



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**PLANIFICACIÓN Y GESTION EN LA MICRO Y
PEQUEÑA EMPRESA DEL SECTOR SERVICIO: CASO
EMPRESA BARBERÍA Y SPA “SPARTA” CALLERIA,
2019**

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

AUTOR

TUESTA PUERTA, BARBARA

ORCID: 0000-0002-0182-0452

ASESOR

MGTR. MUÑOZ AGUILAR, ESTUARDO

ORCID: 0000-0002-9053-8175

PUCALLPA – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Tuesta Puerta, Barbara

ORCID: 0000-0002-0182-0452

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

ASESOR

Mgtr. Muñoz Aguilar, Estuardo

ORCID: 0000-0002-9053-8175

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

JURADO:

Lic. Mg. Pinchi Guerrero Edwar

Código Orcid: 0000-0002-2753-3881

Mg. Lic. Adm. Lozano Ruiz Roger

Código Orcid: 0000-0002-8007-0265

Mg. Lic. Adm. Meza Salinas José Luis

Código Orcid: 0000-0003-2735-8259

HOJA DE FIRMA DEL JURADO

Lic. Mg. Pinchi Guerrero Edwar
ORCID: 0000-0002-2753-3881

Mg. Lic. Adm. Lozano Ruiz Roger
ORCID: 0000-0002-8007-0265

Mg. Lic. Adm. Meza Salinas José Luis
ORCID: 0000-0003-2735-8259

Mgtr. Muñoz, Aguilar Estuardo
ORCID: 0000-0002-9053-8175
Docente Tutor

DEDICATORIA

A Dios, mis padres y a mi hermana, quienes han sido la guía y el camino para poder llegar a este punto de mi carrera. que con su ejemplo, dedicación y palabras de aliento nunca bajaron los brazos para que yo tampoco lo haga aun cuando todo se complicaba.

Los amo.

RESUMEN

El objetivo general ha sido describir la planificación y la gestión del micro y pequeña empresa del sector servicio, de la Barbería y Spa “Sparta” del distrito de Calleria, teniendo un enfoque en la satisfacción de la necesidad del cliente. Esta investigación se justifica en dar a conocer la planificación y la gestión de la Mype Barbería y Spa, en poder llegar a describir cómo es su realización, los recursos con que trabaja y los pasos con los que se trabajara. La metodología que se empleó que del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental, transversal y descriptivo. Mediante un cuestionario estructurado de 19 preguntas por medio de la técnica de la encuesta hacia los trabajadores del micro y pequeña empresa, obteniéndose los siguientes resultados: los trabajadores tienen una edad de 18 a 25 años a excepción de una persona que es desde los 26 a los 35 años. Se cuenta con trabajadores de ambos géneros y tienen nivel básico en estudios académicos. Para la planificación de la empresa hay un 70% de trabajadores que dicen que, si existe un plan de trabajo, y para el buen desarrollo de esto es importante que también los trabajadores conozcan los objetivos y metas de la empresa para que se pueda trabajar en equipo así que se cuenta con un 80% que tiene conocimiento de esto, de tal forma que si se pueda trabajar en una buena productividad de la empresa. Para la gestión de la empresa es primordial el tener un líder capaz para poder controlar y verificar una dirección correcta de la empresa dando un resultado de 70% que dicen que si cuenta con líder en el equipo. Estando divididos con un 50% a favor diciendo que si hay un cuidado en los recursos y producción de la empresa.

Palabras clave: Barberia, Cliente, Gestión, Mype, Planificación, Spa.

ABSTRAC

The general objective has been to describe the planning and management of the micro and small business in the service sector, of the Barbería y Spa "Sparta" in the Cellaria district, with a focus on satisfying the satisfaction of customer needs. This research is justified in making known the planning and management of the Mype Barbería y Spa, in being able to describe how it is carried out, the resources it works with and the steps with which it will work. The methodology used was that of the quantitative type, descriptive level, non-experimental, transversal and descriptive design. Through a structured questionnaire of 19 questions using the technique of the survey of micro and small business workers, obtaining the following results: the workers are between 18 and 25 years old with the exception of one person who is from 26 to 35 years. There are workers of both genders and they have a basic level in academic studies. For the planning of the company there are 70% of workers who say that there is a work plan, and for the proper development of this it is important that the workers also know the objectives and goals of the company so that they can work as a team so there is an 80% who have knowledge of this, so that if you can work on a good productivity of the company. For the management of the company it is essential to have a capable leader to be able to control and verify a correct direction of the company, giving a result of 70% who say that they do have a team leader. Being divided with 50% in favor saying that if there is a care in the resources and production of the company.

Keywords: Barbershop, Client, Management, Mype, Planning, Spa.

INDICE DE CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS	i
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO.....	iii
4. DEDICATORIA.....	iv
5. RESUMEN.....	v
6. ABSTRAC.....	vi
7. INDICE DE CONTENIDO	vii
8. INDICE DE TABLAS	viii
9. INDICE DE FIGURAS.....	ix
I.INTRODUCCION.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	5
2.1 Antecedentes de la investigación.....	5
2.2 Bases Teóricas y Conceptuales.....	13
III. HIPOTESIS	20
IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	21
4.1 Diseño de la Investigación.....	21
4.2 Población y Muestra	23
4.3 Definición y Operacionalización de Variables	24
4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	25
4.5 Plan de análisis de datos	26
4.6 Matriz de Consistencia.....	27
4.7 Principios Éticos	28
V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....	29
5.1 Resultados	29
5.2 Analisis de los Resultados	49
VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
6.1 Conclusiones.....	52
6.2 Recomendaciones	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXOS.....	58

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. . Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	24
Tabla 2. . Matriz de consistencia de la investigación.....	27
Tabla 3. ¿Cuál es su edad? ,.....	32
Tabla 4. ¿Cuál es su género?.....	33
Tabla 5: ¿Cuál es su nivel de instrucción?.....	34
Tabla 6: ¿Considera que la planificación de la empresa aporta a las Estrategias y Objetivos?	35
Tabla 7. ¿Se cumple con los plazos establecidos en la programación de actividades dentro de lo planificado en empresa?	36
Tabla 8: ¿En la organización se realizan planificaciones periódicas para determinar objetivos de mediano plazo?.....	37
Tabla 9: ¿La empresa cuenta con un plan de contingencia?.....	38
Tabla 10: ¿La planificación ha logrado que se coordinen eficientemente las actividades dentro de la empresa?.....	39
Tabla 11: ¿En la empresa la planificación y programación de actividades son la base para las acciones a futuro?.....	40
Tabla 12: ¿ La empresa planificó capacitaciones para brindar un mejor servicio al cliente?.....	41
Tabla 13 ¿ La empresa realiza reuniones semanales para resolución de problemas en las áreas de trabajo?	42
Tabla 14 ¿ Le parece importante poder satisfacer la necesidad de los clientes de la empresa?	43
Tabla 15 ¿ Los métodos de trabajo se revisan periódicamente con el fin de mejorarlos?	44
Tabla 16. ¿La empresa tiene en cuenta los costos de calidad de los materiales para la toma de decisiones?	45
Tabla 17: ¿La Administración de la empresa se esfuerza mucho en enseñarnos sobre cómo llegar a cumplir los objetivos de la calidad propuestos?.....	46
Tabla 18: ¿ La comunicación entre las distintas áreas de la empresa es muy fluida?.....	47
Tabla 19: ¿ La empresa se interesa mucho por capacitarnos sobre calidad, porque lo considera un beneficio para ambos?.....	48

INDICE DE FIGURAS

Figura 01. ¿Cuál es su edad? ,.....	32
Figura 02. ¿Cuál es su género?.....	33
Figura 03: ¿Cuál es su nivel de instrucción?.....	34
Figura 04: ¿Considera que la planificación de la empresa aporta a las Estrategias y Objetivos?.....	35
Figura 05. ¿Se cumple con los plazos establecidos en la programación de actividades dentro de lo planificado en empresa?	36
Figura 06: ¿En la organización se realizan planificaciones periódicas para determinar objetivos de mediano plazo?.....	37
Figura 07: ¿La empresa cuenta con un plan de contingencia?.....	38
Figura 08: ¿La planificación ha logrado que se coordinen eficientemente las actividades dentro de la empresa?.....	39
Figura 09: ¿ En la empresa la planificación y programación de actividades son la base para las acciones a futuro?.....	40
Figura 10: ¿La empresa planificó capacitaciones para brindar un mejor servicio al cliente?.....	41
Figura 11 ¿La empresa realiza reuniones semanales para resolución de problemas en las áreas de trabajo?	42
Figura 12 ¿Le parece importante poder satisfacer la necesidad de los clientes de la empresa?	43
Figura 13 ¿Los métodos de trabajo se revisan periódicamente con el fin de mejorarlos?	44
Figura 14. ¿La empresa tiene en cuenta los costos de calidad de los materiales para la toma de decisiones?	45
Figura 15: ¿La Administración de la empresa se esfuerza mucho en enseñarnos sobre cómo llegar a cumplir los objetivos de la calidad propuestos?.....	46
Figura 16: ¿ La comunicación entre las distintas áreas de la empresa es muy fluida?.....	47
Figura 17: ¿ La empresa se interesa mucho por capacitarnos sobre calidad, porque lo considera un beneficio para ambos?.....	48

INTRODUCCION

El presente proyecto de investigación se enfocó en la planificación y la gestión de una Mype, Teniendo claro que la investigación se realizó directamente con la Mype de barbería y spa “Sparta”, analizando la planificación y la gestión de la Mype, en que consiste, sus etapas y como poder llegar a tener éxito. Encontramos el problema general en ¿Cómo influya una adecuada planificación en la gestión de la Mype barbería y spa “Sparta” Callería, 2019? Teniendo en cuenta desde la planificación, en cómo se realiza el trabajo, los medios que se utiliza en su planificación para el desarrollo diario de sus labores, que pasos se debe llevar para una buena planificación. Uno de las partes que se trabajaron es objetivo general que se describió cómo es la Mype Barbería y Spa “Sparta” Callería, 2019. Para así realizar de manera adecuada su gestión apoyándose en la planificación. La siguiente investigación se justifica en dar a conocer la planificación de la Mype Barberia y Spa, describiendo lo que contiene la planificación de este tipo de Mype y lo que abarcará. Con la finalidad de poder tener una mejor gestión mejor planificada. La población con que se trabajará serán los diez trabajadores de la Mype Barbería y Spa Sparta con la muestra de los trabajadores de la Mype. El tipo de investigación será cuantitativa, con un nivel de investigación es descriptivo, siendo el diseño de la investigación: no experimental, descriptivo, transversal, los instrumentos que se utilizará será las encuestas.

El presente proyecto de investigación tuvo como propósito comprobar cómo influye el adecuado uso de la planificación en la gestión de la empresa Barbería y Spa “Sparta” del distrito de Callería, 2019.”

La presente empresa con presencia en el mercado se encuentra con problemas al desarrollar en forma inadecuada la planificación de la empresa reflejándose en los resultados de su gestión; resultado de aquello encontramos el no tener un plan de contingencia para la solución de problemas ante la falta de personal, la falta de comunicación, entre otros; haciendo que la administración obtenga resultados defectuosos.

Frente a todo este prospecto, se pudiera definir que la empresa Barbería y Spa “Sparta” del distrito de Callería, no se encuentra desarrollando de forma adecuada la planificación y los documentos de gestión que ayudaran a mejorar el funcionamiento de la empresa, reflejándose en su gestión.

Es por ello que tenemos la caracterización del Problema; por medio de la investigación desarrollada a la empresa Barbería y Spa “Sparta” del distrito de Callería, se percibió que actualmente dicha empresa viene presentando inconvenientes que están afectando a su debido funcionamiento, como lo es la disconformidad de los trabajadores al no estar en planilla, a pesar que ya tienen buen tiempo laborando, haciendo que los trabajadores no tomaran en serio sus labores, presentando faltas y mucha descoordinación; lo que genera la deserción de los trabajadores, bajo nivel de productividad y competitividad, así mismo de pérdidas económicas.

Todo lo mencionado se presenta, ya que la planificación no se está cumpliendo como es debido por diferentes motivos como pueden ser los gastos imprevistos, que afectan de forma significativa su economía; también la mala planificación de los gastos, desconociendo algunos compromisos que tenían que pagar por que la administración se olvidó de planificar, también tienen problemas

con el comportamiento de los trabajadores al encontrarse descontentos por no tener estabilidad laboral y no contar con un contrato de trabajo, encontrándose reflejado en las pérdidas económicas.

Según Matías (2018) “La planificación se le definir como aquel proceso bien estructurado y meditado, con el propósito de obtener los objetivos planteados”. La planificación es un proceso amplio y complejo por todo lo que conlleva los procesos y los diversos tipos de planificaciones. Es estructura y verificado en los puntos que le corresponde de acuerdo a los objetivos que tenga para que puedan ser trabajados basándose en el rubro que la empresa piensa trabajar.

Es por ello que encontramos el enunciado del problema, ¿Qué relación existe entre la planificación y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: Caso Barbería y Spa "Sparta" Callería, 2019? . Encontrando Objetivo general, determinar cómo influye el adecuado uso de la Planificación y Gestión en la empresa sector servicio: caso empresa Barbería y Spa “Sparta” Callería, 2019.

Objetivos específicos:

Identificar como influye el adecuado manejo de la gestión en la empresa Barbería y Spa “Sparta”, del distrito de Callería, 2019.

Determinar cómo influye el adecuado uso de la planificación en la empresa Barbería y Spa “Sparta” del distrito de Callería, 2019.

El presente proyecto se justifica por investigar en forma directa la problemática del uso inadecuado de la Planificación y Gestión en la empresa sector servicio: caso empresa Barbería y Spa “Sparta” del distrito de Callería, 2019 y se encamina en aportar disposiciones para mejorar el uso adecuado de la Planificación y

Gestión en la empresa, de tal forma que se obtenga una gestión de calidad con mucha eficacia.

En esquema, esta investigación se justifica por orientar a los empresarios de la empresa Barbería y Spa “Sparta” del distrito de Callería, cómo el inadecuado uso de la Planificación y Gestión en su empresa perjudicaría la eficaz gestión empresarial y que resultados tuvieran si lo utilizarían adecuadamente.

Asimismo, se justifica metodológicamente por investigar en forma directa la problemática de dicha empresa barbería, utilizando un instrumento de investigación para recopilar información el cual es denominado encuesta. En síntesis, fue elaborada por Bernal, César A., Metodología de la Investigación. tercera edición pearson educación, Colombia, 2010.

También se justifica teóricamente, con el propósito de aportar al conocimiento sobre el uso de la Planificación y Gestión en la empresa, cuyos resultados podrán sistematizarse en una propuesta, para ser incorporado en sus documentos de gestión.

También se justifica de forma práctica, porque existe la necesidad de mejorar el uso de la Planificación y Gestión en la empresa, con el fin de mejorar su rendimiento de tal forma que se mejore la gestión administrativa.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Barreto (2019) En su tesis *Planificación estratégica para la cooperación internacional en la administración pública. Estudio de caso. “LABINTEX” Laboratorio Externo del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA) de Argentina en Europa, Francia (2005/2015)*, para optar el grado de magister en Administración Pública. El objetivo general: analizar las etapas del ciclo de planificación estratégica que permitieron la constitución del LABINTEX en Francia como un instrumento de cooperación internacional innovador del INTA Buenos Aires, Argentina. La población trabajada fueron los profesionales e investigadores de la empresa INTA. El tipo de investigación es descriptiva - transversal – no experimental. Concluyendo, El análisis del sistema de planeamiento, aplicado a un modelo de cooperación internacional en una institución pública, propuso una interpretación sobre los desafíos en la implementación de vinculaciones que velan por resultados que crean valor de carácter científico y tecnológico, ante problemáticas que afectan el desarrollo del sector agropecuario nacional y mundial.

Román (2018) En su tesis *Diseño de un sistema de gestión documental en la alcaldía de Cartagena de India*, tesis para optar el grado de magister en gestión documental y administración de archivos. Con el objetivo general: proponer un Sistema de Gestión Documental para la Alcaldía Mayor de Cartagena que apoye el acceso a la información pública como base de la transparencia Colombia, Cartagena. Para la población se dice que el estudio de caso es una investigación en las que no se

determinan muestras, se seleccionan los casos, entendidos como situaciones o circunstancias de las que se requiere información Alcaldía Mayor de Cartagena. El tipo de investigación es descriptiva - mixto – no experimental. Finalmente nos dice, Cada uno de los componentes del diseño apunta al mejoramiento de la gestión documental en el distrito de Cartagena de Indias, facilitando el acceso y recuperación de la información y fortaleciendo los procesos de transparencia.

Lobos (2017) En su tesis *Planificación estratégica aplicada a empresa de servicios de reparación automotriz multimarca 2016- 2018*, para optar el grado de magister en Gestión Empresarial. Su objetivo general: realizar planificación estratégica para el período 2016 a 2018, que permita a la empresa mejorar procesos que dificultan la gestión, alineando objetivos de cada área, mejorando el servicio y la experiencia de clientes, logrando finalmente aumentar las ventas de la compañía. Valparaíso, Chile. La población con lo cual se trabajó fueron los gerentes de reparación automotriz multimarca. Tipo de investigación explorativo – descriptivo - correlacional. Finalmente, Esta planificación estratégica fue realizada para una empresa de reparación automotriz que, tras un proceso de fusión, debió estandarizar procesos especialmente alineando objetivos en cada una de las áreas, establecer métodos de control y seguimiento sencillos que permitieran ser divulgados y discutidos con los distintos niveles de la organización.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Lovaton (2019) En su tesis *Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las mypes del sector servicio – rubro salón de belleza, de urbanización canto rey, del distrito san juan de lurigancho, lima 2018*, para optar el Título

Profesional De Licenciada En Administración. El objetivo general: determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES del sector servicio – rubro Salón de Belleza, de urbanización Canto Rey, Distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2018. La investigación fue descriptiva, no experimental-transversal y cuantitativo, para el recojo de la información se identificó una población de 16 MYPES de denominación salón de belleza, a quienes se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Del cual se obtuvo los siguientes resultados: Gestión de Calidad: el 56.3% de los empresarios encuestados indican que siempre establecen los objetivos y políticas, asimismo el 43.8% indican que siempre planifican las metas que quieren lograr, mientras que el 37.5% indican que casi nunca se rigen a las políticas establecidas, además el 43.8% manifiestan que sólo a veces evalúan la gestión de calidad de los servicios que brindan y el 81.3% indican que siempre se preocupan por el clima laboral de sus colaboradores. Beneficios de las MYPES: el 37.5% de los empresarios encuestados creen que a veces es bueno que la empresa cuente con servicios de terceros a fin de reducir costos, además el 43.8% manifiestan que casi nunca cuentan con tecnología de punta, del mismo modo el 43.8% indican que casi nunca se realiza mejora continua en los servicios que ofrecen; mientras el 62.5% manifiestan que casi siempre han logrado obtener nuevas oportunidades y el 43.8% indican que siempre se preocupan por la satisfacción de sus clientes. Conclusión la gestión de calidad influye significativamente en los beneficios de las MYPES del sector servicio – rubro salón de belleza, de urbanización Canto Rey, del distrito San Juan de Lurigancho, Lima 2018.

Toscano (2018) En su tesis *Proyecto nueva plataforma de planificación*, trabajo para optar el grado académico de Bachiller en Ingeniería Informática y de Sistemas. El objetivo General: Centralizar y optimizar el proceso de atención de requerimientos a planificar, Lima, Perú. La población con la que se trabajó son el personal del banco y los clientes. El tipo de investigación es descriptiva - transversal – no experimental. Concluyendo, esta herramienta no sólo ayudará en reducir las demoras en los tiempos de atención por parte de Planificación, sino que también aportará en los indicadores del portafolio de proyectos IT, visualizando una mejora en el cumplimiento con las fechas comprometidas de entregables y resultados.

Chappa (2016) En su tesis *Caracterización de gestión de calidad y sostenibilidad empresarial de las mypes en el rubro comercio del centro comercial boulevard de Chiclayo año 2016*, para optar el grado de título profesional de licenciado en Administración. Su objetivo general: Determinar las principales características de gestión de calidad y sostenibilidad empresarial en las MYPES del centro comercial boulevard – Chiclayo año 2016, Chiclayo, Perú. La población estuvo conformada por 56 microempresarios del rubro comercio del Centro Comercial Boulevard de Chiclayo, con un tamaño de muestra que asciende a 49 microempresarios de ambos géneros, lo cual permitió realizar cuestionarios de preguntas a los respectivos involucrados, El diseño de la investigación es no experimental de tipo descriptiva, cuyo diseño metodológico es el transversal. Concluyendo, Se identificó que los Microempresarios del Centro Comercial Boulevard de Chiclayo, en su totalidad cuentan con 1 o 2 personas atendiendo su microempresa. Más de la mitad de los propietarios de la Micro empresa cuentan con

sus libros contables, del total de micro empresarios no se capacita para poder brindar un servicio de calidad

2.1.3 Antecedentes regionales

Alva (2017) *Contribución en la elaboración de planes de mejora para la acreditación de la carrera profesional de idioma inglés de la Universidad Nacional de Ucayali – 2017*, para optar el grado académico de maestro en evaluación y acreditación de la calidad de la educación de la ciudad de Pucallpa, publicado por medio de la Universidad Nacional de Ucayali. Su población utilizada fue la Carrera Profesional Idioma Inglés, la muestra estuvo conformada por 40 docentes, administrativos y estudiantes de la Carrera Profesional Idioma Inglés. Con un diseño de investigación Documental de tipo Aplicada y descriptiva y el instrumento con el que trabajo fueron las encuestas. El estudio trata sobre la Contribución en la Elaboración de Planes de mejora para la Acreditación de la Carrera Profesional de Idioma Inglés de la Universidad Nacional de Ucayali. “Se parte de la acepción de la calidad, que está íntimamente relacionada a la mejora continua, la satisfacción de los clientes y en la acreditación se refiere al cumplimiento de los estándares. Para ello se planteó el propósito de elaborar los Planes de Mejora en la Gestión de la Carrera para la acreditación de la Carrera Profesional.

Maciel, Martin & Vela (2017) En su tesis *Relación de gestión administrativa y gestión de abastecimiento en la corte superior de justicia de Ucayali, 2017*, para optar el título profesional de contador público. El objetivo General: Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y Gestión de Abastecimiento de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, 2017. El método teórico utilizado fue Inductivo – deductivo, el diseño de la investigación fue correlacional, el tipo de

estudio no experimental. La muestra estuvo conformada por 62 trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, 2017. Concluyendo, En la actualidad se ha experimentado una revolución en la manera de operar las cadenas de suministro y la gestión de abastecimiento de las empresas, se observa que ninguna puede darse el lujo de “mantener” su logística dentro los marcos tradicionales.

Escalante, López y Bardales (2018), en su tesis *La gestión y desarrollo turístico de la dirección regional de comercio exterior y turismo de ucayali, 2017*, tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, El presente estudio, se realizó con el propósito de conocer la relación de la gestión y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017, investigación que puede servir como insumo para tomar mejores decisiones en beneficio del turismo en general. El estudio respondió a una investigación descriptiva correlacional, con diseño transeccional correlacional, se aplicó a 36 colaboradores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, para la variable gestión turística, y la variable desarrollo turístico se aplicó a 36 turistas que visitan la región, ambas encuestas contaron con 20 preguntas cerradas, 5 opciones de respuesta, los resultados de las encuestas se procesaron en el programa Excel, y el análisis de los datos se hizo a través de la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson, programa (SPSS V24). Existe relación positiva muy baja y no significativa entre la gestión y el desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017, concluyendo, la gestión que realiza la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali no contribuye el desarrollo turístico de la región.

2.1.4 Antecedentes Locales

Del Aguila (2019), en su tesis *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del sector financiero, agencias de crédito prendario, distrito de Callería, año 2019*, El presente informe final de tesis tiene por objetivo determinar el nivel de la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes de sector financiero, agencias de crédito prendario, del distrito de Callería, año 2019. La metodología de investigación fue mixta, nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal y descriptiva. Para realizar la investigación se utilizó la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas; se entrevistó a microempresarios y/o gerentes que en su mayoría se encuentran en el rango de edad de “41 a 50 años” (60,0%), predominando el sexo masculino. Respecto a la gestión de calidad: las cinco (5) mypes encuestadas, tienen establecido la misión, visión, valores, teniendo en cuenta que el negocio se gestiona bajo la filosofía de la mejora continua. Asimismo, las mypes de agencias de crédito prendario están enfocadas en el cliente, se promueve el trabajo en equipo con sus colaboradores y la comunidad donde operan. Respecto a los procesos administrativos, la investigación da a conocer que están implementados siendo una fortaleza la planificación; poseen manual de organización y funciones y el organigrama está publicado y es de conocimiento general. Las decisiones se toman de acuerdo al sistema de información interno teniendo como soporte de información confiable que derivan de sus procesos administrativos. Por último, para los microempresarios del sector financiero, agencias de crédito prendario, es importante atender el nivel de calidad de sus procesos administrativos.

Valles (2019), en su tesis *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, línea blanca, distrito de Callería, año 2019*, tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, El objetivo de la presente investigación ha sido determinar la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, línea blanca en el distrito de Calleria, año 2019. La metodología de investigación fue de naturaleza mixta y de nivel descriptivo; el diseño de la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva, que permitió conocer detalles de la gestión. Con la aplicación de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas se entrevistó a los microempresarios que en su mayoría son del sexo masculino (66,7%), hallando que el 83,3% carece de misión, visión y valores; el 100.0% tiene una orientación al cliente y una mejora continua 66,7%, asimismo se desarrolla el trabajo en equipo. Según las apreciaciones de las microempresarias nunca revisan el cumplimiento de la planeación, pero que es verbal/informal el proceso de organización. Por otro lado, el 58,3% no realiza un organigrama y no es de conocimiento en su empresa, el 66,7% tiene el poder de autoridad para realizar el proceso de dirección en la empresa. Finalmente, los procesos administrativos tienen implementado como mecanismo de control los “inventarios” 58,3%; “indicadores de gestión” 33,3% y por diseñar 8,3%.

Gutiérrez & Saldaña (2017) En su tesis *influencia de los microcréditos en el crecimiento y desarrollo de mypes del mercado minorista de la ciudad de Pucallpa, 2017*, para optar el título profesional de economista: especialidad en negocios internacionales. El objetivo general: Establecer la influencia de los microcréditos en el crecimiento y desarrollo de MYPES del mercado minorista de Pucallpa, Ucayali.

Para este estudio se ha determinada la existencia de una población de 1,458 puestos registrados en el Mercado Minorista de Pucallpa. El tipo de investigación es aplicada, descriptivo, no experimental. Concluyendo, Son muchos los requerimientos de las microempresas; entre los más importantes se encuentran la necesidad de una regulación normativa adecuada y de programas orientados a fomentar su desarrollo e insertarlas en la dinámica económica del país.

2.2 Bases teóricas y conceptuales

1.- Variable 01: Planificación

La planificación

Es el nacimiento la empresa, un proceso que establece metas y elige los medios para alcanzar dichos métodos, por eso evaluar todo tipo de información que sea necesaria para la ejecución de un proyecto. Todo esto realizándose con anticipación se selecciona y desarrollando los planes, donde se analiza cada aspecto por lo cual tiene que ser bien meditado y apoyado de una ejecución correcta con las herramientas necesarias. Ayudando a cumplir los propósitos de la empresa. Siendo aquellos planes que se trabajan de forma directa. Las pautas, los movimientos que se hagan por la planificación son con el fin de cumplir los objetivos planteados dentro de la planificación.

Baldwin (2010) afirma. *“En toda agrupación humana es necesario un mínimo de organización. Una empresa, como conjunto de personas, cosas y actividades económicas, está sujeta a tal principio”* (p. 14).

Clases de planificación

I. Estratégica Es una planificación amplia, destinada a largo plazo enfocándose en la organización como un todo. Diseñado para la misión de cumplir

cada objetivo planteado, buscándose adelantar al futuro por medio de diversas herramientas que pueda utilizar. Sus principales apoyos son la administración estratégica: que es el proceso que el proceso que debe seguir esta clase de planificación. Su formulación se basa en los objetivos, a donde quiere llegar, el tipo de ambiente de la organización, y como podemos llegar a alcanzar cada objetivo.

II. Planificación operativa: Es todo lo contraria a la estratégica, esta busca una planificación a corto plazo, su función es la descripción de todas las partes de la empresa para que pueda llegar al éxito, pero en corto plazo tiene tres tipos: la planificación social y económica, planificación territorial y planificación a corto plazo. Buscando sus metas y objetivos a trazar en el tiempo establecido de la empresa para así cumplir el plan de trabajo ya previsto durante la evaluación del mercado objetivo.

Pasos del proceso de planificación

Según Cortes, (1998) se necesita cinco pasos que son las siguientes: definición de los objetivos organizacionales, la determinación de la relación de los objetivos, desarrollo de ´premisas futuras, identificar y escoger entre sus cursos alternativos de acción y poner la marcha los planes e ir evaluando los resultados.

Fases de la planificación

Identificar el problema

Se analiza la raíz, se tiene que ver al problema como es. Sin minimizarlo ya que más adelante puede traer consecuencias, pero no solo de uno sino más bien de todos los problemas posibles que pueda tener la organización y así poder tener un

plan de contingencia o buscar la solución indicada. Apoyando de los instrumentos de encuestas, entrevistas, reuniones

Cuando ya se tiene los problemas analizados, ahora toca analizar las posibles soluciones pensando en el bienestar de la empresa sin descuidar los objetivos ya conocidos. Para esto se tiene técnicas de dinámicas en grupo como la lluvia de ideas. Pero su punto principal de esta fase es la planificación y programación. Entonces se tiene que organizar los recursos que tiene la empresa, trabajando con los objetivos que busca la empresa conseguir.

Elegir la alternativa más adecuada

Después de desarrollar los posibles objetivos, hará que se puedan elegir la mejor opción para cubrir la necesidad, habilitando todos los recursos posibles, ejecuta el plan de acción de la planificación para resolver el problema planteado, teniendo de soporte a los objetivos planteados por la empresa.

Evaluación

Se da a conocer los resultados de todo lo planeado si está yendo de acuerdo a lo planeado o si hay un desliz. Se debe aclarar que todo el proyecto se dan evaluaciones continuas, bien cada punto de lo planeado con los recursos de la empresa que no se vea afectado los objetivos. Para ello se necesita realizar las siguientes acciones: recojo de datos, análisis de los trabajadores, emisión de juicios.

Estilos de planificación

Inactiva: es un estilo de planificación orientada a la prevención, está en situaciones estables y prosperas.

Reactiva: Se basa en la acción inmediata a una situación no planeada o negativa, actuar inmediatamente.

Proactiva: se basa en el futuro, los objetivos que quieren a largo plazo
Interactiva: adaptarse a los cambios y buscar la mejor opción para las modificaciones.

2.- Variable 02: Gestión

Gestión

Se trata en conducir la empresa con un margen en normas internas y reglas entre los trabajadores en su función en la empresa. Promoviendo los objetivos y metas ya planteadas con el apoyo de los recursos disponibles que tengan en la empresa. Abarcando todas las acciones necesarias para un buen funcionamiento de la empresa. Cuanta de la mano con los principios de la administración para que se pueda realizar.

Planeación

La planeación se basa en poder planificar las actividades a realizarse para una buena gestión en donde quienes estarán a cargo como se dará y en qué fecha. Buscando su cumplimiento de acuerdo al plan ya realizado para no producir cambios repentinos y así tomar el plan B cuando se tiene que buscar poder trabajar con el plan A.

Organización

En este punto se basa mucho del poder cumplir las metas y los objetivos, porque teniendo una buena organización hace que las actividades se den en el tiempo acordado y que las personas que estén encargadas mantengan un orden para que

puedan trabajar y no solo en ellos si no también con los recursos que tiene la empresa bienes, productos y/o servicios vendan la empresa.

Dirección

La dirección busca dirigir al personal en el camino a la meta.

Direccionándolos en sus funciones de acuerdo a su contrato firmado. Buscando motivar a los trabajadores de la empresa. Mostrando por medio del líder una comunicación estable y directa. Poniendo así un lineamiento entre la planificación y la organización.

Control

Su fin principal es poder llegar a cumplir con las reglas y normas internas de la empresa. Así mismo poder tomar las decisiones correctas para poder mejorar las funciones de la empresa. Rubio Domínguez, P. (2012) nos dice “Para concebir el papel de la gestión en el mundo de la empresa es esencial comprender que las personas tienen una naturaleza orgánica en vez de mecánica. En definitiva, nos parecemos más a los sistemas del mundo natural que al de las máquinas”.

Aspectos de la gestión

Encontramos en primer lugar a la estrategia que es un punto clave para la toma de decisiones importantes que pueden ser fundamental para la empresa, lo trabajan por medio de sus funcionarios para un buen cumplimiento de las actividades planificados de la empresa con un fin de poder llegar a cumplir los objetivos. El otro punto son las funciones que vaya a realizar la empresa para beneficiar a los clientes, trabajadores y a al empresario. Son aquellas actividades que realizaran de acuerdo a como está planeado y en como pueda satisfacer las necesidades del consumidor por

medio del servicio que brindan así mismo teniendo un enfoque en satisfacer la necesidad del cliente.

Bases conceptuales

Misión

Es la razón que tiene una organización o empresa, su mirada está en el presente, es lo que busca justificar lo que la empresa está realizando: los planes, las actividades, etc.

Visión

Es lo que la empresa desea para el futuro en largo plazo, es una expectativa a los que quiere para más adelante. Tiene que basarse en la realidad de la empresa a lo que busca con una idea ambiciosa del futuro, siendo la principal motivación para el equipo de trabajo.

Objetivos

Es una meta a mediano plazo, siendo el motivo de mover las actividades que dirigen el proyecto, tratando de llegar al fin del proyecto. Trazando las metas para alcanzarlos con los pasos establecidos.

Proyecto

Es la planificación con actividades programadas en un plan interrelacionado con los diversos pasos y actividades planificadas de acuerdo al tiempo. Alcanzando las metas, objetivos, fines del proyecto a realizarse.

Equipo

Es un grupo de personas entrelazadas por un mismo objetivo, encabezado por un líder que los dirige para poder llegar a los establecidos por su plan de trabajo. Por medio de interacciones, cambio de opiniones y coordinando,

Fechas

Son días establecidos para un proyecto, lo cual se busca conseguir y realizarse en la fecha establecida para que el proyecto no sea afectado y recurrir a medidas imprevistas.

Recursos

Son de diversas formas, de materiales, de personas, de servicios, etc. Se acomoda al proyecto, produciendo beneficios al proyecto por la ayuda que brinda. Siendo parte del proyecto para el abastecimiento de productos que puedan tener.

Riesgos

Vienen a ser las complicaciones que pueda haber en el tiempo de la realización del proyecto. Retrasos, aumento de costo, una disminución de calidad, lo cual se busca tener un plan de contingencia para esos momentos.

Plan de marketing

Es un formato donde se estudia el mercado y de acuerdo a los resultados se traza los objetivos de marketing que se quiere obtener, las estrategias con las que busca sacar a relucir de la empresa en el mercado. Así mismo es una parte esencial en la planificación.

Planificación estratégica

Es un proceso donde se plantea los planes a desarrollarse de acuerdo a los propósitos por los cuales fue creado. Utilizando las estrategias para las finanzas, como utilizar los recursos de la empresa, en el marketing. Abarca todas las actividades de la organización de manera detallada fijándose en los objetivos planteados.

III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

Existe una relación entre la Planificación y Gestión en la empresa sector servicio: caso empresa Barbería y Spa “Sparta” Callería, 2019.

3.2 Hipótesis Específico

- Las características de la gestión en la empresa Barbería y Spa “Sparta”, del distrito de Callería, 2019; son positivas.
- Los factores de la planificación en la empresa Barbería y Spa “Sparta” del distrito de Callería, 2019, son altos.

IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación se refiere a la manera práctica y concreta de responder las preguntas de investigación para alcanzar los objetivos señalados, lo que implica seleccionar un diseño de investigación y aplicarlo al contexto particular del estudio. En otras palabras, el diseño de la investigación será no experimental.

Tipo de investigación

Descriptivo: describe fenómenos sociales y clínicos en una circunstancia temporal y geográfica determinada. Desde el punto de vista cognoscitivo su finalidad es describir y desde el punto de vista estadístico, su propósito estimar parámetros. Consiste en estimar frecuencias y/o promedios y otras medidas UNIVARIADAS. Se usa cuando se tiene como objetivo describir situaciones o eventos que han sido investigados previamente. En este tipo de estudio ya este una selección de variables.

Los estudios descriptivos:

- Se centran en descripciones de eventos y situaciones.
- Se busca identificar problemas o justificar condiciones actuales.
- A partir de sus resultados existen elementos para hacer comparaciones o evaluaciones descriptivas.
- No se busca encontrar relaciones, probar hipótesis o hacer predicciones.

Nivel de la investigación

Esta puede ser cuantitativo, cualitativo o mixto, en el caso del pregrado es cualitativo porque no interviene la estadística, generalmente no es necesaria la hipótesis.

Tipo de investigación

Cuantitativa: En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

Nivel de investigación

Descriptivo: para el desarrollo de la investigación se priorizó comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual y composición de los procesos de los fenómenos del problema planteado.

El diseño de la presente investigación será no experimental- transversal- descriptivo. Es decir, la recolección de datos se efectuó en un solo momento, en un tiempo único.

M  O

Dónde:

M= muestra conformada por la Mype a encuestar.

O= Observación de la variable.

No experimental: La investigación es no experimental. Porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se muestran dentro de su contexto.

Descriptivo: la investigación tendrá carácter descriptivo sólo se describirán las partes más relevantes de la variable en estudio.

Transversal: Todas las variables son medidas en una sola ocasión; es decir un solo periodo de tiempo, por ello de realizar comparaciones, se trata de muestras independientes.

4.2 Población y muestra

Población: Para esta investigación se ha identificado que la población lo representa los 10 trabajadores de la micro y pequeña empresa barbería y spa “Sparta”, ubicado en el distrito de Callería.

Muestra: Para la realización de la investigación no se realizará muestreo estadístico, ya que por la cantidad de la población se tomará el 100% de la población de la del micro y pequeña empresa barbería y spa “Sparta”, ubicado en el distrito de Callería.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Tabla 01: Definición y operacionalización de variables e indicadores

Definición y operacionalización de variables e indicadores					
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Planificación	<p>La planificación consiste en definir las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzarlas y trazar planes exhaustivos para integrar y coordinar el trabajo de la organización. Se ocupa tanto de los fines (qué hay que hacer) como de los medios (cómo hay que hacerlo)”</p> <p>(Robbins y Coulter, 2005, p. 158)</p>	<p>Formular planes a corto plazo que pongan de relieve las diversas partes de la organización</p>	Planificar	· Plan de estudios de mercado	Nominal
				· Proporcionar resultados de la investigación	
				· Desarrollar los planes de trabajo	
				· Los objetivos y estrategias	
				· Ampliación de mercado	
				· Actividades de servicio	
				· Proveedores	
				· Administrativos	
				· Objetivos a mediano plazo	
				· Capacitaciones	
Gestión	<p>La gestión hace referencia a la aplicación secuencial del proceso administrativo, planear, organizar, dirigir y controlar en cada una de las áreas funcionales de una empresa que son mercadeo, producción y logística, financiera y contable y de gestión humana.</p> <p>Veiga C. (2013)</p>	<p>Grado de satisfacción en el cumplimiento del plan por arte del empresario y consumidor” una empresa obtendrá beneficio si su estrategia se basa en la innovación, motivación y la eficacia “</p> <p>Rubio Domínguez P. (2012)</p>	Planificar	· Plantear estrategias de mercado	Nominal
				· Plantificar contingencias	
			Organizar	· Organizar el capital humano	
				· Ordenar los recursos humanos	
				· Orientación y capacitación	
			Dirigir	· Dirigir al personal	
				· Dirigir el plan de acción	
				· Toma de decisión	
				· Una productividad efectiva	
			Controlar	· Controlar los planes a trabajar	
	· Controlar las actividades				

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Luego de definir el diseño metodológico del estudio y la operacionalización de las variables, es necesario establecer el procedimiento para la recolección de datos.

En esta parte, el investigador tiene que señalar las técnicas que utilizara para la recolección de la información, que le servirá como base para el análisis y luego contrastación de la hipótesis.

Ejemplo:

Técnicas:

Las técnicas son procedimientos sistematizados operativos que sirven para la solución de problemas prácticos. En esta investigación se aplicará una encuesta.

Según Hernández (2010) una encuesta persigue indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre determinado problema.

Instrumentos:

Son medios auxiliares para recoger y registrar los datos obtenidos a través de técnicas y pueden ser: Guías, fichas, cuestionario, test. En esta investigación se utilizará como instrumento el cuestionario.

Según Hernández (2010) el cuestionario es un conjunto de preguntas formuladas por escrito a ciertas personas para que opinen sobre un asunto.

4.5 Plan de análisis de datos

El análisis de datos durante el proceso de investigación implicó ciertas etapas, la primera fue una fase de descubrimiento en progreso: identificar temas y desarrollar conceptos y proposiciones. La segunda fase, que típicamente se produce cuando los datos ya han sido recogidos, incluyó la codificación de los datos y el refinamiento de la comprensión del tema de estudio.

En la fase final, el investigador relativizó sus descubrimientos, es decir, comprendió los datos en el contexto en que fueron recogidos. Las respuestas recabadas en las encuestas, fueron estudiadas y analizadas una por una y se relacionaron con el objetivo de este trabajo de investigación para poder analizarlas de forma individual y grupal de la muestra elegida. Para el análisis de los datos, se realizó un análisis descriptivo.

A partir de los datos obtenidos se creará una base de datos temporal en el programa EXCELL, y se procederá a la tabulación de los mismos. Para el análisis de datos se utilizará el programa estadístico SPSS (stadistical package for the social sciencies) versión 22 a través del cual se obtendrán las frecuencias, para realizar luego el análisis de distribución de dichas frecuencias con sus respectivas figuras.

4.6 Matriz de consistencia lógica

Tabla 02: *Matriz de consistencia lógica*

Problema	Objetivos	Variables	Tipo de investigación	Instrumentos de procedimiento
<p>¿Qué relación existe entre la planificación y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: Caso Barbería y Spa "Sparta" Callería, 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar cómo influye el adecuado uso de la Planificación y Gestión en la empresa sector servicio: caso empresa Barbería y Spa "Sparta" Callería, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar como influye el adecuado manejo de la gestión en la empresa Barbería y Spa "Sparta", del distrito de Callería, 2019. • Determinar cómo influye el adecuado uso de la planificación en la empresa Barbería y Spa "Sparta" del distrito de Callería, 2019. 	<p>Val_01: Planificación</p> <p>Val_02: Gestión</p>	<p>Tipo de investigación: Cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación: -No experimental -Descriptivo -Transversal</p>	<p>Técnica: Observación Entrevista: Encuesta Instrumento: Cuestionario de 19 preguntas Población: -La barbería y Spa "Sparta" Muestra: -Los 10 trabajadores de la barbería y spa "Sparta"</p>

4.7 Principios Éticos

Principios éticos que orientan la Investigación. Toda actividad de investigación que se realiza en la Universidad se guía por los siguientes principios.

Protección a las personas: En el presente estudio se recabo información de la mype investigada la cual se mantendrá en absoluta reserva.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: en cuanto a la investigación realizada se evitó cualquier daño que se hubiera podido producir en el medio ambiente, plantas o animales.

Libre participación y derecho a estar informado: Se les informó de manera adecuada, con una información actualizada a los encuestados, se respetó la decisión de los participantes, que no quisieran ser encuestados.

Beneficencia no maleficencia: La investigación aseguro el bienestar de las personas que participaron en la investigación. En tal sentido, la conducta del investigador tiene que considerar lo siguiente: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos, maximizando los beneficios.

Justicia. – Debe de ejercerse juicio razonable, loable para asegurar que son seguros, limitaciones de sus capacidades y conocimientos, no deben buscar preferencias.

Integridad científica: En la presente investigación deben de presentar integridad o rectitud, debiendo enseñar lo aprendido en su ámbito profesional.

V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

5.1 Resultados

Tabla 1. Datos personales de los trabajadores en la micro y pequeña empresa del sector servicio: caso empresa barbería y spa “Sparta” Callería, 2019

Datos Generales	N	%
Edad		
De 18 a 25 años	6	60,00
De 26 a 35 años	4	40,00
de 36 a 45 años	0	0,00
Total	10	100,00
Genero		
Masculino	6	60,00
Femenino	4	40,00
Total	10	100,00
Instrucción Académica		
Estudios básicos	5	50,00
Técnica	5	50,00
Universitaria	0	0,00
No tiene estudios	0	0,00
Total	10	100,00

Tabla 2. Datos sobre la planificación en la micro y pequeña empresa del sector servicio: caso empresa barbería y spa “Sparta” Calleria, 2019

Datos Generales	N	%
Considera que la planificación de la empresa aporta a las Estrategias y Objetivos		
Si	3	30,00
No	7	70,00
Total	10	100,00
Se cumple con los plazos establecidos en la programación de actividades dentro de lo planificado en empresa		
Si	2	20,00
No	8	80,00
Total	10	100,00
En la organización se realizan planificaciones periódicas para determinar objetivos de mediano plazo		

Si	0	00,00
No	10	100,00
Total	0	100,00
La empresa cuenta con un plan de contingencia		
Si	2	20,00
No	8	80,00
Total	10	100,00
La planificación ha logrado que se coordinen eficientemente las actividades dentro de la empresa		
Si	2	20,00
No	8	80,00
Total	10	100,00
En la empresa la planificación y programación de actividades son la base para las acciones a futuro		
Si	2	20,00
No	8	80,00
Total	10	100,00
La empresa planifico capacitaciones para brindar un mejor servicio al cliente		
Si	5	50,00
No	5	50,00
Total	10	100,00

Tabla 3. Datos sobre la gestión en la micro y pequeña empresa del sector servicio: caso empresa barbería y spa “Sparta” Callería, 2019

Datos Generales	N	%
La empresa realiza reuniones semanales para resolución de problemas en las áreas de trabajo		
Si	2	20,00
No	8	80,00
Total	10	100,00
La empresa maneja correctamente la calidad en procesos administrativos		
Si	0	00,00
No	10	100,00
Total	10	100,00

Los métodos de trabajo se revisan periódicamente con el fin de mejorarlos

Si	4	40,00
No	6	60,00
Total	10	100,00

La empresa tiene en cuenta los costos de calidad de los materiales para la toma de decisiones

Si	7	70,00
No	3	30,00
Total	10	100,00

La Administración de la empresa se esfuerza mucho en enseñarnos sobre cómo llegar a cumplir los objetivos de la calidad propuestos

Si	2	20,00
No	8	80,00
Total	10	100,00

La comunicación entre las distintas áreas de la empresa es muy fluida

Si	7	50,00
No	3	10,00
Total	10	100,00

La empresa se interesa mucho por capacitarnos sobre calidad, porque lo considera un beneficio para ambos

Si	5	50,00
No	5	50,00
Total	10	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Micro y Pequeña empresa del sector servicio: Caso Empresa Barbería y Spa “Sparta” Callería, 2019.

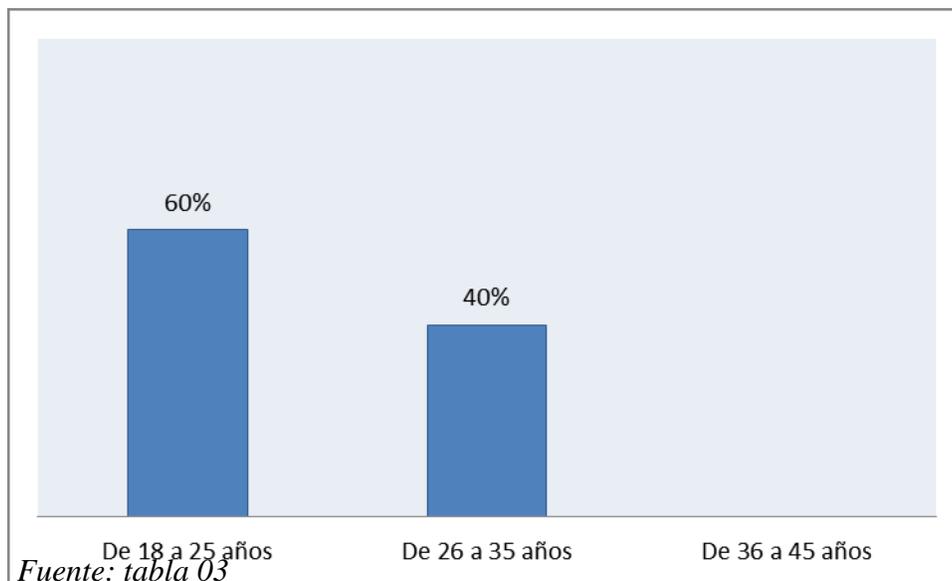
A. Datos del encuestado

Tabla 03. ¿Cuál es su edad?

	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
De 18 a 25 años	1	6	60%	60%	60%
De 26 a 35 años	2	4	40%	40%	100%
De 36 a 45 años	3	0	0%	0%	
Total		10	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 1: ¿cuál es su edad?



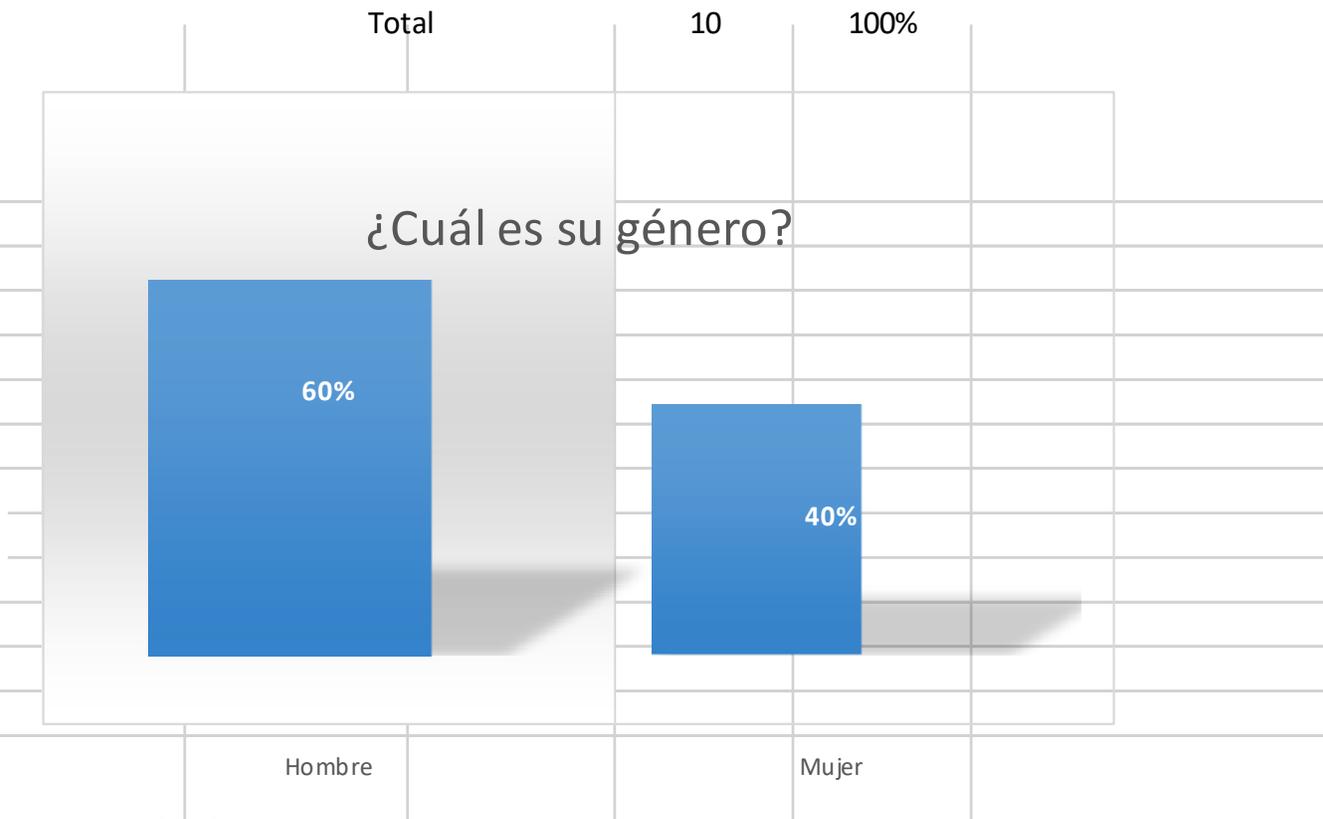
Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados Se cuenta con un 40% son de las edades de 26 a 35 años y un 60% son de la edad de 18 a 25 años.

Tabla 04: ¿Cuál es su género?

	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Hombre	1	6	60%	60%	60%
Mujer	2	4	40%	40%	100%
Total	2. ¿Cuál es su género?	10	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 02: ¿Cuál es su género?



Fuente: tabla 04

4. ¿Antes de empezar la empresa se determinó el mercado objetivo?

Interpretación: De los 100% de los trabajadores de la mype un 40% son mujeres y el

	Codificación	Fa	%
Si	1	5	50%
No	2	0	0%
No sé	3	5	50%
Total		10	100%

¿Antes de empezar la empresa se

De 18 a 25 años

De 26 a 35 años

De 36 a 45 años

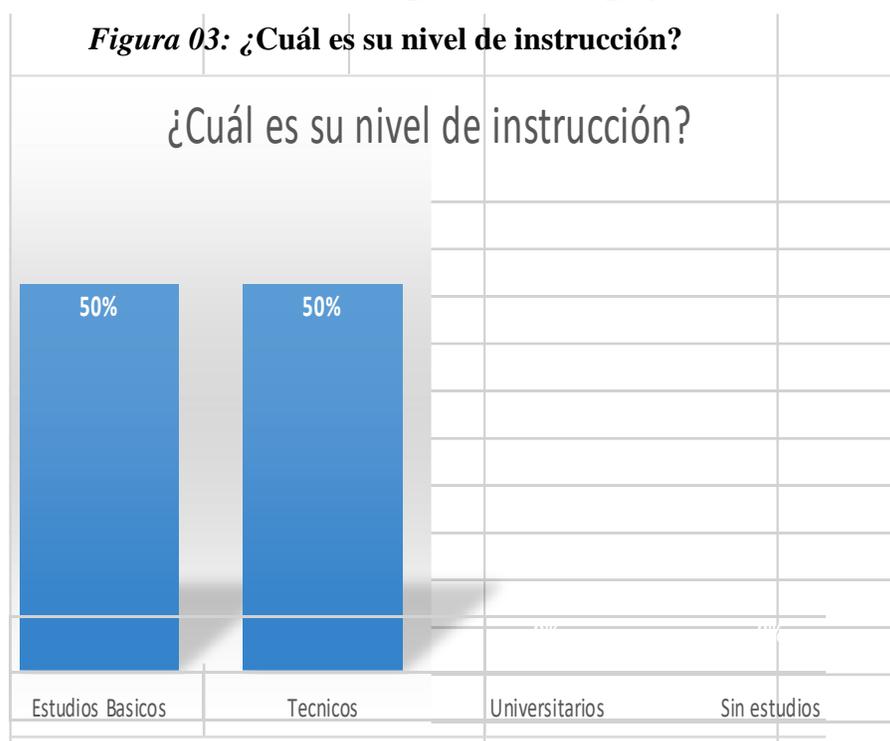
Tabla 05: ¿Cuál es su nivel de instrucción?

	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Estudios básicos	1	5	50%	50%	50%
Técnica	2	5	50%	50%	100%
Universitario	3	10	100%	50%	0%
No tiene Estudios	4	20	20%	50%	0%
Total	Universitarios	310	100%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia

Total 4 0 0%

Figura 03: ¿Cuál es su nivel de instrucción?



5. ¿La empresa tiene un plan de trabajo?

	Codificación	Fa	%
Si	1	7	70%
No	2	3	30%

Interpretación: De 100% de trabajadores encuestados de la mype el 70% tienen estudios básicos y el otro 30% tiene estudios técnicos.

¿La empresa tiene un plan de trabajo?

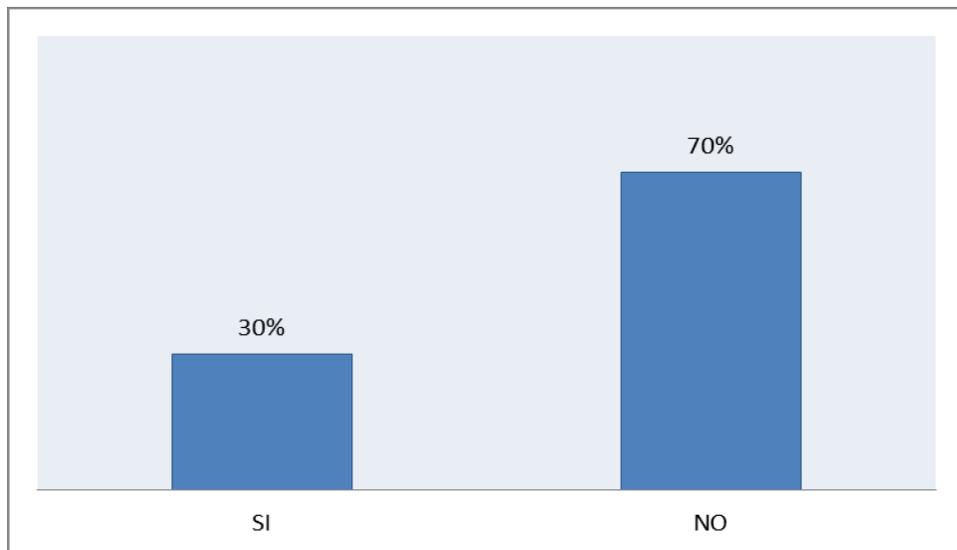
B. Respecto a la planificación

Tabla 06: ¿Considera que la planificación de la empresa aporta a las Estrategias y Objetivos?

	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	1	3	30%	30%	30%
No	2	7	70%	70%	100%
Total		10	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 04: ¿Considera que la planificación de la empresa aporta a las Estrategias y Objetivos?



Fuente: tabla 04

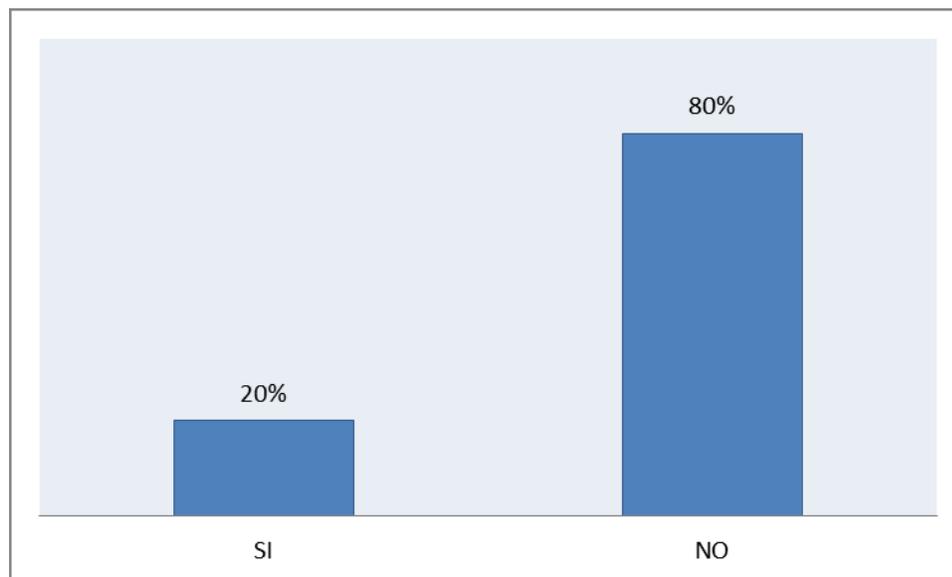
Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados por medio del presente instrumento, nos dice que un 70% dicen que no considera que la planificación de la empresa aporta a las estrategias y objetivos y el 30% restante dicen que sí.

Tabla 07: ¿Se cumple con los plazos establecidos en la programación de actividades dentro de lo planificado en empresa?

	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	1	2	20%	20%	20%
No	2	8	80%	800%	100%
Total		10	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 05: ¿Se cumple con los plazos establecidos en la programación de actividades dentro de lo planificado en empresa?



Fuente: tabla 05

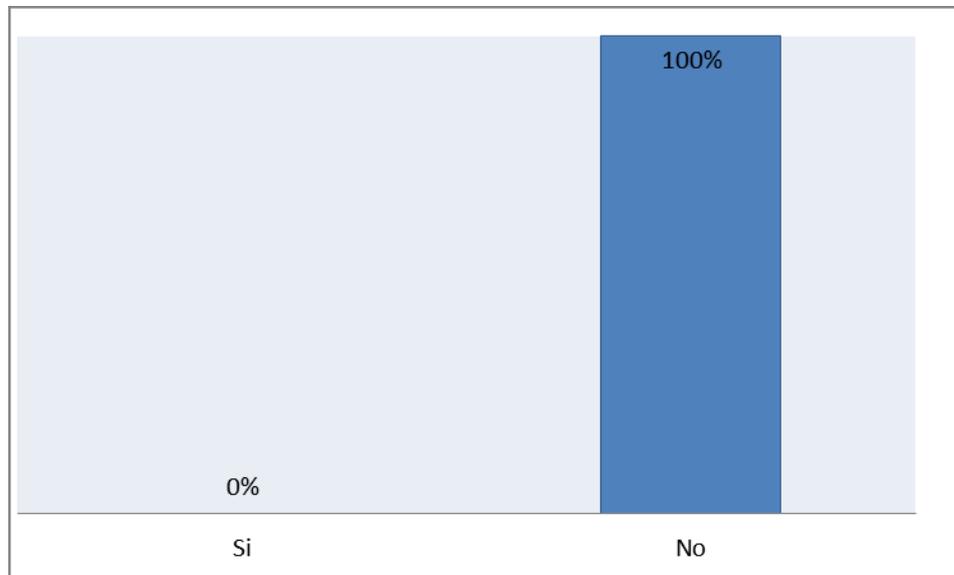
Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados de la mype un total del 80% dicen que, no se cumple con los plazos establecidos en la programación de actividades dentro de lo planificado en empresa, pero un 20% dice que si cumplen.

Tabla 08: ¿En la organización se realizan planificaciones periódicas para determinar objetivos de mediano plazo?

	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	1	0	0%	0%	0%
No	2	10	100%	100%	100%
Total		10	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 06: ¿En la organización se realizan planificaciones periódicas para determinar objetivos de mediano plazo?



Fuente: tabla 06

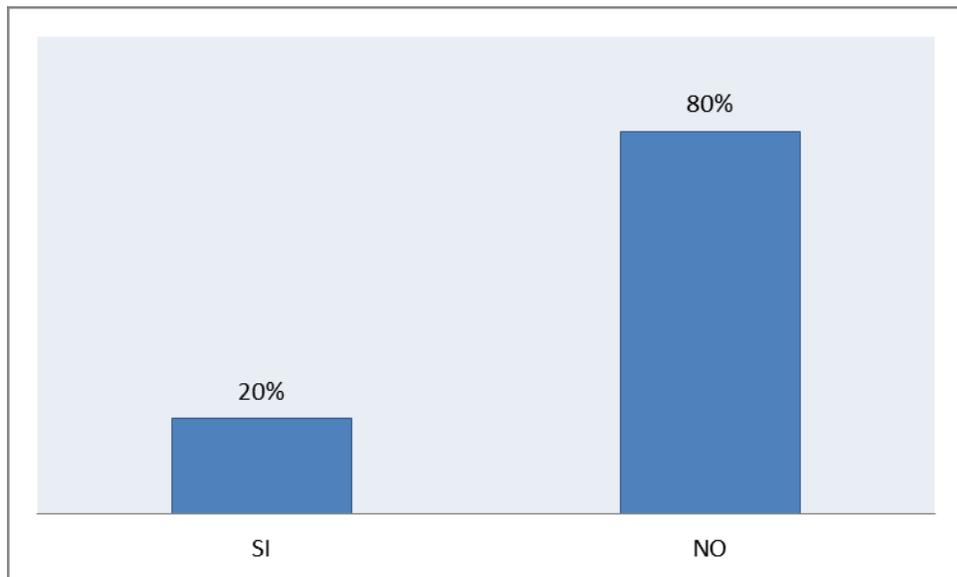
Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados la totalidad dice que en la organización se realizan planificaciones periódicas para determinar objetivos de mediano plazo.

Tabla 09: ¿La empresa cuenta con un plan de contingencia?

	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	1	2	20%	20%	20%
No	2	8	80%	80%	100%
Total		10	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 07: ¿La empresa cuenta con un plan de contingencia?



Fuente tabla 07

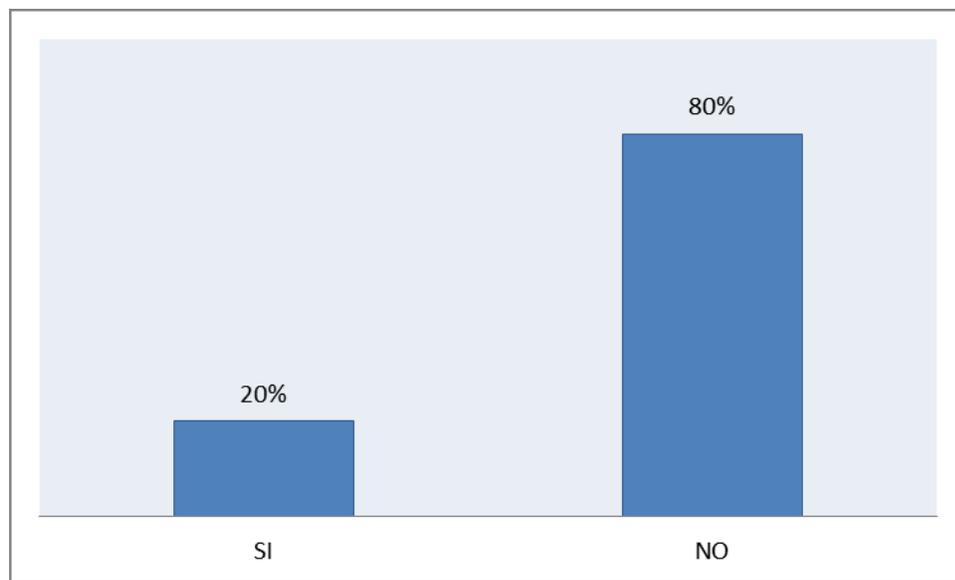
Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados el 80% indica que la empresa cuenta con un plan de contingencia, pero el 20% indica que sí.

Tabla 10: ¿La planificación ha logrado que se coordinen eficientemente las actividades dentro de la empresa?

	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	1	2	20%	20%	20%
No	2	8	80%	80%	100%
Total		10	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 08: ¿La planificación ha logrado que se coordinen eficientemente las actividades dentro de la empresa?



Fuente tabla 08

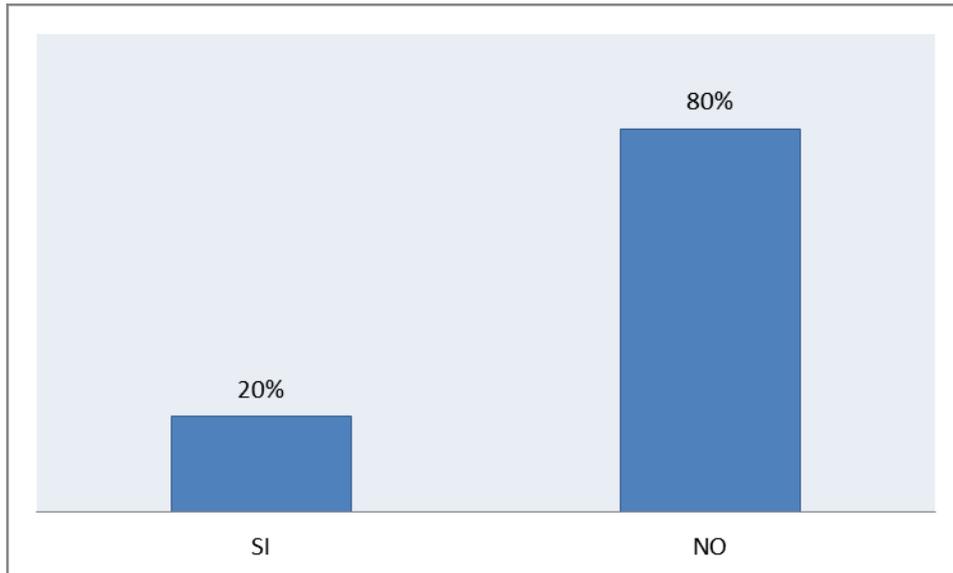
Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados el 80% indica que la planificación no ha logrado que se coordinen eficientemente las actividades dentro de la empresa, pero el 20% indica que sí.

Tabla 11: ¿En la empresa la planificación y programación de actividades son la base para las acciones a futuro?

	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	1	2	20%	20%	20%
No	2	8	80%	80%	100%
Total		10	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 09: ¿En la empresa la planificación y programación de actividades son la base para las acciones a futuro?



Fuente tabla 09

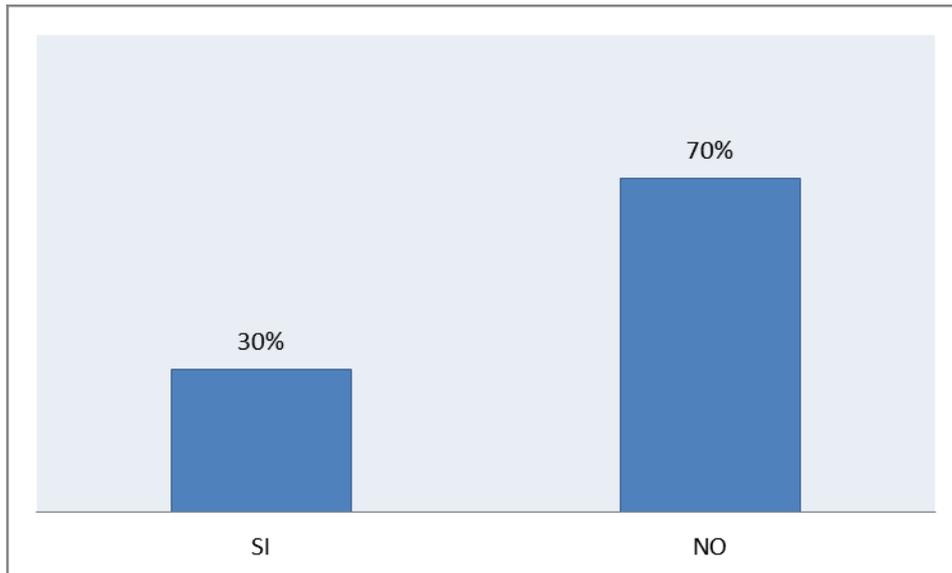
Interpretación: Según los trabajadores el 80% dicen que en la empresa la planificación y programación de actividades no son la base para las acciones a futuro y un 20% dicen que sí.

Tabla 12: ¿La empresa planificó capacitaciones para brindar un mejor servicio al cliente?

	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	1	3	30%	30%	30%
No	2	7	70%	70%	100%
Total		10	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 10: ¿La empresa planificó capacitaciones para brindar un mejor servicio al cliente?



Fuente tabla 10

Interpretación: Del 100% de los trabajadores de la encuestados el 70% dicen que la empresa no planificó capacitaciones para brindar un mejor servicio al cliente, pero el 30% dice que sí.

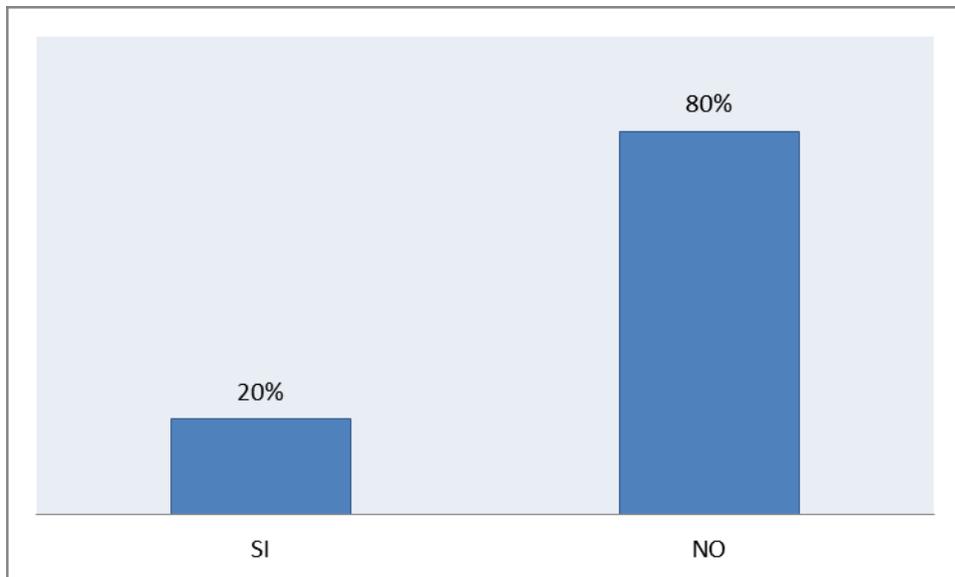
C. Respecto a la gestión

Tabla 13: *¿La empresa realiza reuniones semanales para resolución de problemas en las áreas de trabajo?*

	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	1	2	20%	20%	20%
No	2	8	80%	80%	100%
Total		10	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 11: *¿La empresa realiza reuniones semanales para resolución de problemas en las áreas de trabajo?*



Fuente tabla 11

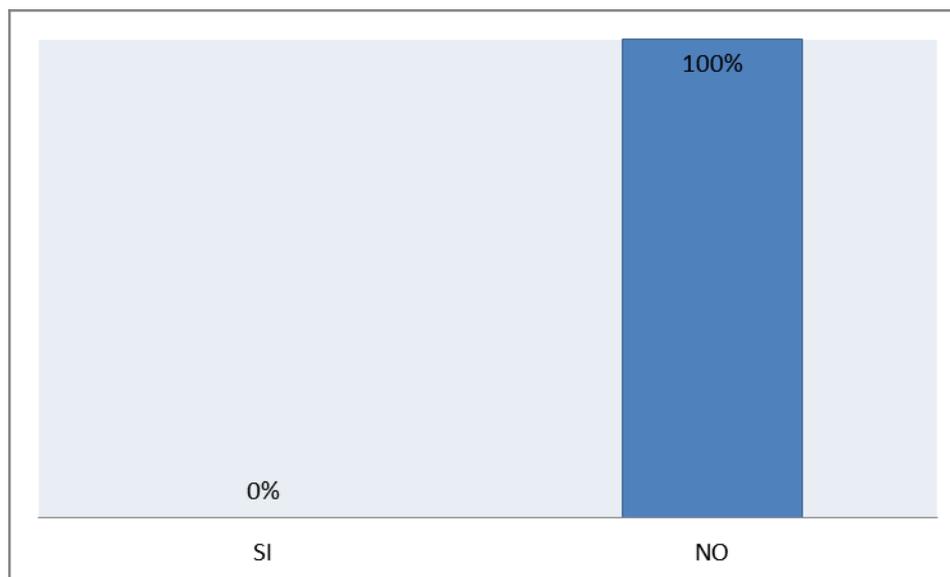
Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados el 80% indica que la empresa no realiza reuniones semanales para resolución de problemas en las áreas de trabajo, pero el 20% dice que sí.

Tabla 14 ¿La empresa maneja correctamente la calidad en procesos administrativos?

	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	1	0	0%	0%	0%
No	2	10	100%	100%	100%
Total		10	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 12: ¿La empresa maneja correctamente la calidad en procesos administrativos?



Fuente tabla 12

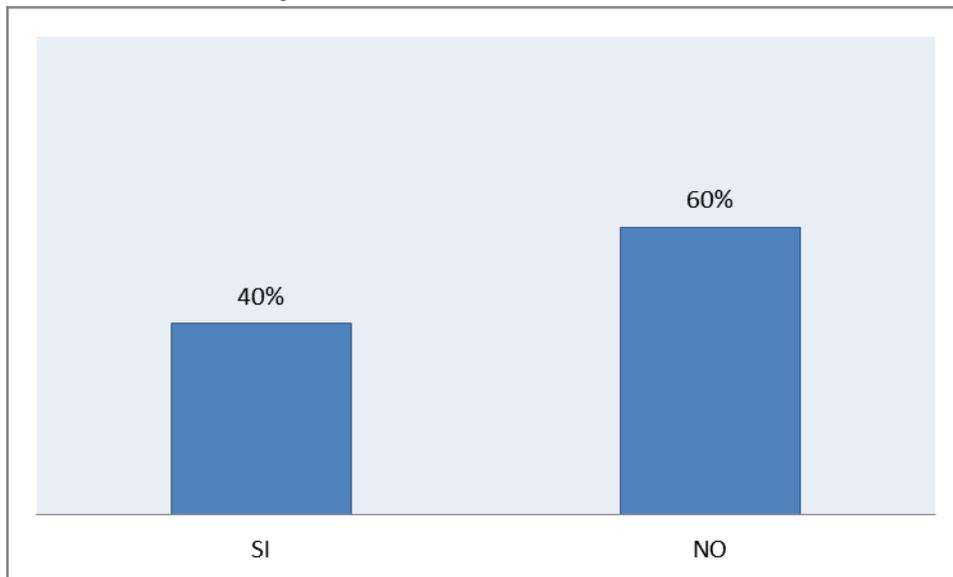
Interpretación: Del 100 % de los trabajadores encuestados el total de los trabajadores dicen que la empresa no maneja correctamente la calidad en procesos administrativos.

Tabla 15: ¿Los métodos de trabajo se revisan periódicamente con el fin de mejorarlos?

	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	1	4	40%	40%	40%
No	2	6	60%	60%	100%
Total		10	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 13 ¿Los métodos de trabajo se revisan periódicamente con el fin de mejorarlos?



Fuente tabla 13

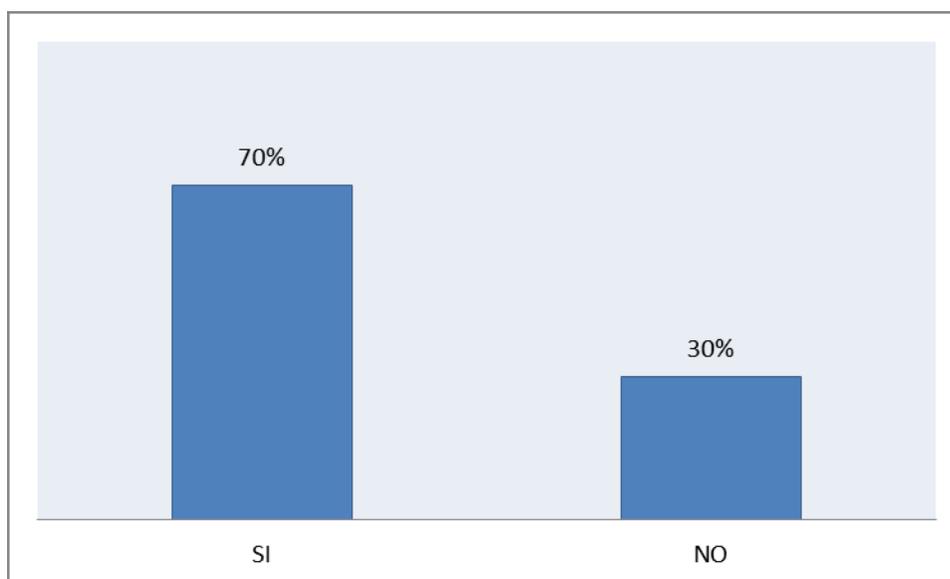
Interpretación: De los 100% de los trabajadores de los encuestados el 60% indican que los métodos de trabajo no se revisan periódicamente y el 40% indican que sí los revisan periódicamente.

Tabla 16: ¿La empresa tiene en cuenta los costos de calidad de los materiales para la toma de decisiones?

	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	1	7	70%	70%	70%
No	2	3	30%	30%	100%
Total		10	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 14: ¿La empresa tiene en cuenta los costos de calidad de los materiales para la toma de decisiones?



Fuente tabla 14

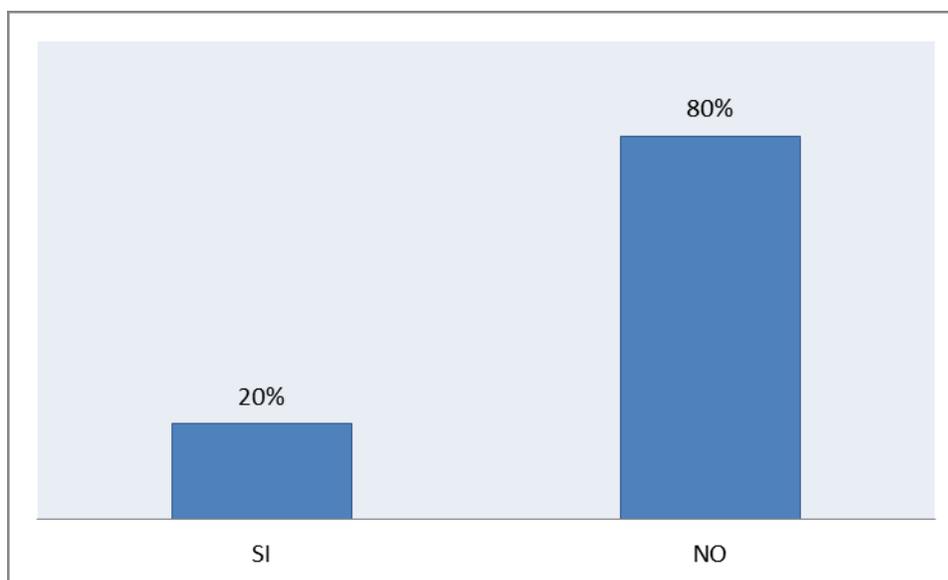
Interpretación: De los 100% de los trabajadores encuestados el 70% indica que la empresa tiene en cuenta los costos de calidad de los materiales para la toma de decisiones, pero el 30% indica que no.

Tabla 17: ¿La Administración de la empresa se esfuerza mucho en enseñarnos sobre cómo llegar a cumplir los objetivos de la calidad propuestos?

	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	1	2	20%	20%	20%
No	2	8	80%	80%	100%
Total		10	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 15: ¿La Administración de la empresa se esfuerza mucho en enseñarnos sobre cómo llegar a cumplir los objetivos de la calidad propuestos?



Fuente tabla 15

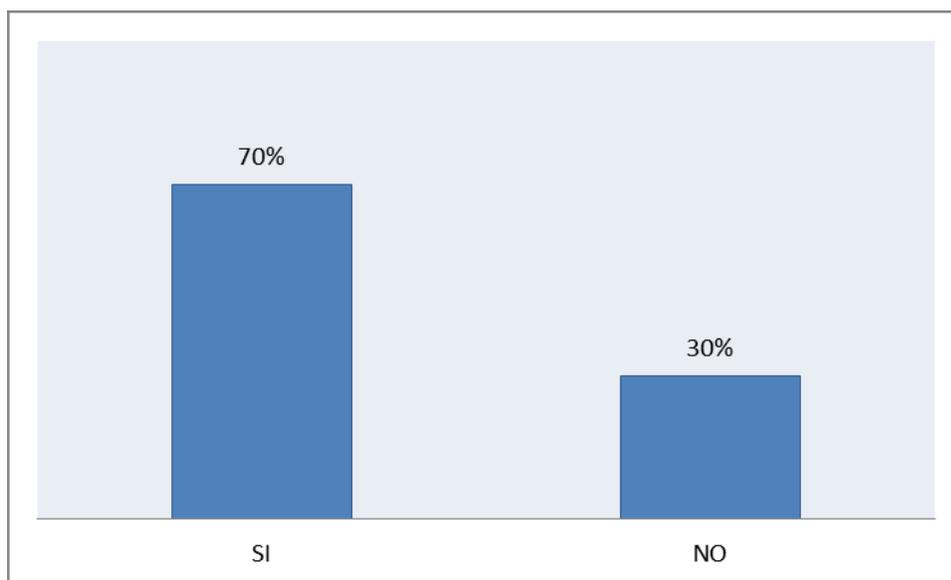
Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados el 80% de los trabajadores indican que de la empresa no se esfuerza mucho en enseñarnos sobre cómo llegar a cumplir los objetivos de la calidad propuestos, pero el 20% dice que sí.

Tabla 18: ¿La comunicación entre las distintas áreas de la empresa es muy fluida?

	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	1	7	70%	70%	70%
No	2	3	30%	30%	100%
Total		10	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 16: ¿La comunicación entre las distintas áreas de la empresa es muy fluida?



Fuente tabla 16

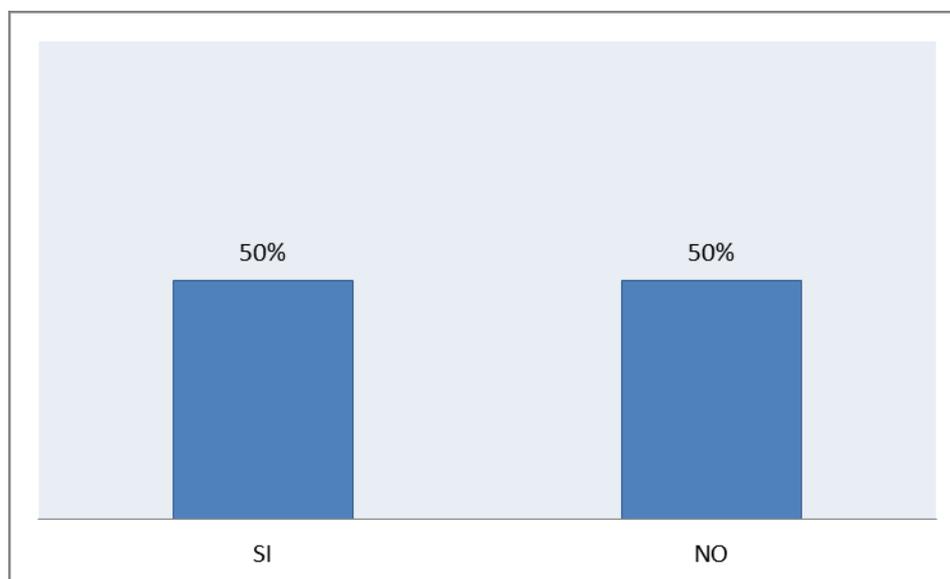
Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados el 70% dice que la comunicación entre las distintas áreas de la empresa es muy fluida, pero el 30% dice que no es así.

Tabla 19: ¿La empresa se interesa mucho por capacitarnos sobre calidad, porque lo considera un beneficio para ambos?

	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	1	5	50%	50%	50%
No	2	5	50%	50%	100%
Total		10	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 17: ¿La empresa se interesa mucho por capacitarnos sobre calidad, porque lo considera un beneficio para ambos?



Fuente tabla 17

Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados el 50% dicen que reciben capacitaciones, pero el 50% indican que no reciben capacitaciones.

5.2 Análisis de Resultados

Mediante los resultados que se pudieron obtener se determinó la función de las variables trabajadas que son la planificación y la gestión dentro de una micro y pequeña empresa. Por medio de las encuestas desarrolladas con los trabajadores de la empresa.

Haciendo una comparación con el objetivo general del proyecto que es el determinar cómo influye el adecuado uso de la Planificación y Gestión en la empresa sector servicio: caso empresa Barbería y Spa “Sparta”, del distrito de Callería. Donde de acuerdo a la pregunta de la Tabla 06 el 70 % de trabajadores indican que no considera que la planificación de la empresa aporta a las estrategias y objetivos y el 30% restante dicen que sí, teniendo muy claro que la administración no se está enfocando en aportar para las estrategias y objetivos de la empresa, provocando disminuyan los ingresos y la aceptación de los clientes. Además, esto se relaciona con la investigación realizada por Barreto (2019) en su tesis *Planificación estratégica para la cooperación internacional en la administración pública, donde se estudió el caso, “LABINTEX” Laboratorio Externo del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA) de Argentina en Europa, Francia (2005/2015)*. Donde la investigación concluyó que, es de mucha ayuda el análisis del sistema de planeamiento aplicado a un modelo internacional para el óptimo desarrollo de una empresa, donde el autor desarrollo los resultados de los retos en la implementación por resultados con valor de carácter científico, encontrándose ante los problemas que afecten el desarrollo del sector a nivel nacional y mundial. Es por ello que las decisiones se tienen que tomar pensando en el futuro, planificando así por medio de una investigación del mercado en lo que la empresa quiera desarrollarse por medio de las herramientas administrativas.

Tenemos el primer objetivo específico que es, *Identificar como influye el adecuado manejo de la gestión en la empresa Barbería y Spa “Sparta”, del distrito de Callería*, Para poder mirar a la empresa con mira al éxito y que el cliente pueda sentirse satisfecho con el servicio que se le pueda brindar para así poder obtener su preferencia sobre la competencia. Es por ello que, encontramos en la pregunta de la Tabla 14 encontramos que la empresa por ser una empresa que se está manejando de manera empírica, el 100% de sus trabajadores indican que no se maneja correctamente la calidad de los procesos administrativos, originando desorden y descontrol en los procesos. Esto se relaciona con la investigación desarrollada por, Lovaton (2019) en su tesis *Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las mypes del sector servicio – rubro salón de belleza, de urbanización canto rey, del distrito san juan de Lurigancho*, donde concluye que gestionar con calidad desarrolla una influencia significativa en las mypes rubro salón de belleza, de urbanización Canto Rey, del distrito San Juan de Lurigancho, Lima 2018. Es por ello que la presente investigación muestra como conclusión que es muy beneficioso el adecuado desarrollo de la gestión en la empresa ya que no se producirían inadecuados manejos en el proceso administrativo, realizando una mejor planificación, organización, dirección y control, teniendo como resultado una empresa más eficiente con mejores resultados.

Tenemos el segundo objetivo específico que es, *Identificar cómo influye el adecuado uso de la planificación en la empresa Barbería y Spa “Sparta” del distrito de Callería*, es por ello que encontramos en la pregunta de la Tabla 09 encontramos que de la empresa, el 80% de los encuestados dicen que la mype no cuenta con un plan de

contingencia el 20% dicen que si tienen un plan de contingencia, resultado del cual encontramos que no pueden contrarrestar el efecto de las inasistencias del personal, ya que no cuentan con un plan de contingencia que contrarreste la falta del personal. Esto se relaciona con la investigación desarrollada por, Lobos (2017), en su tesis *Planificación estratégica aplicada a empresa de servicios de reparación automotriz multimarca 2016-2018*, finalmente, la planificación estratégica se realizó para una empresa automotriz que, después de corregir procesos, logro estandarizar sus procesos alineándolos a su objetivo en cada una de sus áreas, estableciendo métodos de control y seguimiento fáciles que permitieran ser mostrados y discutidos con los distintos niveles de la organización. Es por ello que la presente investigación muestra como conclusión que es muy beneficioso e importante la adecuada elaboración de la planificación en la empresa, ya que si planificamos las actividades a desarrollar y prevemos un plan de contingencia podremos adelantarnos a los sucesos por venir obteniendo mejores resultados de manera eficiente.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusión:

De acuerdo al presente proyecto de investigación, se concluye que la empresa Barbería y Spa “Sparta”, del distrito de Callería cuenta con la necesidad de ser competitivos en el mercado ya que es necesario superar a la competencia, es por ello que se llegó a la conclusión que es muy necesario la aplicación de un adecuado uso de la planificación y gestión en la empresa, para así posicionarse en el mercado.

Es por ello que, se desarrolló una encuesta estructurada, donde se encontraron las siguientes preguntas con sus resultados: ¿Considera que la planificación de la empresa aporta a las Estrategias y Objetivos? Donde encontramos que el 70% de trabajadores indican que no considera que la planificación de la empresa aporta a las estrategias y objetivos y el 30% restante dicen que sí, teniendo muy claro que la administración no se está enfocando en aportar planes para las estrategias y objetivos de la empresa, provocando disminuyan los ingresos y la aceptación de los clientes. Donde encontramos en la pregunta ¿Le parece importante poder satisfacer la necesidad de los clientes de la empresa? encontramos que la empresa por ser una empresa que se está manejando de manera empírica, el 100% de sus trabajadores indican que no se maneja correctamente la calidad de los procesos administrativos, originando desorden y descontrol en los procesos transformándose en pérdidas económicas. Es por ello que se concluye que es necesario establecer de forma adecuada los diferentes elementos del proceso administrativo, además que los mismos se den a conocer a los trabajadores, a fin de obtener un mejor desempeño laboral al sentirse parte de la organización, estando comprometidos con la misma al sentirse parte de la empresa alcanzando los objetivos

organizacionales. Encontrando en la pregunta ¿La empresa cuenta con un plan de contingencia?, donde encontramos que del 100% de trabajadores de la empresa, el 80% de los encuestados dicen que la mype no cuenta con un plan de contingencia y el 20% dicen que sí tienen un plan de contingencia, resultado del cual encontramos que no pueden contrarrestar el efecto de las inasistencias del personal, ya que no cuentan con un plan de contingencia que contrarreste la falta del personal.

6.2 Recomendaciones:

De acuerdo a la presente investigación realizada a la empresa Barbería y Spa “Sparta”, del distrito de Callería, se recomienda, capacitar al personal para mejorar el conocimiento de una gestión de calidad mejorando el manejo de los procesos administrativos adecuando a las nuevas tecnologías para captar mejor el objetivo empresarial de tal manera que mejoraría el funcionamiento en su gestión, los mismos se den a conocer a los trabajadores, a fin de obtener un mejor desempeño laboral al sentirse parte de la organización, estando comprometidos con la misma al sentirse parte de la organización al orientarnos en alcanzar los objetivos organizacionales. desarrollando lo planificado en el momento indicado y direccionar capacitando al personal para una buena ejecución de sus labores obteniendo un personal enfocado hacia el objetivo principal de la empresa, de tal forma que se mejoraría en el funcionamiento de la gestión empresarial.

Asimismo, se debe mantener controlado constantemente los indicadores de gestión para medir el avance de los objetivos supervisando el desempeño frente a las metas planteadas por la empresa; por otro lado, adecuar de manera estricta el uso de los procesos instalados por la gestión para agilizar el adecuado funcionamiento en su empresa de tal forma que obtuvieran mayor rentabilidad a corto plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Malaver (2019) En su tesis Gestión logística como una herramienta de estrategia empresarial, para optar el grado de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales.
- Román (2018) En su tesis Diseño de un sistema de gestión documental en la alcaldía de Cartagena de Indias tesis para optar el grado de magister en gestión documental y administración de archivos.
- Toscano (2018) En su tesis Proyecto nueva plataforma de planificación, trabajo para optar el grado académico de Bachiller en Ingeniería Informática y de Sistemas.
- Alva (2017) Contribución en la elaboración de planes de mejora para la acreditación de la carrera profesional de idioma inglés de la Universidad Nacional de Ucayali – 2017, para optar el grado académico de maestro en evaluación y acreditación de la calidad de la educación de la ciudad de Pucallpa
- Carmen (2017) Contribución en la elaboración de planes de mejora para la acreditación de la carrera profesional de idioma inglés de la Universidad Nacional de Ucayali.
- Gutiérrez & Saldaña (2017) En su tesis influencia de los microcréditos en el crecimiento y desarrollo de mypes del mercado minorista de la ciudad de Pucallpa, 2017, para optar el título profesional de economista: especialidad en negocios internacionales.
- Lobos (2017) En su tesis Planificación estratégica aplicada a empresa de servicios de reparación automotriz multimarca 2016- 2018 para optar el grado de magister en Gestión Empresarial.
- Chen (2017), que es planificación, Significado de Publicación, Significados, <https://www.significados.com/>
- Torres (2016) En su tesis Incidencia y análisis de informalidad en la gestión de la micro y pequeña empresa en la región La Libertad, para optar el título de contador público.
- Chappa (2016) En su tesis Caracterización de gestión de calidad y sostenibilidad empresarial de las mypes en el rubro comercio del centro comercial boulevard de Chiclayo año 2016, para optar el grado de título profesional de licenciado en Administración.

- Cerrón (2015) En su tesis El control interno empresarial y las contingencias tributarias en la ciudad de pucallpa-2015, para optar el grado académico de Magister en Gestión Empresarial.
- Cruz (2016) Caracterización competitividad y gestión de calidad en la mype rubro banano orgánico en Tumbes, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2016.Pag 78.
- Nail (2016). En su tesis Propuesta de mejora para la gestión de inventarios de sociedad repuestos España limitada Escuela de ingeniería civil industrial para la optar el título de ingeniero civil industrial de la Universidad Austral de Chile.
- Poma (2015) Caracterización de la gestión de calidad bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en los micros y pequeñas empresas del sector comercio del rubro venta minorista de artículos de ferretería en el distrito de Huaraz, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2015.Pag38
- Rubio Domínguez (2012). Introducción a la gestión empresarial. S.l, Argentina: B - EUMED. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/51529?page=16>.
- Baldwin (2010). Gestión empresarial. Miami, FL, United States of America: Firms Press. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/36391?page=14>.
- Barreto, M. (2019) En su tesis Planificación estratégica para la cooperación internacional en la administración pública. Estudio de caso: “LABINTEX” Laboratorio Externo del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA) de Argentina en Europa, Francia (2005/2015) para optar el grado de magister en Administración Pública.

ANEXO

Anexo 1: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones			
• Fotocopias			
• Empastado			
• Papel bond A-4 (500 hojas)			
• Lapiceros			
Servicios			
• Uso de Turnitin	S/50.00		S/100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información			
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	S/30.00	4	S/120.00
• Búsqueda de información en base de datos	S/35.00	2	S/70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	S/40.00	4	S/160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	S/50.00	1	S/50.00
Sub total			S/400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	S/63.00	4	S/252.00
Sub total			S/252.00
Total de presupuesto no desembolsable			S/652.00
Total (S/.)			

Anexo 2: Cronograma de actividades

Cronograma de Actividades SEMANAS	Sep-20				Oct-20				Nov-20				Dic-20			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
*Verificación del código ORCID.	■															
* Cronograma de trabajo. * Primera versión del documento de análisis de resultado.		■														
*Redacción del documento análisis de resultados con citas y referencias bibliográficas(calificado).			■													
* Presentación de análisis de resultado.				■												
*Programación de la segunda tutoría grupal.					■											
*Documento de análisis de resultado (asesoría).						■										
*documentos conducciones y recomendaciones (calificado).							■									
*Fichas bibliográficas, revisión de literatura y referencias bibliográficas(calificado).								■								
*Documento mejorado del elemento, introducción, resumen y abstrac(calificado).									■							
*Consultas y dudas sobre la calificación.										■						
*Programación de la tercera tutoría grupal. *Calificación de la redacción de análisis de resultados , conclusiones, recomendaciones, introducción y resumen-abstract.											■					
*Observación del documento introducción, resumen y abstract, resultados y conducciones (asesoría).												■				
*Redacción de la metodología (asesoría)													■			
*Documento mejorado del elemento metodología (calificado)														■		
*Redacción del pre informe															■	
*Introducción, resumen y abstrac, resultados, conclusiones y recomendaciones(calificado)																■
*Presentar el pre informe final(calificado). *Sustentación de pre informe mejorado.																■
*El DT publica en el libro de calificaciones el promedio final de asignatura.																■

Anexo 3: Instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación denominado: “Planificación y gestión de la micro y pequeña empresa del sector servicio: caso empresa barbería y spa Sparta, Callería 2019”

La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestado(a):.....

Fecha:...../...../20....

A. DATOS DEL ENCUESTADO

1. ¿Cuál es su edad?

a) De 18 a 25 años () b) De 26 a 35 años () c) De 36 a 45 años ()

2. ¿Cuál es su género?

a) Hombre b) Mujer

3. ¿Cuál es su nivel de instrucción?

a) Estudios básicos () b) Técnico () c) Universitario () d) Sin estudios

B. RESPECTO A LA PLANIFICACION

4. **¿Considera que la planificación de la empresa aporta a las Estrategias y Objetivos?**
- a) Si () b) No ()
5. **¿Se cumple con los plazos establecidos en la programación de actividades dentro de lo planificado en empresa?**
- a) Si () b) No ()
6. **¿En la organización se realizan planificaciones periódicas para determinar objetivos de mediano plazo?**
- a) Si () b) No ()
7. **¿La empresa cuenta con un plan de contingencia?**
- a) Si () b) No ()
8. **¿La planificación ha logrado que se coordinen eficientemente las actividades dentro de la empresa?**
- a) Si () b) No ()
9. **¿En la empresa la planificación y programación de actividades son la base para las acciones a futuro?**
- a) Si () b) No ()
10. **¿La empresa planificó capacitaciones para brindar un mejor servicio al cliente?**
- a) Si () b) No ()

C. RESPECTO A GESTION

11. ¿La empresa realiza reuniones semanales para resolución de problemas en las áreas de trabajo?

- a) Si () b) No ()

12. ¿Le parece importante poder satisfacer la necesidad de los clientes de la empresa?

- a) Si () b) No ()

13. ¿Los métodos de trabajo se revisan periódicamente con el fin de mejorarlos?

- a) Si () b) No ()

14. ¿La empresa tiene en cuenta los costos de calidad de los materiales para la toma de decisiones?

- a) Si () b) No ()

15. ¿La Administración de la empresa se esfuerza mucho en enseñarnos sobre cómo llegar a cumplir los objetivos de la calidad propuestos?

- a) Si () b) No ()

16. ¿La comunicación entre las distintas áreas de la empresa es muy fluida?

- a) Si () b) No ()

17. ¿La empresa se interesa mucho por capacitarnos sobre calidad, porque lo considera un beneficio para ambos?

- a) Si () b) No ()

Anexo 4: Anexo Consentimiento



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula LA PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN EN LA MICRO Y PEQUEÑA SECTOR SERVICIO: CASO EMPRESA BARBERÍA Y SPA “SPARTA” CALLERIA, 2019 y es dirigido por Tuesta Puerta, Barbara estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los representantes para proponer mejoras en la planificación y gestión de las micro y pequeñas empresas, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si

tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo barbaratuesta25@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador: _____

Anexo 5: Turnitin Final

Sección 1 Sección 2 Sección 3

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Informe final - Revisión Turnitin - Sección 1	7 may 2021 - 22:30	14 may 2021 - 16:00	7 may 2021 - 23:30

Resumen:

Estimado estudiante, en esta semana deberá:

- Subir un archivo digital, conteniendo los siguientes elementos: Introducción, Bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones; el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 15%)

Nota: Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programadas serán calificados con nota cero (00)

Actualizar entregas

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
Ver recibo digital	Turnitin Final Barbara	1585575920	13/05/2021 20:06	5% <div style="display: inline-block; width: 20px; height: 10px; background-color: #444; vertical-align: middle;"></div>	Entregar Trabajo --

Anexo 6: CODIGO ORCID

ORCID

Conectando investigación e investigador

ACERCA DE

PARA INVESTIGAR

Barbara Tuesta Puerta

ORCID iD

 <https://orcid.org/>