



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN BAJO EL ENFOQUE DE LIDERAZGO EN LAS MICRO
Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO PELUQUERÍA Y
BARBERÍA DE LA URBANIZACIÓN MANUEL ARÉVALO III
ETAPA DEL DISTRITO LA ESPERANZA-TRUJILLO, 2018-CASO:
FANNY**

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

AUTORA

RAMOS NUNURA LUZ MARINA

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-1002-6015

ASESOR

REYES CONTRERAS CONSTANTE DAMIÁN

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-7041-4212

TRUJILLO – 2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA:

RAMOS NUNURA LUZ MARINA

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-1002-6015

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

ASESOR:

REYES CONTRERAS CONSTANTE DAMIÁN

ORCID: 0000-0002-7041-4212

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

JURADO

Bocanegra Cruzado, Máximo Antonio

ORCID: 0000-0003-0829-1511

Rivera Prieto, Héctor Ascención

ORCID: 0000-0002-3924-3048

Rubio Cabrera, Medardo Hermógenes

ORCID: 0000-0002-3094-0218

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Bocanegra Cruzado Máximo Antonio

PRESIDENTE

Mgtr. Rivera Prieto Hector Ascención

MIEMBRO

Dr. Rubio Cabrera Medardo Hermógenes

MIEMBRO

Mgtr. Reyes Contreras Constante Damián

ASESOR

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la fortaleza para salir adelante y guiarme en el camino para cumplir con mis sueños.

A mi familia por alentarme y apoyarme en todo momento para cumplir con mis objetivos de vida.

DEDICATORIA

*A mi madre Maritza Nunura
Távora, porque sé que ella
estuviera orgullosa de lo
que he logrado.*

*A mi padre Julio César
Ramos Hurtado, por ser una
persona extraordinaria, por
comprenderme y brindarme
su apoyo incondicional en
todo momento.*

*A mi hermana Luz
Angélica Ramos Nunura
por aconsejarme y
acompañarme en mis
travesías.*

*A mi sobrina Mariana Ruíz
Ramos por demostrarme
su amor y afecto; y por ser
mi inspiración para salir
adelante.*

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como planteamiento del problema: ¿Cómo es la gestión en las micro y pequeñas empresas del rubro peluquería y barbería bajo el enfoque de liderazgo en la Urbanización Manuel Arévalo III Etapa del Distrito La Esperanza- Trujillo, 2018- Caso: Fanny?, teniendo como objetivo general: Caracterizar la gestión bajo el enfoque de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro Peluquería y Barbería de Manuel Arévalo III Etapa del Distrito La Esperanza-Trujillo, 2018-Caso: “Fanny”. La metodología es de tipo cuantitativo con diseño No Experimental-transversal-descriptivo. La muestra está constituida por 10 colaboradores de la micro y pequeña empresa del rubro en estudio. Para la recolección de datos, se utilizó un cuestionario de 16 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: el 80% de los colaboradores afirman que siempre tienen conocimiento de la misión y visión de la empresa, el 70% sostiene que nunca se han establecido objetivos estratégicos en casos de emergencia, el 70% señalan que siempre existe una comunicación clara y precisa, el 70% de los trabajadores creen que a veces el líder genera confianza en el grupo y el 90% afirman que a veces el líder motiva a sus trabajadores a conseguir el éxito; se concluye: que se debe tener una buena gestión con respecto a las estrategias en caso de emergencia, es decir debe determinar un plan de contingencia, además el líder debe inspirar confianza a colaboradores, por lo tanto; debe ser perceptivo; y por ende debe tener las condiciones necesarias para liderar con éxito.

Palabras claves: Gestión, liderazgo, mypes.

ABSTRACT

The present research work had as an approach to the problem: How is the management in the micro and small companies of the hairdressing and barber shop under the leadership approach in the Urbanization Manuel Arévalo III Stage of the La Esperanza District- Trujillo, 2018- Case: Fanny ?, with the general objective: To characterize the management under the leadership approach in the micro and small companies of the Hairdressing and Barber Shop of Manuel Arévalo III Stage of the La Esperanza-Trujillo District, 2018-Case: “Fanny”. The methodology is quantitative with a Non-Experimental-transversal-descriptive design. The sample is made up of 10 collaborators from the micro and small company in the field under study. For the data collection, a 16-question questionnaire was used. Obtaining the following results: 80% of the collaborators affirm that they always have knowledge of the mission and vision of the company, 70% maintain that strategic objectives have never been established in cases of emergency, 70% indicate that there is always clear and precise communication, the 70% of workers believe that sometimes the leader builds trust in the group and 90% say that sometimes the leader motivates their workers to achieve success; it concludes: that good management must be taken with respect to emergency strategies, that is, a contingency plan must be determined, in addition the leader must inspire confidence in collaborators, therefore; must be perceptive; and therefore must have the necessary conditions to lead successfully.

Keywords: Management, leadership, mypes.

6. CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS	i
2. EQUIPO DE TRABAJO	ii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
4. AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA	iv
5. RESUMEN Y ABSTRACT	vi
6. CONTENIDO	viii
7. INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	ix
INDICE DE GRÁFICOS.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
III. HIPÓTESIS.....	26
IV. METODOLOGÍA	26
4.1 Diseño de la investigación	26
4.2 Población y muestra.....	27
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	28
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
4.5 Plan de análisis.....	30
4.6 Matriz de consistencia	31
4.7 Principios éticos.....	32
V. RESULTADOS.....	33
5.1 Resultados.....	33
5.2 Análisis de resultados	41
VI. CONCLUSIONES	46
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXOS.....	52

7. INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 01. <i>¿Usted tiene conocimiento sobre la misión y visión de la empresa?</i>	33
Tabla N° 02. <i>¿Usted tiene conocimiento sobre los diversos objetivos y estrategias de la empresa?</i>	33
Tabla N° 03. <i>¿Cree usted que se establecen objetivos estratégicos en casos de emergencia?</i>	34
Tabla N° 04. <i>¿Cree usted que el líder brinda una comunicación clara y precisa?</i>	34
Tabla N° 05. <i>¿Usted cree que el líder delega tareas o actividades a sus trabajadores de manera adecuada?</i>	35
Tabla N° 06. <i>¿Dentro de la empresa existe un Manual Interno de trabajo?</i>	35
Tabla N° 07. <i>¿Cree usted que se utilizan la menor cantidad de recursos para lograr con los objetivos de la empresa?</i>	36
Tabla N° 08. <i>¿Cree usted que el líder de la empresa genera confianza en el grupo?</i>	36
Tabla N° 09. <i>¿Cree usted que el líder estimula a los trabajadores para que logren el trabajo en equipo?</i>	37
Tabla N° 10. <i>¿Usted cree que el líder motiva a sus trabajadores a conseguir el éxito?</i>	37
Tabla N° 11.....	38
<i>¿Usted cree que la empresa capacita a su personal para obtener los resultados deseados?</i>	38
Tabla N° 12. <i>¿Cree usted que el líder contribuye con el logro de los objetivos?</i>	38
Tabla N° 13. <i>¿Cree usted que existe un buen clima laboral dentro de la empresa?</i>	39
Tabla N° 14. <i>¿Usted cree que el líder analiza los resultados de la empresa de manera eficiente?</i> 39	
Tabla N° 15. <i>¿Cree usted que el líder premia el desempeño laboral de sus trabajadores?</i>	40
Tabla N° 16. <i>¿Cree usted que el líder comunica a sus trabajadores sobre los resultados de la empresa de manera continua?</i>	40

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01 <i>¿Usted tiene conocimiento sobre la misión y visión de la empresa?</i>	55
Gráfico N° 02 <i>¿Usted tiene conocimiento sobre los diversos objetivos y estrategias de la empresa?</i>	55
Gráfico N° 03. <i>¿Cree usted que se establecen objetivos estratégicos en casos de emergencia?.....</i>	55
Gráfico N° 04. <i>¿Cree usted que el líder brinda una comunicación clara y precisa?</i>	56
Gráfico N°: 05. <i>¿Usted cree que el líder delega tareas o actividades a sus trabajadores de manera adecuada?.....</i>	57
Gráfico N° 06. <i>¿Dentro de la empresa existe un Reglamento Interno de Trabajo?</i>	57
Gráfico N° 07. <i>¿Cree usted que se utilizan la menor cantidad de recursos para lograr con los objetivos de la empresa?</i>	58
Gráfico N° 08. <i>¿Cree usted que el líder de la empresa genera confianza en el grupo?.....</i>	58
Gráfico N° 09. <i>¿Cree usted que el líder estimula a los trabajadores para que logren el trabajo en equipo?</i>	59
Gráfico N° 10. <i>¿Usted cree que el líder motiva a sus trabajadores a conseguir el éxito?</i>	59
Gráfico N° 11. <i>¿Usted cree que la empresa capacita a su personal para obtener los resultados deseados?</i>	60
Gráfico N° 12. <i>¿Cree usted que el líder contribuye con el logro de los objetivos?</i>	60
Gráfico N° 13. <i>¿Cree usted que existe un buen clima laboral dentro de la empresa?</i>	61
Gráfico N° 14. <i>¿Usted cree que el líder analiza los resultados de la empresa de manera eficiente?</i>	61
Gráfico N° 15. <i>¿Cree usted que el líder premia el desempeño laboral de sus trabajadores?.....</i>	62
Gráfico N° 16. <i>¿Cree usted que el líder comunica a sus trabajadores sobre los resultados de la empresa de manera continua?.....</i>	62

I. INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación se ha elaborado con el propósito de dar a conocer acerca de cómo es la gestión bajo el enfoque del liderazgo en las mypes desde sus inicios hasta la actualidad, mediante la recopilación u obtención de información en distintos libros, páginas de internet, artículos científicos, y de esta manera tener una formación y visión para desarrollarnos como profesionales; y a la vez estar preparados para las situaciones o desafíos sobre la gestión del liderazgo que se presenten en el futuro.

Nosotros, como seres humanos sabemos que el mundo anda evolucionando, en la que existen tiempos más impresionantes que otros, pero el cambio, es la esencia de nuestra historia; por consiguiente, tanto la tecnología como los fenómenos de la globalización han permitido crear y abrir nuevos mercados, así como también unidades económicas y productivos en nuestro país, esto se refiere a las mypes.

Antiguamente, a nivel mundial las grandes empresas eran estimadas como la catedral de la formalidad ya que realizaban sus operaciones por las distintas leyes laborales y se beneficiaban con incentivos, y las empresas pequeñas eran consideradas como partes o sectores que pertenecían a segmentos informales y a la vez tenían característica familiar, transcurrido el tiempo y con una serie de sucesos se fueron incrementando de manera considerable las políticas destinadas a brindar ayuda a las mypes, en la cual iban creando dichos segmentos para lograr sus fines.

En la actualidad las MYPES desarrollan un rol indispensable en referencia a la economía de los países; por lo tanto, las MYPES son aquellas unidades o porciones económicas que crean empleos y por ende impulsan el crecimiento

económico de nuestro país, en la que ésta última es considerada como una de los rasgos más relevantes de este modelo de empresa; en consecuencia las MYPES se constituyen en el soporte empresarial más importante, ya que se presenta como una oportunidad de trabajo para aquellas personas que se encuentran desempleadas y poco a poco ayudan a combatir la pobreza en el país.

Salas (2014) nos informa que en España, las pymes son aquellas que engloban más del 99%; por lo tanto estas pymes ocupan la mayor cantidad de este porcentaje; sin embargo menos del 1 % está comprendido por empresas que tienen una cantidad de 250 empleados, las cuales son llamadas como las Grandes empresas.

OIT (2015) nos informa que las 10 millones de micro y pequeñas empresas que existen en América Latina (Perú) y el Caribe tienen una “relevancia crítica” para el futuro de la región generan la mayor parte del empleo, así mismo plantean un reto estratégico para los países que son los principales nichos de baja productividad.

Gestión (2019) en sus artículo periodístico nos informa que según (INEI, 2018) en el Perú existen 2 millones 332 mil 218 de empresas de las cuales más del 95% están en el régimen Mype y de acuerdo con el reporte del Banco Mundial (2019), el Perú ocupó el puesto 51 de 190 economías en el pilar protección de los inversionistas minoritarios.

El Comercio (2016) publicó una entrevista que le realizaron a Jorge Vera Castro quien es docente y consultor experto en temas de responsabilidad, estrategia y gestión institucional, en donde manifiesta que los gerentes o responsables del área de gestión de la sostenibilidad puede ser un profesional

con cualquier buena formación que entienda de manera adecuada cuál es el core de sus empresa, que siempre este tema se encuentra en debate; y también manifiesta que para gestionar sostenibilidad resulta clave entender cuál es y cómo funciona su cadena de valor, por lo tanto; nos dice que a través de su experiencia ha podido percibir que si hay buenos ejecutivos a cargo de temas de gestión.

El liderazgo consiste en el talento, facultad de influir sobre las personas para que realicen sus actividades con entusiasmo, pasión; motivar a su personal para conseguir las metas establecidas dentro de la organización; es decir el liderazgo consiste en lograr que su gente ejecute el plan de gestión. El líder como persona y el liderazgo como actitud y rol, se identifican en un solo protagonismo, señalado por la manera de hacer y decidir; así como también la capacidad de actuar y delegar tareas.

Puente (2014) hace referencia que las mypes en Chile han crecido en 16%, por este motivo son importantes para el sistema productivo y económico; sin embargo una gran parte de empresas cuentan con trabajadores que tienen dificultades para mantener diálogos transformadoras con sus propios jefes; debatir, generar tensión para conseguir mejores resultados con sus líderes, todo lo mencionado influye directamente en la motivación de los trabajadores, por lo cual resulta negativo para la productividad de la empresa.

Ramírez (2016) nos hace referencia que en el Perú las mypes familiares tienen una gran relevancia en la estructura económica y productiva del país; no obstante, se puede mirar que en las pequeñas empresas los líderes dirigen por poder y no por influencia, se puede decir que los jefes no cuentan con una buena comunicación y confianza con el trabajador; por lo tanto, el líder de

una empresa debe darse cuenta que el factor motivación es la clave para mantener a los líderes aprendientes comprometidos, para esto es necesario reconocer lo que realizan bien, corregir de manera adecuada y sin atacar cuando se presenten fallas o dificultades.

Por otra parte, en Manuel Arévalo III Etapa del Distrito La Esperanza el servicio en el rubro de peluquería y barbería, constituye una de las unidades económicas de gran importancia; sin embargo la falta de una buena gestión y liderazgo hacen que estas peluquerías no alcancen un adecuado crecimiento empresarial dentro del entorno de la competencia.

Se encontró como problema que en las peluquerías y barberías de la urbanización Manuel Arévalo III Etapa del Distrito la Esperanza- Trujillo no ejercen o desarrollan una buena gestión ya que no cuentan con un líder que implanta todas sus habilidades para llevar adelante a estas micro empresas, no existe ese líder que se preocupe, que se involucre o preste atención a las necesidades y expectativas de sus estilistas o colaboradores, ya que por estar pendientes a atender de una manera satisfactoria a sus cliente, se olvidan de motivar, dialogar, capacitar a sus estilistas, y mayormente solo quieren ser jefes o autoridades que establecen órdenes, las cuales tienen que ser acatadas por el personal estético, en sí más les interesa que aumenten su producción, estándares y en su prestigio.

Tuvo como planteamiento del problema: ¿Cómo es la gestión en las micro y pequeñas empresas del rubro peluquería y barbería bajo el enfoque de liderazgo en la Urbanización Manuel Arévalo III Etapa del Distrito La Esperanza-Trujillo, 2018- Caso: Fanny?

Este trabajo de investigación tiene como objetivo general Caracterizar la

gestión bajo el enfoque de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro Peluquería y Barbería de Manuel Arévalo III Etapa del Distrito La Esperanza-Trujillo, 2018-Caso: Fanny y tiene los siguientes objetivos específicos: Identificar las principales características de la gestión en las micro y pequeñas empresas del rubro Peluquería y Barbería de Manuel Arévalo III Etapa del Distrito La Esperanza- Trujillo, 2018-Caso: Fanny; así como también conocer las características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro de Peluquería y Barbería de Manuel Arévalo III Etapa del Distrito La Esperanza-Trujillo, 2018-Caso: Fanny.

La metodología es de tipo cuantitativo con diseño No Experimental-transversal-descriptivo. La muestra está constituida por 10 colaboradores de la micro y pequeña empresa del rubro en estudio. Para la recolección de datos, se utilizó un cuestionario de 16 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: el 80% de los colaboradores afirman que siempre tienen conocimiento de la misión y visión de la empresa, el 70% sostiene que nunca se han establecido objetivos estratégicos en casos de emergencia, el 70% señalan que siempre existe una comunicación clara y precisa, el 70% de los trabajadores creen que a veces el líder genera confianza en el grupo y el 90% afirman que a veces el líder motiva a sus trabajadores a conseguir el éxito; se concluye: que se debe tener una buena gestión con respecto a las estrategias en caso de emergencia, es decir debe determinar un plan de contingencia, además el líder debe inspirar confianza a colaboradores, por lo tanto; debe ser perceptivo; y por ende debe tener las condiciones necesarias para liderar con éxito.

Este trabajo de investigación se justifica porque permite lograr diferentes

sistemas teóricos sobre las dos variables a estudiar que son Gestión y Liderazgo, los cuales son de suma importancia en el nivel internacional, nacional y local en el rubro Peluquería y Barbería en las Mypes, para su respectivo incremento y desarrollo.

Se justifica porque permitirá a los administradores usar de manera adecuada el proceso de gestión en los recursos financieros, en el talento humano, liderazgo de sus mypes con el propósito de conseguir sus objetivos establecidos.

Además se justifica porque permitirá dar información necesaria a todos los negociantes que se dediquen a este rubro de peluquería y barbería; por lo tanto se le otorgará todos los conocimientos básicos y claves para que de esta manera puedan mejorar y aplicar una gestión adecuada bajo el enfoque del liderazgo; por consiguiente, con esta información indispensable, los dueños de estos negocios estarán preparados a tomar acertadas y adecuadas decisiones frente a una situación o problema; para que de esta manera sean más competitivos y por ende marcar la diferencia ante la competencia existente en los diferentes mercados.

Finalmente, se justifica ya que servirá de modelo para las futuras investigaciones que realicen los estudiantes universitarios.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

Antecedentes

A nivel internacional tenemos las siguientes investigaciones que se presentaron con anterioridad, sobre las dos variables tanto de gestión como de liderazgo:

Ayoub J (2010) *Estilos de liderazgo y sus efectos en el desempeño de la Administración Pública Mexicana*, tuvo como planteamiento del problema: ¿Cuáles son los estilos de liderazgo que utilizan los funcionarios de la administración pública federal centralizada de México y de qué manera se relacionan estos estilos con los indicadores de desempeño de esfuerzo extra del seguidor, satisfacción con el líder y eficacia percibida del líder, en un contexto de crisis nacional?, teniendo como objetivo general: Explorar los estilos de liderazgo que utilizan los funcionarios en la administración pública federal centralizada de México y cuál de ellos es el más recurrente. La investigación fue de tipo cuantitativo, por consiguiente, el universo son todos los funcionarios con funciones directivas que conforman la administración pública federal centralizada de México y, para acceder a ellos, se diseñó una encuesta de tres partes (datos demográficos; comportamientos de liderazgo y desempeño; y percepción de crisis). En principio, se encontró evidencia de que el liderazgo es un fenómeno presente en el sector público, siendo el estilo transformacional el más utilizado por los funcionarios federales, seguido del transaccional y el menos utilizado el estilo de liderazgo pasivo-evasivos, se obtuvo el siguiente resultado: confirman significativamente que los comportamientos transformacionales, más que los transaccionales, incrementan el desempeño de los funcionarios y la utilización de comportamientos pasivo-evasivos lo disminuyen. Asimismo, y aun cuando el estilo transaccional es eficaz al explicar hasta un 52% de la variabilidad observada en el desempeño, el análisis de regresión múltiple comprueba que utilizar comportamientos transformacionales aumenta 34% más el esfuerzo extra y la eficacia percibida por los funcionarios. En sentido contrario a lo esperado, a mayor percepción de crisis, menor es la

cantidad de carisma que el seguidor observa en el líder, probablemente porque le atribuye la situación crítica. Concluyendo que la utilización de comportamientos transformacionales en todos los niveles de la organización son más frecuentes en los niveles altos y menos en los niveles bajos, por lo que la capacitación es recomendada.

Yela C (2011) *Diseño de un modelo de gestión de talento humano para elevar la calidad operativa de la empresa*, tuvo como planteamiento del problema: ¿De qué manera se elevará el sistema administrativo, financiero, operativo y los niveles de eficiencia del recurso humano de la empresa PINTUFER Cía. Ltda.?, teniendo como objetivo general: Diseñar un Manual de funciones, reglamento interno y un esquema del orgánico funcional para mejorar la gestión del recurso humano en la Empresa PINTUFER de Santo Domingo de los Tsáchilas. La presente investigación tuvo la siguiente metodología: El diagnostico situacional será retrospectivo de acuerdo a ciertos archivos que serán facilitados con el objetivo de recabar información, con apoyo en la lectura de los indicadores de gestión de dicha empresa. Otro aspecto metodológico considerado será el aplicado a los instrumentos de medición como son las encuestas, las que serán destinadas a medir el criterio de los colaboradores de la empresa objetivo de estudio. Esta investigación tuvo los siguientes resultados: el 89% de las personas encuestadas manifiesta que SI está de acuerdo en que se desarrolle un plan de mejoramiento de recursos humanos en PINTUFER; se observa que el 89% de personas manifiesta que SI estaría de acuerdo en participar de un proceso de capacitación al interior de PINTUFER, el 78% de las personas encuestadas manifiesta que NO conocen acerca de la Administración por competencias, el 100% de las personas, SI estaría de acuerdo en que se

apoye la propuesta de que se delimiten técnicamente las funciones de cada componente administrativo, el 78% de las personas encuestadas indican que es buena la gestión administrativa del Recurso Humano de PINTUFER, el 78% de encuestados sostiene que Si estaría de acuerdo en que se evalúe periódicamente el desempeño de todos los componentes administrativos, El 89% de encuestados manifiesta que Si estaría de acuerdo en que se implemente un nuevo esquema funcional si las evaluaciones sobre las competencias del personal señalan falencias; el 100% de los encuestados sostiene que la técnica SI permite mantener estándares de calidad adecuados, el 100% de las personas encuestadas manifiestan que si un Manual de Funciones y un Reglamento Interno, permiten desarrollar el potencial de trabajo humano, SI estarían de acuerdo en su aplicación, el 100% de las personas encuestadas manifiesta que SI es importante que exista una vía directa de comunicación entre todos los trabajadores y su administrador. Concluyendo lo siguiente: la empresa PINTUFER debe adoptar políticas de motivación y capacitación constante para que el personal mejore optimice su producción. PINTUFER no contaba con un Manual de Funciones que es una de las razones por las cuales la fase administrativa ha tenido falencias, limitando la interacción e importancia a esta herramienta administrativa muy necesaria hoy en día. Es preciso estructurar a la empresa dentro del ámbito administrativo técnico, para que los objetivos y metas que se planteen sean accesibles en el tiempo y espacio en que se hayan estipulado. La empresa objeto de estudio es una empresa que esta direccionada por sus propietarios que tienen objetivos muy claros; pero hasta el momento no habían implementado un lineamiento técnico en su administración.

Avenecer Y (2015) *Liderazgo y Motivación (Estudio realizado con los supervisores y vendedores ruteros de distribuidora mariposa C.B.C. de la ciudad de Quetzaltenango, zona 8)*, tuvo como planteamiento del problema: ss, teniendo como objetivo general: Determinar la influencia del liderazgo de los supervisores en la motivación de los vendedores ruteros de Distribuidora Mariposa C.B.C., ubicada en la ciudad de Quetzaltenango zona 8. El diseño de investigación utilizado es de tipo descriptivo y como instrumento se utilizaron dos cuestionarios con quince preguntas que proporcionaron la información de los colaboradores en cuanto a la influencia de una variable con otra. Teniendo como resultados: la encuesta realizado a los supervisores sobre cómo consideran la relación con sus colaboradores, el 75% responde que la relación es adecuada, debido a que no solamente se preocupan por el cumplimiento de metas, sino también por el bienestar personal y tratan de mantener un ambiente de respeto y confianza; luego para comparar resultados, se les realiza la misma interrogante a los vendedores y el 79% de los colaboradores responde que la relación entre su jefe y ellos es adecuada, afirman que el supervisor les brinda confianza, mantiene una muy buena comunicación y siempre les brinda apoyo. El 10% de los colaboradores comenta que la relación que tiene su jefe con ellos debe mejorar, pues ellos piensan que hace falta confianza, comunicación y que se les escuche atentamente. El 100% de los vendedores ruteros de distribuidora mariposa consideran importante que su supervisor le brinde instrucciones claras de las actividades que debe realizar en su trabajo, porque esto les ayuda a conocer con exactitud los planes y objetivos establecidos para cumplirlos como se espera, esto también ayudará alcanzar un buen desempeño, a desenvolverse con éxito en el mercado y satisfacer correctamente las necesidades del cliente.

Los supervisores también afirman que es importante brindar instrucciones claras a sus subordinados, pues así podrán realizar efectivamente sus labores y se cumplirán con exactitud los procesos que la organización exige. Debido a que la comunicación juega un papel sustancial en estos procesos, es preciso saber si en el equipo de ventas el mensaje transmitido por el supervisor es entendido con la perspectiva programada, el 75% de los colaboradores aseguran que la forma de comunicarse con es clara y entendible para ellos, pues lanzan mensajes cortos y específicos. Un 13% de los supervisores menciona que el mensaje directo no es interpretado como se espera, los colaboradores actúan como que el mensaje ha sido otro. El 74% de los vendedores afirman que están satisfechos con la remuneración que reciben, creen que es justo comparado con las actividades que realizan y porque valoran la oportunidad que la empresa brinda de ganar según sea su desempeño. El 26% de los integrantes de los equipos de trabajo no están totalmente de acuerdo con el salario que devengan, pues opinan que el esfuerzo que realizan es mayor y la recompensa no es suficiente, también comentan que en los últimos meses han enfrentado cierta inestabilidad salarial. Pero debido al porcentaje, esta repuesta no es fiable.

Otra estrategia de motivación para los colaboradores son los incentivos que reciben de parte del supervisor, por lo que un 66% de los trabajadores afirman que en el tiempo de laborar en la empresa han recibido algún reconocimiento, uno de los más utilizados por los jefes es, la entrega de una carta azul a los colaboradores que lograron alcanzar el primer lugar en el ranking establecido en la organización, también han sido acreedores de viajes, reconocimientos verbales y escritos, desayuno para dos personas, días de descanso, diploma por ser el mejor vendedor, premios en producto y ascensos. En relación a lo anterior el

total de los supervisores aseguran que poseen habilidades para motivar a su personal y eso se confirma al observar que el 91% de vendedores consideran que su jefe les brinda la motivación suficiente para realizar su trabajo. Se concluye que debido a los resultados que arroja la investigación realizada con el equipo de vendedores de la organización CBC, se determina que la influencia de liderazgo que tienen los supervisores en los subordinados es positiva, puesto que ellos realizan sus labores de forma efectiva y con un alto grado de excelencia, así como también en distribuidora CBC es un requisito importante que el equipo encargado de ventas eleve su desempeño continuamente, para ello los supervisores encargados aplican diferentes estrategias de liderazgo para el desarrollo de habilidades, por lo que se confirma que los vendedores se sienten motivados por su jefe, y por último el equipo de ventas se siente satisfecho de laborar en Distribuidora Mariposa CBC, puesto que existe un alto porcentaje de identidad empresarial, también el clima laboral aporta mucho al sentir de los colaboradores, porque se sienten en un ambiente de confianza y consideran que el salario a percibir cubre sus necesidades.

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

Reátegui C (2017) *Gestión con el enfoque del Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del Sector Forestal, rubro aserraderos del Distrito de Manantay, Año 2017*, tuvo como planteamiento del problema: ¿De qué manera impactará en el desempeño de las micro y pequeñas empresas del sector forestal, rubro aserraderos del distrito de Manantay, año 2017; una gestión con enfoque del liderazgo?, teniendo como objetivo general: Determinar si las Mypes del sector forestal, rubro aserraderos del distrito de Manantay, año 2017 efectúan

una gestión con enfoque en liderazgo. La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental / transversal y tuvieron de muestra a 17 Mypes del sector, a la cual se aplicó un cuestionario estructurado de 20 preguntas a través de la técnica de la encuesta y se obtuvieron como resultados: el 71% no conoce los objetivos de la empresa y el 29% si conoce los objetivos de la empresa, el 59% si conoce sobre herramientas de gestión y el 41% no conoce, el 100% considera que los lideres si contribuyen al logro de los objetivos, así como también el 76% manifiesta que ejerce el liderazgo transaccional y el 24% el liderazgo transformacional; y sobre la forma de liderazgo ejercido en la empresa es que el 47% ejerce el liderazgo autoritario, el 29% el liderazgo motivador, 56% genera confianza a sus trabajadores y el 18% el liderazgo formal. Concluyendo que casi en su totalidad el personal de las Mypes no conoce los objetivos de la empresa, lo cual no es beneficioso, debido a que si los objetivos no están interiorizados en el personal, éstos no podrán ser alcanzados por la empresa, y buena parte de estas Mypes conocen herramientas de gestión; una de las herramientas más usadas es el plan estratégico y el mapa de procesos; y todas los propietarios o administradores consideran que los líderes contribuyen al logro de los objetivos organizacionales, ellos se consideran lideres dentro su empresa. En su gran mayoría ejercen un liderazgo transaccional y mínima parte el liderazgo transformacional, manifiestan que el ejercicio del liderazgo transaccional les permite el aumento de la producción en la empresa. La forma de liderazgo que ejercen es autoritaria, es decir el ejercicio de la autoridad es vertical y los trabajadores no participan con sugerencias, el capital humano es concebido como una maquinaria y no como el recurso más valioso que contribuye con los niveles de productividad, aumento de la utilidad y la

satisfacción de las necesidades; es por todas éstas implicancias que éstas empresas no alcanzan su desarrollo.

Rosales Y (2017) *Gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro ventas de motos lineales de la ciudad de Huarmey, año 2016*, tuvo como planteamiento del problema: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de motos lineales de la ciudad de Huarmey, año 2016?, teniendo como objetivo general: Determinar las características de la Gestión de Calidad con el Uso de Liderazgo en la Micro y pequeñas empresas del Sector Servicio, rubro venta de motos lineales de la ciudad de Huarmey, año 2016. La investigación fue de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo y la técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento un cuestionario que consta de 15 preguntas, las cuales fueron aplicadas a 12 representantes de las micro y pequeñas empresas y se obtuvieron los siguientes resultados: El 41.7% tienen de 1 a 5 años de permanencia en el rubro, el 66.7% está constituido como personas naturales. El 83.3% de los representantes tienen conocimiento sobre el término de gestión de calidad, el 75% no tienen conocimiento sobre las funciones de la administración, el 41.7% afirman que el nivel de servicio que prestan son de calidad, el 50% no incentivan a sus colaboradores, el 51.7 % no capacitan a sus trabajadores, el 66.7% tienen un clima laboral desagradable, el 58.3% no tienen conocimiento sobre los tipos de liderazgo y un 41.7% detalla que son líderes autocráticos. Concluyendo que los empresarios tienen una edad promedio entre 25 a 50 años de edad, son de sexo masculino, con un grado de instrucción secundaria, las Micro y Pequeñas Empresas están constituidas por personas naturales, de situación legal formal,

tienen de 1 a 5 años de permanencia en el rubro contando con 13 a más trabajadores en la empresa, las MYPES tienen conocimiento sobre el término de gestión de calidad, en cuanto al uso del liderazgo los representantes no incentiva a sus colaboradores por tanto no reconocen a sus trabajadores por el esfuerzo que brindan en el trabajo, a su vez los representantes desconocen sobre los tipos de liderazgo que pretenden ser un líder autocrático provocando malestar entre todos sus colaboradores y no generan buenos resultados en el trabajo.

Díaz A (2017) *Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo en las Mypes del Sector Servicios, rubro Molinos de Productos Alimenticios, Distrito de Callería, Año 2017*, tuvo como planteamiento del problema: ¿El apropiado estilo de liderazgo de los emprendedores de las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios, del distrito de Callería, beneficiará la dirección de los negocios?, teniendo como objetivo general: Determinar si las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios del distrito de Callería, año 2017, se gestionan bajo el enfoque de liderazgo. Desarrollando una metodología de investigación de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo; para efecto se aplicó un cuestionario que consta de 16 preguntas mediante la técnica de encuesta que fue aplicada a 15 emprendedores de las micro y pequeñas empresas de molinos de productos alimenticios, obteniendo como resultados: en Gestión de Calidad: el 100.0% dirige su negocio con calidad; el 66.7% conoce sobre la misión, visión y valores; cuenta con organigrama definido (86.7%), que les permite mantener una mejor organización; en Liderazgo: un sector se considera líder (46.7%) y otro “jefe” (53.3%) porque indica, el sector requiere autoridad. Aplican el liderazgo empresarial (53.3%) y el autocrático (33.3%). Los emprendedores involucran a sus colaboradores en

sus objetivos (100.0%) y consideran que la motivación es muy importante (46.7%). Concluyendo que el estilo de liderazgo ha valido para mantener empresas estables, con dirección, baja rotación de personal y ausencia de sindicatos.

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

Rodríguez F (2017) *Gestión Administrativa y Crecimiento de las Mypes de calzado en el Distrito El Porvenir, Provincia de Trujillo, 2016*, tuvo como planteamiento del problema: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el crecimiento de las Mypes de calzado en el distrito El Porvenir, provincia de Trujillo 2016?, teniendo como objetivo general: Determinar cuál es la relación entre la gestión administrativa y el crecimiento de las micro y pequeñas empresas de calzado en el distrito El Porvenir, provincia de Trujillo 2016. La investigación fue de tipo cuantitativo y nivel descriptivo, en la cual se determinó un muestreo probabilístico obteniendo una muestra de 70 micro y pequeñas empresas de calzado; y se utilizó las técnicas de la encuesta, teniendo como instrumentos al cuestionario que consta de 18 preguntas, las cuales se aplicaron a los dueños de las micro y pequeñas empresas; en el que se obtuvieron como principales resultados, los cuales indican que el 87 % de las micro y pequeñas empresas de calzado encuestadas no cuentan con ninguna herramienta de gestión, y solo el 13% cuenta con alguna herramienta de gestión; un 30% respondieron que cuentan con un plan estratégico en su empresa, el 70% respondieron que no cuentan con un plan estratégico en su empresa, la mayoría no cuenta con un plan estratégico, no desarrolla con eficiencia sus actividades de gestión; es decir no invierten en gestión y, por lo tanto, no son competitivas

Concluyendo que la gestión administrativa se relaciona de manera directa con la del crecimiento, debido a que la existencia de una buena gestión logrará el crecimiento constante de las mypes, es por ello que la mayoría de las mypes de El porvenir al carecer de una buena gestión no logran el éxito esperado.

Castillo W (2018) *Gestión bajo el enfoque del Liderazgo en las Mypes del Sector Servicios rubro Empresas de Seguridad, Distrito Trujillo 2017 y Propuesta de Mejora*, tuvo como planteamiento del problema: ¿Cuáles son las principales características de la gestión basada en liderazgo en las micro pequeñas empresas del sector servicios rubro de empresas de seguridad, en el Distrito de Trujillo 2017?, teniendo como objetivo general: Describir las principales características de gestión basada en liderazgo en las micro pequeñas empresas del sector servicios rubro empresas de seguridad, en el Distrito Trujillo 2017. La investigación fue de tipo descriptivo-transversal-no experimental y el nivel es cuantitativo; por consiguiente, se aplicó un cuestionario de 16 preguntas en la cual se utilizó como técnica la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: que el 45% de gerentes encuestados menciona que no conoce de herramientas de gestión empresarial el 75% menciona que su gestión si está enfocada completamente al cliente el 70% de gerentes menciona que sus colaboradores si lo ven como un líder y el 45% menciona que algunas veces integra a todos sus colaboradores al momento de dar indicaciones para la mejora del servicio y un 30% menciona que la forma de motivar es brindándole un ambiente agradable de trabajo y un 55% menciona que la gestión de la gerencia si está enfocada al liderazgo. Se concluye que los gerentes en su mayoría no conocen de Herramientas de Gestión Empresarial para valerse el logro de objetivos, en cuanto a su gestión si está enfocada completamente al cliente, que

se sienten líderes y que algunas veces integra a todos los colaboradores al momento de dar indicaciones para la mejora de servicios y la forma de motivar que utiliza para que los empleados logren sus metas es brindándoles un ambiente agradable de trabajo

Gonzales A (2019) *Gestión de calidad con el uso del liderazgo y Plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro hostales, Distrito de La Esperanza, Trujillo 2018*, tuvo como planteamiento del problema: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018?, teniendo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018. La investigación fue de tipo descriptivo-transversal y de nivel cuantitativo, se aplicó un cuestionario de 23 preguntas cerradas a una muestra de 20 hostales y se obtuvo como principales resultados: el 50% de los representantes no aplican la técnica de gestión de calidad, el 40% utilizan la técnica del benchmarking, el 40% en la implementación de la gestión de calidad por la poca iniciativa, el 40% utilizan la observación como técnica de rendimiento personal, existe un 75% en la que el líder aplica la comunicación sobre las metas, resultados, y el saber escuchar como característica de un líder, el 80% se consideran como un buen líder, el 75% indica que si realizan trabajo en equipo, el 100% ayuda a sus colaboradores, el 75% aplican el liderazgo primordial para la organización, el 50% son líderes desarrolladores de personas y equipos, y el 75% aplican un liderazgo más eficiente. Concluyendo, que las

mypes deben enfocarse en la gestión de calidad tomando como practica y así ir fortaleciendo mucho más las técnicas de gestión y poner en prácticas en las misma, asimismo la buena atención y actitud tanto con el colaborador y cliente en los hostales del distrito de la Esperanza.

Bases Teóricas

Las micro y pequeñas empresas

Con respecto a las mypes, Ley N° 28015 (2003) nos dice que la mype es una porción económica que está comprendida por un individuo ya sea natural o jurídica, sobre cualquier forma de gestión u organización empresarial; y tiene como objetivo desarrollar diferentes acciones de transformación, producción, extracción, ventas de artículos y brindar servicios.

Con respecto a las características de las mypes, Ley N° 30056 (2013) hace referencia que las mypes deben colocarse en las siguientes categorías, de acuerdo a la función de sus niveles de ventas anuales:

Se considera microempresa, siempre y cuando sus ventas anuales lleguen hasta el monto máximo es de 1500 unidades impositivas tributarias (UIT).

Se considera una pequeña empresa, siempre y cuando sus ventas anuales sean superiores a 150 UIT y el monto máximo de 1700 IUT.

Se considera mediana empresa, siempre y cuando sus ventas anuales son superiores a 1700 UIT y el monto máximo sea hasta 2300 UIT.

Lobato, F (2009) nos indica que la característica primordial de los mypes es la siguiente:

- Mypes son las que tienen de 1 a 10 colaboradores.

- Mypes son las que tienen de 10 a 100 colaboradores.

Gestión

Corominas, J (1995) hace referencia que el término Gestión procede del latín Gestio- Gestionis, que se refiere a realizar, conseguir el éxito con mecanismos o recursos apropiados.

Rodríguez (2013) nos hace referencia que la gestión es la orientación, visualización, precisión de los recursos, con la finalidad de lograr los objetivos en el tiempo establecido; es por eso que un administrador es aquel que tiene la capacidad de llevar una adecuada gestión, tal es el caso de emplear la menor cantidad posible de recursos de la empresa ya sea de manera eficaz y eficiente.

Dentro de los procesos de gestión, Norman (2015) nos indica las siguientes etapas:

La planificación, abarca tomar la decisión de cómo y dónde se debe llevar a una empresa u organización, así como también la elección de fases para llegar a ese punto; por lo tanto, requiere que los directivos tomen conciencia de los desafíos a los que se confrontan las empresas, así como también que dichos directivos deben predecir los negocios y las futuras condiciones económicas de la empresa.; también establecen los objetivos a largo, mediano y corto plazo; en consecuencia, en esta etapa de la gestión se asignan los respectivos recursos con eficacia y eficiencia.

La organización, en esta fase de la gestión, los administradores organizan la unión de los recursos financieros, humanos con la finalidad de lograr con los resultados de la empresa; por lo tanto, los administradores determinan las

tareas para que realizadas, dividen las actividades, señalan las actividades al equipo de trabajo, delegan la autoridad .

EL liderazgo, es aquel que permite que los directivos tengan la capacidad de estimular a sus colaboradores para conseguir los objetivos planteados de la empresa. Así mismo nos indica que los líderes tienen la habilidad de entablar una buena comunicación, motivación con sus miembros de trabajo; es decir el líder tiene la destreza de guiar por un buen camino a sus trabajadores para que pueda cumplir con los distintos objetivos y marque la diferencia ante la competencia existente. Además liderar, comprende la inspección de los colaboradores así como también de sus actividades.

El controlar, es otra etapa que abarca tanto la evaluación del progreso, así como también la medición de las metas y objetivos planteados; aquí se solicita que los directivos o administradores tengan la habilidad de determinar diversos principios de descamino de ejecución sobre el éxito. Es en esta fase, en donde los gerentes determinan desde un inicio las metas y objetivos, y posteriormente se evalúa el logro de dichos objetivos, así como también identifican cualquier evento objetivo no solo monetario sino también las metas no tangibles.

Rubio, P (2006) nos indica que los enfoques de gestión son los siguientes:

El enfoque tradicional, es aquel que analiza el sistema de la empresa y precisa los roles de los individuos en las empresas; en consecuencia dicho enfoque ha contribuido en la forma de precisar e interpretar las actividades adecuadas para abrir y fortalecer un negocio. También se crea un ambiente de relación que faculta a los gerentes proyectar las actividades; y a la vez

dividir las y coordinar las entre sí; por lo tanto este enfoque es estático.

El enfoque sistemático, es una tendencia extensa y emprendedora con respecto a las organizaciones, al analizar el crecimiento de la empresa, se observa toda la interrelación e interdependencia de los distintos elementos que la componen, incluso la relación de la organización con su entorno.

El enfoque de las relaciones Humanas, es el fruto de la investigación de lo que realmente acontece en la organización, como son los colaboradores que trabajan en ella y la forma de cómo la organización informal existe dentro de las estructuras formales, y sobre todo, lo que aportan los pequeños grupos de producción y otros muchos aspectos de la conducta humana en el trabajo.

Menguzzato, M (1993) hace referencia sobre la relevancia o importancia de la gestión en la que argumenta lo siguiente: “Es sólo a través de una gestión eficaz que las empresas u organizaciones logran el desarrollo y ejecución de sus políticas de negocio y estrategias para maximizar sus beneficios, rentabilidad y ofrecer a sus clientes los mejores productos y servicios”.

A los fines prácticos, determinan desde y para la gestión; así como también planifican desde y para la gestión, las dos tareas como determinar y definir, son los roles de la gestión.

Cabe recalcar, que la gestión es de gran importancia si es que desarrolla una gestión eficiente, ya que de nada sirve a una empresa, jactarse de tener una gestión en sus procedimientos y sistemas, si ésta no resulta ser lo eficazmente suficiente y práctico.

Liderazgo

García M (2011) nos indica que el liderazgo es la destreza o habilidad de contribuir hacia otras personas, pero es posible identificar grandes diferencias

en la manera en que se ejerce el liderazgo, ya que ciertos líderes pueden predominar sobre otros individuos de acuerdo a sus funciones es quién delega tareas, actividades a los colaboradores para que puedan conseguir los objetivos de la organización, y otros en cambio pueden influir de acuerdo con sus cualidades y conductas, las cuales originan reconocimiento o admiración en los simpatizantes.

Chiavenato, I (2014) hace referencia sobre los estilos del liderazgo y entre ellos menciona a tres estilos:

El liderazgo autocrático, en este estilo, el líder es quién toma las decisiones e implanta sus órdenes al grupo de trabajo; es decir es una forma de liderazgo transaccional, en donde los líderes tienen un poder extremo sobre los colaboradores; a veces este estilo de liderazgo afecta la motivación de los miembros del equipo de trabajo.

El liderazgo liberal, este estilo de líder es quien delega todas las decisiones en el equipo de trabajo dentro de la empresa, ya que en este caso el líder tiene una leve participación, dejando tomar las decisiones a sus trabajadores y no se responsabiliza por los resultados; por lo tanto, aquí se observa un individualismo provocador, así como también existe poco respeto hacia el líder.

El liderazgo democrático, este estilo de líder encamina y guía al equipo de trabajo; así como también estimula la participación de los miembros del equipo; además el líder incentiva la comunicación entre los colaboradores para que de esta manera pueda tener en cuenta las lo que sienten y piensan los colaboradores. En este estilo de liderazgo se observa la responsabilidad y de

compromiso por parte de los trabajadores; y esto logra que se cree un buen clima laboral.

En la vida real de las empresas, se encuentran estos tres estilos de liderazgo, de acuerdo con la situación que se presente en la organización, los individuos y las diversas actividades o tareas que se tienen que ejecutar; en consecuencia, el reto del liderazgo es saber en qué momento, con quién y qué estilo de liderazgo se tiene que aplicar en la empresa u organización.

Otro de los temas importantes dentro del liderazgo es la comunicación, Ruiz, J (2017) sostiene que la comunicación es el centro del liderazgo participativo y moderno, en donde los directivos o el líder es el principal coordinador y analizador de las ideas, así como también interpreta los resultados financieros de las empresas u organizaciones; es por eso que el líder debe brindar la información de manera adecuada a sus colaboradores, para que éstos sepan cómo deben desarrollar sus tareas; por consiguiente, una buena comunicación conduce a un mejor desempeño en los puestos de trabajo.

Por lo tanto, si no existe una buena comunicación no existe liderazgo, ya que la comunicación tiene una gran influencia en los trabajadores; es por eso que el líder debe poseer la habilidad para saber escuchar a los demás; por ende, dicha comunicación ayuda a la creación de un entorno que estimula la aparición del espíritu en equipo y un excelente desarrollo de sus actividades.

La motivación también es un tema de gran relevancia dentro del liderazgo es la motivación, Barahona, J (2005) nos indica que es un elemento primordial dentro de la organización o empresa, ya que de esta manera estimula al colaborador a cumplir con sus tareas de una forma positiva.; en consecuencia,

es una situación emocional que posee el individuo cuando se siente incentivado de alguna manera para que pueda alcanzar sus logros y con dicho incentivo, la persona complace sus necesidades.

Bases conceptuales

Micro y pequeña empresa

Las mypes empresas son porciones económicas que a la vez son consideradas como porciones de negocio, las cuales venden artículos u ofrecen servicios; por lo tanto las mypes son aquellas que van a brindar una alternativa de empleo, y son de gran relevancia ya que permite el desarrollo del país; así como también para el incremento de la economía.

Gestión

La gestión es considerada como el conjunto de actos y operaciones que están sumamente relacionados con la dirección y administración de una organización o empresa; en la que se sigue una serie de etapas para conseguir los objetivos de la empresa, entre ellas tenemos; la planificación, organización, dirección y control; en consecuencia; estas funciones son básicas para poder cumplir con las metas planteadas y conseguir el éxito deseado; y por ende marcar la diferencia ante la competencia que existe en el mundo empresarial.

Liderazgo

Es el conjunto de habilidades, capacidades que debe tener el líder para que pueda influir sobre los integrantes del equipo de trabajo, para que de esta manera, todos trabajen en un ambiente agradable y puedan lograr el objetivo

común; por lo tanto, el ser un líder también implica ser capaz de entablar una excelente comunicación sobre las metas y resultados de la empresa a sus colaboradores; en consecuencia el liderazgo es importante, ya que va a permitir que los trabajadores realicen sus actividades en un entorno ameno y puedan conseguir el éxito de manera constante

III. HIPÓTESIS

En este trabajo de investigación no se formula hipótesis ya que no se trata de un estudio de carácter descriptivo.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) *Metodología de la Investigación* dice que no en todas las investigaciones descriptivas se plantean hipótesis; no obstante, el hecho de que formulemos o no dicha hipótesis, depende de un factor esencial, que es el alcance del estudio; solo se formula hipótesis cuando se pronostica un hecho o dato. Descriptiva, ya que nos será útil como se presenta un fenómeno y sus diversos elementos.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

Para desarrollar el presente trabajo de investigación se utilizará un diseño No experimental- transversal- descriptivo.

Será No experimental, porque se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de la micro y pequeña empresa Fanny del rubro peluquerías y barberías.

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

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

4.2 Población y muestra

La población de estudio está constituida por 10 colaboradores de la micro y pequeña empresa peluquería Fanny de la Urbanización Manuel Arévalo III Etapa del Distrito La Esperanza, año 2018.

La muestra que se tomó fue a criterio de la investigadora, es por eso que se tomó a los 10 colaboradores de la micro y pequeña empresa Peluquería Fanny de la Urbanización Manuel Arévalo III Etapa del Distrito La Esperanza, año 2018; y no requiere aplicar la fórmula estadística porque se trata de una población finita.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA VALORATIVA
Gestión bajo el enfoque del liderazgo	Planificación de la gestión con liderazgo	Establece los objetivos y metas de la empresa de manera eficiente.	¿Usted tiene conocimiento sobre la misión y visión de la empresa?	Cuestionario	a) Nunca b) A veces c) Siempre
		Define las diversas estrategias para lograr los objetivos constantemente	¿Usted tiene conocimiento sobre los diversos objetivos y estrategias de la empresa?		
		Propone objetivos estratégicos en casos de emergencia.	¿Cree usted que se establecen objetivos estratégicos en casos de emergencia?		
		Informa a sus trabajadores sobre los objetivos, estrategias de la empresa.	¿Cree usted que el líder brinda una comunicación clara y precisa?		
	Organización del equipo con el líder	Delega tareas o actividades a los trabajadores de manera adecuada.	¿Usted cree que el líder delega tareas o actividades a sus trabajadores de manera adecuada?		
		Se valora el Reglamento Interno de trabajo.	¿Dentro de la empresa existe un Manual Interno de trabajo?		
		El líder utiliza la menor cantidad de recursos para lograr con los objetivos de la empresa.	¿Cree usted que se utilizan la menor cantidad de recursos para lograr con los objetivos de la empresa?		
					a) SI b) NO

		El líder inspira confianza en sus trabajadores para que realicen sus actividades de forma eficaz.	¿Cree usted que el líder de la empresa genera confianza en el grupo?		
Dirección de las actividades con liderazgo		Conduce las actividades de los trabajadores de manera permanente.	¿Cree usted que el líder estimula a los trabajadores para que logren el trabajo en equipo?	Cuestionario	a) Nunca b) A veces c) Siempre
		Lidera con el ejemplo e inspira a sus trabajadores a conseguir el éxito	¿Usted cree que el líder motiva a sus trabajadores a conseguir el éxito?		
		Capacita a su personal para obtener los resultados deseados.	¿Usted cree que la empresa capacita a su personal para obtener los resultados deseados?		
		El líder comunica a sus trabajadores sobre sus fortalezas y debilidades al momento de desarrollar sus actividades.	¿Cree usted que el líder contribuye con el logro de sus objetivos?		
Control de los resultados de la organización a través del liderazgo		Mide el éxito de la empresa con los objetivos y metas establecidos de manera constante	¿Cree usted que existe un buen clima laboral dentro de la empresa?		
		Analiza los resultados de la empresa de manera eficiente.	¿Usted cree que el líder analiza los resultados de la empresa de manera eficiente?		
		Premia el desempeño laboral de sus trabajadores dentro de la empresa.	¿Cree usted que el líder premia el desempeño laboral de sus trabajadores?		
		Comunica a sus trabajadores de manera continua sobre los resultados obtenidos en la empresa.	¿Cree usted que el líder comunica a sus trabajadores sobre los resultados de la empresa de manera continua?		

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleará para la recopilación los datos con respecto al tema de investigación será la encuesta.

Se empleará como instrumento un cuestionario que cuenta con una serie de preguntas, el cual será aplicado a los directivos de la Peluquería Fanny, el cual se encuentra relacionado con los indicadores, con rasgos parecidos, cuenta con una redacción precisa y concisa con el propósito de evitar confusión al momento de brindar sus respuestas, la cual servirá como instrumento para encontrar información con respecto al problema que se estudiará.

4.5 Plan de análisis

Luego de haber obtenido los datos, se analizó de manera descriptiva las variables y se dio inicio a la elaboración de cuadros (figuras) ingresando a los Programas de Excel, para hacer las tabulaciones correspondientes y Microsoft Word para trasladar las tablas, y de esta manera poder analizar e interpretar los datos, para obtener el análisis de resultados y la elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

4.6 Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Gestión bajo el enfoque de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro peluquería y barbería en la Urbanización Manuel Arévalo III Etapa del Distrito La Esperanza-Trujillo, 2018-Caso Fanny.</p>	<p>¿Cómo es la gestión en las MyPes del rubro peluquería y barbería bajo el enfoque de Liderazgo en la Urbanización Manuel Arévalo III Etapa del Distrito La Esperanza Trujillo, 2018-Caso Fanny?</p>	<p>Objetivo General: Caracterizar la gestión bajo el enfoque de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro Peluquería y Barbería de Manuel Arévalo III Etapa del Distrito La Esperanza- Trujillo, 2018-Caso: “Fanny”.</p>	<p>- Gestión - Liderazgo</p>	<p>Tipo de Investigación: - Cuantitativa. Nivel: - Descriptiva. Diseño: - Cuantitativa no experimental y transversal.</p>	<p>Técnica: - Encuesta Instrumento: - Cuestionario</p>
	<p>Manuel Arévalo III Etapa del Distrito La Esperanza Trujillo, 2018-Caso Fanny?</p>	<p>Objetivos Específicos: Identificar las principales características de la gestión en las Mypes del rubro Peluquería y Barbería en la Peluquería Fanny. Conocer las características de liderazgo en las Mypes del rubro de Peluquería y Barbería en la Peluquería Fanny</p>			

4.7 Principios éticos

Este trabajo de indagación tiene presente los principios éticos fundamentales, los cuales están conformes con nuestra costumbre formativa para la ética de la indagación, tales principios son los siguientes:

- **Protección a las personas:** Este principio nos dice que la persona es el fin y no el medio, y que al trabajar con individuos se tiene que considerar la identidad, honra, privacidad; es decir, respetar los derechos fundamentales de las personas.
- **Beneficencia y no maleficencia:** El comportamiento del investigador debe contestar a normas universales como el no ocasionar perjuicio, reducir las consecuencias contrarios y maximizar el rendimiento.
- **Justicia:** Este principio nos explica de que las personas que colaboren en la investigación, tienen facultad a tener acceso a sus frutos, a través de la justicia y equidad.
- **Integridad científica:** Esta integridad debe mantenerse al declarar los problemas de interés que pudieran afectar el rumbo de un estudio o la comunicación de sus resultados.
- **Consentimiento informado y expreso:** Estas investigaciones deben contener la declaración de voluntad, instruida, incuestionable y específica, por medio del cual las personas que investiguen, deben consentir el uso de la información para los objetivos establecidos en los proyectos de investigación.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla N° 01.

¿Usted tiene conocimiento sobre la misión y visión de la empresa?

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la peluquería Fanny

Elaboración: Propia

Tabla N° 02.

¿Usted tiene conocimiento sobre los diversos objetivos y estrategias de la empresa?

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la peluquería Fanny

Elaboración: Propia

Tabla N° 03.

¿Cree usted que se establecen objetivos estratégicos en casos de emergencia?

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Peluquería Fanny

Elaboración: Propia

Tabla N° 04.

¿Cree usted que el líder brinda una comunicación clara y precisa?

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Peluquería Fanny

Elaboración: Propia

Tabla N° 05.

¿Usted cree que el líder delega tareas o actividades a sus trabajadores de manera adecuada?

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Peluquería Fanny

Elaboración: Propia

Tabla N° 06.

¿Dentro de la empresa existe un Manual Interno de trabajo?

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Peluquería Fanny

Elaboración: Propia

Tabla N° 07

¿Cree usted que se utilizan la menor cantidad de recursos para lograr con los objetivos de la empresa?

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Peluquería Fanny

Elaboración: Propia

Tabla N° 08

¿Cree usted que el líder de la empresa genera confianza en el grupo?

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Peluquería Fanny

Elaboración: Propia

Tabla N° 09.

¿Cree usted que el líder estimula a los trabajadores para que logren el trabajo en equipo?

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Peluquería Fanny

Elaboración: Propia

Tabla N° 10.

¿Usted cree que el líder motiva a sus trabajadores a conseguir el éxito?

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Peluquería Fanny

Elaboración: Propia

Tabla N° 11.

¿Usted cree que la empresa capacita a su personal para obtener los resultados deseados?

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Peluquería Fanny

Elaboración: Propia

Tabla N° 12.

¿Cree usted que el líder contribuye con el logro de los objetivos?

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Peluquería Fanny

Elaboración: Propia

Tabla N° 13.

¿Cree usted que existe un buen clima laboral dentro de la empresa?

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Peluquería Fanny

Elaboración: Propia

Tabla N° 14.

¿Usted cree que el líder analiza los resultados de la empresa de manera eficiente?

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Peluquería Fanny

Elaboración: Propia

Tabla N° 15.

¿Cree usted que el líder premia el desempeño laboral de sus trabajadores?

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Peluquería Fanny

Elaboración: Propia

Tabla N° 16.

¿Cree usted que el líder comunica a sus trabajadores sobre los resultados de la empresa de manera continua?

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Peluquería Fanny

Elaboración: Propia

5.2 Análisis de resultados

- ✓ En la Tabla N° 01 denominada “¿Usted tiene conocimiento sobre la misión y visión de la empresa?”, el 80% de los colaboradores afirman que siempre tienen conocimiento de la misión y visión de la empresa; esto se asemeja con los resultados obtenidos por Díaz A (2017) quien demostró que el 66.7% de los encuestados afirman que si conocen sobre valores, visión y misión de la empresa.
- ✓ En la Tabla N° 02 denominada “¿Usted tiene conocimiento sobre los diversos objetivos y estrategias de la empresa?”, el 80% sostiene que si tiene conocimiento sobre los diversos objetivos y estrategias de la empresa; sin embargo, estos datos se asemejan con los resultados obtenidos por Reátegui C (2017) quien demostró que el 71% de los encuestados manifiestan que no tienen conocimiento sobre los objetivos de la empresa.
- ✓ En la Tabla N° 03 denominada “¿Cree usted que se establecen objetivos estratégicos en casos de emergencia?”, el 70% sostiene que nunca se han establecido objetivos estratégicos en casos de emergencia, esto se ve reflejado con los resultados obtenidos por Rodríguez F (2017) quien demostró que el 70% manifiestan que no existe un plan estratégico en caso de emergencia (plan de contingencia) en la empresa.
- ✓ En la Tabla N° 04 denominada “¿Cree usted que el líder brinda una comunicación clara y precisa?”, el 70% de los encuestados creen que siempre existe una comunicación clara y precisa, esto se asemeja con los resultados obtenidos por Avenecer Y (2015) quien demostró que el 75% de los colaboradores aseguran que la comunicación es clara y entendible entre el líder y los trabajadores.

- ✓ En la Tabla N° 05 denominada “¿Usted cree el líder delega tareas o actividades a sus trabajadores de manera adecuada?” del 100% de los encuestados, en su totalidad creen que siempre el líder delega las tareas o actividades a los trabajadores de manera adecuada; se ve reflejado con el estudio de García M (2011) donde nos indica que el líder es quien delega tareas, funciones, actividades a los trabajadores para que puedan cumplir con los objetivos de la empresa.
- ✓ En la Tabla N° 06 denominada “¿Dentro de la empresa existe un Manual Interno de trabajo?”, el 100% de los encuestados, en su totalidad opinan que la empresa si cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo, se ve reflejado con los resultados obtenidos por Yela C (2011) donde el 100% de los encuestados manifiestan que si cuentan con un Reglamento Interno de Trabajo que permiten desarrollar el potencial de trabajo, para que de esta manera puedan realizar sus funciones de manera adecuada.
- ✓ En la Tabla N° 07 denominada “¿Cree usted que se utilizan la menor cantidad de recursos para lograr con los objetivos de la empresa?” del 100% de los encuestados, en su totalidad opinan que utilizan la menor cantidad de recursos para lograr los objetivos de la empresa; se ve reflejado en el estudio de Rodríguez (2013) que nos indica que el administrador es aquel que tiene la capacidad de llevar una adecuada gestión, tal es el caso de emplear la menor cantidad posible de los recursos de la empresa de manera eficaz y eficiente.
- ✓ En la Tabla N° 08 denominada “¿Cree usted que el líder de la empresa genera confianza en el grupo?”, el 70% de los colaboradores creen que a veces el líder genera confianza en el grupo, esto contradice a los resultados obtenidos por Gonzales A (2019) quien demostró que el 56%

de los encuestados manifiestan que el líder brinda confianza a los integrantes del grupo dentro de la empresa.

- ✓ En la Tabla N° 09 denominada “¿Cree usted que el líder estimula a los trabajadores para que logren el trabajo en equipo?”, el 70% de los encuestados afirman que el líder siempre estimula a sus trabajadores a lograr el trabajo en equipo, esto se ve reflejado con los resultados obtenidos por Gonzales A (2019) donde el 75% de los encuestados indican que si trabajan en equipo debido a la estimulación que les brinda el líder.
- ✓ En la Tabla N° 10 denominada “¿Usted cree que el líder motiva a sus trabajadores a conseguir el éxito?”, el 90% de los colaboradores afirman que a veces el líder motiva a sus trabajadores a conseguir el éxito; esto se contradice con los resultados obtenidos por Avenecer Y (2015) donde el 91% de encuestados consideran que su líder siempre les brinda la motivación suficiente para realizar su trabajo y de esta forma lograr el éxito en la empresa.
- ✓ En la Tabla N° 11 denominada “¿Usted cree que la empresa capacita a su personal para obtener los resultados deseados?”, el 100% de los encuestados, en su totalidad afirma que la empresa siempre capacita a su personal para obtener los resultados deseados; se contradice con los resultados obtenidos por Rosales Y (2017) quién demostró que el 51,7% de los encuestados manifiestan que no capacitan a los trabajadores de la empresa.
- ✓ En la Tabla N° 12 denominada “¿Cree usted que el líder contribuye con el logro de los objetivos?”, el 80% de los encuestados creen que el líder siempre contribuye con el logro de los objetivos, esto se asemeja con los resultados obtenidos por Reátegui C (2017) quién demostró que el 100%

de los encuestados considera que el líder si contribuye al logro de los objetivos.

- ✓ En la Tabla N° 13 denominada “¿Cree usted que existe un excelente clima laboral dentro de la empresa?”, el 90% de los encuestados afirma que siempre existe un buen clima laboral dentro de la empresa; esto contradice con los resultados obtenidos por Rosales Y (2017) quien demostró que el 66,7 % de los encuestados manifiestan que existe un clima laboral desagradable dentro de la empresa.
- ✓ En la Tabla N° 14 denominada “¿Usted cree que el líder analiza los resultados de la empresa de manera eficiente?”, el 90% de los colaboradores creen que siempre el líder analiza los resultados de la empresa de manera eficiente; se ve reflejado con el estudio de Ruíz J (2017) que nos señala que el líder es el principal coordinador y analizador de las ideas; así como también el líder es quien interpreta los resultados financieros de las empresas u organizaciones, es por eso que debe de brindar la información de manera adecuada a sus colaboradores.
- ✓ En la Tabla N° 15 denominada “¿Cree usted que el líder premia el desempeño laboral de sus trabajadores?” , el 80% de los colaboradores afirman que a veces se premian el desempeño laboral de los trabajadores; se contradice con los resultados obtenidos por Avenecer Y (2015) donde el 66% de los encuestados manifiestan que siempre han recibido premio por su desempeño laboral; tales como viajes, reconocimientos de manera oral o escrita, descansos, diplomas por ser el mejor trabajador, así como también han sido acreedores de productos y ascensos.
- ✓ En la Tabla N° 16 denominada “¿Cree usted que el líder comunica a sus trabajadores sobre los resultados de la empresa de manera continua?”, el

50% de los encuestados afirman que el líder siempre comunica a los trabajadores sobre los resultados de la empresa de manera continua, esto se asemeja a los resultados obtenidos por Gonzales A (2019) quien demostró que el 75% de los encuestados manifiestan que el líder aplica la comunicación sobre los resultados de la organización de manera permanente.

VI. CONCLUSIONES

Respecto al Objetivo General: Caracterizar la gestión bajo el enfoque de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro del rubro Peluquería y Barbería de Manuel Arévalo III Etapa del Distrito La Esperanza-Trujillo, 2018- Caso: Fanny

- Se identificó que la mype del rubro Peluquerías y Barberías, Peluquería Fanny de Manuel Arévalo III Etapa del Distrito La Esperanza- Trujillo, 2018, se caracteriza por tener una gestión buena bajo un enfoque de liderazgo regular, ya que los colaboradores manifestaron que el líder a veces les brinda confianza dentro de la empresa; no obstante, en esta empresa en lo que se refiere a los recursos es que tienen la capacidad de utilizar la menor cantidad de recursos que cumplen con los objetivos de la empresa; y esto se ve reflejado en esta micro y pequeña empresa, ya que el líder brinda una comunicación clara y precisa sobre los fines que deben cumplir los colaboradores.

Respecto al Objetivo Específico 1: Identificar las principales características de la gestión en las micro y pequeñas empresas del rubro Peluquería y Barbería de Manuel Arévalo III Etapa del Distrito La Esperanza- Trujillo, 2018-Caso: Fanny.

- Se identificó que la gestión de la mype Peluquería Fanny de Manuel Arévalo III Etapa del Distrito La Esperanza-Trujillo, 2018 se encontró que hay una deficiencia ya que el (70%) manifiestan que nunca han establecido objetivos estratégicos en casos de emergencia; en otras palabras no cuentan con un plan de contingencia; sin embargo cuenta con un Manual Interno de Trabajo que permiten desarrollar el potencial

humano; ya que de esta manera se puede realizar las tareas de manera adecuada.

Con respecto al Objetivo Específico 2: Conocer las características de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro de Peluquería y Barbería de Manuel Arévalo III Etapa del Distrito La Esperanza- Trujillo, 2018-Caso: Fanny.

- Se identificó que el liderazgo en la mype del rubro peluquerías y barberías, Peluquería Fanny de Manuel Arévalo III Etapa del Distrito La Esperanza-Trujillo, 2018 se encontró de que el líder se comunica de manera clara y precisa con los colaboradores de la empresa y esto permite que exista un buen clima laboral entre el líder y los colaboradores; además el líder estimula a sus colaboradores para que logren trabajar en equipo, pero existe una deficiencia ya que el (70%) manifiesta que a veces el líder no les brinda confianza; además los colaboradores sostienen que a veces los motiva para que puedan conseguir el éxito.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

- Se recomienda a la mype en estudio que debe tener una gestión adecuada con respecto a los objetivos y estrategias en caso de emergencia, es decir debe determinar un plan de contingencia.; para que de esta forma puedan establecer medidas preventivas, para que se puedan utilizar de cuando se presente cualquier tipo de situación o peligro; y que el líder debe mejorar sus habilidades y capacidades para que pueda dirigir de manera adecuada a los colaboradores.
- También se recomienda que la mype en estudio que mejore el proceso de gestión para que pueda mejorar el planteamiento de los objetivos y de esta manera puedan controlar de manera eficiente los resultados.
- Se recomienda que la mype debe basarse en un modelo transaccional, ya que los colaboradores manifiestan que la mayoría de veces el líder no les brinda confianza y tampoco los motivan; y esto perjudica ya que si los trabajadores no se sienten estimulados; entonces muchas veces no se comprometen para conseguir el resultado deseado; en consecuencia el líder debe inspirar confianza, debe ser perceptivo; y por ende debe tener las condiciones para liderar con éxito.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barahona, J. (2006). *Estilos de liderazgo y valores*. . VeraCruz: EUMED.

Cano, Y. A. (2015). *Proyectos sistematica*. Obtenido de Proyectos sistematica:

<https://proyectossistematicatutoria.files.wordpress.com/2018/12/Liderazgo-y-motivaci%C3%B3n.pdf>

Chiavenato. (2014). *8ava edición. Itroucción a la Teoría General de la Administración*.

McGraw-Hill.

Enriquez, W. C. (2018). *Repositorio Institucional Uladech*. Obtenido de Repositorio

Institucional Uladech:

repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3908/GESTION_LIDERAZGO_CASTILLO_ENRIQUEZ_WALTER_GILDEJARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escobar, C. P. (2011). *Repositorio Puce*. Obtenido de Repositorio Puce:

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/3201/T-PUCE-3298.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, M. (2011). *Liderazgo transformacional y la facilitación de la aceptación al cambio organizacional. Pensamiento Psicológico*.

Gestión . (2015). *Gestión* . Obtenido de Gestión :

<https://elcomercio.pe/suplementos/comercial/responsabilidad-social-empresarial/gestion-peru-pasa-entender-nuestra-cultura-1002488>

Jara, A. Y. (2019). *Repositorio Institucional Uladech*. Obtenido de Repositorio Institucional

Uladech:

repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12095/CALIDAD_LIDERAZGO_GONZALES_JARA_AYVI_NAYSHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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

MENGUZZATO, M. (1993). *Un enfoque innovador del Management*. Valencia: Euroed.

Norman, L. (15 de Octubre de 2016). *Adcouncil*. Obtenido de Adcouncil:

<http://pyme.lavoztx.com/cules-son-las-cuatro-funciones-bsicas-que-conformanel-proceso-de-gestin-6134.html>

Octavio, R. S. (2017). *Liderazgo*. México D.F: Alfil.

OIT. (2015). *Micro y pequeñas empresas son clave para mejorar empleo y transformación*

productiva de América Latina y el Caribe. Obtenido de Micro y pequeñas empresas son clave para mejorar empleo y transformación productiva de América Latina y el Caribe.:

<https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-las-mypes.html/?ref=gesr>

Pedro, R. D. (2006). *Introducción a la gestión empresarial*. . Madrid: Eumed.

PÉREZ, C. R. (2017). *Repositorio Institucional Uladech*. Obtenido de Repositorio Institucional Uladech:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2702/MYPES_FORESTA_L_REATEGUI_PEREZ_CLEVER%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, J. L. (2010). *Repositorio UAM*. Obtenido de Repositorio UAM:

https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/662373/ayoub_perez_jose_luis.pdf

Ponce, F. A. (2017). *Repositorio UPAO*. Obtenido de Repositorio UPAO:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3494/1/RE_ADMI_FIORELLA.RODRIGUEZ_GESTION.ADMINISTRATIVA_DATOS.PDF

Prudencio, Y. D. (2017). *Repositorio Institucional Uladech*. Obtenido de Repositorio

Institucional Uladech:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2712/GESTION_DE_CALIDAD_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_ROSALES_PRUDENCIO_YUNETH_DAYSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Puente, A. (2014). *Liderazgo hoy*. Obtenido de Liderazgo hoy:

<https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/cual-es-la-crisis-deliderazgo-hoy-en-chile>

Rodriguez. (27 de Junio de 2017). *Doctorado UNERG Cohorte X Sección 6*. Obtenido de

Doctorado UNERG Cohorte X Sección 6: Doctorado UNERG Cohorte X Sección 6.

Obtenido de Doctorado UNERG Cohorte X Sección 6:

http://doctxs6.blogspot.com/2013/01/gestion-tipos-gestion-investigativa_27.html

Rodriguez, A. (27 de Junio de 2013). *Doctorado UNERG Cohorte X Sección 6*. Obtenido de

Doctorado UNERG Cohorte X Sección 6: http://doctxs6.blogspot.com/2013/01/gestion-tipos-gestion-investigativa_27.html

Salas, O. (06 de Junio de 2014). *Situación de las PYMES en España*. Obtenido de Situación de

las PYMES en España: <http://www.emprendedoresynegocios.es/situacion-de-laspymes-en-espana/>

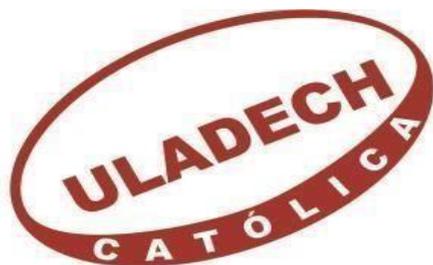
Via, A. F. (2017). *Repositorio Institucional Uladech*. Obtenido de Repositorio Institucional

Uladech:

repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3465/GESTION_DE_CALIDAD_MOLINO_DIAZ_VIA_ALAN_FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS DIRECTIVOS DE LA PELUQUERÍA FANNY

El presente cuestionario tiene el propósito de recolectar toda la información necesaria acerca de la micro y pequeña empresa Peluquería Fanny, para lograr ejecutar mi proyecto de investigación “Gestión en las MYPES de rubro peluquería y barbería bajo el enfoque del liderazgo en Manuel Arévalo III Etapa La Esperanza, año 2018. Caso: Peluquería Fanny”.

Por favor sírvase a responder a cada una de las siguientes preguntas, la información brindada será anónima.

1. ¿Usted tiene conocimiento sobre la misión y visión de la empresa?
a) Nunca b) A veces c) Siempre

2. ¿Usted tiene conocimiento sobre los diversos objetivos y estrategias de la empresa?
a) Nunca b) A veces c) Siempre

3. ¿Cree usted que se establecen objetivos estratégicos en casos de emergencia?
a) Nunca b) A veces c) Siempre

4. ¿Cree usted que el líder brinda una comunicación clara y precisa?
a) Nunca b) A veces c) Siempre
5. ¿Usted cree que el líder delega tareas o actividades a sus trabajadores de manera adecuada?
a) Nunca b) A veces c) Siempre
6. ¿Dentro de la empresa existe un Manual Interno de Trabajo?
a) Si b) No
7. ¿Cree usted que se utilizan la menor cantidad de recursos para lograr con los objetivos de la empresa?
a) Si b) No
8. ¿Cree usted que el líder de la empresa genera confianza en el grupo?
a) Nunca b) A veces c) Siempre
9. ¿Cree usted que el líder estimula a los trabajadores para que logren el trabajo en equipo?
a) Nunca b) A veces c) Siempre
10. ¿Usted cree que el líder motiva a sus trabajadores a conseguir el éxito?
a) Nunca b) A veces c) Siempre
11. ¿Usted cree que la empresa capacita a su personal para obtener los resultados deseados?
a) Nunca b) A veces c) Siempre
12. ¿Cree usted que el líder contribuye con el logro de los objetivos?
a) Nunca b) A veces c) Siempre
13. ¿Cree usted que existe un buen clima laboral dentro de la empresa?
a) Nunca b) A veces c) Siempre

14. ¿Usted cree que el líder analiza los resultados de la empresa de manera eficiente?

- a) Nunca b) A veces c) Siempre

15. ¿Cree usted que el líder premia el desempeño laboral de sus trabajadores?

- a) Nunca b) A veces c) Siempre

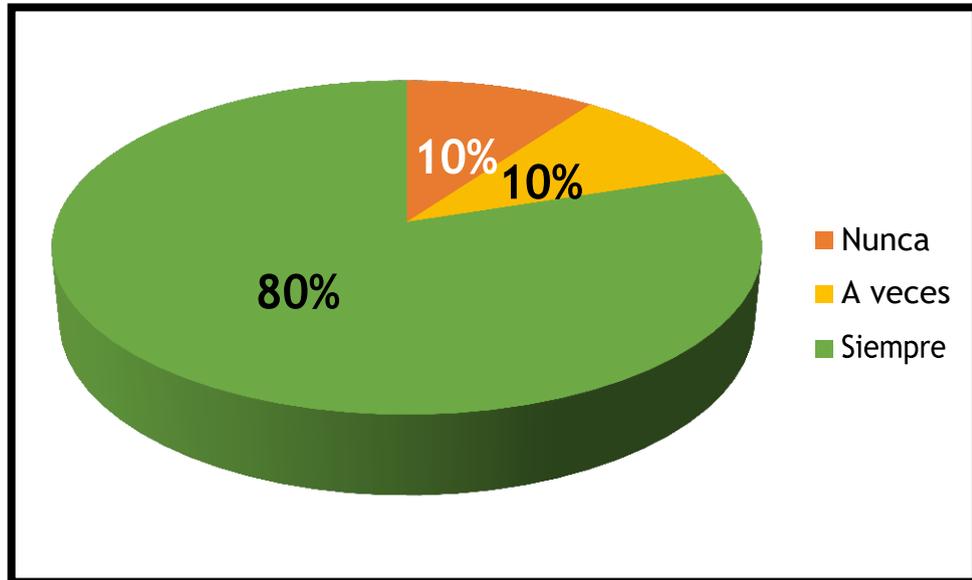
16. ¿Cree usted que el líder comunica a sus trabajadores sobre los resultados de la empresa de manera continua?

- a) Nunca b) A veces c) Siempre

ANEXO 2: Gráficos

Gráfico N° 01.

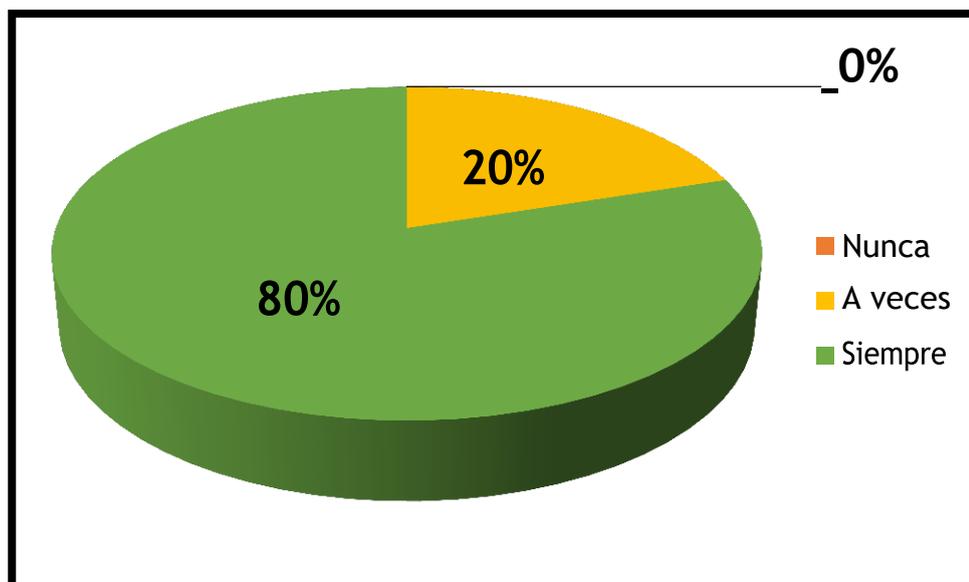
¿Usted tiene conocimiento sobre la misión y visión de la empresa?



Fuente: Tabla N° 01
Elaboración: Propia

Gráfico N° 02.

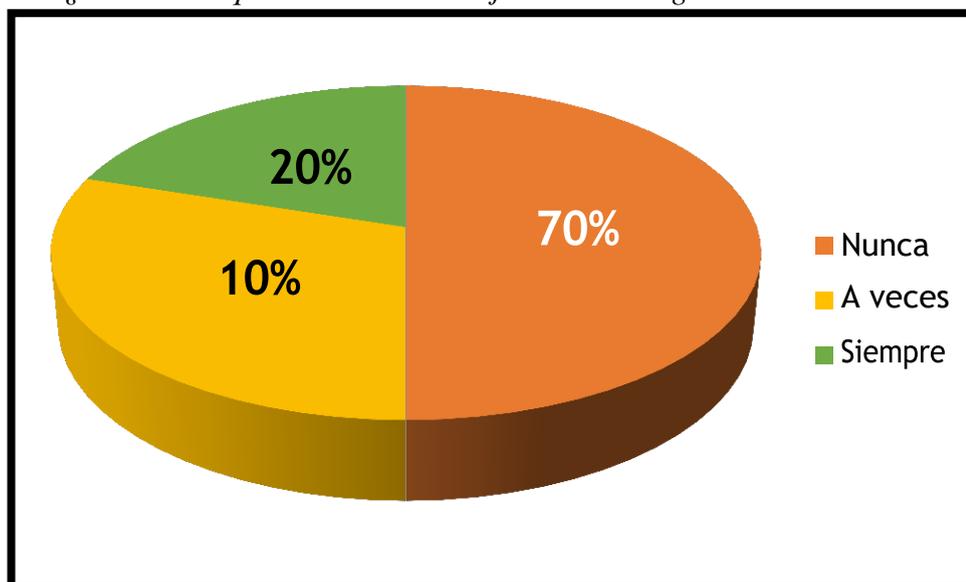
¿Usted tiene conocimiento sobre los diversos objetivos y estrategias de la empresa?



Fuente: Tabla N° 02
Elaboración Propia

Gráfico N° 03.

¿Cree usted que se establecen objetivos estratégicos en casos de emergencia?

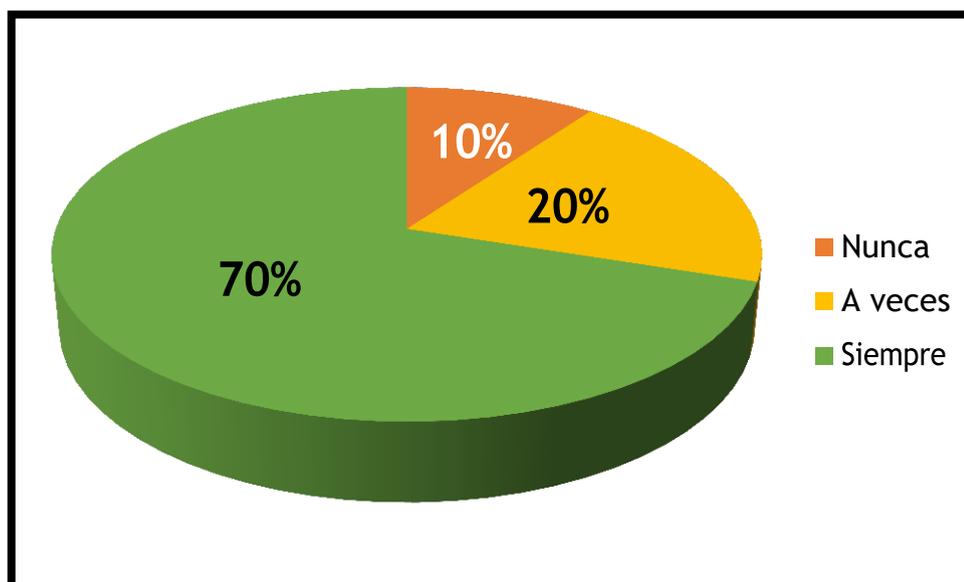


Fuente: Tabla N° 03

Elaboración: Propia

Gráfico N° 04.

¿Cree usted que el líder brinda una comunicación clara y precisa?

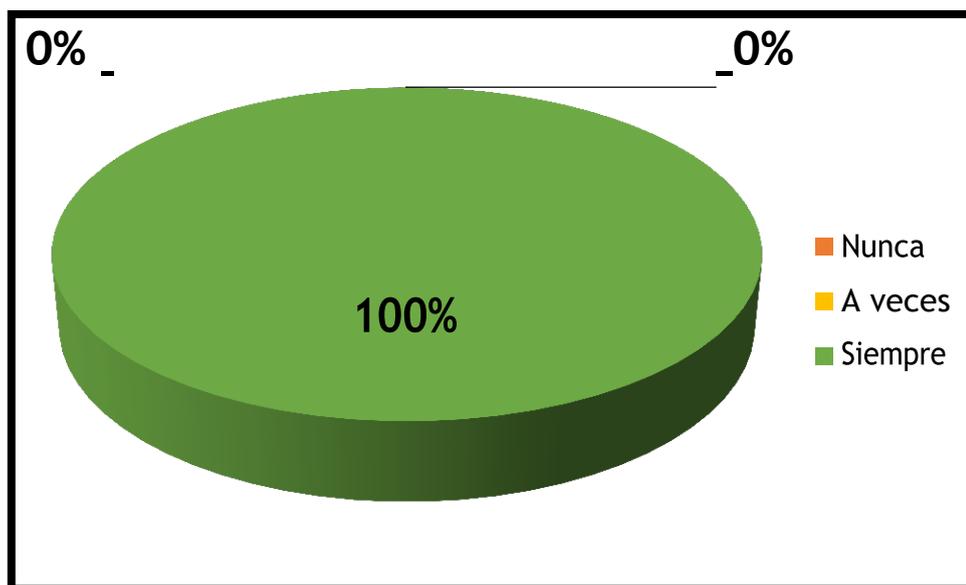


Fuente: Tabla N° 04

Elaboración: Propia

Gráfico N°: 05.

¿Usted cree que el líder delega tareas o actividades a sus trabajadores de manera adecuada?

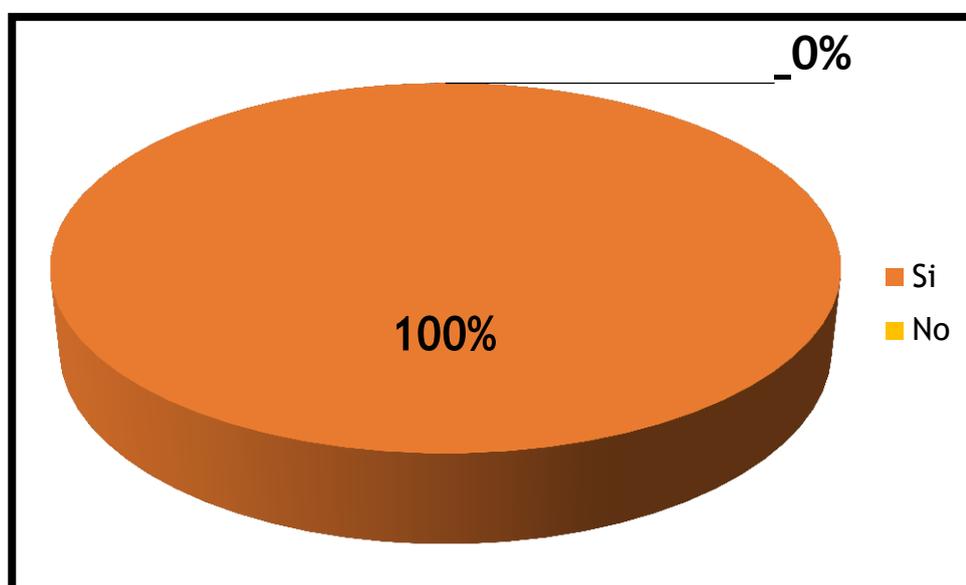


Fuente: Tabla N° 05

Elaboración: Propia

Gráfico N° 06.

¿Dentro de la empresa existe un Reglamento Interno de Trabajo?

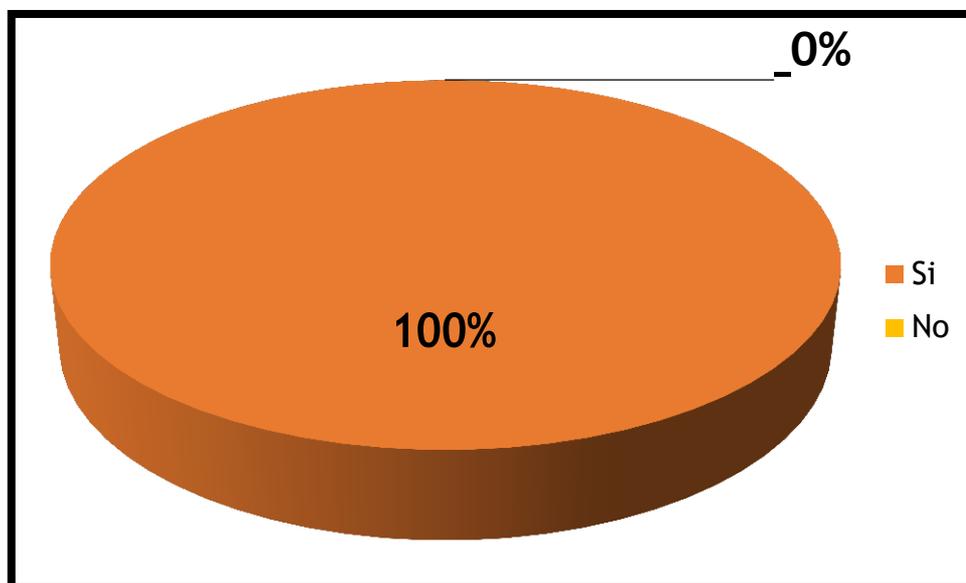


Fuente: Tabla N° 06

Elaboración: Propia

Gráfico N° 07.

¿Cree usted que se utilizan la menor cantidad de recursos para lograr con los objetivos de la empresa?

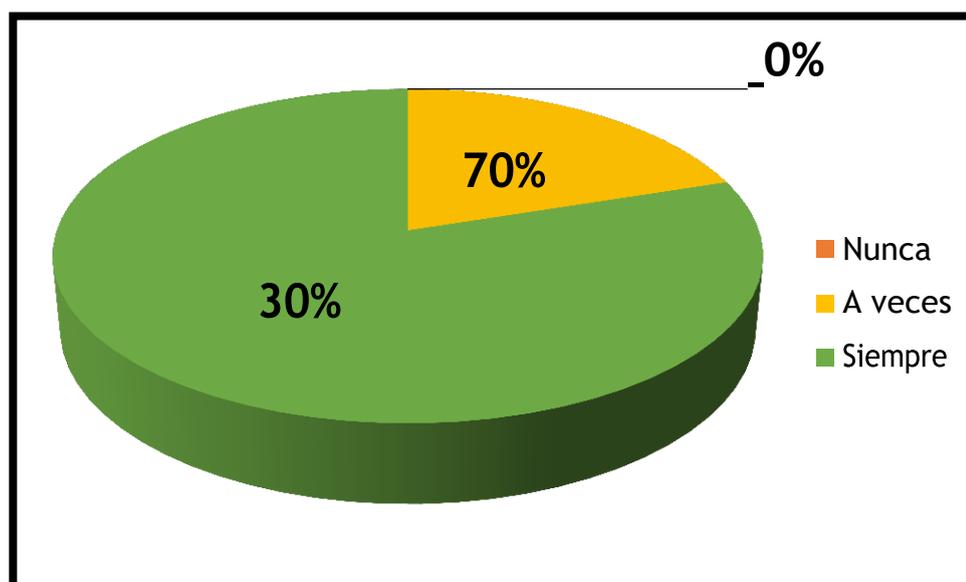


Fuente: Tabla N° 07

Elaboración: Propia

Gráfico N° 08.

¿Cree usted que el líder de la empresa genera confianza en el grupo?

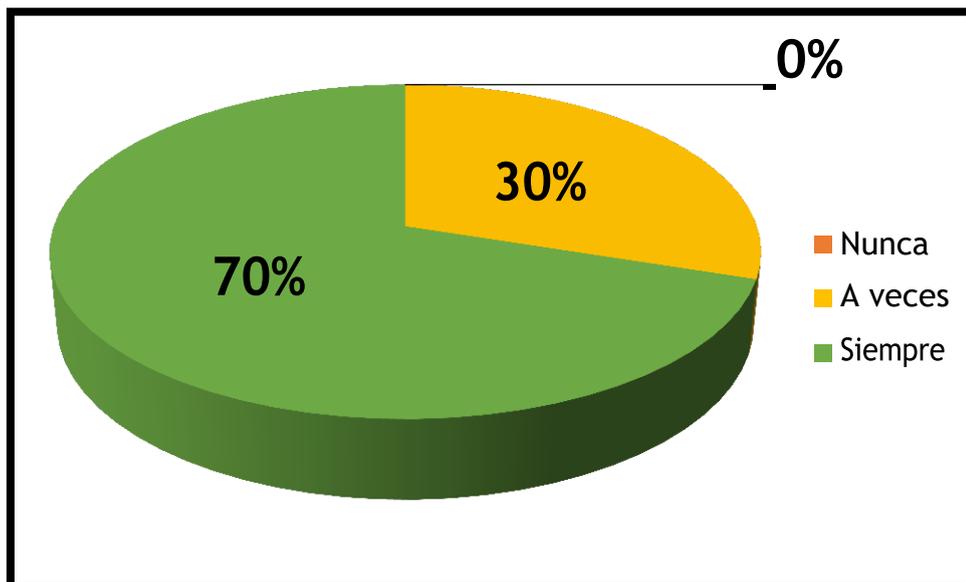


Fuente: Tabla N° 08

Elaboración: Propia

Gráfico N° 09.

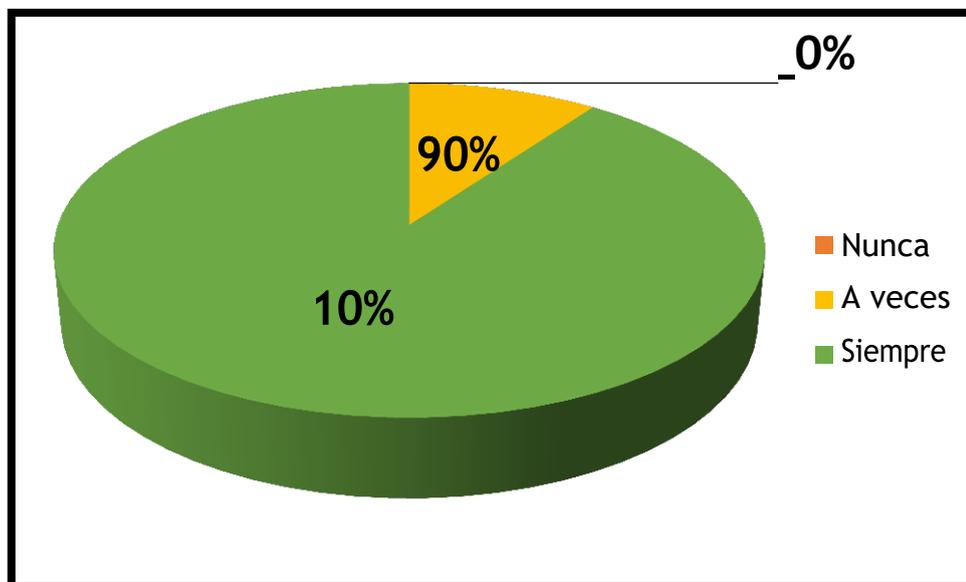
¿Cree usted que el líder estimula a los trabajadores para que logren el trabajo en equipo?



Fuente: Tabla N° 09
Elaboración: Propia

Gráfico N° 10.

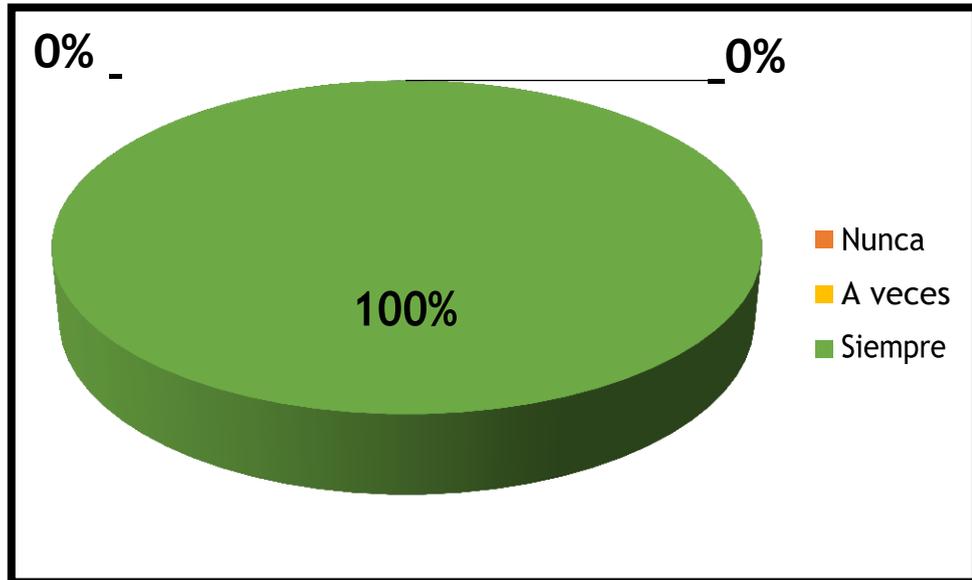
¿Usted cree que el líder motiva a sus trabajadores a conseguir el éxito?



Fuente: Tsbls N° 10
Elaboración; Propia

Gráfico N° 11.

¿Usted cree que la empresa capacita a su personal para obtener los resultados deseados?

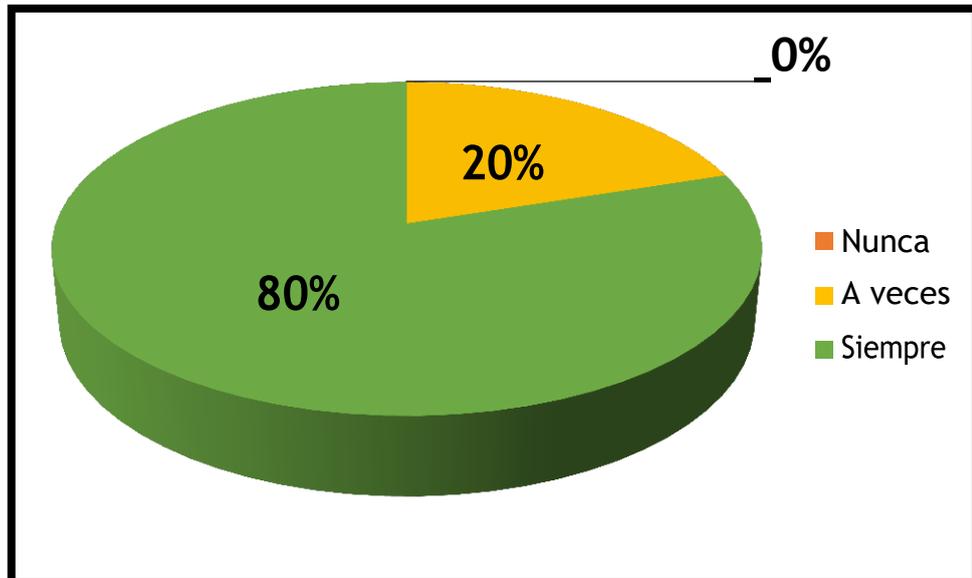


Fuente: Tabla N° 11

Elaboración: Propia

Gráfico N° 12.

¿Cree usted que el líder contribuye con el logro de los objetivos?

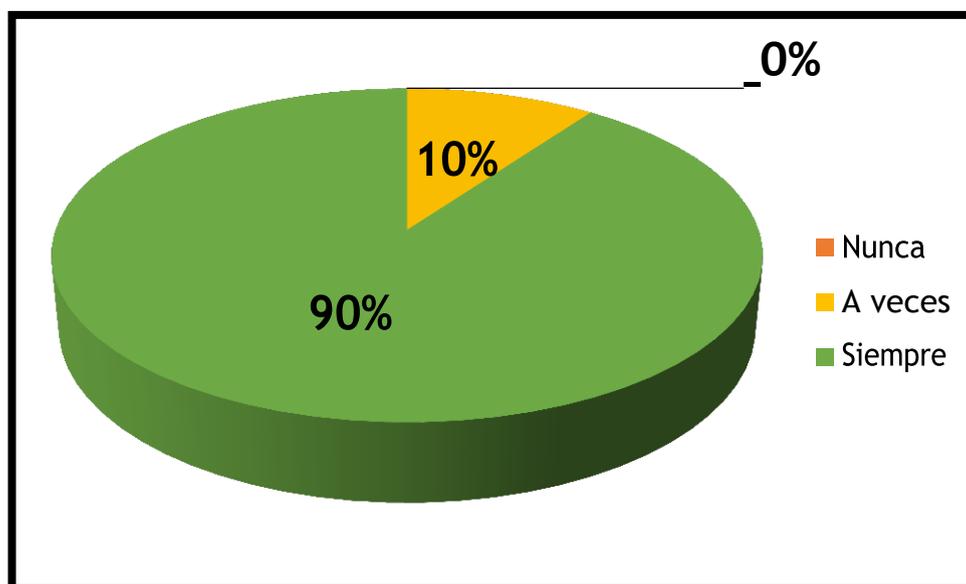


Fuente: Tsbls N° 12

Elaboración; Propia

Gráfico N° 13.

¿Cree usted que existe un buen clima laboral dentro de la empresa?

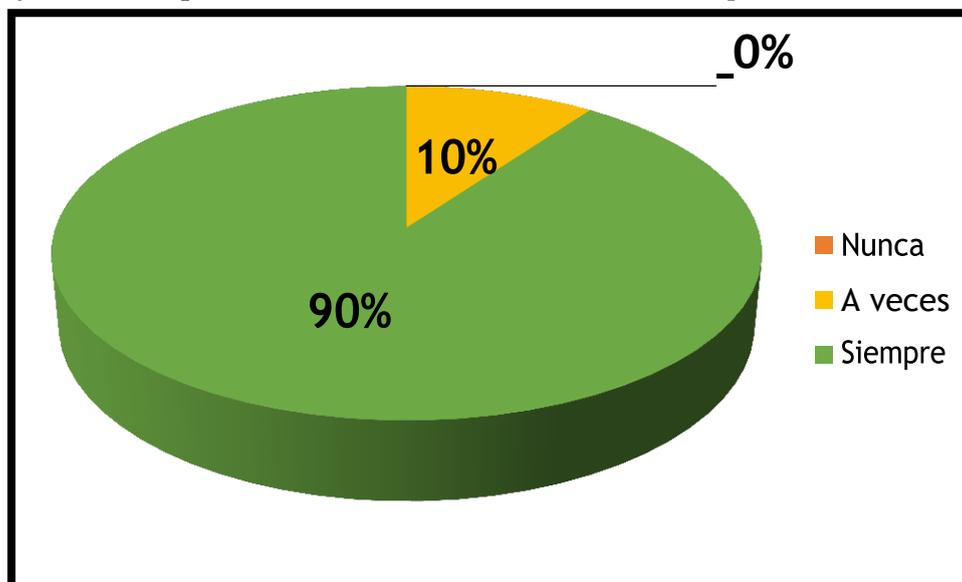


Fuente: Tabla N° 13

Elaboración: Propia

Gráfico N° 14.

¿Usted cree que el líder analiza los resultados de la empresa de manera eficiente?

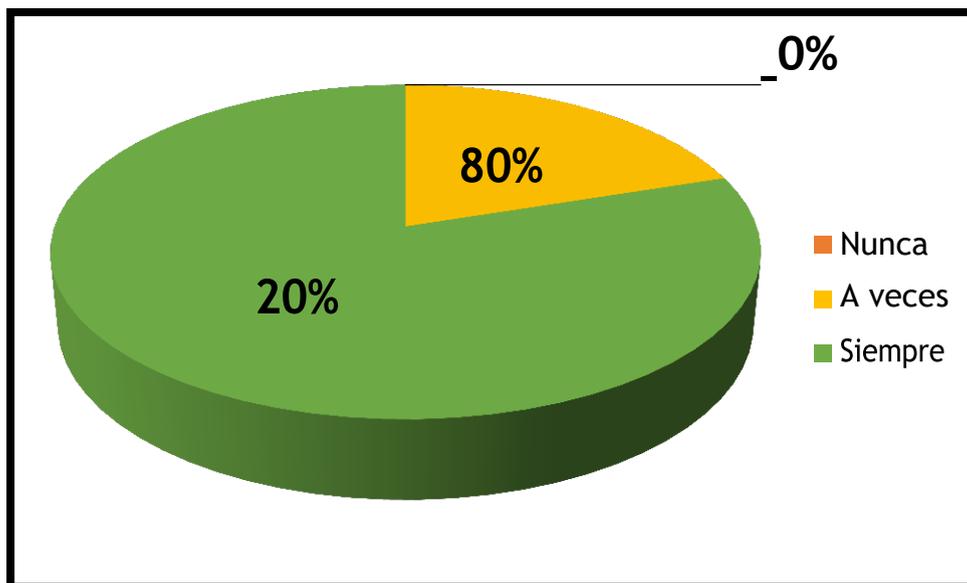


Fuente: Tsbls N° 14

Elaboración; Propia

Gráfico N° 15.

¿Cree usted que el líder premia el desempeño laboral de sus trabajadores?

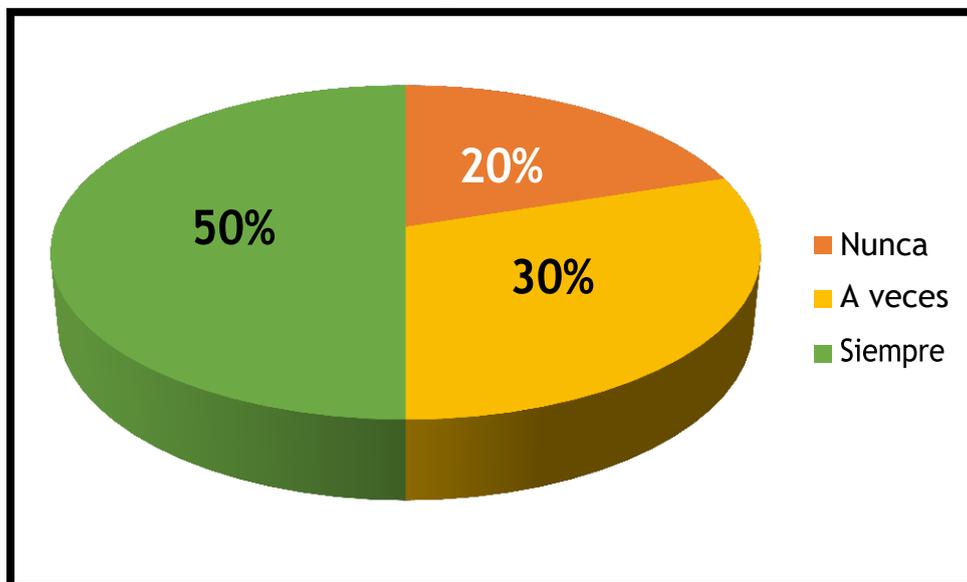


Fuente: Tabla N° 15

Elaboración: Propia

Gráfico N° 16.

¿Cree usted que el líder comunica a sus trabajadores sobre los resultados de la empresa de manera continua?



Fuente: Tabla N° 16.

Elaboración: Propia

ANEXO 3: Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	SEMANAS														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Socialización del SPA	X														
Generación del Código ORCID		X													
Elaboración de la Introducción			X												
Revisión de la Introducción			X												
Uso de Mendeley				X											
Elaboración de las Bases Teóricas				X	X										
Revisión de las Bases Teóricas				X	X										
Revisión de Literatura						X									
Metodología de la Investigación							X								
Revisión en Turnitin								X							
Elaboración del instrumento de recolección de datos									X						
Aplicación del instrumento de recolección de datos									X						
Elaboración de la Matriz de datos									X	X					
Resultados de la Investigación										X					
Análisis de Resultados										X	X				
Elaboración de Conclusiones y Recomendaciones											X				
Revisión en Turnitin											X				
Formulación del Pre Informe												X	X		
Revisión en Turnitin													X		
Exposición del Pre Informe														X	X

ANEXO 4: Presupuesto

CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (en nuevos soles)	TOTAL
Impresiones	15	0.50	7.50
Copias	30	0.10	3.00
Corrector	1	4.00	4.00
Lapicero	2	3.00	6.00
Pasajes	12	4.00	48.00
Internet	4 meses	35.00	140.00
USB	1	25.00	25.00
TOTAL			233.50

ANEXO 5: Hoja de resultados del trabajo

Preguntas	Alternativas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1. ¿Usted tiene conocimiento sobre la misión y visión de la empresa?	Nunca	I	1	10%
	A veces	I	1	10%
	Siempre	VII	8	80%
	Total	X	10	100%
2. ¿Usted tiene conocimiento sobre los diversos objetivos y estrategias de la empresa?	Nunca		0	0%
	A veces	II	2	20%
	Siempre	VIII	8	80%
	Total	X	10	100%
3. ¿Cree usted que se establecen objetivos estratégicos en casos de emergencia?	Nunca	VII	7	70%
	A veces	II	2	20%
	Siempre	I	1	10%
	Total	X	10	100%
4. ¿Cree usted que el líder brinda una comunicación clara y precisa?	Nunca	I	1	10%
	A veces	II	2	20%
	Siempre	VII	7	70%
	Total	X	10	100%
5.- ¿Usted cree que el líder delega tareas o actividades a sus trabajadores de manera adecuada?	Nunca		0	0%
	A veces		0	0%
	Siempre	X	10	100%
	Total	X	10	100%
6.- ¿Dentro de la empresa existe un Manual Interno de trabajo?	Si	X	10	100%
	No		0	0%
	Total	X	10	100%
7.- ¿Cree usted que se utilizan la menor cantidad de recursos para lograr con los objetivos de la empresa?	Si	X	10	100%
	No		0	0%
	Total	X	10	100%
8.- ¿Cree usted que el líder de la empresa genera confianza en el grupo?	Nunca		0	0%
	A veces	II	2	20%
	Siempre	VIII	8	80%
	Total	X	10	100%
9.- ¿Cree usted que el líder estimula a los trabajadores para que logren el trabajo en equipo?	Nunca		0	0%
	A veces	III	3	30%
	Siempre	VII	7	70%
	Total	X	10	100%
10. ¿Usted cree que líder motiva a sus trabajadores a conseguir el éxito?	Nunca		0	0%
	A veces	I	1	10%
	Siempre	IX	9	90%
	Total	X	10	100%
11. ¿Usted cree que la empresa capacita a su personal para obtener los resultados deseados?	Nunca		0	0%
	A veces		0	0%
	Siempre	X	10	100%
	Total	X	10	100%

12. ¿Cree usted que el líder contribuye con el logro de los objetivos?	Nunca		0	0%
	A veces	II	2	20%
	Siempre	VIII	8	80%
	Total	X	10	100%
13. ¿Cree usted que existe un buen clima laboral dentro de la empresa?	Nunca		0	0%
	A veces	I	1	10%
	Siempre	IX	9	90%
	Total	X	10	100%
14.- ¿Usted cree que el líder analiza los resultados de la empresa de manera eficiente?	Nunca		0	0%
	A veces	I	1	10%
	Siempre	IX	9	90%
	Total	X	10	100%
15.- ¿Cree usted que el líder premia el desempeño laboral de sus trabajadores?	Nunca		0	0%
	A veces	VIII	8	80%
	Siempre	II	2	20%
	Total	X	10	100%
16.- ¿Cree usted que el líder comunica a sus trabajadores sobre los resultados de la empresa de manera continua?	Nunca	II	2	20%
	A veces	III	3	30%
	Siempre	V	5	50%
	Total	X	10	100%