación llegó a la conclusión que el rendimiento influye significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores en la empresa servicio de logística Express S.A.C, los Olivos 2018.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Huamán (2019) en su tesis: *gestión de calidad y sus influencias en los beneficios de las MYPES del sector servicio-rubro salón de belleza, Urbanización Santo Domingo distrito de Carabaylo, Lima 2018*. En la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para obtener el título profesional de licenciada, su objetivo principal fue fijar la gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las MYPES en el sector servicio-rubro salón de belleza. La metodología de la investigación fue nivel descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal, para obtener la información se utilizó el cuestionario con preguntas cerradas en una muestra de 20 representantes de las MYPES. Obteniendo los siguientes resultados respecto a las características de micro y pequeñas empresas donde el 25% tiene una permanencia 4 a 6 años y 95% tienen 1 a 5 trabajadores. Por otro lado, también referente a la gestión de calidad el 35% mencionan que siempre determinan metas para la empresa y el 30% mencionaron un seguimiento a los objetivos. Esta investigación llegó a la conclusión con respecto a las características de las MYPES de salón de belleza, que la mayoría de ellas cuentan de 1 a 5 trabajadores.

Morantes (2018) en su tesis: *“coaching empresarial y su influencia en el compromiso de servicios de la logística en express S.A.C, Olivos 2018”*, en la universidad César Vallejo Lima, para obtener el título profesional de licenciada en administración, su objetivo principal fue determinar la influencia de coaching empresarial en el compromiso organizacional de servicios logística express S.A.C en el distrito de Olivos, 2018. La metodología de la investigación fue nivel explicativo-causal, el diseño no experimental de corte transversal, la encuesta se realizó en 63 trabajadores, utilizó el cuestionario de tipo Likert con 30 preguntas. Obtuvo el

siguiente resultado sobre la dimensión de la comunicación con los compañeros el 22,2% contestaron muy acuerdo. Por otro lado, sobre el rendimiento de los colaboradores el 23,8% muy de acuerdo, además el gerente contestó sobre la capacidad que tienen sus colaboradores para lograr sus objetivos el 42,9% muy de acuerdo. la investigación llegó a la conclusión que el rendimiento influye significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores en la empresa servicio de logística Express S.A.C, los Olivos 2018

Cruzado (2018) en su investigación:” *coaching empresarial y el desempeño laboral en movistar fija-caribú chile-tele atento del Perú S.A.C, Callao, 2018*”. En la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de licenciada en administración, lo cual estableció el objetivo determinar la relación que tiene el coaching empresarial y el desempeño laboral. La metodología de la investigación fue diseño no experimental-transversal y de tipo correlacional, el instrumento que utilizo fue el cuestionario que aplicó en 80 trabajadores y con una escala Likert. Obtuvo el siguiente resultado el 46.25% de los trabajadores manifestaron que están de acuerdo que el coaching empresarial mejora el desempeño laboral. Por otro lado, respecto al dimensión de plan de acción el 42,50% acuerdo, se puede decir que a los trabajadores les interesa mejorar su rendimiento para brindar un buen servicio. Llegó a la conclusión el coaching empresarial es una herramienta que da la seguridad al personal, través de plan de acción se logra la competitividad del personal que genera un desempeño laboral óptimo.

Sánchez (2018) en la investigación: *” gestión de calidad y rentabilidad en las MYPES del sector servicio-rubro peluquería y otros tratamientos de belleza, del centro comercial el Virrey, distrito de Trujillo, la Libertad 2018”*. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para obtener el título profesional de licenciada en administración, su objetivo principal fue determinar las características de la gestión de calidad y rentabilidad en las MYPE del sector servicio, rubro peluquerías. La metodología de la investigación fue nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental-transversal, para recolectar la información se realizó una encuesta en 16 peluquerías; obteniendo los siguientes resultados respecto a las MYPES el 50% de los encuestados manifiestan la permanencia de la empresa entre 1 a 3 años y el 69% manifiestan tener 1 a 3 trabajadores. Por otro lado, el 56% de los encuestados manifiestan que, si determinan objetivos para la empresa, el 38% manifiestan lograr el objetivo planificado, el 31% manifiestan hacer un seguimiento a los objetivos y por último el 62% manifiestan realizar estudio sobre el resultado del objetivo. La investigación llego a la conclusión la mayoría de las MYPES tienen trabajadores entre 1 a 3 y el 56% de las MYPES siempre determinan objetivos.

2.1.3. Antecedentes locales

Mendoza (2018) en su tesis: *“caracterización de la gestión de calidad bajo en enfoque de las 5” s” en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro peluquería y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz,2016”*, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote para obtener el título profesional de licenciada en administración, su objetivo principal fue objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5” s” en las MYPES del sector servicio-rubro peluquería. La metodología fue tipo descriptivo, el

diseño fue no experimental transeccional y de nivel cuantitativo, para recolectar la información se realizó una encuesta en una muestra de 90 representantes de las MYPES. Obteniendo los resultados respecto a los representantes de MYPES donde 41.1% de los encuestados manifiestan tener 21 a 30 años de edad ,86.7% son de sexo femenino y 35,6% cuentan con estudio técnico. Llegó a la conclusión que los representantes de las MYPES de peluquería y otros tratamientos de belleza son de sexo femenino y la mayoría tienen 21 a 30 años.

Betacur (2016) en su investigación: *“caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de mezcla promocional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro peluquería y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz 2016”*, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote para obtener el título profesional de licenciada en administración, su objetivo general fue describir las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de mezcla promocional. La metodología de la investigación fue nivel descriptivo-cuantitativo y diseño transeccional y el instrumento que utilizó fue el cuestionario en una muestra de 49 gerentes de las peluquerías. Obtuvo los siguientes resultados donde los gerentes de rubro peluquería y otros tratamientos de belleza encuestados el 34,7% manifiestan tener 31 a 40 años de edad y 69.4% de sexo femenino y por otro lado el 46,9% manifiestan tener un grado de instrucción de nivel no universitario. Llegó a la conclusión que la mayoría de los gerentes tienen 31 y 40 años de edad, son de sexo femenino y con grado de instrucción de nivel no universitario.

Rosales y Blácido (2015) en su investigación: *“Coaching empresarial y desempeño laboral de la municipalidad distrital de Olleros Huaraz, 20152”*, en la Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo, para obtener el título profesional

de licenciado en administracion/turismo, por el cual describió como objetivo general determinar la influencia del coaching empresarial en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Olleros Huaraz, 2015. La investigación fue tipo explicativo causal, ya que describe la relación de dos variables en un momento determinado y nivel descriptiva en una población de 18 trabajadores de la municipalidad distrital de Olleros Huaraz, obteniendo los siguientes resultados el 72.2% de los trabajadores consideran al coaching gerencial un nivel muy alto en la influencia del desempeño laboral mejorando el desempeño. Finalmente llegaron tener un resultado de un nivel alto un 77,8% de coaching empresarial que evidenció en los trabajadores que practican para lograr un nivel alto en el desempeño laboral.

2.2. Marco teórico de la investigación

2.2.1. Gestión de la calidad

La gestión de calidad está definida como: Un conjunto de características que impulsa a las organizaciones para una mejora continua, además a través de ella se consigue la calidad y pretende ayudar la necesidad del cliente (ISO, 2015).

Deming (como se citó en (Cuatrecasas y González, 2017) exponen el concepto de Gestión de Calidad, donde la calidad se influye en todas las organizaciones en su crecimiento y metas planteadas. Además, no solo se considera como una característica del producto o del servicio que ofrece la empresa, sino como la estrategia global en todas las organizaciones. Por ello, Cuatrecasas y González (2017) mencionan que la calidad se convierte en calidad total porque no solo abarca en el producto sino también en los recursos humanos, medios de producción y métodos de la empresa para obtener el éxito.

Ciclo Deming y el ciclo de PDCA.

Este ciclo actúa como una guía para llevar a cabo la mejora continua identificando sistemáticamente la estructura de resolución del problema, decido que la mejora continua es el pilar fundamental de calidad total (Cuatrecasas y González, 2017). Está compuesto por cuatro etapas: Planificar (plan), realizar (do), comprobar (Check) y actuar (act). Este ciclo fue ideado por Shewhart y posteriormente divulgado por Deming, quien lo toma para poder explicar la mejora continua en cada actividad empresarial.

Planificar (plan).

Aquí es donde se analizan los objetivos que la empresa desea alcanzar, aplicando los métodos adecuados para poder conseguirlo. Primero se evalúa la situación actual de la empresa a través de los datos e información necesaria y se establece el objetivo principal de mejora continua.

Realizar (Do).

Aquí se desarrollan actividades según lo planificado anteriormente para poder lograr los resultados que la empresa desea alcanzar.

Comprobar (Check).

Aquí se verifica el efecto de los resultados y se comprueba si el objetivo planificado se ha logrado, sino es así se vuelve planificar para superar proponiendo cambios de la acción.

Actuar (Act).

Por último, se debe estudiar los resultados del objetivo planteado, si no se logró el objetivo, se seleccionan cambios de mejora o se descartan las técnicas aplicadas; si se obtuvieron buenos resultados, se perfeccionan.

Para aplicar estas etapas es necesario utilizar distintas herramientas, técnicas de mejora continua del ciclo Deming.

2.2.2. Coaching empresarial

El coaching en las empresas es de mucha utilidad, ya que, el coaching empresarial está centrado en el desarrollo de habilidades en cada uno de los miembros del grupo en una organización, proponiendo alcanzar la máxima capacidad y desempeño para lograr un objetivo común. Además, mejora la estrategia, conducta del personal, la cualidad del líder y ayuda expandir el negocio de la empresa según (ICB, 2017). También hace que el actitud y desempeño de los trabajadores se mejoren y que sean responsables y proactivos. Por ello es importante que los ejecutivos de la organización lleven este proceso, en tal sentido impulsa tener confianza a los ejecutivos en su gestión (Anwandter, 2014).

Por su parte, el coaching ejecutivo tiene un objetivo mejorar el desempeño en su labor, transformar la calidad de gestión y superar dificultades personales y de liderazgo; de esta forma pueda realizar una actividad eficiente que permita lograr los resultados a nivel profesional (Feria, 2017). También Feria (2017) rescata la importancia que tiene el coaching empresarial en el desarrollo de habilidades en cada miembro de un grupo de colaboradores a que lleguen lograr la máxima potencialidad, ya que el propósito de coach es ayudar a mejorar el desempeño y la capacidad de

plantear nuevas estrategias para lograr los objetivos que desean alcanzar los colaboradores.

Por otro lado, Rodríguez (2019) afirma que el coaching empresarial pretende cubrir la necesidad que existe por parte de las empresas, además de que sus directivos manejen prioridades a partir de los objetivos organizacionales, estas prioridades consisten en elevar la motivación y satisfacción del personal para aumentar el nivel de eficiencia de los trabajos, así para satisfacer a los clientes y, de esta forma, obtener mayores beneficios económicos por parte de las organizaciones. Por otro lado, menciona que las empresas hoy en día al coaching empresarial utilizan como un estilo de liderazgo, ya que es importante para el desarrollo de las personas dentro de las organizaciones.

las fases del coaching empresarial

según Rodríguez (2019) las fases de coaching empresarial son las siguientes:

fase de la reflexión al descubrimiento

El directivo descubre los puntos fuertes y oportunidades de mejora, interés en el trabajo y hasta donde está dispuesta llegar un trabajador por sus propios méritos.

fase del descubrimiento al plan de acción

Después de identificar las oportunidades, para el plan de acción el coachee propone objetivos y el tiempo en que puede lograrlo el colaborador sus metas.

fase del plan de acción al hábito

Para que la acción se vuelva hábito el jefe o el gerente debe ayudar al colaborador a mejorar la capacidad de comunicación o la actitud de desempeño para conseguir su objetivo.

fase del seguimiento

Para ver los resultados de las fases anteriores se debe realizar un diagnóstico para poder conocer el progreso del trabajador e identificar las fortalezas y las áreas de mejora para el desarrollo a futuro.

2.2.3. Micro y pequeñas empresas - MYPES

Actualmente las micro y pequeñas empresas cumplen un papel muy importante en desarrollo social y económico en nuestro país ya que genera un mayor empleo en el mercado peruano. Además, el objetivo de la ley 30056 es impulsar el desarrollo productividad, crecimiento empresarial y promocionar la competitividad de micro, pequeñas y medianas empresas (Congreso de la República del Perú, 2013).

Según el Congreso de la República del Perú (2013) características de micro y pequeña empresa es lo siguiente:

Microempresa. Sus ventas anuales son de 150 unidades impositivas tributaria (UIT), es el monto máximo y cuenta con 1 a 10 trabajadores.

Pequeña empresa. Su venta anual es superior de 150 (UIT) hasta 1700 UIT). Además, tiene 1 a 10 trabajadores.

2.2.4. Rubro peluquería

Las MYPE que prestan servicio de peluquerías tienen la labor de asegurar la atención al cliente brindando un buen servicio de calidad. Las personas acuden a este servicio con la finalidad de cortarse el cabello u obtener un estilo moderno, es por ello

los trabajadores deben tratar bien a los clientes, para que ello esté satisfecho con el servicio brindado por parte de la empresa.

2.3. Marco conceptual

Calidad. Según Cuatrecasas y González (2017) es un conjunto de características que tiene un servicio o producto, de la misma forma la capacidad de satisfacer las necesidades o requerimiento del cliente.

Coaching. García y Martín (2107) es la disciplina actualizada que funciona con una herramienta de cambio.

Calidad total. Se considera algo global que está presente en todos los departamentos de la organización (Cuatrecasas y González, 2017).

Coach. Es una persona especializada que ayuda a los demás a que pueden llegar lograr sus objetivos (Gutierrez, 2015)

Habilidad. Es la manera de hacer las cosas que tiene cada persona como el coach tiene la habilidad de escuchas a sus clientes.

Expansión. Es el crecimiento de la empresa con la ayuda de un coach a todos implicados de la organización según (ICB, 2017).

Coaching ejecutivo. Guía a las personas que tienen cargos de alto nivel con el fin de obtener un cambio distinto y así lograr un desempeño mejor en el trabajo (Feria, 2017).

Coaching empresarial. Mejora el desempeño y el rendimiento de los colaboradores (Rodríguez, 2019).

Potencialidad. García y Martín (2107) es el ánimo que tiene la persona para poder llegar a la meta que se propone con su rendimiento máximo.

Descubrir. Es lograr algo escondido que tiene las personas sus habilidades y capacidades (Feria, 2017).

III. Hipótesis

El presente trabajo no tuvo la hipótesis por ser un trabajo de investigación de nivel descriptivo. La hipótesis normalmente se utiliza para poder medir uno o más variables, pero en la investigación descriptiva no es necesario utilizar según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

Tipo de la investigación

Fue enfoque cuantitativo, porque la investigación se definió en términos de cantidad y que se pudo medir los datos obtenidos en la escala numérica establecida, además es esencial y probatorio como se refieren (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Nivel de la investigación

El nivel de la investigación fue descriptivo, porque se observó y describió las características de la población actual, ya que se trata de describir las características o rasgos importantes ya sea de un grupo o de la población como se refieren (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Diseño de la investigación

Diseño de la investigación fue no experimental, porque no se intervino en la realidad y corte transeccional, porque se obtuvo los datos en solo momento. Teniendo en cuenta el propósito que fue describir la variable según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

4.2. Población y la muestra

4.2.1. Población.

La población o universo representa un conjunto de personas determinadas para realizar la investigación (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014). Por ello para la presente investigación la población estuvo conformado por 102 representantes de micro y pequeñas empresas de rubro peluquería en la ciudad de Huaraz, con la

información proporcionada por la municipalidad provincial de Huaraz del 2019(ver el **anexo 4**).

4.2.2. Muestra.

Para obtener la muestra se aplicó la fórmula para población finita en una población de 102 MYPES, lo cual la muestra fue 80 representantes de las micro y pequeñas empresas de rubro peluquería, donde se aplicó la encuesta para obtener los resultados estadísticos.

$$n = \frac{z^2(p * q)N}{E^2(N - 1) + Z^2(p * q)}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

Z = Valor de la distribución normal 1.96

N = Población conformada por 102 MYPES en el estudio

E = Error de tolerancia 5%

p = Propietarios que practican el coaching empresarial con la gestión de calidad 50%

q = Propietarios que no practican el coaching empresarial con la gestión de calidad 50%

$$n = \frac{1.96^2(0.5*0.5)102}{0.05^2(102-1)+1.96^2(0.5*0.5)}$$

$$N = \frac{98.92}{1.22}$$

n = 80 representantes

4.3. Definición y operacionalización de variable e indicadores

Tabla 1.

Operacionalización de variables

Variable		Definición operacional			Escala de medición
Denominación	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	
			Denominación	Definición	
Coaching empresarial	En el ámbito empresarial la misión del coaching es sacar el potencial de las personas que forman la empresa, para mejorar la eficiencia de motivación mediante la reflexión al descubrimiento, descubrimiento al plan de acción, plan de acción al habito y seguimiento (Rodríguez, 2019)	La variable a usar es el coaching empresarial, para el logro del resultado ha sido mediante la aplicación de la encuesta y el cuestionario de 7 preguntas a los representantes de las MYPES rubro peluquería	Reflexión al descubrimiento	El directivo descubre los puntos fuertes y oportunidades de mejora, interés en su trabajo y hasta donde está dispuesta llegar un trabajador.	– Descubre el interés de su colaborador – Conoce la capacidad del colaborador.
			Descubrimiento al plan de acción	Después de identificar las oportunidades, para el plan de acción el coachee propone objetivos y el tiempo en que puede lograrlo.	– Propone objetivos a su trabajador.
			Plan de acción al habito	Para que la acción se vuelva hábito el jefe debe ayudar al colaborador a mejorar la capacidad de comunicación o la actitud de desempeño para conseguir su objetivo.	– Ayuda a mejorar la comunicación. – Mejorar la actitud.
			Seguimiento	Para ver los resultados de las fases anteriores de debe realizar un diagnóstico para poder conocer el progreso del trabajador e identificar las fortalezas y las áreas de mejora para el desarrollo futuro.	– Verifica el progreso del colaborador. – Identifica las fortalezas del colaborador.

Fuente: *Elaboración propia*

4.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

4.3.1. Técnica

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica la encuesta.

4.3.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó en la presente investigación fue el cuestionario que constó de preguntas y que nos sirvió para recoger la información.

El cuestionario fue validado por el alfa de Cronbach, el mismo al 10% de la muestra obteniendo el resultado de probabilidad 0,746

Alfa de Cronbach	N de elementos
,746	17

4.5. Plan de análisis

Para expandir la gestión de calidad con el uso de coaching empresarial, se realizó a través de la encuesta y el cuestionario a los representantes de las MYPES, siendo una escala nominal para facilitar la obtención de información. Después de obtener los datos fueron introducidos a los programas de Word, Ms Excel y SPSS 25 para ser procesados y estos resultados están presentados en figuras y tablas que muestra los resultados logrados.

4.6. Matriz de consistencia

Tabla 2.

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología y diseño de la investigación	Instrumento y procesamiento
¿Cuáles son las principales características de los factores relevantes del coaching empresarial para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro peluquería y otros tratamientos de belleza(peluquería) en la ciudad de Huaraz, 2019?	<p>General: ¿Describir las principales características de los factores relevantes del coaching empresarial para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza(peluquerías) en la ciudad de Huaraz, 2019?</p> <p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza(peluquería) en la ciudad de Huaraz,2019. 2. Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza(peluquería) en la ciudad de Huaraz,2019 3. Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza(peluquería) en la ciudad de Huaraz, 2019 4. Describir los factores relevantes del coaching empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza(peluquería) en la ciudad de Huaraz, 2019 	Coaching empresarial	<p>Población Las micro y pequeñas empresas pertenecientes al rubro peluquería estuvo conformado por 102 MYPES</p> <p>Muestra Fue de 80 representantes de las MYPE rubro peluquería</p>	<p>Tipo de la investigación: Fue Cuantitativo, ya que, se obtuvo los resultados en términos numéricos.</p> <p>Nivel de la investigación: fue descriptivo, porque describió a la población tal como se presentó y las principales características de las MYPE</p> <p>Diseño de la investigación: Fue no experimental, porque no se intervino en la realidad ni la manipulación de datos y corte transeccional, ya que, se recolectó los datos en un solo momento.</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

Fuente: *Elaboración propia*

4.7.Principios éticos

El presente trabajo se realizó teniendo en cuenta los principios de código de ética de la universidad católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH) expresada en valores éticos y moral que guía la investigación universitaria (ULADECH Católica, 2019).

Principio de protección a las personas, al momento de obtener la información se tuvo en cuenta el protocolo del consentimiento informado, ya que a través de este documento se dio a conocer el propósito de la investigación y el compromiso de respetar la privacidad de los participantes.

Principio de beneficencia y no maleficencia, este principio menciona que un investigador debe respetar el bienestar de la persona involucrada en la investigación, lo cual no permitió causar el daño a los gerentes de las MYPES del rubro peluquerías en la ciudad de Huaraz.

Principio de justicia, después de obtener la aceptación del documento el consentimiento informado, a cada participante se le explicó las preguntas para que contentes con sinceridad. Además, como investigador se tuvo el conocimiento sobre las bases teóricas de la variable y de la línea de la investigación para poder obtener un resultado relevante.

Principio de integridad científica, durante el proceso de la investigación se respetó las normas de conducta ética como investigador, como el documento de consentimiento informado que han sido aceptados por participantes de muestra, además no hubo ninguna manipulación del cuestionario. Por ende, no se tuvo conflictos de interés.

Principio de libre participación y derecho a estar informados, para empezar la aplicación del cuestionario, primero se hizo la aceptación del documento el

consentimiento informado a través de la firma de los participantes, donde se detalló el propósito de la investigación.

Principio de cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, la muestra para la presente investigación fueron los responsables o gerentes de las peluquerías de la ciudad de Huaraz, por ende, no hubo ningún daño ni riesgo que afectó a las plantas, animales ni al medio ambiente.

V. Resultados

5.1.Resultados

Tabla 3.

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro peluquería en la ciudad de Huaraz,2019

Características de las representantes de MYPES	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Edad(años)		
18 a 30 años	36	45,00
31 a 50 años	40	50,00
50 a más años	4	05,00
Total	80	100,00
Sexo de los representantes		
Masculino	26	32,50
Femenino	54	67,50
Total	80	100,00
Grado de instrucción de los representantes		
Primaria	1	1,30
Secundaria	4	5,00
Superior técnico	49	61,30
Superior universitario	26	32,50
Total	80	100,00
Tiempo de desempeño en el cargo		
0 a 2 años	7	8,80
3 a 5 años	39	48,80
5 a 7 años	34	42,50
Total	80	100,00

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES de rubro peluquería en la ciudad de Huaraz

Tabla 4.

Características de las micro y pequeñas empresas rubro peluquería en la ciudad de Huaraz, 2019

Características de las MYPES	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Tiempo de la empresa en el mercado		
0 a 3 años	7	8,80
4 a 6 años	43	53,80
7 a más años	30	37,40
Total	80	100,00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	43	53,80
5 a 10 trabajadores	37	46,20
Total	80	100,00

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES sector servicio, rubro peluquería en la ciudad de Huaraz

Tabla 5.

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro peluquería en la ciudad de Huaraz, 2019

Característica	frecuencia relativa	frecuencia absoluta
Realiza planes de acción y mejora		
Si	66	82,50
No	14	17,50
Total	80	100,00
Llega a realizar lo planificado		
Si	46	57,50
No	34	42,50
Total	80	100,00
Comprueba los resultados logrados		
Si	35	43,80
No	45	56,20
Total	80	100,00
Potencia los buenos resultados y corrige o descarta los malos		
Si	24	30,00
No	56	70,00
Total	80	100,00

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES sector servicio, rubro peluquería en la ciudad de Huaraz

Tabla 6.

Características del coaching empresarial en las micro y pequeñas empresas rubro peluquería en la ciudad de Huaraz, 2019

Característica	frecuencia relativa	frecuencia absoluta
Como gerente descubre el interés que tiene el colaborador para mejora su trabajo		
Si	65	81,30
No	15	18,80
Total	80	100,00
Reconoce la capacidad de sus trabajadores		
Si	60	75,00
No	20	25,00
Total	80	100,00
Propone objetivos a sus colaboradores		
Si	38	47,50
No	42	52,50
Total	80	100,00
Como gerente ayuda a mejor la comunicación a su trabajador		
Si	56	70,00
No	24	30,00
Total	80	100,00
Ayuda a mejorar la actitud para el buen desempeño		
Si	52	65,00
No	28	35,00
Total	80	100,00
Verifica el progreso de su colaborador		
Si	50	62,50
No	30	37,50
Total	80	100,00
Identifica las fortalezas de su colaborador		
Si	35	43,80
No	45	56,20
Total	80	100,00

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES sector servicio, rubro peluquería en la ciudad de Huaraz

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. características de los representantes de las MYPE

Con respecto a la edad de los representantes de MYPES se aprecia el 50,0% entre 31 a 50 años de edad (tabla 3). El resultado concuerda con lo encontrado por Betancur (2016) ,que manifiesta el 34,7% tienen 31 a 40 años de edad, también coincide con el resultado encontrado por Huamán (2019) que manifiesta el 55% de los representantes de MYPES tiene entre 31 a 50 años de edad, así mismo contrasta con resultado de Mendoza (2018) que manifiesta que el 41,1% de los representantes de MYPES tiene edades entre 21 a 30 años. Viendo como el resultado la mayoría de las micro y pequeñas empresas de rubro peluquería en la ciudad de Huaraz,2019 están dirigidas por las personas entre 31 a 50 años de edad, con la capacidad de poder administrar la empresa.

Con referencia al género de los representantes de las MYPES se aprecia el 67,5% de sexo femenino (tabla 3), el resultado concuerda con el resultado encontrado por Betancur (2016) que manifiesta el 69,4% de los representantes de mypes son de sexo femenino,ademas coincide con el resultado encontrado po Mendoza (2018) que manifiesta el 86,7% de los representantes son de género femenino. Estos resultados demuestran que la mayoría de MYPES de rubro peluquería en la ciudad de Huaraz 2019, están guiados y administrados por las personas de género femenino.

En función al grado de instrucción se aprecia el 61,3% de los representantes de las MYPES tiene un grado de instrucción superior técnico (tabla 3). el resultado concuerda con el resultado encontrado por Betancur (2016) que manifiesta el 46,9% los representantes de las Mypes ceuntan con un grado de instrucción de nivel no universitario,ademas coincide con el resultado de Mendoza (2018) que manifiesta el

35,6% de los representantes de MYPES rubro peluquería cuentan con estudio técnico. Siendo como el resultado que la mayoría de los representantes de las MYPES de rubro peluquería están dirigidas por las personas que tienen el estudio técnico en la ciudad de Huaraz.

Respecto al tiempo de desempeño en el cargo a los representantes de las micro y pequeñas empresas se aprecia el 48,8% entre el 3 a 5 años (tabla 3). El resultado concuerda con el resultado encontrado por Huamán (2019) que manifiesta el 40% vienen desempeñando el cargo entre 0 a 3 años, así mismo contrasta con el resultado encontrado por Betancur (2016) que manifiesta el 45% viene desempeñando el cargo entre 3 a 6 años. Siendo como resultado que los representantes de MYPES rubro peluquería vienen desempeñando el cargo entre 3 a 5 años.

5.2.2. referente a las características de las micro y pequeña empresas

Referente a la permanencia de las micro y pequeñas empresas en el mercado de rubro peluquería y otros tratamientos de belleza se aprecia el 53,8% entre 4 a 6 años de permanencia en el mercado (tabla 4). El resultado concuerda con el resultado encontrado por Huamán (2019) que manifiesta el 25% de las micro y pequeñas empresas tiene un permanencia de 4 a 6 años en el mercado, así mismo contrasta con el resultado encontrado por Sánchez (2018) que manifiesta el 50% de las MYPES tienen una permanencia de 1 a 3 años en el mercado de rubro peluquería. Siendo como resultado la permanencia de micro y pequeñas empresas de rubro peluquería en la ciudad de Huaraz, 2019 vienen funcionando en el mercado entre 4 a 6 años

Con relación a los trabajadores de las micro pequeñas empresas de rubro peluquería y otros tratamientos de belleza se aprecia el 53,8% entre 1 a 5 trabajadores (tabal 4). Este resultado coincide con el resultado encontrado por Huamán (2019) que

manifiesta el 95% entre 1 a 5 trabajadores, así mismo contrasta con el resultado de Sánchez (2018) que manifiesta el 69% tienen entre 1 a 3 trabajadores. Siendo como resultado la mayoría la micro y pequeñas empresas de rubro peluquería en la ciudad de Huaraz, 2019 tienen entre 1 a 5 trabajadores.

5.2.3. referente a las características a la gestión de calidad

Frente a la gestión de calidad se aprecia el 82,5% de las MYPES de rubro peluquería y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz realizan planes de acción y mejora de objetivos (tabla 5). El resultado concuerda con Sánchez (2018) que manifiesta el 56% planifican sus objetivos, además encaja con el resultado encontrado por Huamán (2019) que el 35% de los representantes de las MYPES siempre determina su objetivo. Por otro lado 57,5% de los representantes de las MYPES de rubro peluquería logran sus objetivos planificados (tabla 5). Este resultado coincide con Sánchez (2018) que manifiesta el 38% llegan a lograr sus objetivos determinados y con Huamán (2019) que manifiesta el 33% llegan a lograr sus objetivos planificados para la mejora de la empresa. Además, el 56,3%, los representantes de las MYPES de rubro no comprueban sus resultados de sus objetivos (tabla 5). Este resultado coincide con Huamán (2019) que manifiesta el 25% no toman en cuenta la comprobación del resultado de objetivo, así mismo contrasta con Sánchez (2018) el 31% llegan a comprobar el resultado logrado según lo planificado. También el 70,0% los representantes de las MYPES de rubro peluquería potencializan los buenos resultados y corrigen o descartan lo malo (tabla 5). Este resultado contrasta con Huamán (2019) que manifiesta el 30% de las micro y pequeña empresa hace un seguimiento a los resultados. Siendo como el resultado de la gestión de calidad la mayoría de la MYPES de rubro peluquería planifican sus objetivos, pero muy

pocas de ellas hacen un seguimiento al resultado de sus objetivos para ver si hubo algunos errores durante el proceso.

5.2.4. Respecto a las características del uso de coaching empresarial

Con respecto al uso de coaching empresarial se aprecia el 54 % de los representantes de las MYPES si descubren el interés que tienen sus colaboradores para mejorar el trabajo día a día (tabla 6). Este resultado concuerda con Morante (2018) que manifiesta el 22,2% de los gerentes están pendientes del interés que tienen sus colaboradores por mejorar su trabajo, además coincide con Rosales y Blácido (2015) quienes manifiestan el 77,8% de los gerentes consideran el interés de sus trabajadores un nivel muy bueno. También el 75,0% representantes de las micro y pequeñas empresa de rubro peluquería reconocen la capacidad de sus trabajadores para ofrecer un buen servicio a través del coaching empresarial de la dimensión de descubrimiento (Tabla 14), este resultado concuerda con Cruzado (2018) que manifiesta el 58,75% están muy acuerdo con la capacidad de los trabajadores. Este resultado demuestra que la mayoría de los representantes están pendientes del desempeño de sus empleados en las micro y pequeñas empresa de rubro peluquería en la ciudad de Huaraz.

Dentro del plan de acción el 52,5% de los gerentes no proponen objetivos a sus trabajadores (tabla 6), esto contrasta con Morantes (2018) que el 42,9% de los trabajadores encuestados en la empresa de servicio logística express S.A.C. Olivos Lima, están de acuerdo el gerente considere que son capaces de lograr sus objetivos, en tal sentido es muy importante que los gerentes propongan objetivos a sus empleados para mejorar el conocimiento y desempeño.

Respecto la comunicación con los colaboradores el 70% los gerentes de las micro pequeñas empresas de rubro peluquería ayudan a mejorar la comunicación entre todos (tabla 6).Este resultado concuerda con Cruzado (2018) que manifiesta el 32,50% de las MYPES consideran un buena comunicación de los colaboradores con el cliente,también con Barrera (2016) que manifiesta el 40% de los directores mencionaron que el coaching empresarial incrementa las habilidades de comunicación.Además el 65,0% de los representantes de las MYPES consideran que a través de buena actitud los colaboradores mejoran el rendimiento en el trabajo (tabla 6) ,corroborando con Morantes (2018) que manifiesta el 23,8% están de acuerdo que el actitud es importante y fundamental para lograr un buen rendimiento en el trabajo,así mismo con Barrera (2016) que manifiesta el 70% los directores mencionaron que la actitud es el factor del rendimiento del potencial humano. el resultado encontrado demuestra que el coaching empresarial hace una mejora en las habilidad de comunicación.

El 62,5% de los gerentes en las micro y pequeñas empresas de rubro peluquería en la ciudad de Huaraz siempre están al tanto del progreso y mejoramiento en el desempeño de sus colaboradores (Tabla 6), corroborando con Rosales y Blácido (2015) que el 72,2% % de los trabajadores encuestados en la municipalidad de Olleros Huaraz consideran al coaching un nivel alto para la mejora del desempeño laboral, además el 56,2% de los gerentes no logran identificar las fortalezas de sus trabajadores(Tabla 6). este resultado muestra que las empresas deben aplicar el coaching empresarial para ver el progreso de los empleados dentro de la organización y sacar lo mejor de ellos.

VI. Conclusiones

6.1. conclusiones

Referente al objetivo general

La gestión de calidad articulada con el uso del coaching empresarial en su mayoría es ejecutada de manera adecuada por partes de los gerentes o representantes del rubro peluquerías en la ciudad de Huaraz, ya que están aplicando frecuentemente las dimensiones de la gestión de calidad para lograr una mejora en sus negocios, con respecto a las fases del coaching empresarial, este les ayuda a contar con trabajadores de máximo desempeño y competitivos para llevar hacia el crecimiento la empresa

Referente al objetivo específico 1

Respecto a los representantes de las micro y pequeñas empresas de rubro peluquería, la mayoría de los representantes son adultos entre 31 a 50 años de edad, de género femenino que dirigen a la empresa, y cuenta con un grado de instrucción de superior técnico, es decir para dirigir a una empresa no es necesario ser varón ni tener un estudio universitario sino la capacidad de sobre llevar la empresa hacia el éxito, para ello es importante el coaching empresarial para mejor el desempeño en los trabajadores.

Referente al objetivo específico 2

Respecto a las micro y pequeñas empresas de rubro peluquería en la ciudad de Huaraz, cuentan entre 1 a 5 trabajadores y de mayoría de ellos tienen la permanencia en el mercado entre 4 a 6 años de funcionamiento en dicho rubro. Esto evidencia que el coaching empresarial es necesario para que las empresas cuenten con trabajadores capaces, para poder lograr la competencia en el mercado y no limitar la permanencia.

Referente al objetivo específico 3

Referente a los indicadores de la gestión de calidad, la gran mayoría de representantes de las micro y pequeñas empresas de rubro peluquería a través de la encuesta aplicada realizan sus planes de acción y mejora y llegan a realizar lo planificado, pero poco de ellos llegan a comprobar sus resultados y llegan a potenciar sus buenos resultados para poder rescatar lo malo y lo bueno, es decir que los representantes tienen la idea de emprendimiento pero no los conocimientos profesionales, ya que esto dificulta el desarrollo de la gestión de calidad para lograr los resultados esperados. Por lo tanto, con los resultados logrados los representantes deben tomar la acción de realizar las cuatro etapas de la gestión de calidad sin desviar a ninguna para llegar a obtener un mejor resultado.

Referente al objetivo específico 4

Con respecto al coaching empresarial dentro de las micro y pequeñas empresas rubro peluquería según los indicadores, los representantes les interesa descubrir los puntos fuertes de sus colaboradores, reconocen la capacidad de sus colaboradores, ayudan a mejorar la comunicación, verifican el progreso de sus colaboradores, sin embargo no identifican las fortalezas del trabajador, esto se debe a que los representantes de estas empresas se preocupan por contar con trabajadores competentes, además estos resultados permiten a los representantes a que mejoren los aspectos necesarios para lograr un trabajo eficiente a través del coaching empresarial.

Recomendaciones

En lo general se recomienda a los empresarios de dicho rubro asistir en curso o talleres sobre el coaching empresarial o de la gestión de calidad, para mejorar sus negocios y logra a que los colaboradores sean competitivos, de tal modo esto refleje ofrecer un servicio adecuado a la necesidad del cliente.

Realizasen capacitaciones de forma constantes con sus trabajadores, de tal modo permita obtener un rendimiento alto de cada uno de ellos y ser diferente de la competencia mejorando la imagen de la empresa que permita captar más clientes en el mercado.

Para lograr más tiempo la permanencia en el mercado es importante a que la empresa logre satisfacer las necesidades de sus clientes, ya que ellos son los que hacen la existencia de las empresas, en tal sentido se recomienda realizar seguimiento a los colaboradores para que brinden un servicio de calidad.

En las micro y pequeñas empresas de rubro peluquería se observó que no llevan de manera adecuada a las etapas de la gestión de calidad, ya que es fundamental para cumplir todas las etapas para poder lograr los planes de acción y mejora para la empresa, por ende, se recomienda realizar de forma ordenada las etapas de la gestión de calidad junto con sus colaboradores, ya que permitirá a llegar a un mejor resultado.

Por otro lado, en cuanto al coaching empresarial se recomienda a implementar con la finalidad de mantener o mejorar el rendimiento del talento humano para ofrecer un servicio mejor al cliente, así cumplir sus expectativas, ya que tienen falencias con algunos indicadores dentro de sus negocios de rubro peluquería respecto al usos de coaching empresarial.

Referencias bibliográficas

- Anwandter, P. (2014). *Coaching Ejecutivo de Líderes: Una visión desde el Coaching Integral ICI*. Alemania: Chan. Obtenido de <https://books.google.com.pe/>
- Feria, M. (2017). *Coaching para amarse de verdad: Un viaje hacia el descubrimiento interior*. Colombia: Ibukku. Obtenido de <https://books.google.com.pe/>
- García , B., & Martín , L. (2107). *Coaching y liderazgo personal* . españa: Ministerio de Educación de España.
- Barrera , D. (2016). *El impacto del coaching ejecutivo en el desarrollo de las competencias de las personas que ocupan cargos de liderazgo en las organizaciones ecuatorianas*. Universidad Andina Simón Bolívar -Sede Ecuador, Quito. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/>
- Benavides, S. (2014). *El coaching en el ámbito empresarial*. s.n.: Universitat de les Illes Balears. Obtenido de <http://dspace.uib.es/>
- Betancur, D. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de mezcla promocional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro peluquería y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz,2016:título de licenciamiento*. tesis, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Uladech, Huaraz. Obtenido de <repositorio.uladech.edu.pe/>
- Cañete, L. (2015). *La estrategia del coaching y el clima organizacional en las instituciones educativas*. Universidad de Zulia Venezuela, Maracaibo. Obtenido de <http://tesis.luz.edu.ve/>
- Congreso de la República del Perú. (Junio de 2013). *Régimen Laboral Especial de la Micro y Pequeña Empresa. Apuntes iniciales, a propósito de las modificaciones introducidas por la Ley N° 30056 y la aprobación del T.U.O. de la Ley MIPYME mediante Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE*. Obtenido de Blog PUCP: <http://blog.pucp.edu.pe/>
- Cruzado , K. (2018). *Coaching empresarial y desempeño laboral en movistar fija-Caribu Chile-teleatento del Perñu s.a.c,Callao,2018*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/>

- Cuatrecasas, L., & González, J. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación* (5° ed.). Barcelona: Profit Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/>
- El peruano. (Junio de 2018). *Pymes emplean 75% de la PEA y destacan en emprendimientos*. Obtenido de El Peruano: <https://elperuano.pe/>
- Flores, C. (Junio de 2018). *CCL: Pymes emplean al 75% de la PEA en Perú*. Obtenido de DIariosCorreo: <https://elperuano.pe>
- Gutierrez, E. (2015). *Competencias gerenciales*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGRAW-HILL. Obtenido de www.elosopanda.com | jamespoetrodriguez.com/
- Huamán, E. (2019). *Gestion de calidad y su influencia en los beneficios de las MYPES del sector servicio– rubro Salón de Belleza, Urbanizacion Santo Domingo, distrito de Carabayllo, Lima2018*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote(ULADECH), Lima. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/>
- Huamán, E. (2019). *Gestion de calidad y su influencia en los beneficios de las MYPES del sector servicio– rubro Salón de Belleza, Urbanizacion Santo Domingo, distrito de Carabayllo, Lima2018*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote(ULADECH), Lima. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/>
- ICB, E. (2017). *coaching*. España: ICB,S.L.(Interconsulting Bureau S.L). Obtenido de <https://books.google.com.pe>
- ISO. (2015). *sistema de gestion de calidad* . Obtenido de <https://books.google.com.pe>
- Mendoza, G. (2018). *caracterizacion de gestion de calidad bajo el enfoque de las 5"s" en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro peluquería y otros tratamientos de belleza en la ciudad de Huaraz,2016:tesis de licenciamiento*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote(ULADECH), Huaraz. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/>

- Morante, M. (2018). *Coaching empresarial y su influencia en el compromiso organizacional de servicio de logística express s.a.c, los Olivos, 2018*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Rodríguez, Á. (2019). *coaching empresarial*. España: ICB S.L.
- Rosales, J., & Blácido, J. (2015). *Coaching gerencial y desempeño laboral de la municipalidad distrital de olleros, Huaraz, 2015: propuesta de programa de coaching*. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayo, Huaraz. Obtenido de <http://repositorio.unasam.edu.pe/>
- Sanchez, C. (2018). *Gestión de calidad y rentabilidad en las Mype del sector servicio-rubro peluquerías, del centro comercial El Virrey, distrito de Trujillo, La Libertad 2018: tesis de licenciada*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH), Lima. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/>
- ULADECH Católica. (2019). *Código de ética de la investigación. (versión 002)*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>
- Vásquez, R. (2016). *Diagnostico e implementacion de un plan de coach para potenciar las competencias de los trabajadores de la empresa Nortempo - España, 2016*. Pamplona: Universidad de Navarra. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/>

Anexos

Anexo 1.- Instrumento de recolección de datos



El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL COACHING EMPRESARIAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SERCTOR SERVICIO, RUBRO PELUQUERÍA Y OTROS TRATAMIENTOS DE BELLEZA (PELUQUERÍA) EN LA CIUDAD DE HUARAZ,2019.Para obtener el grado académico de bachiller Se le agradece anticipadamente por la información que usted proporcione.

INSTRUCCIONES

Se presenta un conjunto de 17 ítems, los cuales miden las dimensiones de coaching empresarial para mejorar la calidad en el rubro de las peluquerías en la ciudad de Huaraz. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece sus participaciones en esta encuesta.

Referido a los representantes de las micro y pequeñas empresas	
1. Edad a) 18-30 años b) 31-50 años c) 50 a más años	2. Sexo a) Masculino b) Femenino
3. Grado de instrucción a) Sin grado de instrucción b) Primaria c) Secundaria d) Superior no universitaria e) Superior universitaria	4. Tiempo de desempeño en el cargo a) 0 a 2 años b) 3 a 5 años c) 5 a 7 años

REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS	
5. Tiempo de desempeño en el cargo a) 0 a 2 años b) 3 a 5 años c) 5 a 7 años	6. Número de trabajadores a) 1 a 5 trabajadores b) 5 a 10 trabajadores

REFERENTE A LA GESTIÓN DE CALIDAD	ESCALA	
7. ¿Usted como gerente realiza planes de acción y mejora?	Si	No
8. ¿Usted llega ejecutar o realizar lo planificado?		
9. ¿Usted como gerente hace la comparación los objetivos logrados?		
10. ¿Cómo gerente usted potencia los buenos resultado y corrige los malos?		
REFERENTE AL COACHING EMPRESARIAL		
11. ¿Usted como gerente descubre el interés que tiene su trabajador para mejorar su trabajo?		
12. ¿Usted como gerente reconoce la capacidad de sus trabajadores?		
13. ¿Usted como gerente propone objetivos a sus colaboradores?		
14. ¿Usted como gerente ayuda a mejor la comunicación a su trabajador?		
15. ¿Usted como gerente ayuda a mejorar la actitud de sus trabajadores para el buen desempeño?		
16. ¿Usted como gerente Verifica el progreso de su colaborar?		
17. ¿Usted como gerente llega a identifica las fortalezas y mejoramientos de sus trabajadores?		

Anexo 2. Validación del cuestionario

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): ESCOBEDO GÁLVEZ JOSÉ FERNANDO

1.2. Grado Académico: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

1.3. Profesión: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

1.4. Institución donde labora: ULADECH

1.5. Cargo que desempeña: COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN FILIAL TUMBES

1.6. Denominación del instrumento: CUESTIONARIO

1.7. Autor del instrumento: ALA OLIVERA MARGARITA FELICITA

1.8. Carrera: ADMINISTRACIÓN

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento Cuestionario

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Referente a las características de los representantes							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
Respecto a las características de las MYPES							
5	X		X		X		
6	X		X		X		
Respecto a las características de la gestión de calidad							
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
Respecto a las características del coaching empresarial							
11	X		X		X		
12	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		

16	X		X		X		
17	X		X		X		

Otras observaciones generales:

No muestra observación alguna, los indicadores contribuyen a desarrollar las dimensiones a investigar.



Firma

Escobedo Gálvez, José Fernando
DNI N° 44632438

CORLAD N° 09720

Anexo 3. Consentimiento informado

Consentimiento informado

CARACTERIZACION DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL COACHING EMPRESARIAL PARA LA GESTION DE LA CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO PELUQUERÍA Y OTROS TRATAMIENTOS DE BELLEZA (PELUQUERÍA) EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2019.

Yo,  identificado con DNI N° 009848461, acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explicó y comprendo el propósito de la investigación. Mi participación está comprometida a contestar con veracidad y de manera escrita las preguntas presentadas en el cuestionario.

El investigador se compromete a guardar el anonimato y confidencialidad de mis datos. Los resultados serán publicados de manera general, guardando en reserva mi identidad.

Por el cual verifico y autorizo mi participación, firmando este documento en señal de conformidad.

Att:

Consentimiento informado

CARACTERIZACION DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL COACHING EMPRESARIAL PARA LA GESTION DE LA CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO PELUQUERÍA Y OTROS TRATAMIENTOS DE BELLEZA (PELUQUERÍA) EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2019.

Yo, María Reynalte Blanca identificado con DNI N° 44618722, acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explicó y comprendo el propósito de la investigación, Mi participación está comprometida a contestar con veracidad y de manera escrita las preguntas presentadas en el cuestionario.

El investigador se compromete a guardar el anonimato y confidencialidad de mis datos. Los resultados serán publicados de manera general, guardando en reserva mi identidad.

Por el cual verifico y autorizo mi participación, firmando este documento en señal de conformidad.

Att:

Consentimiento informado

CARACTERIZACION DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL COACHING EMPRESARIAL PARA LA GESTION DE LA CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO PELUQUERÍA Y OTROS TRATAMIENTOS DE BELLEZA (PELUQUERÍA) EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2019.

Yo... Tarazona... Huayaney... Jean... identificado con DNI N° ... 76369913... acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explicó y comprendo el propósito de la investigación, Mi participación esta comprometida a contestar con veracidad y de manera escrita las preguntas presentadas en el cuestionario.

El investigador se compromete a guardar el anonimato y confidencialidad de mis datos. Los resultados serán publicados de manera general, guardando en reserva mi identidad.

Por el cual verifico y autorizo mi participación, firmando este documento en señal de conformidad.

Att:

Anexo 4. Directorio

Nº	NOMBRES APELLIDOS/RAZÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DIRECCIÓN
1	Salazar Toledo Adelina Rosario	Peluquería y otros	Jr. Julián de morales n° 411
2	Chaves Gonzales Erlinda Maximina	Peluquería unisex	Prolog. Simón Bolívar mz.169 lt. 18 Villón
3	Huayanay Bayona Edwin Vidal	Peluquería	jr. Julián Demorales n° 460 Huarupampa
4	penadillo chauca gloria María	Peluquería	AV. confraternidad este n° 225 pedregal alto
5	López torres Warner pepe	Peluquería	AV Agustín Gamarra n° 416-a
6	Alejos López diana pilar	Peluquería	Jr José de san Martín n° 606
7	Cochachin mejía felician Eugenia	Peluquería	Jr José de san Martín n° 606
8	Sifuentes picón guinet Dorcas	Peluquería	Jr Julián de morales n° 538
9	Montoro Luna Walter Joffre	Peluquería	AV toribio de Luzuriaga n° 475
10	Quispe Mamani flor de rosario	Peluquería	Psj. Bolognesi n 391
11	Sánchez Bolívar Gumersinda leoncita	Peluquería	Jr mariscal Cáceres n° 339
12	Romero de López María Pilar	Peluquería	AV. Fitzcarrald n° 395
13	Mejía Córdova María natividad	Peluquería	Jr leoniza lescano n° 607
14	Villanueva Mejía Yanet Sonia	Peluquería	AV. Mariscal toribio de Luzuriaga n° 1132
15	r15amos castro Carmen rosa	Peluquería spa	Jr 28 de julio n° 448
16	Ríos Alberto diego Manuel	Peluquería	Jr comercio n° 703
17	Osorio Aban Ignacio	venta de ropa/Peluquería	Jr José de san Martín n° 728
18	Valverde Katia Duberlith	Peluquería	Jr Hortensio santa n° 810
19	Huayanay Mata Angelica Delia	Peluquera	Jr José de san Martín n° 496
20	Toledo Araucano Florcita Linda	Peluquería	AV. Confraternidad Internacional este n° 372
21	Macedo Huamán Mary Fiorela	Peluquería	Psj Francisco Bolognesi n° 391
22	Macedo Huamán Mary Fiorela	Peluquería	Psj Francisco Bolognesi n° 391
23	Quispe Mamani Flor de Rosario	Peluquería	Jr José de san Martín n° 596
24	Gargate Rodríguez Roció Luz	Peluquería	Jr Francisco Bolognesi n° 212
25	Jamanca Lliuya Paúl Diego.	Servicio de peluquería, corte, maquillaje, peinados, venta de productos de belleza, etc.	Psje.José de san Martín n° 484.
26	Sánchez Cruz, Ana María.	Peluqueria-bisuteria.	AV. Raymondi n° 739.
27	Castillo Julián, Marcelino.	Peluquería-spa "Julián fashion".	Jr. Jan Martín n° 482.

28	Oncoy Maguiña, Liliana Mariela.	Peluquería-" Jaoa"	av. 27 de noviembre n° 639-huarupampa.
29	José Edgar, valdivia Lijarza.	Peluquería.	av. 27 de noviembre n° 566-huarupampa.
30	Penadillo Chauca, Gloria María.	Peluquería.	Jr. federico sal y rosas n° 1050.
31	body palace salon &spa S.A.C.	Peluquería.	Jr. Julián de morales n°538.
32	Reyes Agüero, Nancy Flormila.	Peluquería y otros.	Jr. San Martín n°606-Huarupampa.
33	Julca Alberto Norma Clotilde.	Peluquería.	Jr. San Martín n°621- centro cívico.
34	Vilvestre Álvarez Alicia Olga	Peluquería.	Jr. San Martín n. 485 zona comercial
35	Caro Chinchay María margarita.	Peluquería.	Jr. José de la Mar n. 520. zona comercial.
36	Figuroa Rosa Teresa	Peluquería.	AV. Villon n. 651 -zona comercial
37	correa molina edita dula.	Peluquería.	Jr. Mariscal Cáceres n. 377 huarupampa.
38	Bermúdez Villanueva sara flor	Peluquería.	jr. cayetano requena n. 406 huarupampa.
39	Arellano Haro elba Yeni	Peluquería y tratamiento de belleza.	Pj. San Martín n. 466 Huarupampa.
40	león Solarsano soledad amada.	Peluquería	Pj. Mariscal Toribio de Luzuriaga n. 1389 Villon alto.
41	Cántaro melgarejo Luis Fortunato	Peluquería	Jr. Ramón castilla n. 869 soledad alta.
42	Sánchez Bolívar Gumersinda leoncita	Peluquería	Jr. Ramón castilla n. 869 soledad alta.
43	Figuroa obregón Esperanza Lizmath	Peluquería venta de productos de belleza y otros.	AV. Confr. Inter. este n. 354 - mz: 06 lt: 10 -a pedregal medio.
44	Minaya Penadillo Violeta.	Peluquería	Pj San Martín s/n mz:c35(frente hotel Valencia) zona comer
45	Ureta Melgarejo Gloria Marisol.	Peluquería	AV. Confrat.inter.sur n°732 Villon alto.
46	Valenzuela Alvarado Ángel César	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Jr. 28 de julio n°514 zona comercial.
47	Palomo Torres Dalia Alejandra.	Peluquería	Jr. Simón Bolívar n° 755 zona comercial.
48	Mejía Córdoba María Natividad.	Peluquería	jr. juan de la cruz romero n° 577 - huarupampa.
49	cóndor Castillo Percy Jesús	Peluquería	Pj. San Martín n° 445 - Huarupampa.
50	Rodríguez Quijano Ángel Leoncio.	Peluquería	Pj. Julián de morales n° 434 zona comercial.
51	Domínguez Montes Mirtha Marilyn	Peluquería	Jr. Rauca Rocardio n°486 mz:18 lt:1a pedregal bajo
52	Puntillo Chávez Milia Erterlina	Peluquería unisex	Jr. José de san Martín n°526 zona comercial
53	regalado chinchay teresa lucia	Peluquería	AV.27 de noviembre n°535 zona comercial
54	Huerta Reynalte Naida Mercedes	Peluquería	Jjr. San Martín n° 495
55	Aquiño toro diana carolina	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza	Jr. San Martín n° 679 - zona comercial

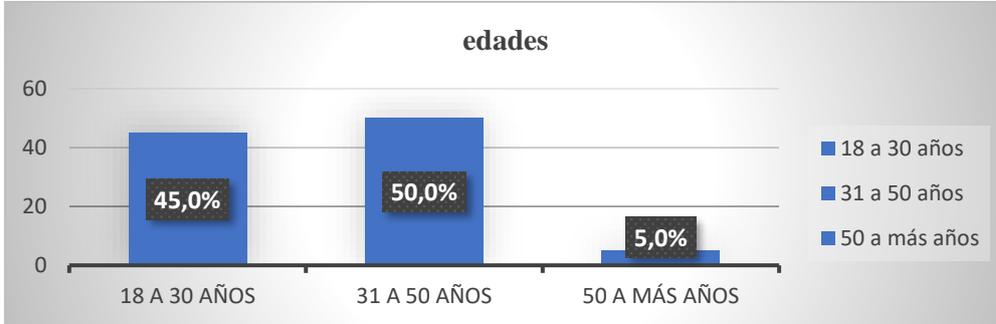
56	Valverde Huamán Luzmila Teodosia	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza	AV. Gamarra n° 680 - zona comercial
57	Jara Cárdenas Franz Jairo	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza	Jr. Julián de morales n° 300 - 2° piso zona comercial
58	Florián Cruz Santa Elena	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza	Jr. José de Sucre n°425 - Huarupampa
59	Morales Ramos Carlos Alberto	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza	AV. 28 de julio n° 448 - Huarupampa
60	Cochachin Torres Epifanio Carlos	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza – Barbería	Jr. Juan Bautista n° 854 - zona comercial.
61	Reyes Agüero Brenda Patricia	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza / peluquería	Jr. Amadeo Figueroa n° 1155 - Huarupampa
62	Santos Evangelista Mirian Violeta	actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza	AV. Agustín Gamarra n° 717 - zona comercial
63	Apolinario Dolores Carmen Rosa	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza	AV. las Américas n° 333 cono aluvioncito este
64	Cadillo Garay Vanesa Gladys	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza - salón de belleza	Prolongación Antonio Raymondi n° 1532 cono aluvioncito este
65	Blas Huerta Robert Dimas	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza	AV. Fitzcarrald n° 158 - 1° piso cono aluvioncito
66	Bliss Spa & Adara E.I.R.L.	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza - salón de belleza y spa	Jr. cayetano requena n° 431 - 2° piso - zona comercial
67	Pardave Ortiz Yury Martha	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza	Pasaje San Martín n° 410 zona comercial
68	Vergara Villagómez Yuri Luis	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza	Jr. Simón Bolívar n° 585 zona comercial
69	Vergara Villagómez Yuri Luis	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza	Jr. Simón Bolívar n° 586 zona comercial
70	Palma Trejo Clavel	Peluquerías	Jr. 13 de diciembre n° 418 cono aluvioncito
71	Maldonado Valdiviano Marlene Carmina	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza	Jr. José de san Martín n° 903 zona comercial
72	Peña Jara Glas	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza-peluquería	Jr. Bolognesi n° 296 zona comercial
73	Peña Pulgar Vidal José Gregorio	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza-la Barbería	Jr. José de Sucre n°468 huarupampa
74	Gómez Huaccho de Apeña Eva Leonarda	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza/salón de belleza	Jr. Mariscal Andrés Avelino Cáceres n° 327 Huarupampa
75	Perú inversiones las palmas SRL	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza/salón de belleza	Avenida Agustín Gamarra 1er piso n° 759 soledad baja
76	Rodríguez Hidalgo Margot Marlene	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza	Jirón Bolívar 2do piso oficina 204 n° 779 zona comercial
77	Peña pulgar José Gregorio	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza/Barbería	jirón José de Sucre n° 466 – Huarupampa
78	Molina Santiago Elena Ana	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza/peluquería	Pasaje san Martín n° 410 - zona comercial
79	Liñán Vivar Pilar del amor	actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza/peluquería	Pasaje san Martín n° 425 - zona comercial
80	Pineda Ramírez Melanio	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza/peluquería	Pasaje san Martín n° 431 - zona comercial
81	Mendoza Catire Liliana Lizet	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza/peluquería	jirón Julián de Morales n° 738 - zona comercial

82	Cóndor Castillo Roel Efraín	Peluquerías	Jr. José de san Martín n°526 zona comercial
83	Blas Huerta Robert Dimas	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza/peluquería	AV. Fitzcarrald 1er.piso n° 158 cono aluvioncito oeste
84	Puntillo Chávez Milia Erterlina	actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza	jirón Julián de morales 1° piso n° 524 - zona comercial
85	Pajuelo Montañez Ruth Mirtes	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza	av. Antonio Raymondi n°912 san Francisco
86	Vega Berrocal Iris del Pilar	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza	jirón José de la mar n°714 zona comercial
97	Vega Berrocal Iris del Pilar	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza	jirón las azucenas 1°piso s/n mz-167, lt-13 Villon alto
88	Huaccho Zerpa Gloria Celinda	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza	jirón José de sucre 1° piso n° 1294 soledad baja
89	san don Sifuentes María Virginia	Peluquería y salón de belleza "Vicky"	AV. Fitzcarrald n° 158 - cono aluvioncito
90	Toledo Araucano Florcita Linda.	Peluquería	AV. Raymondi s/n- zona aluvionica
91	Penadillo Chauca, Gloria María.	Peluquería	av. confraternidad internacional este n° 225- pedregal alto.
92	Mejía Córdova María Natividad.	Peluquería	Jr. Leonisa Lescano n° 607.
93	Rojas arista María del pilar	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza	AV. Luzuriaga n° 471 - interior 05 zona comercial
94	Florián cruz santa elena	actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza	Jr. José de sucre n° 458 – Huarupampa
95	Cochachin Torres Epifanio	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza	Jr. Juan bautista n° 854 - zona comercial
96	Santos Evangelista Mirian Violeta	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza	AV. Agustín gamarra 1° piso n° 728 zona comercial
97	Peña Pulgar José Gregorio	actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza	jirón José de sucre n° 468 – Huarupampa
98	Maldonado Valdiviano Marlene Carmina	Peluquería y otros tratamientos de belleza	Jr. José de san Martín n°903- zona comercial
99	Cóndor Castillo Roel Efraín	Actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza	jirón Julián de Morales n°522 zona comercial
100	Domínguez Montes Mirtha Marilyn	actividades de peluquería y otros tratamientos de belleza	jirón Rauca Rocadio n°486 mz.18-lt. 1a pedregal bajo
101	Fabián Alayo, Betsy Liz.	Peluquería	Jr. José de sucre n° 924 interior: b- san francisco.
102	Castromonte Vergara, Luz Giovanna.	Peluquería	Psje. Cayetano Requena n° 406.

Anexo 5. Figuras

Figura 1.

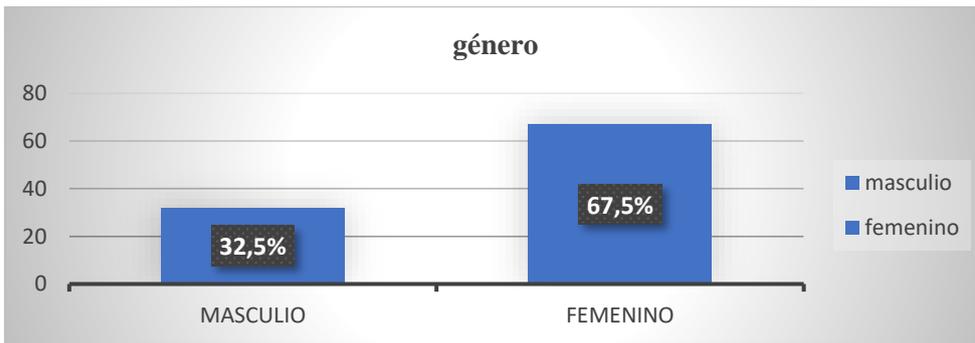
Edad de los representantes



Fuente: Tabla 3

Figura 2.

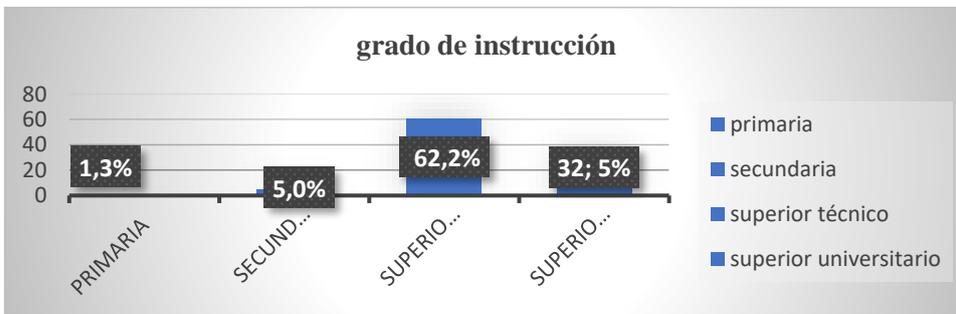
Genero de los representantes



Fuente: Tabla 3

Figura 3.

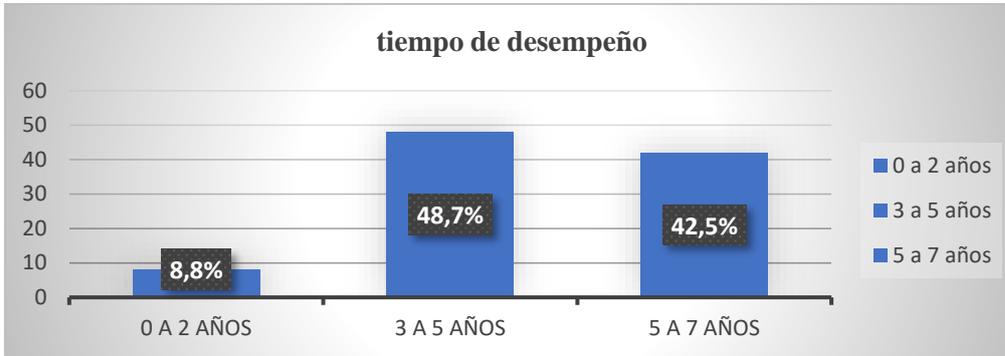
Grado de los representantes



Fuente: Tabla 3

Figura 4.

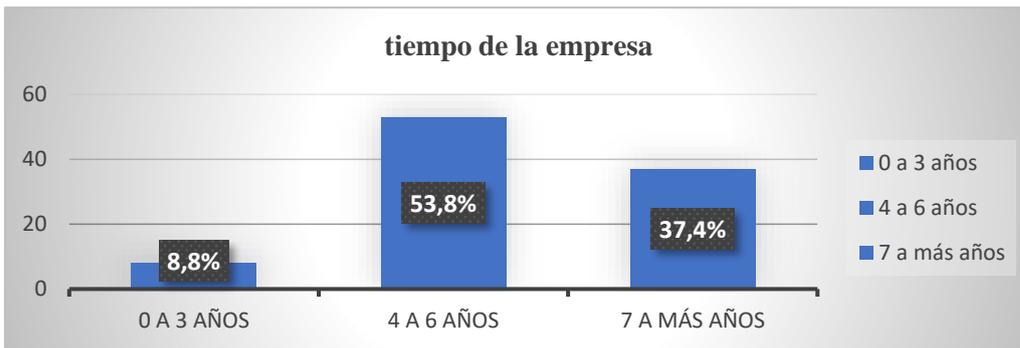
Tiempo de desempeño en el cargo



Fuente: Tabla 3

Figura 5.

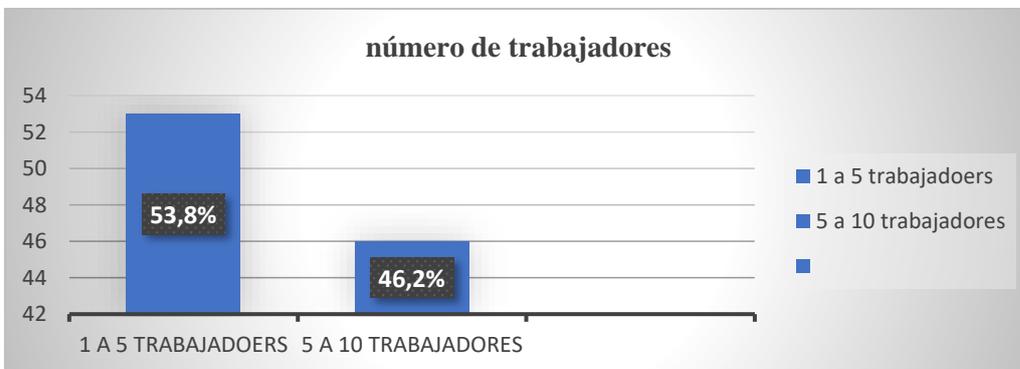
Tiempo de la empresa en el mercado



Fuente: Tabal 4

Figura 6.

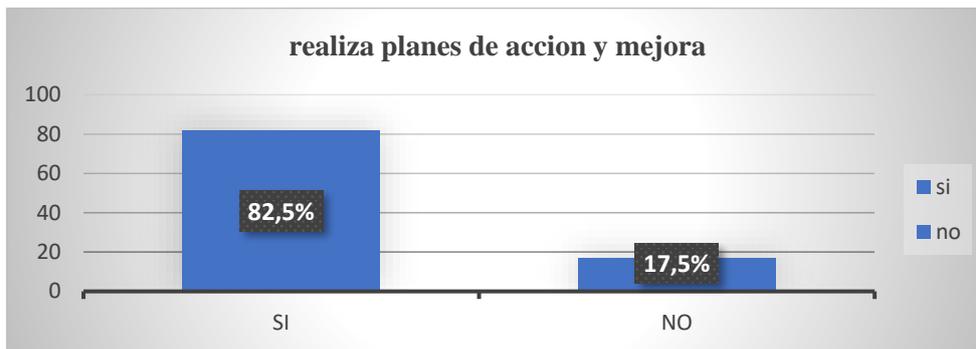
Número de trabajadores



Fuente: Tabla 4

Figura 7.

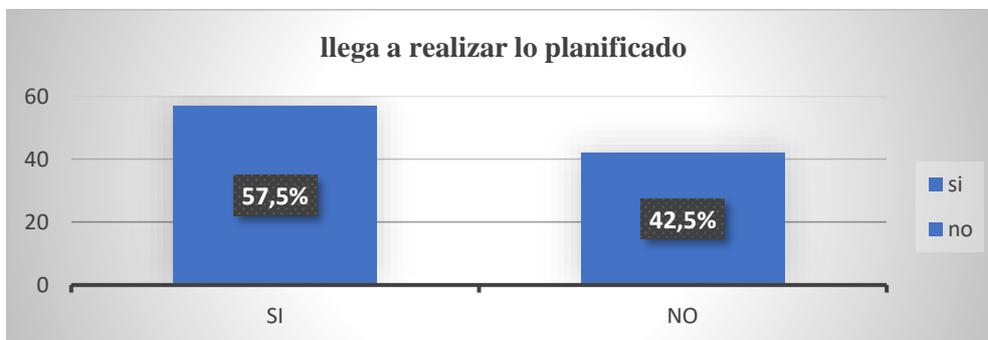
Realiza planes de acción y mejora



Fuente: Tabla 5

Figura 8.

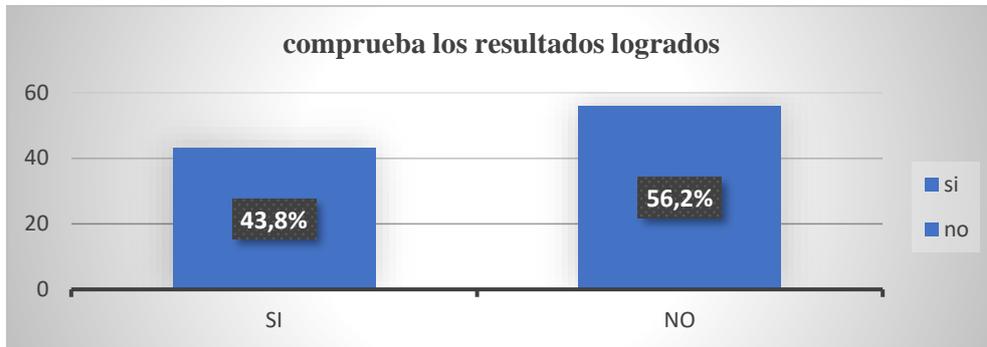
Llega a realizar lo planificado



Fuente: Tabla 5

Figura 9.

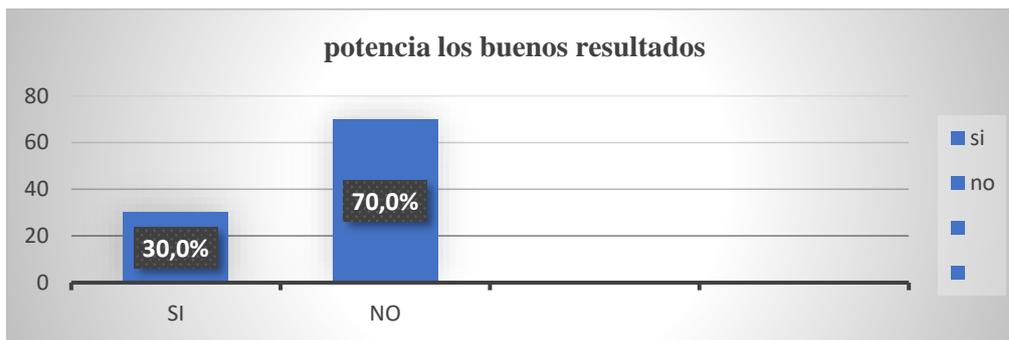
Comprueba los resultados logrados



Fuente: Tabla 5

Figura 10.

Potencia sus buenos resultados y corrige los malos



Fuente: Tabla 5

Figura 11.

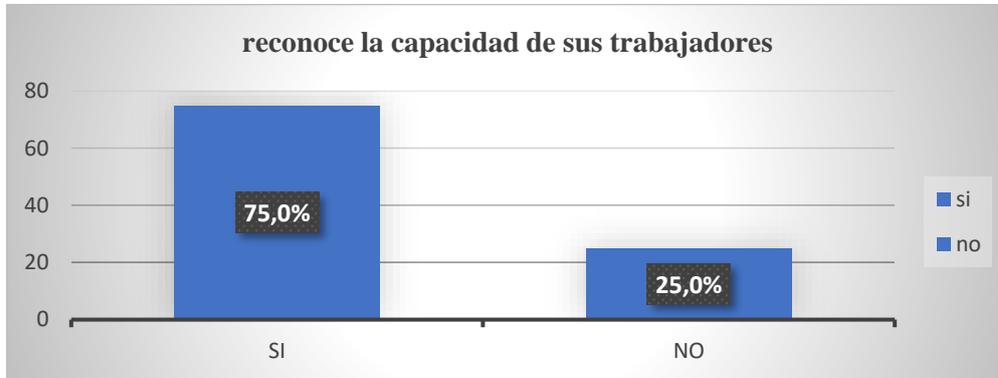
Descubre el interés que tiene su colaborador respecto a su trabajo



Fuente: Tabla 6

Figura 12.

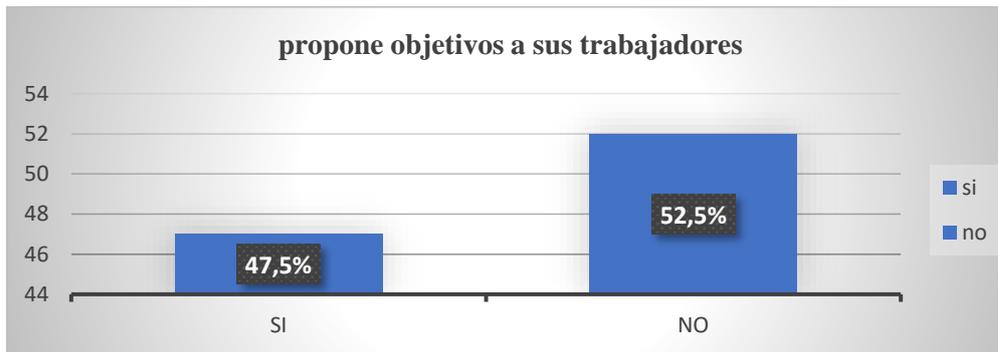
Reconoce la capacidad de sus trabajadores



Fuente: Tabla 6

Figura 13.

Propone objetivos a sus trabajadores



Fuente: Tabla 6

Figura 14.

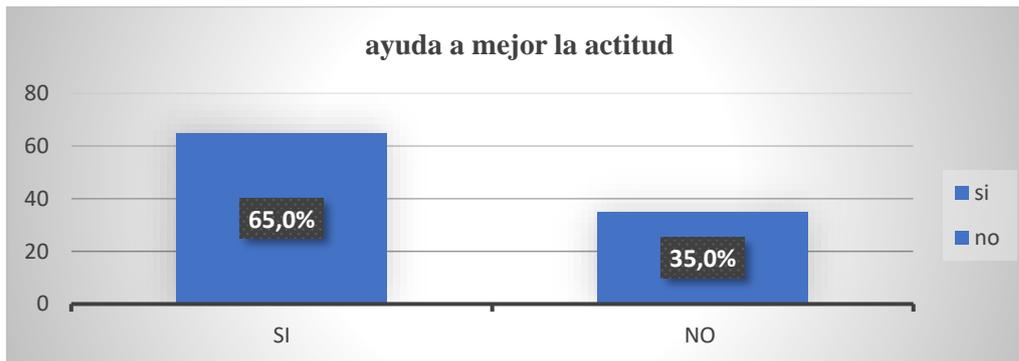
Ayuda a mejorar la comunicación a su trabajador



Fuente: Tabla 6

Figura 15.

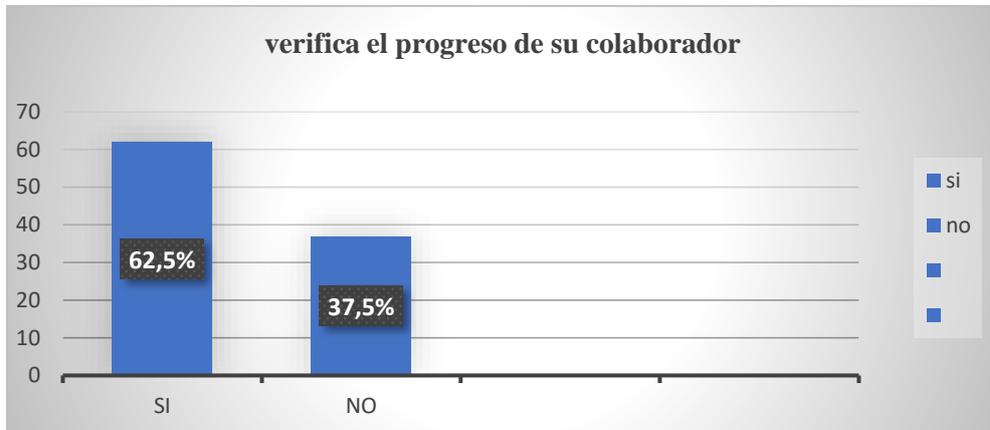
Ayuda a mejora la actitud de su colaborador para un mejor desempeño



Fuente: Tabla 6

Figura 16.

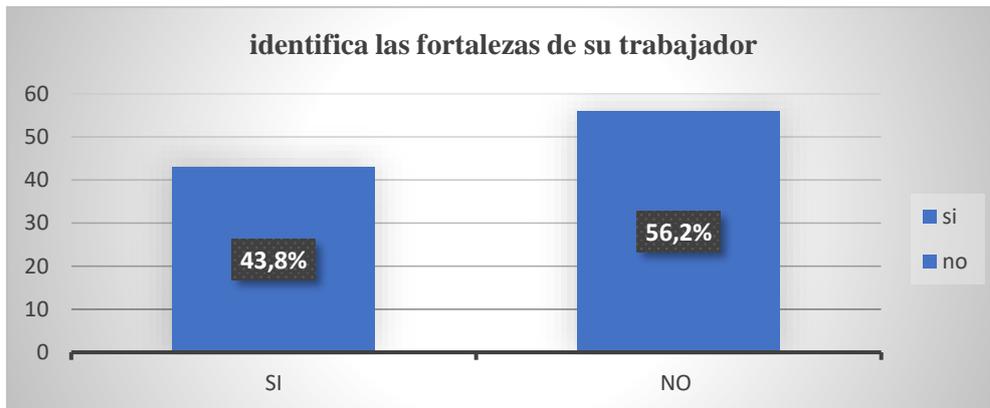
Verifica el progreso de su colaborador



Fuente: Tabla 6

Figura 17.

Identifica las fortalezas de sus trabajadores



Fuente: Tabla 6

Anexo 6. Similitud de turnitin

