



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**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**

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

AUTORA:

Bach. YUNETH DAYSI ROSALES PRUDENCIO

ASESOR:

Dr. REINERIO CENTURIÓN MEDINA

HUARMEY – PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR

Dr. José Germán Salinas Gamboa

PRESIDENTE

Mgr. Miguel Ángel Limo Vásquez

MIEMBRO

Mgr. Héctor Ascención Rivera Prieto

MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencia y sobre todo felicidad.

A mis padres:

Martha y Jaime por apoyarme en cada momento, por los valores que me han inculcado, por haberme dado la oportunidad de tener excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

A mi Asesor:

Dr. Reinerio Centurion Medina, por la orientación y ayuda que me brindó para la realización de esta tesis, por su apoyo y su amistad que me permitieron aprender mucho más que lo estudiado del proyecto.

DEDICATORIA

Con mucho cariño a mi madre Martha Prudencio León, por ser la amiga y compañera que me ha ayudado a crecer; por su esfuerzo y amor que me ha brindado llegar a esta etapa.

Con mucho amor a mi abuela Enedina Ramírez Monsalve, gracias por enseñarme el camino de la vida, por los consejos, por el amor que me has brindado y por tu apoyo incondicional en mi vida.

RESÚMEN

La presente investigación se obtuvo 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 41.7 % 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 generen buenos resultados en el trabajo.

Palabras claves: Gestión de calidad, Micro y pequeñas empresas y liderazgo

ABSTRACT

The present investigation obtained the following results: 41.7% have from 1 to 5 years of permanence in the category, 66.7% are constituted as natural persons. 83.3% of the representatives have knowledge about the term of quality management, 75% have no knowledge about the functions of the administration, 41.7% affirm that the level of service they provide is of quality, 50% does not encourage its employees, 41.7% do not train their workers, 66.7% have an unpleasant work environment, 58.3% have no knowledge of the types of leadership and 41.7% detail that they are autocratic leaders. My conclusion is the businessmen/ businesswomen are between 25 to 50 years old, they are male, with a secondary scale, the micro and small companies are constituted by natural entity, they have a legal situation, they have from 1 to 5 years of permanence in the market of Huarmey city, they have 13 workers in their business, MYPES have knowledge about quality management, and about the use of leadership, managers don't stimulate their workers so they don't recognize the effort they give in the company, also managers don't know about the types of leadership, they pretend to be autocratic leaders causing unease between workers and in that way they don't produce good results in the company.

Key words: Quality management, Micro and small companies and leadership

CONTENIDO

1. TÍTULO DE TESIS.....	i
2. JURADO EVALUADOR DE TESIS.....	ii
3. AGRADECIMIENTO.....	iii
4. DEDICATORIA.....	iv
5. RESÚMEN.....	v
6. ABSTRACT.....	vi
7. CONTENIDO.....	vii
8. ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
2.1 Antecedentes.....	5
2.2 Bases teóricas.....	6
2.3 Marco conceptual.....	10
III. HIPÓTESIS.....	12
IV. METODOLOGÍA.....	13
4.1 Diseño de la investigación.....	13
4.2 Población y muestra.....	13
4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores.....	14
4.4 Técnicas e instrumentos.....	15
4.5 Plan de análisis.....	15
4.6 Matriz de consistencia.....	16
4.7 Principios éticos.....	19
V. RESULTADOS.....	20
5.1 Resultados.....	20
5.2 Análisis de resultados.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	29
Referencias Bibliográficas.....	30
Anexos.....	32

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS:

TABLA 01. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey, año 2016.....	20
TABLA 02. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey, año 2016.....	21
TABLA 03. Características de la gestión de calidad con el uso de liderazgo de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey, año 2016.....	22

FIGURAS:

Figura 1. Edad del representante.....	39
Figura 2. Género del representante.....	39
Figura 3. Grado de Instrucción del representante.....	40
Figura 4. Número de trabajadores.....	41
Figura 5. Situación Legal.....	42
Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro.....	42
Figura 7. Forma de constitución a la empresa.....	43
Figura 8. Conocimiento del término Gestión de Calidad.....	44
Figura 9. Conocimiento de las funciones de la Administración.....	44
Figura 10. Nivel de Servicio.....	45
Figura 11. Incentivación a sus colaboradores.....	45
Figura 12. Frecuencia de capacitación a los trabajadores.....	46
Figura 13. Clima laboral dentro de la empresa.....	46
Figura 14. Conocimiento de los tipos de Liderazgo.....	47
Figura 15. Tipo de Líder.....	47

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la mayoría de las Micro y pequeñas empresas se encuentran en un ambiente deteriorado debido a la desmotivación de los trabajadores en el desarrollo de la actividad por falta de Liderazgo, debido a varios factores que promuevan el desarrollo de potencial humano como la exigencia laboral, baja remuneración y obviando el reconocimiento favorable del personal debido a baja autoestima que no permiten hacer tangible lo planificado tanto operativa y estratégicamente , generándose clientes insatisfechos y resultados de ventas deficientes.

“Está confirmado y demostrado que los representantes de las micro y pequeñas empresas que no conllevan a tener habilidades de liderazgo no manejará una adecuada función en la empresa y genere un 55% de pérdida” (Liñán, 2005).

El uso del Liderazgo, es el conjunto de habilidades gerenciales que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo, es decir que este equipo trabaje con entusiasmo hacia sus logros de sus metas (López, 2014).

A nivel internacional se puede apreciar, según lo manifiesta Sánchez, en España, las MYPES se encuentran cada vez más empeñados en sus colaboradores. Las estadísticas del 2015 resaltan que el 89% de los representantes de las MYPES manejan un liderazgo moderado con un clima laboral eficiente como también brindándoles reconocimientos y otorgándoles bonos por su servicio, que permite que sus colaboradores se entusiasmen más en trabajar logrando sus objetivos y dando productividad a la empresa, es así que el 73% de los representantes de la MYPES utilizan ese método para relacionarse con sus colaboradores.

Entonces, estos indicadores nos hacen comprobar que Europa lidera por tener una economía y un desarrollo sostenible y es una imagen que debemos llevar a cabo manejar con el mecanismo y generar cambios para una mejora a la empresa. (Sánchez, 2015).

En Estados Unidos, los representantes de las MYPES reconocen el valor de un Liderazgo fuerte tanto en las épocas de bonanza cómo en épocas de crisis. Culturalmente, no pueden salir adelante sin desarrollar el liderazgo, incluso durante una recesión. No lo ven como un extra, sino como una necesidad ya que crean una cultura de liderazgo y llevan a cabo una serie de iniciativas que las diferencian del resto. En primer lugar invierten tiempo y esfuerzo en desarrollar su liderazgo, el 94% de los encuestados de las MYPES gestiona de manera activa un equipo de sucesores para puestos clave, en comparación con el 68,6% del total de los participantes del estudio. Asimismo, dan a sus colaboradores más oportunidades de practicar y desarrollar su capacidad de liderazgo. Esto nos indica que actualmente las MYPES valorarán la capacidad de sus líderes de pensar de forma estratégica e innovadora sobre como aportar valor a sus clientes y a la sociedad en general, asimismo darán importancia a su capacidad de motivar a los demás mientras ejecutan ésta estrategia. (Hay group, 2010).

En el Perú, los representantes de las MYPES presenta una imagen preocupante, ya que sólo el 20% de las empresas invierten en identificar y hacer seguimiento al crecimiento de sus potenciales líderes, el crecimiento de la economía hace que también las empresas se expandan rápidamente, sin embargo este avance no siempre está acompañado de una capacitación adecuada de los líderes dentro de las organizaciones, situación que hace que el 53% de estos generen ambientes de trabajo desmotivantes, esta es una consecuencia de que las empresas aun no toman conciencia de la importancia de identificar a los potenciales líderes y capacitarlos para asumir puestos donde tendrán que manejar personal. Será un 20% de empresas que lo hacen, que realmente lo interiorizan. Lo que se estila es que el representante maneje un buen clima, que motive a su gente y a los que manejan los temas a profundidad sean los que le recomienden a trabajar de una manera adecuada. (Gestión, 2014).

En Huarmey, la mayoría de las MYPES se encuentran en un ambiente deteriorado, se aprecia que la actitud del empleado es notorio debido a la desobediencia al no cumplir con cada actividad que le otorga el jefe ; otro problema grave es la desconfianza que puede existir entre el jefe y los trabajadores ya que al no darse confianza que se merece exista cierta presión y que ocasione que el trabajador realice sin empeño e interés las actividades que perjudica la mala atención a los clientes lo que conlleva a una mala impresión y de esa manera se pierda la confiabilidad de los clientes y baje la rentabilidad de la empresa, ya que se debe que el jefe no motiva a sus trabajadores por lo tanto exista desmotivación en el desarrollo de la actividad ya que carece por falta de Liderazgo debidamente por varios factores que promuevan el desarrollo de potencial humano como la exigencia laboral, baja remuneración y obviando el reconocimiento favorable al personal debido a la baja autoestima que no permiten hacer tangible lo planificado tanto operativa y estratégicamente, generándose clientes insatisfechos y resultados de ventas deficientes. Por ello se planteó la siguiente pregunta de investigación: **¿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?**

Para dar respuesta al problema, se planteó el siguiente 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.

Para conseguir el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos:

- Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del Sector Servicio, rubro ventas de motos lineales de la ciudad de Huarmey, año 2016
- Características de las Micro y pequeñas empresas del Sector Servicio, rubro ventas de motos lineales de la ciudad de Huarmey, año 2016

- Características de la 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.

Del presente estudio es de vital importancia, pues pretende determinar las características de los representantes en lo cual permitió conocer qué tipo de liderazgo se lleva a cabo en las micro y pequeñas empresas bajo el contexto del liderazgo frente al empresario y los trabajadores. De tal manera se realizó con la finalidad de buscar beneficios que permita que los trabajadores estén bien dirigidos y guiados de manera que se practique la comunicación entre el jefe y los trabajadores haciendo que el equipo trabaje con entusiasmo hacia logro de sus metas y objetivos en lo cual permitirá que se haga un buen servicio hacia los clientes y puedan estar satisfechos y puedan generar más utilidades para la empresa. Así mismo, propósito de este trabajo sirvió para que los estudiantes conozcan los procedimientos para liderar una empresa de manera que tengan la capacidad para sobrellevar el liderazgo y poder llegar a sus objetivos en base de un buen trabajo en equipo por lo cual llevará a ganar beneficios y a ser exitosa la empresa como también ayudará en otras actividades dentro de la sociedad tanto en la familia, con los amigos a poder contrarrestar el liderazgo de manera eficiente. Por último ésta investigación no obtuvo ningún aspecto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario la beneficiará, siendo viable en la práctica en beneficio a las micro y pequeñas empresas bajo los principios éticos de confidencialidad, respeto a la persona humana.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Ruiz (2015) en su tesis titulada *Calidad en atención y la satisfacción del cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio y servicio – rubro factorías y venta de partes, piezas, accesorios y repuestos en general del distrito de Chimbote, 2015* que tiene como objetivo fomentar a los empresarios a diferenciarse de la competencia brindando conocimiento y emprendiendo una forma de mejorar todos los aspectos del negocio y así poder garantizar un servicio de calidad. Llegando a los siguientes resultados: Respecto a las características de la gestión de calidad en las MYPES encuestadas que más predomina es que el 75% están de acuerdo que el nivel de servicio son de calidad.

Concluyó que la mayoría de las MYPES se enfocaban por llevar un nivel de servicio de calidad que pretendía conseguir la satisfacción de los clientes y aceptación en el mercado.

Rengifo (2016) en su tesis titulada *Gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016*, que tiene como objetivo lograr la formalización de las micro y pequeña empresas a fin de no evadir impuestos. Llegando a los siguientes resultados según percepción de formalidad en las MYPES en el sector que el 53% son formales, el 60% respecto a las edades de los representantes que más predomina es la que fluctúa en el rango de 30 a 44 años de edad. El 93% de los representantes son de sexo femenino. EL 53% de los encuestados tienen un grado de instrucción secundaria. El 93% de los empresarios encuestados que trabajan en la empresa de 1 a 5 personas.

Se Concluyó que la mayoría de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas son de género femenino; sus edades predominan entre 30 a 44 años de edad ya que son personas adultas; tienen un grado de instrucción secundaria; respecto a la formalidad en el sector son formales; por lo tanto trabajan en la empresa de 1 a 5 personas.

Chuquipiondo (2017) en su tesis titulada *Gestión de Calidad y formalización en las MYPES ventas de repuesto, accesorios y Motocar del distrito de Yarinacocha, año 2016*, que tiene como objetivo los representantes legales tengan conocimiento sobre la formalización de las Micro y pequeñas empresas ya que tienen que buscar consultoría externas generando gastos adicionales a la empresa es por ello que llegaron a los siguientes resultados: Respecto a los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas; el 75% de los representantes tienen de 25 a 44 años de edad; el 65% son género masculino; el 70 % tienen un grado de instrucción secundaria; el 95% el 95% de los representantes son personas naturales; el 50% tienen de 1 a 2 años de permanencia en el rubro; el 95% ; respecto a la formalidad en el sector son formales; el 75% desconoce sobre sus funciones de la administración.

Se concluyó que la mayoría de las Micro y pequeñas empresas encuestadas, los representantes son personas adultas que tienen de 35 a 44 años de edad; por lo cual son de género masculino; teniendo un grado de instrucción secundaria; son personas naturales; respecto a la formalidad en el sector son formales y que tienen de 1 a 2 años de permanencia en rubro; por lo tanto desconoce sus funciones de administración de manera que no les interesa capacitarse y que trabajan de manera empírica.

2.2 Bases teóricas

Las Micro y pequeñas Empresas (MYPES)

En el presente estudio las Micro y pequeñas Empresas son unidades que son formadas por muchas personas por necesidades que van a buscar problemas económicos para producir y emplear trabajos así como está escrito en el art. 4° de la ley de las MYPES que establece el concepto de las Micro y pequeñas empresas, a la letra dice que es “Una unidad económica que opera una persona natural o jurídica , bajo cualquier forma de organización que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (Texto Único Ordenado), de la ley de competitividad, Formalización y desarrollo de las Micro y pequeñas Empresas y del acceso del empleo decente (Dec. Leg. N° 1086)” por lo tanto es importante para que permita a los

Empresarios poder formalizarse de una manera adecuada y legal, de esa manera proporcione más puestos de trabajos reduciendo la pobreza mediante actividades que les permita tener ingresos y puedan vivir gloriosamente.

Según ley N° 28015

En el artículo 5 las Micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse de acuerdo a las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- Microempresa: Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades Impositivas tributarias (UIT)
- Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto próximo de 1700 Unidades Impositivas tributarias (UIT)
- Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo por el Ministro de economía y Finanzas y el Ministerio de producción cada 2 años. (p.11). En lo cual permitirá que las empresas privadas y públicas promuevan la uniformidad de los criterios de medición a fin de aplicar las políticas públicas de promoción y formalización del sector de manera legal.

Gestión de Calidad

Este estudio se basa en la herramienta que permite planear, organizar, ejecutar y controlar las actividades que se realizan para un desarrollo de mejoramiento a través de la prestación de servicio que se ofrecen en función de la calidad que nos va a servir para poder gestionar mejor la empresa en lo cual según norma **ISO 9001:2005** nos dice que ha sido desarrollada tomando como base principios de calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización a una mejora en el desempeño.

Pérez y Gardey (2014) denomina Gestión de Calidad al mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos, el objetivo es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera que los clientes estén conformes con los productos y servicios.

Por lo tanto permita que estos procedimientos se realicen en función de calidad y permita que los productos y servicios que reciban los clientes estén bajo el poder de la calidad de esa manera se sientan satisfechos y se produzca fidelidad y sobre todo generen más venta y ganancias para la empresa.

Liderazgo

Daft (2011) en su libro *La experiencia de Liderazgo* define como la relación de influencia que ocurre entre los líderes y sus seguidores mediante la cual las dos partes pretenden llegar a cambios y resultados reales que reflejen los propósitos que comparten. Tiene como objetivo llegar a las metas propuestas encaminadas por ambas partes de esta manera me permitirá reflejar mejor este estudio para que más adelante se pueda tener mejor comunicación y lleve un mejor liderazgo de la cual permitirá que los trabajadores encaminen conjuntamente y así lleguen a sus objetivos.

Tipos de Líder

Existen muchas personas en forma de liderar a otras con un fin común ya que es difícil de diferenciar de forma clara sobre los rasgos que tiene cada persona y en su comportamiento frente a cada circunstancia es por ello que la autora Tabares (2012) en su libro de Psicología destaca los principales tipos de líder como líder Carismáticos, líder de inteligencia, líder proactivo que predominan las siguientes:

Líder Carismático: El carisma es la facilidad de la persona para hacerse dignos de admiración ya que tienen la facultad de crear una aura de carisma a su alrededor provocando que todos sientan admiración, cariño y empatía por ellos pese que pueden emprenderse ciertas técnicas que facilitan su práctica en lo cual no tiene la necesidad de obligar a sus subordinados a realizar las tareas sino que ellos las realizan por el sentimiento de admiración hacia el líder lo que les lleva a realizar cualquier tarea que él los encomiende.

Líder de Inteligencia: Aquel líder con un gran espíritu de trabajo que puedan llegar a hacer cosas maravillosas y estupendas los que les hacen ser competitivos con las personas de su mismo coeficiente y sobre todo destacar sobre los demás con las personas solo de su confianza.

Líder Proactivo: Este es un líder atento que se preocupa por todo el equipo la que tiene como tarea es la de no dar órdenes sino mantener el equipo unido.

Tipos de Liderazgo

Permite dirigir personas cada uno con su ventaja y desventaja dependiendo de cada situación podremos ejercer un tipo de liderazgo que permita conseguir resultados deseados y manejar de manera eficaz en lo cual el autor Piqueras (2014) en su libro *El líder Razonante* menciona tres tipos de liderazgo más comunes como liderazgo Autocrático, liderazgo liberal y liderazgo democrático que detallan los siguientes:

Liderazgo Autoritario

Este estilo muestra mediante los hechos que destruye la desmotivación de los trabajadores en poco tiempo, ya que el líder utiliza mano dura y ejerce una autoridad de manera relevante para que hagan un trabajo con un fin determinado dejando de lado la calidad de servicio de sus trabajadores

Por ese motivo este trabajo de investigación me permitió modificar y mejorar en el liderazgo y no se tome como practica un liderazgo autocrático y puedan los trabajadores sentirse motivados y poder terminar sus trabajos sin presión de la manera que el líder le impulse a reconocer su esfuerzo de cada uno de ellos.

Liderazgo Liberal

Este estilo es donde el líder delega toda la autoridad a sus trabajadores dejando de asumir responsabilidades mientras que los seguidores obtienen su propia motivación, guía y control alcanzando una mayor independencia operativa y de esa manera el líder depende de los seguidores para establecer objetivos.

Liderazgo Democrático

Este líder prioriza la participación de todo el grupo en lo cual también promueve el dialogo para que puedan trabajar de manera eficiente y motivado de la misma forma para lograr un solo objetivo.

2.3 Marco Conceptual

Sector Servicio, rubro venta de motos lineales

Engloba las actividades relacionadas a los servicios que se puedan ofrecer en los multiservicios de ventas de motos lineales para satisfacer las necesidades de los clientes ya que en Huarmey se transitan comúnmente estos tipos de vehículos para llegar a tiempo a su trabajo es por ello que generaliza los beneficios para beneficiar a empresas que se dedican a este servicio y rubro.

Las Micro y pequeñas empresas del rubro ventas de motos lineales y la gestión de calidad

En Huarmey existen empresas de Multiservicios dedicada a la venta de motos lineales debido que poco a poco ha ido creciendo la demanda en la que se pueda observar que trabajan empíricamente ya que el dueño no tienen la capacitación necesaria para poder dirigir de manera eficiente un negocio en la que conlleva a dirigir la empresa solo con fines de lucro más no estar enfocado también en sus colaboradores de manera que permita trabajar de manera conjunta por lo tanto genera que conlleven a no tener un orden, muchas veces esto genera que los trabajadores no se adapten a la empresa por motivos que se sienten desmotivados por lo tanto puedan dar un mal servicio al cliente

Gestión de Calidad

Esta gestión de servicio de calidad permite planear, controlar y mejorar la empresa de esa manera se sienta satisfecho los clientes y así poder tener resultados eficientes y tener resultados beneficiosos para la empresa.

Liderazgo

Este enfoque permite que los jefes conlleven a tener habilidades gerenciales para ejercer sobre las personas que permita incentivar para que trabajen de una manera adecuada y sobre todo con entusiasmo, inspirando que todos participen para que puedan surgir de manera eficiente y sobre todo llegar a su meta y que la empresa siga creciendo eficazmente y tenga una mejor posición en el mercado.

III. HIPÓTESIS

En el presente estudio de investigación denominado la Gestión de Calidad con el Uso de Liderazgo de las Micro y pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro venta de motos lineales de la ciudad de Huarney, año 2016, no se plantea HIPÓTESIS por tratarse de una investigación de tipo descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal - descriptivo, porque se buscó conocer las características de la Gestión de Calidad con el uso de liderazgo de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio, Rubro venta de motos lineales de la ciudad de Huarmey, año 2016.

Fue No experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables ya que se observó el fenómeno donde se estudia las Micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro venta de motos lineales tal como se muestra dentro de su contexto.

Fue Transversal, porque se desarrolló en un tiempo determinado que se realizó en el año 2016; empezando a partir del 1ero de enero y se culminará el 31 de diciembre.

Fue Descriptivo, ya que dicho proceso consistió en aplicar un cuestionario a una muestra de individuos a fin de recopilar respuestas sobre el tema de investigación sin manipular ninguna variable.

4.2 Población y muestra

La población está conformada por todas las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio Rubro venta de motos lineales de la ciudad de Huarmey año 2016 con un total de 12 MYPES mediante un sondeo aceptando la participación en la investigación. (Ver anexo N° 03)

Para desarrollar la investigación se aplicó la encuesta al total de la población

4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Medición
Gestión de Calidad con el Uso del liderazgo	Gestión de Calidad: Es el cumplimiento de los requerimientos donde el sistema permite garantizar la prevención de esa manera llevar a cabo la misión de administrar la empresa de manera organizada enfocada siempre en la mejora continua de la calidad.	Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza del local de mantenimientos • Durabilidad del producto (motos lineales) • Sistema de control del almacén de repuestos 	Nominal
		Nivel de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Calidad de entrega • Cortesía 	Nominal
		Funciones Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización • Control 	Nominal
	Uso del Liderazgo: Es un conjunto de capacidades que una persona tiene para influir en la mente de las personas haciendo que como equipo se trabaje con entusiasmo en el logro de las metas en la capacidad de tomar la iniciativa de gestionar, convocar, incentivar para que de esa manera puedan lograr su objetivo y llegar a su meta	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Democrático • Competente • Dinámico 	Nominal
		Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Monetario • Reconocimientos 	Nominal
		Clima Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Agradable • Colaborativo • Organizado 	Nominal
		Líder	<ul style="list-style-type: none"> • Líder participativo • Líder instrumental • Líder orientado a logros 	Nominal

4.4 Técnicas e instrumentos

La técnica que se utilizó fue la encuesta, en la cual permitió recolectar información para llegar a encuestar en su totalidad a 12 representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresas de Multiservicios de venta de motos Lineales

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario de 15 preguntas de hechos relevantes que se detalló la investigación mediante un análisis descriptivo con la información que se obtuvo.

4.5 Plan de análisis

Para analizar los objetivos y determinar los resultados se utilizaron los programas de Word y Excel.

Se utilizó el programa de Excel en lo cual la hoja de cálculo es una herramienta muy importante y más adecuadas para introducir tablas de valores obteniendo resultados y efectuando representaciones gráficas que permitió facilitar la muestra.

Para hacer un gráfico estadístico se utilizó la herramienta gráficos en la que se permite visualizar con facilidad la obtención de datos mediante porcentajes en dicha figura que fueron análisis de la investigación.

Finalizando con un análisis de resultados obtenidos en la encuesta en la que utilizó el programa de Word y terminando de convertirlo para la presentación y evaluación en PDF.

4.6 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA		
			POBLACIÓN Y MUESTRA	MÉTODO	INSTRUMENTOS
<p>¿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?</p>	<p>Objetivo Generales: 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</p> <p>Objetivos Específicos: -Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del Sector Servicio de la ciudad de Huarmey, año 2016 -Características de las Micro y pequeñas empresas del Sector Servicio de la ciudad de Huarmey, año 2016</p>	<p>Gestión de Calidad con el Uso de Liderazgo</p>	<p>Población: La población está conformada por todas las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio Rubro venta de motos lineales de la ciudad de Huarmey año 2016 con un total de 12 Mypes mediante un sondeo aceptando la participación en la investigación. (Ver anexo N° 03)</p>	<p>Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal - descriptivo, porque se buscó conocer las características de la Gestión de Calidad con el uso de liderazgo de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio, Rubro venta de motos lineales de la ciudad de Huarmey, año 2016.</p>	<p>Técnica: La técnica que se utilizó fue la encuesta, en la cual permitió recolectar información para llegar a encuestar en su totalidad a 12 representantes legales de las micro y pequeñas empresas de Multiservicios de venta de motos lineales .</p>

	<p>-Características de la Gestión de Calidad con el uso de Liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del Sector Servicio de la ciudad de Huarmey, año 2016.</p>		<p>Muestra: Para desarrollar la investigación se aplicó la encuesta al total de la población</p>	<p>Fue No experimental: Porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables ya que se observó el fenómeno donde se estudia las Micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro venta de motos lineales tal como se muestra dentro de su contexto.</p> <p>Fue Transversal: Porque se desarrolló en un tiempo determinado que se realizó en el año 2016; empezando a partir del 1ero de enero y se culminará el 31 de diciembre.</p>	<p>Instrumento: El instrumento que se utilizó para la recolección de datos será el cuestionario de 15 preguntas de hechos relevantes que se detalló la investigación mediante un análisis descriptivo con la información que se obtuvo.</p>
--	--	--	---	---	--

				<p>Fue Descriptivo: Ya que dicho proceso consistió en aplicar un cuestionario a una muestra de individuos a fin de recopilar respuestas sobre el tema de investigación sin manipular ninguna variable.</p>	
--	--	--	--	---	--

4.7 Principios éticos

En el presente estudio se ha utilizado principios éticos como: la confiabilidad, respeto a la persona humana, Veracidad

Confiabilidad, porque los datos fueron confiables de las fuentes originales y confiables extraídos de la fuente de internet, leyes, normas.

Respeto a la persona, porque se respetó las opiniones de los representantes de las micro y pequeñas empresas sin tener modificación alguna

Veracidad, porque fueron datos verdaderos mostrados del recojo de información

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1. Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del Sector Servicio, rubro venta de motos lineales en la ciudad de Huarmey, año 2016

Datos Generales:	N° de MYPES	Porcentaje
Edad del representante		
18 – 24 años	3	25,0
25 – 50 años	5	41,7
51 – a más años	4	33,3
Total	12	100,0
Género del representante		
Masculino	9	75,0
Femenino	3	25,0
Total	12	100,0
Grado de Instrucción		
Primaria	0	0,0
Secundaria	6	50,0
Sup.Técnica	4	33,3
Sup. Universitaria	2	16,7
Total	12	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro venta de motos lineales, en la ciudad de Huarmey, año 2016

Tabla 2. Características de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de motos lineales, en la ciudad de Huarmey, año 2016

De la MYPE	N° de MYPE	Porcentaje
N° de trabajadores		
1 – 6	3	25,0
7 – 12	4	33,3
13 – a más	5	41,7
Total	12	100,0
Situación Legal		
Informal	2	16,7
Formal	10	83,3
Total	12	100,0
Tiempo de permanencia en el rubro		
1 – 5 años	5	41,7
6 – 10 años	3	25,0
11 – a más años	4	33,3
Total	12	100,0
¿Cómo está constituida la empresa?		
Persona Natural	8	66,7
Persona Jurídica	4	33,3
Total	12	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro venta de motos lineales, en la ciudad de Huarmey, año 2016

Tabla 3. Características de la Gestión de Calidad con el uso de Liderazgo de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de motos lineales, en la ciudad de Huarney, año 2016

Gestión de Calidad con el uso de Liderazgo	NºMYPES	Porcentaje
¿Conoce Ud. el término Gestión de Calidad?		
Si	10	83,3
No	2	16,7
Total	12	100,0
¿Conoce las funciones de la administración?		
Si	3	25,0
No	9	75,0
Total	12	100,0
¿Cuál es el nivel de servicio que Ud. brinda?		
Calidad del producto	4	33,3
Calidad del servicio	5	41,7
Prontitud en la atención	3	25,0
Total	12	100,0
¿De qué manera incentiva a sus colaboradores?		
Bonos	2	16,7
Reconocimientos	1	8,3
Otros	3	25,0
N.A	6	50,0
Total	12	100,0
¿Con qué frecuencia capacita a sus colaboradores?		
Frecuentemente	4	33,3
Siempre	3	25,0
Nunca	5	41,7
Total	12	100,0

Continúa...

¿Cómo es el clima laboral dentro de su empresa?		
Colaborativo	3	25,0
Agradable	1	8,3
Desagradable	8	66,7
Total	12	100,0
¿Conoce Ud. los tipos de Liderazgo?		
Si	5	41,7
No	7	58,3
Total	12	100,0
¿Qué tipo de líder crees que es Ud.?		
Autocrático	5	41,7
Liberal	4	33,3
Democrático	3	25,0
Total	12	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro venta de motos lineales, en la ciudad de Huarmey, año 2016

5.2 Análisis de resultados

En el presente trabajo pertenece al sector servicio y rubro venta de motos lineales ya que es uno de los estudios que se está realizando en Huarmey es por eso que no se encuentra antecedentes para obtener resultados relacionados con la variable por ser un estudio original.

Tabla 1

Edad del representante

El 41.7% tiene una edad entre 25 – 50 años de edad, esto coincide con los resultados encontrados por Rengifo (2016) quien manifiesta que el 60% tienen de 30 – 44 años de edad y por Chuquipiondo (2017). Donde el 75% tiene una edad que determina entre los 25 – 44 años de edad.

Se aprecia que actualmente las Micro y pequeñas empresas son dirigidos por representantes adultas por lo que siguen liderando el negocio por personas con experiencia en el rubro.

Género del representante

EL 75% son de género masculino, éste resultado contrasta con Rengifo (2016). Donde señala que el 93% son representantes del sexo femenino por otro lado éste resultado coincide con Chuquipiondo (2017). Donde el 65% de los representantes son de sexo masculino.

En estas comparaciones de resultados se puede apreciar que hoy en día la mayoría de las Micro y pequeñas empresas están dirigidas por el sexo masculino en lo cual se mantiene durante el tiempo.

Grado de Instrucción del representante

El 50% de los representantes terminaron la secundaria, éste resultado coincide con Rengifo (2016) en lo que su estudio señala que el 53% de los representante tienen estudios básicos hasta secundaria a la vez coincide con Chuquipiondo(2017) donde el 70% de los representantes tienen secundaria completa.

Esto me indica que los representantes han ido progresando de acuerdo a la experiencia vivida para comandar una empresa.

Tabla 2

Número de Trabajadores

El 41.7 % de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey contienen de 13 a más trabajadores, Esto contrasta con los resultados de Rengifo (2016) donde el 93% respondieron que trabajan de 1 a 5 personas.

Estos resultados demuestran realmente que los representantes actualmente han ido incrementando sus números de trabajadores lo cual indica que el negocio ha crecido favorablemente en el mercado laboral.

Situación Legal

El 83.3% de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey nos indican que son formales, son resultados que coinciden con Rengifo (2016) ya que el 53% son formales quien favorablemente de asemeja con Chuquipiondo (2017) dónde el 95% también son formales.

Esto indica que los representantes toman en cuenta la importancia que tiene la formalización de las Micro y pequeñas empresas ya que se procede a contar con ventajas para que la empresa crezca progresivamente mediante sus derechos fundamentales.

Tiempo de permanencia en el rubro

El 41.7% de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey de acuerdo a la encuesta tienen de 1 a 5 años de permanencia en el rubro, por lo que se asemeja con Chuquipiondo (2017) dónde el 50% tienen de 1 a 2 años de permanencia en el rubro.

Por ende quiere decir que la mayoría de las empresas se están involucrando en éste rubro debido a su alta demanda que se ha estado aconteciendo.

Forma de Constitución de la empresa

El 66.7% de las Micro y pequeñas empresas del servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey de acuerdo a la encuesta está constituido como personales naturales y el 33% como personas jurídicas

Tabla 3

Gestión de Calidad

El 83.3% de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey tienen conocimiento sobre el término de Gestión de Calidad donde contrasta con Chuquipiondo (2017) quien en su estudio señala que el 75% desconoce sobre el término de Gestión de Calidad.

Estos resultados señalan que la mayoría conocen éste término de Gestión de Calidad por sus conocimientos y experiencia en el mercado; por otra parte desconocen éste término por lo cual se demuestra que no se han capacitado para obtener conocimiento sobre el tema en lo que demuestra poco interés para lograr mejores objetivos.

Conocimiento de las funciones de la administración

El 75% de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey corresponden con su encuesta que no tienen conocimiento sobre las funciones de la administración por lo cual coincide con el estudio de Chuquipiondo (2017) donde el 75% desconoce sobre las funciones de la administración

Por lo tanto de acuerdo a los estudios, los resultados constan que los representantes desconocen sobre las funciones de administración ya que vienen trabajando de manera empírica sin ser capacitados.

Nivel de Servicio:

El 41.7% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey afirman que el nivel de servicio que prestan son de calidad por lo que coincide con Ruiz (2015) donde están de acuerdo que el nivel servicio es de calidad

Este resultado demuestra que en la actualidad los representantes tienen como objetivo brindar un nivel de servicio de Calidad de esa manera permitirá conseguir la satisfacción de los clientes.

Incentivación a sus colaboradores

El 50% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey afirman que los representantes no incentivan a sus colaboradores, seguido con el 25% que tienen otros tipos de incentivación a sus colaboradores, seguido con el 16.7% que incentivan a sus colaboradores mediante los bonos, y un 8.3% que incentiva a sus colaboradores mediante reconocimientos.

Este resultado abarca que no reconocen el esfuerzo brindado por sus colaboradores por alcanzar sus metas y por hacer un trabajo de calidad ya que es pieza fundamental para cada organización.

Frecuencia de capacitación a los trabajadores

El 41.7% de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey afirman que no capacitan a sus trabajadores, seguido con el 33.3% que frecuentemente capacitan a los trabajadores y un 25% donde siempre capacitan a los trabajadores.

Este resultado demuestra que no hay ningún interés por parte de los representantes por capacitar a sus colaboradores para que puedan tener más capacidad en el rubro de su trabajo.

Clima laboral

El 66.7% de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey afirman que dentro de su organización el clima laboral es desagradable, seguido con el 25% que tiene un clima colaborativo y un 8.3% sólo posee un clima agradable

Este resultado nos indica que es una desventaja ya que trabajar de esa manera permite que genere conflicto y que su productividad disminuya constantemente.

Conocimiento de los Tipos de Liderazgo

El 58.3% de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey correspondiente con la encuesta demuestra que no tienen conocimiento sobre los tipos de liderazgo y un 41.7% sólo tienen conocimientos de los tipos de Liderazgo.

Por tal motivo da como resultado que en la actualidad los representantes buscan beneficiarse para un fin lucro sin tener conocimiento para poder comunicarse y guiar de manera correspondiente a sus equipos para lograr objetivos de manera empírica.

Tipo de Líder

El 41.7% de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey, de acuerdo a su encuesta realizada detalla que los representantes se identifican por ser un líder autocrático, seguido con el 33.3% poseen ser un líder liberal y un 25% poseen ser un líder democrático.

Este resultado abarca que hoy en día se distinguen por ser un líder con mucho poder y perfeccionista que puede llegar a ser agresivo cuando su equipo no llega a sus niveles de exigencia por ende provoque malestar entre todos sus colaboradores y no generen buenos resultados en el trabajo.

VI. CONCLUSIONES

Respecto a las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas

La mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales en la ciudad de Huarmey son personas adultas que tienen una edad entre 25 a 50 años de edad, que son de sexo masculino, con un grado de instrucción secundaria.

Respecto a las principales características de las Micro y pequeñas empresas

La mayoría de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales en la ciudad de Huarmey están constituidas por personas naturales, de situación legal formal, que tienen 1 a 5 años de permanencia en el rubro, contando con 13 - a más trabajadores en la empresa.

Respecto a las principales características de la Gestión de Calidad con el Uso de Liderazgo

La Mayoría de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales en la ciudad de Huarmey tienen conocimiento sobre el término de Gestión de calidad, brindando un nivel de calidad del servicio, pero desconocen sobre las funciones de la administración por tanto trabajan de manera empírica, de la misma forma la mayoría de los representantes no capacitan a sus trabajadores.

En cuanto al Uso de Liderazgo la mayoría de los representantes no incentiva a sus colaboradores por tanto no reconocen a sus trabajadores por el esfuerzo que brindan en el trabajo, por ende el clima laboral se ve en efecto desagradable razones que sus trabajadores se sienten descontentos y genere conflicto laboral, a su vez los representantes desconoce sobre los tipos de liderazgo que pretenden ser un líder autocrático provoque malestar entre todos sus colaboradores y no generen buenos resultados en el trabajo.

Referencias Bibliográficas

Camarena, C. (2010) *conceptos de micro y pequeñas empresas*. Recuperado el 23 de agosto del 2017

<http://www.monografias.com/trabajos69/pequenas-medianas-empresas/pequenas-medianas-empresas.shtml>

Calafell, F. (2014) *tipos de Liderazgo*. Recuperado el 30 septiembre del 2017

<http://jeronicalafell.com/tipos-de-liderazgo/>

Chuquipiondo, P. (2017) *Gestión de Calidad y formalización en las MYPES ventas y accesorios de motos y motokar del distrito Yarinacocha, año2016*

(Tesis de Licenciado en Administración, Pregrado) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Pucallpa, Perú . Recuperado el 1 octubre de 2015
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000042973>

Daft, L. (2017) *definición de liderazgo*. Recuperado el 03 septiembre del 2017

<https://psicologosenlinea.net/208-definicion-de-lider-liderazgo-segun-richard-l-daft-liderazgo-desarrollador-tipologia-de-liderazgo-y-caracteristicas-entre-otras-clasificaciones.html>

Diario Gestión. (2014) *líderes empresas generan ambientes de trabajo desmotivantes*

Recuperado de <https://gestion.pe/empleo-management/53-lideres-empresas-genera-ambientes-trabajo-desmotivantes-2094823> (12.11.17)

Haygroup. (2010) *hay group informa entrevista a Mary Fontain* Recuperado el 10 de febrero del 2017

https://www.haygroup.com/downloads/es/misc/hay_group_informa_entrevista_mary_fontaine.pdf (12.11.17)

- Ley N°28015 (2013) *ley de promoción y formalización de las Micro y pequeñas empresas. Disposiciones Generales, Artículo 2, definición de las Micro y pequeñas empresas*. Recuperado el 05 septiembre del 2017 de <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/leyes/28015.htm>
- Pérez J, y Merino M. (2012) *concepto de Gestión*. Recuperado el 10 septiembre del 2017, de <http://definicion.de/gestion>
- Romero, C. (2010) *concepto de clases y tipos de Liderazgo*. Recuperado el 15 de septiembre del 2017 <https://lamenteesmaravillosa.com/clases-y-tipos-de-liderazgo/>
- Ruiz, M. (2015) *calidad en Atención y la satisfacción del cliente en las Micro y pequeñas empresas del Sector Comercio y Servicio – rubro Factorías y venta de partes, piezas, accesorios y repuestos en general, del distrito de Chimbote, 2015*.
(Tesis de Magister en Administración, Pregrado) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado el 30 septiembre de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000042518>
- Sánchez, G. (2011) *definición de Liderazgo e Innovación Empresarial*. Recuperado el 02 septiembre del 2017.
<http://anniesanchezgutierrez.blogspot.pe/2011/09/definicion-de-liderazgo-segun-autores.html>
- Vásquez, F. (2008) *Concepto de Liderazgo Autocrático y ejemplo*. Recuperado el 30 septiembre del 2017.
<https://www.euroresidentes.com/empresa/liderazgo/liderazgo-democratic>

ANEXO 1

Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	MESES DE DURACIÓN (AGOSTO, SETIEMBRE, OCTUBRE, DICIEMBRE)															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Sociabilización del Sílabo	X	X														
Búsqueda de la problemática	X	X	X	X	X											
Búsqueda de la información sobre la característica del problema	X	X	X	X	X											
Desarrollo de Justificación	X	X	X	X	X											
Desarrollo de los objetivos: Generales y específicos						X	X	X								
Revisión del marco teórico y conceptual									X	X	X					
Desarrollo de la metodología										X	X					
Revisión final del proyecto										X	X	X				

ANEXO 2

Presupuesto:

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Pasajes			90.00
USB	1	20.00	20.00
Cuaderno	1	3.50	3.50
lapiceros	3	0.50	1.50
Matrícula			300.00
Taller de titulación			1,500.00
TOTAL			1,915.00

ANEXO 3

Población:

N°	MULTISERVICIOS	DIRECCIÓN
1	“ARIZA”	Sector B-8 Mz M Lte 10
2	“MARCIMEX”	Av. Cabo Alberto Reyes N° 264
3	“RONALD”	Calle Grau cuadra 3 Mz A Lte 7
4	“MONSALVE”	Calle Grau 1 cuadra Mz A Lte 15
5	“SANCHEZ”	Calle Iquitos Cuadra 1 Mz A Lte 8
6	“OCHOA”	Calle Grau cuarta cuadra S/N
7	“CHARAPO”	Panam. Norte # 1945
8	“CORONEL”	Calle Aija N° 134
9	“PALACIOS”	Av. San Jacinto N° 167
10	“EL GRINGO”	Av. Alberto Reyes N° 152
11	“24 HORAS”	Calle Alfonso Ugarte Casco Urbano Mz A Lte 6
12	“ELENA”	Casco Urbano N°132

ANEXO 4

Muestra:

N°	MULTISERVICIOS	DIRECCIÓN
1	“ARIZA”	Sector B-8 Mz M Lte 10
2	“MARCIMEX”	Av. Cabo Alberto Reyes N° 264
3	“RONALD”	Calle Grau cuadra 3 Mz A Lte 7
4	“MONSALVE”	Calle Grau 1 cuadra Mz A Lte 15
5	“SANCHEZ”	Calle Iquitos Cuadra 1 Mz A Lte 8
6	“OCHOA”	Calle Grau cuarta cuadra S/N
7	“CHARAPO”	Panam. Norte # 1945
8	“CORONEL”	Calle Aija N° 134
9	“PALACIOS”	Av. San Jacinto N° 167
10	“EL GRINGO”	Av. Alberto Reyes N° 152
11	“24 HORAS”	Calle Alfonso Ugarte Casco Urbano Mz A Lte 6
12	“ELENA”	Casco Urbano N°132

ANEXO 5: CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario estructurado tiene como finalidad la recolección de información para el trabajo de investigación titulado: “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” para la obtención de título profesional de licenciado en Administración. Agradecemos su confidencialidad y su honestidad para conocer la realidad de las MYPEs en la ciudad

Marca con una (x) la respuesta que corresponde

I. Datos Generales

Del Representante de las MYPE

1. Edad
 - a. 18 – 24
 - b. 25 – 50
 - c. 51 – a más
2. Género
 - a. Masculino
 - b. Femenino
3. Grado de Instrucción
 - a. Primaria
 - b. Secundaria
 - c. Superior Técnica
 - d. Superior Universitaria

II. De la MYPE

4. N° de trabajadores
 - a) 1 – 6
 - b) 7– 12
 - c) 13 – a más

5. Situación Legal
 - a) Informal
 - b) Formal

6. Tiempo de permanencia en el rubro
 - a) 1 – 5 años
 - b) 6- 10 años
 - c) 11 a más

7. Constitución de la empresa
 - a) Persona Natural
 - b) Persona Jurídica

III. Variable

Gestión de Calidad con el Uso del Liderazgo

8. ¿Conoce Ud. el término Gestión de Calidad?
 - a) Si
 - b) No

9. ¿Conoce las funciones de la Administración?
 - a) Si
 - b) No

10. ¿Cuál es el nivel de servicio que Ud. brinda?
 - a) Calidad del Producto
 - b) Calidad del Servicio
 - c) Prontitud en la atención

11. ¿De qué manera incentiva a sus colaboradores?
 - a) Bonos
 - b) Reconocimientos
 - c) Otros
 - d) N.a

12. ¿Con qué frecuencia capacita a sus trabajadores?
 - a) Frecuentemente
 - b) Siempre
 - c) Nunca

13. ¿Cómo es el clima laboral dentro de su empresa?
 - a. Colaborativo
 - b) Agradable
 - c) Desagradable

14. ¿Conoce Ud. los tipos de Liderazgo?
 - a) Si
 - b) No

15. ¿Qué tipo de líder cree que es Ud.?
 - a) Autocrático
 - b) Liberal
 - c) Democrático

ANEXO 6:

Tabla 1. Características del representante de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarney 2016.

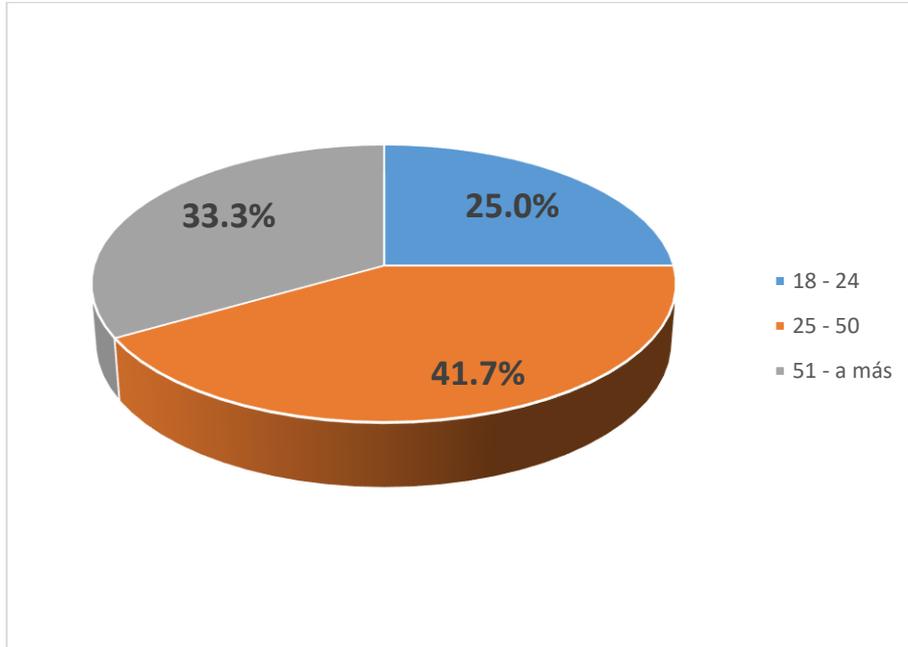


Figura 1: Edad del representante legal de la MYPE

Fuente: Tabla 1

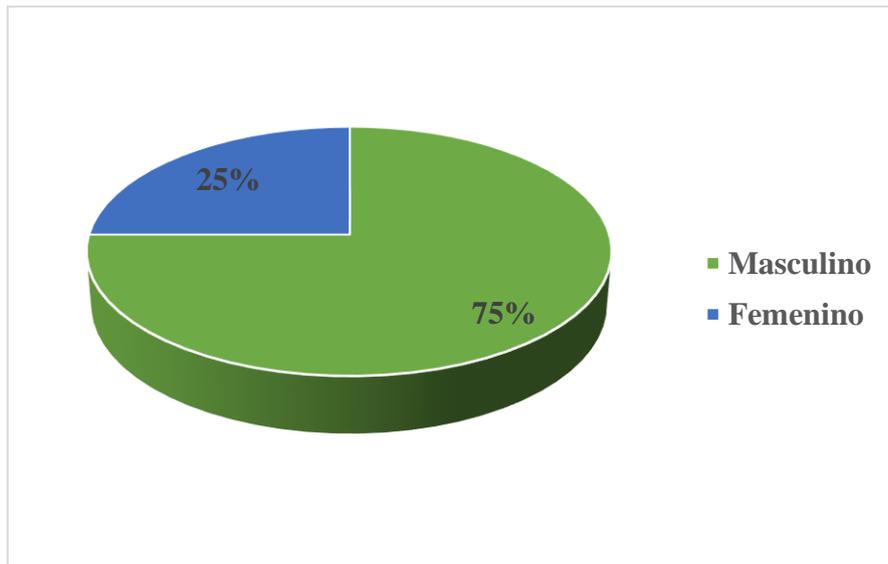


Figura 2: Género del representante legal de la MYPE

Fuente: Tabla 1

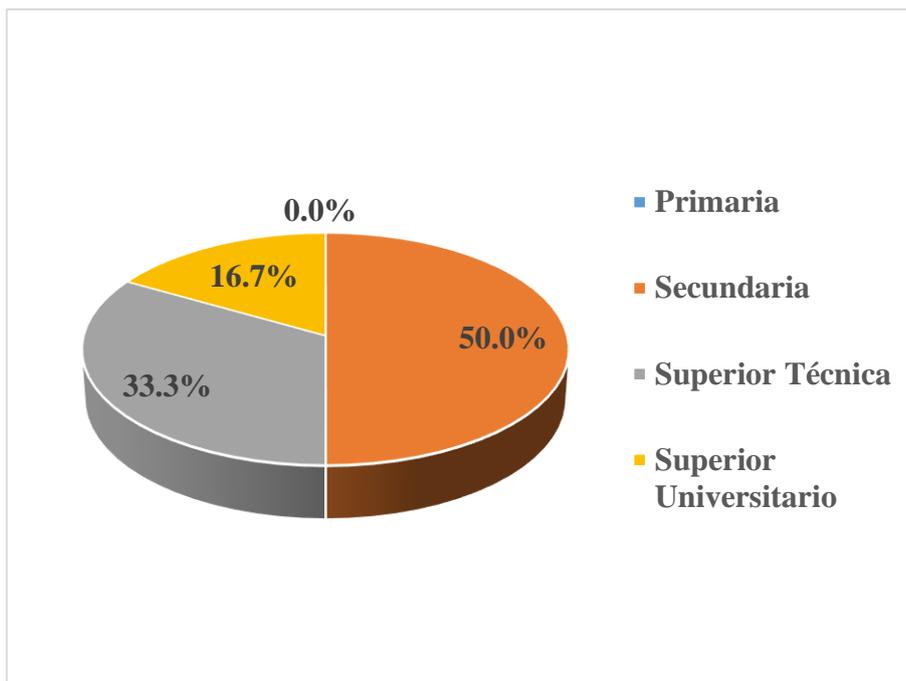


Figura 3: Grado de Instrucción del representante legal de la MYPE

Fuente: Tabla 1

Tabla 2. Características de las Micro y pequeñas Empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarney, 2016.

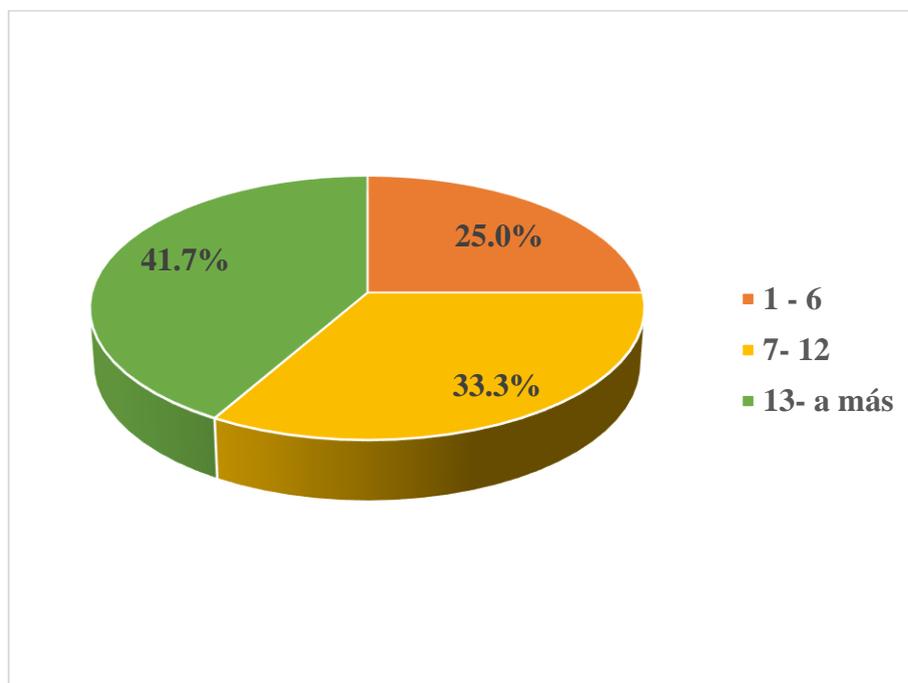


Figura 4: Número de trabajadores

Fuente: Tabla 2

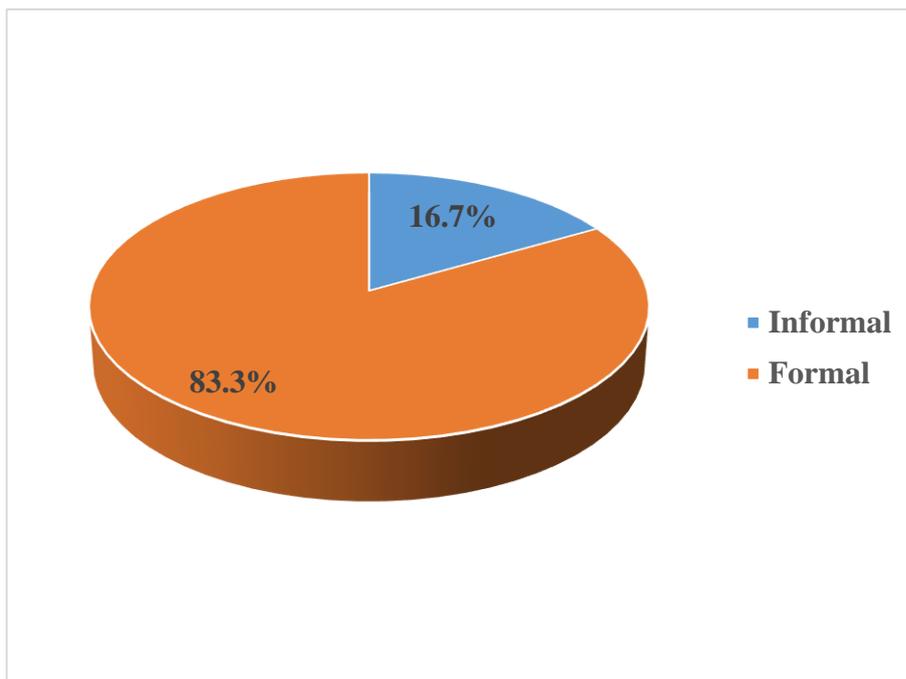


Figura 5: Situación Legal

Fuente: Tabla 2

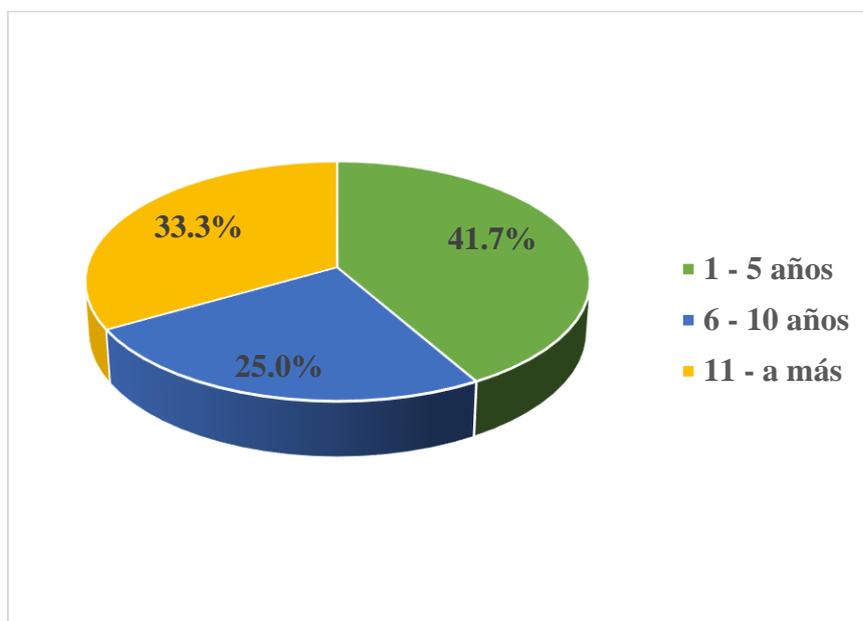


Figura 6: Tiempo de permanencia en el rubro

Fuente: Tabla 2

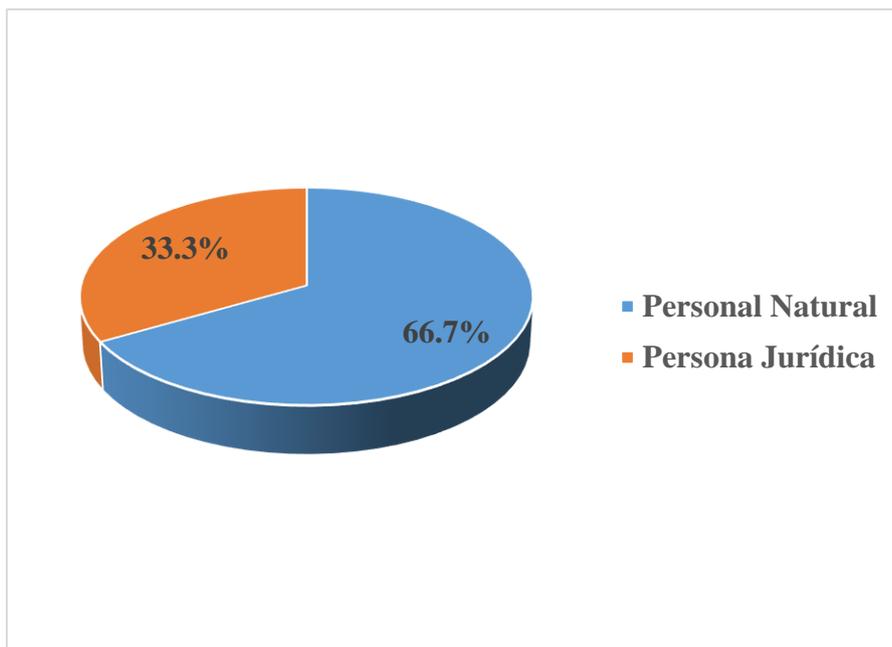


Figura 7: Constitución de la empresa

Fuente: Tabla 2

Tabla 3. Gestión de Calidad con el uso del Liderazgo de las Micro y pequeñas Empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarney, 2016.

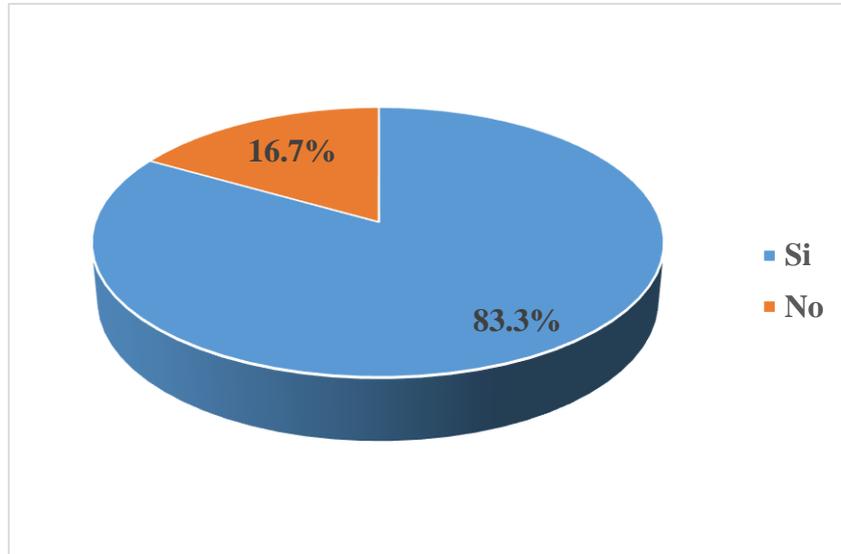


Figura 8: Término Gestión de Calidad

Fuente: Tabla 3

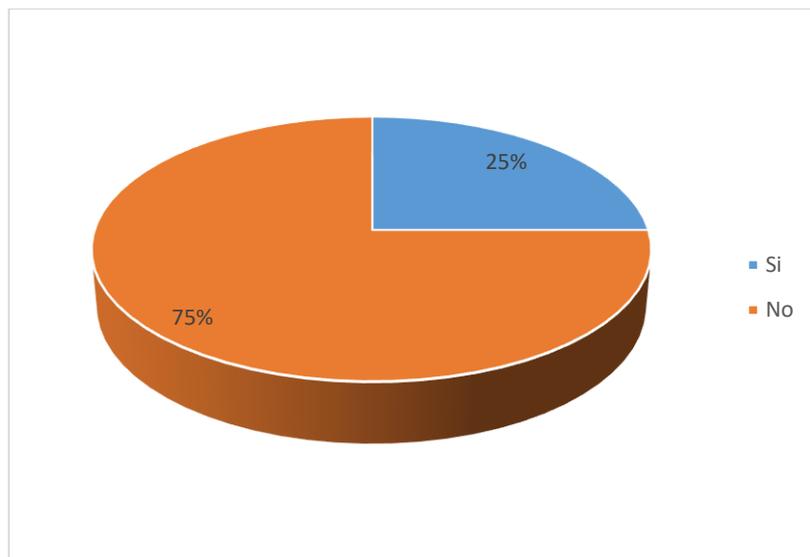


Figura 9: Conocimiento de las funciones de la administración

Fuente: Tabla 3

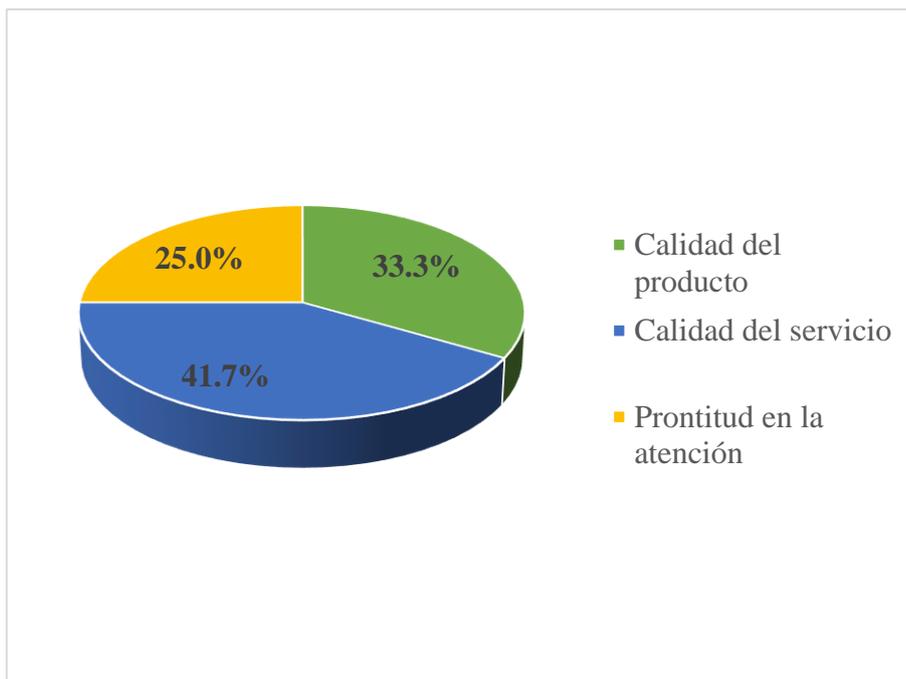


Figura 10: Nivel de servicio

Fuente: Tabla 3

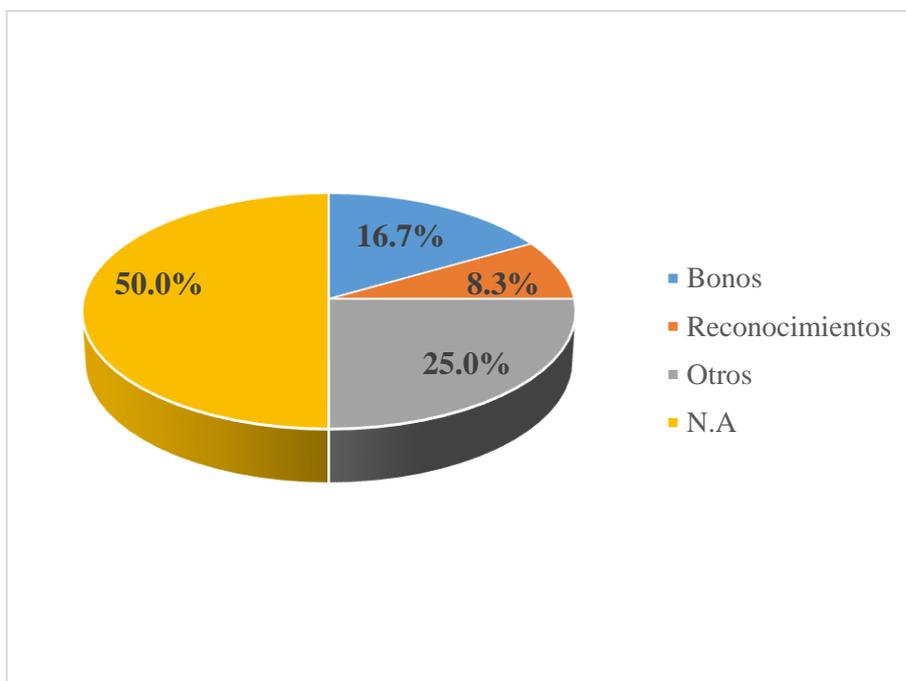


Figura 11: Incentivación a sus colaboradores

Fuente: Tabla 3

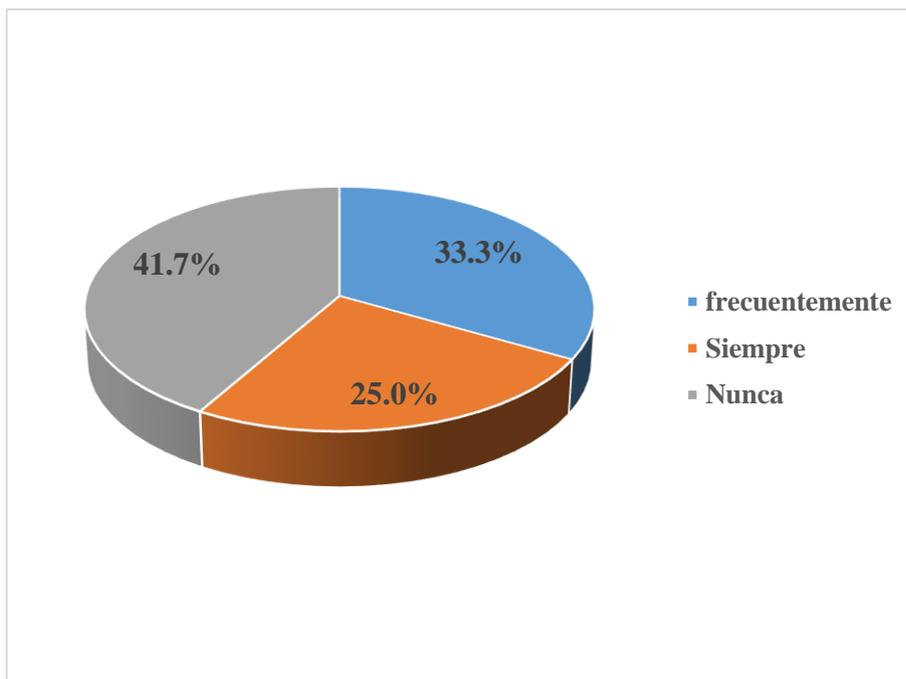


Figura 12: Frecuencia de capacitación a los trabajadores

Fuente: Tabla 3

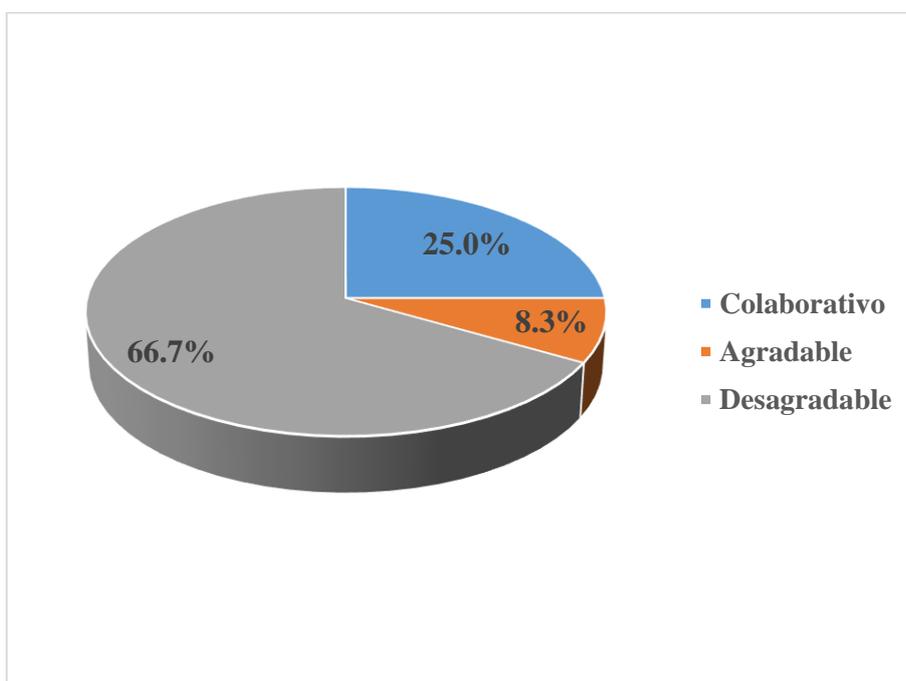


Figura 13: Clima laboral

Fuente: Tabla 3

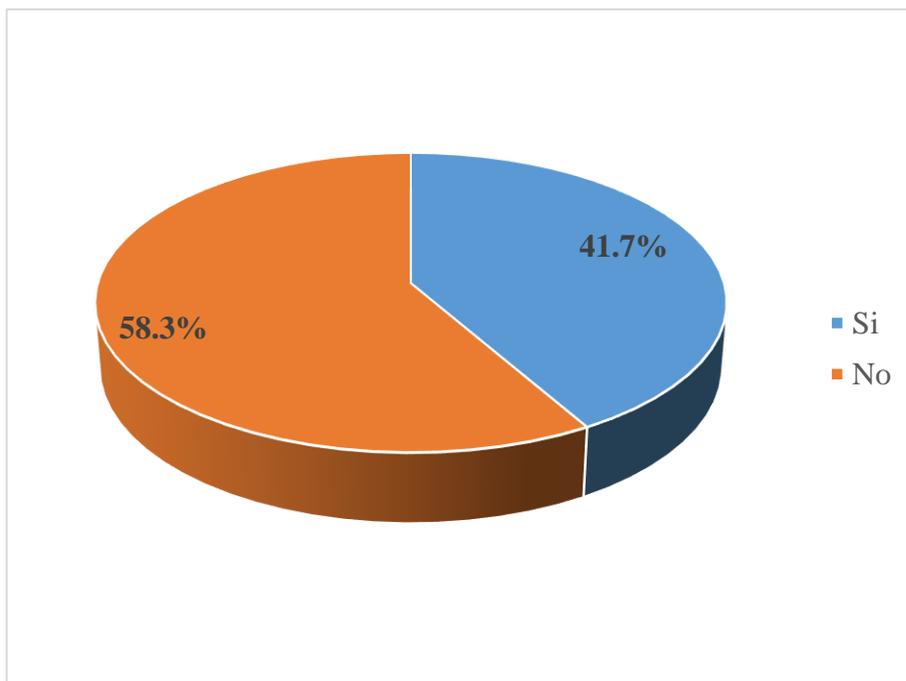


Figura 14: Tipos de liderazgo

Fuente: Tabla 3

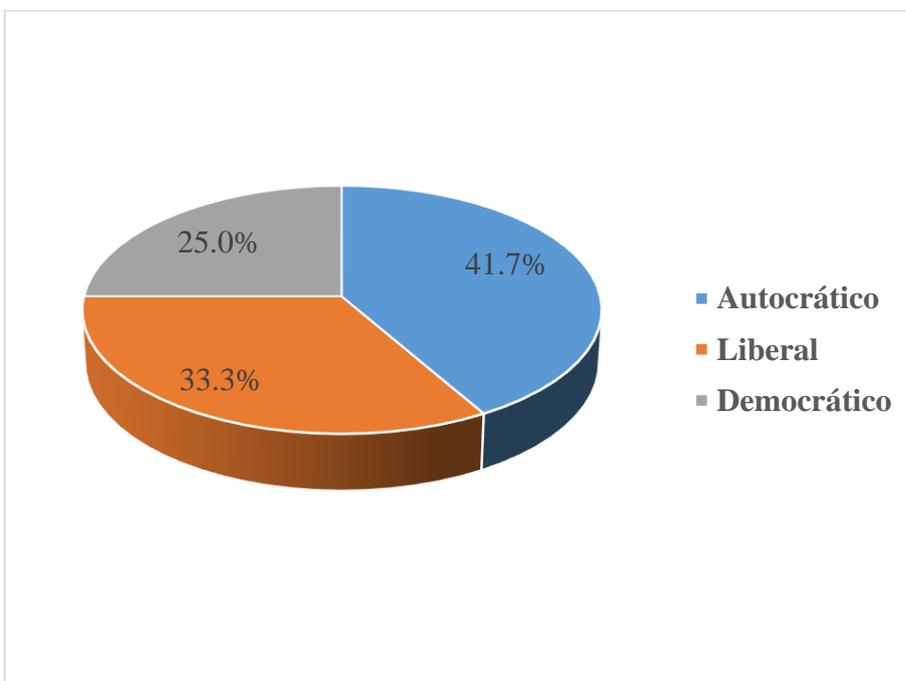


Figura N°15: Tipo de líder

Fuente: Tabla 3