



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

**GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE
LIDERAZGO EN LAS MYPES DEL SECTOR
SERVICIOS, AGENCIAS DE ORGANIZACIÓN DE
EVENTOS, DISTRITO DE IQUITOS, AÑO 2018**

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

AUTORA:

Bach. MILUSKA TERESA TORRES RAMIREZ

ASESOR:

MBA. CRYSBER M. VALDIVIEZO SARAVIA

PUCALLPA –PERÚ

2018

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Sergio O. Ortiz García

Secretario

Mgtr. José Luis Meza Salinas

Miembro

Dr. Geider Grandes García

Presidente

MBA Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad ULADECH, por esta oportunidad hecha realidad. Mi sincero agradecimiento a mis compañeros, que demostrándome su compañerismo, amistad y apoyo moral, han hecho que avance hasta finalizar este proyecto de vida.

Muchas Gracias.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de tesis, en primer lugar, a Dios por la vida y la salud.

A mis padres, quienes a lo largo de este proceso me apoyaron y motivaron, creyeron en todo momento en mis habilidades y capacidad para terminar mis estudios.

A todos mis compañeros, quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas. Durante estos 5 años estuvieron a mi lado apoyándome; fueron pilares fundamentales para lograr este sueño.

RESUMEN

La realización de la presente investigación fue para analizar la gestión de calidad bajo el enfoque de Liderazgo en las mypes del sector servicios, Agencias de Organización de Eventos, distrito de Iquitos, año 2018. Como características de metodología de la investigación: es del tipo cuantitativo, de diseño descriptivo – transversal - no experimental. La obtención de datos fue a través de la técnica de encuesta con un cuestionario estructurado de 18 preguntas. Respecto al microempresario, edad: 55,6% están en el rango de “29 a 39 años”; sexo: predomina el género femenino 77,8%; nivel de instrucción “Técnico” 55,6%. Respecto a la empresa: El 44,4% de la mypes tiene presencia en el mercado de “7 años a más”, se destaca nuevas mypes cuyas iniciativas no alcanzan los tres años. Respecto a Gestión de calidad: 66,7% carece de misión, visión y valores y no usan técnicas de calidad para conocer el monitorio de la gestión empresarial. Respecto al Liderazgo: la mayoría de los microempresarios (66,7%) indica liderar los cambios en los procesos de la mype y promueve la confianza entre los miembros de su organización (55,6%); el 66,7% de la gerencia motiva el buen desempeño de sus colaboradores a través de acciones como: “capacitación” (55,6%); “Frasas Positivas” (33,3%) y “Reconocimiento” (11,1%). La gerencia de las mypes en estudio (66,7%) no conoce las repercusiones de un mal liderazgo. Finalmente; los emprendedores indican que se involucran en promover y liderar la atención al cliente.

Palabras clave: Gestión de calidad, liderazgo, mypes, organización de eventos.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine quality management under the Leadership approach in the service sector, Event Organization Agencies, district of Iquitos, 2018. In research methodology, it is descriptive - transversal - non-experimental. Applying a structured questionnaire of 18 questions. Through the survey technique, the following results were obtained: Regarding the microentrepreneur; age: they are mostly young adults (29 to 39 years old); Gender: the female gender predominates 77.8%; has a "Technical" level of instruction of 55.6%. Regarding the company: 44.4% of the mypes has a presence in the market for 7 years or more; and has between 1 to 4 collaborators 77.8%; 66.7% do not manage their mission, vision and values of their company. The agencies organizing events, 66.7% do not use the quality tools to know the growth and business development. Regarding Leadership: The majority (66.7%) leads the changes in the processes of the mype, thus promoting the confidence of their organization (55.6%); 66.7% of management motivates the good performance of its employees, developing programs to improve performance such as: "Training" 55.6%; "Positive Phrases" 33.3% and "Recognition" 11.1%. 66.7% do not know the repercussions of bad leadership. Finally; Entrepreneurs indicate that if it leads and leads a pleasant customer service experience.

Keywords: Quality Management, Leadership, Organization of Events.

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA TESIS	i
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento de la investigación.....	3
1.1.1 Caracterización del Problema	3
1.1.2 Enunciado del Problema:	4
1.2 Objetivos de la investigación	4
1.2.1 Objetivo General.....	4
1.2.2 Objetivos Específicos	4
1.3 Justificación de la investigación.....	5
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
2.1 Antecedentes de la investigación.....	6
2.1.1 Antecedentes Internacionales	6
2.1.2 Antecedentes Nacionales	8
2.2 Bases Teóricas de la Investigación.....	13
2.2.1 Liderazgo	13
2.2.2 Gestión de Calidad.....	13
2.3 Marco conceptual	17
2.3.1 Liderazgo	17
2.3.2 Los rasgos del líder efectivo	17
2.3.2.1 Liderazgo orientado a las relaciones	19
2.3.2.2 Liderazgo orientado a la tarea.....	20
2.3.2.3 Liderazgo transaccional	20
2.3.2.4 Liderazgo transformacional.....	21

2.3.3	Tipos de Liderazgo.....	21
2.3.4	La micro y pequeña empresa	22
2.3.4.1	Características de las micro, pequeñas y medianas empresas.....	23
CAPÍTULO III.	HIPÓTESIS	24
3.1	Hipótesis General	24
3.2	Hipótesis Específicas	24
CAPÍTULO IV.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
4.1	Diseño de investigación	25
4.1.1	Tipo de investigación	26
4.1.2	Nivel de investigación	26
4.2	Universo o Población.....	26
4.2.1	Población.....	26
4.2.2	Muestra	26
4.3	Definición y Operacionalización de variables e indicadores	28
4.4	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	29
4.4.1	Técnicas.....	29
4.4.2	Instrumentos.....	29
4.5	Plan de análisis de datos	29
4.6	Matriz de Consistencia	30
4.7	Principios éticos.....	32
CAPÍTULO V.	RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
5.1	Resultados	33
A.	Del Microempresario	33
B.	De la Empresa	36
C.	Del Liderazgo	41
5.2	Análisis de resultados.....	51
A.	Del Microempresario	51
B:	De la Empresa	51
C:	Del Liderazgo	52
CAPÍTULO VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
6.1	Conclusiones	54
6.2	Recomendaciones	55
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	56
	ANEXOS.....	59

1.	Cronograma de Actividades.....	59
2.	Presupuesto.....	60
3.	Encuesta	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y Operacionalización de variables e indicadores.....	28
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación.....	30
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?.....	33
Tabla 4: ¿Cuál es el sexo del microempresario?.....	34
Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?.....	35
Tabla 6: ¿Cuántos años Tiene presencia su empresa en el mercado?.....	36
Tabla 7: ¿Cuántos colaboradores tiene su empresa?.....	37
Tabla 8: ¿La gerencia está comprometida con la calidad?.....	38
Tabla 9: ¿Se gerencia la empresa según la misión, visión y valores?.....	39
Tabla 10: ¿La empresa utiliza herramientas para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial?.....	40
Tabla 11: ¿La gerencia lidera los cambios en los procesos de la mype?.....	41
Tabla 12: ¿Cuál considera es su estilo de Liderazgo?.....	42
Tabla 13: ¿Se promueve la confianza en la organización?.....	43
Tabla 14: ¿La gerencia motiva el buen desempeño de sus colaboradores?.....	44
Tabla 15: ¿La gerencia desarrolla programas para mejorar el desempeño?.....	45
Tabla 16: ¿Se promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas?.....	46
Tabla 17: ¿Ud. Se considera líder o jefe?.....	47
Tabla 18: ¿Conoce las repercusiones de un mal liderazgo?.....	48
Tabla 19: ¿Existe alta rotación del personal?.....	49
Tabla 20: ¿La gerencia propicia y lidera una experiencia agradable de atención al cliente?.....	50

Tabla 21: Cronograma de Actividades.....	59
Tabla 22: Presupuesto.....	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ciclo de Mejora Continua.....	15
Figura 2: ¿Cuál es la edad del microempresario?.....	33
Figura 3: ¿Cuál es el sexo del microempresario?.....	34
Figura 4: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?.....	35
Figura 5: ¿Cuántos años Tiene presencia su empresa en el mercado?.....	36
Figura 6: ¿Cuántos colaboradores tiene su empresa?.....	37
Figura 7: ¿La gerencia está comprometida con la calidad?.....	38
Figura 8: ¿Se gerencia la empresa según la misión, visión y valores?.....	39
Figura 9: ¿La empresa utiliza herramientas para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial?.....	40
Figura 10: ¿La gerencia lidera los cambios en los procesos de la mype?.....	41
Figura 11: ¿Cuál considera es su estilo de Liderazgo?.....	42
Figura 12: ¿Se promueve la confianza en la organización?.....	43
Figura 13: ¿La gerencia motiva el buen desempeño de sus colaboradores?.....	44
Figura 14: ¿La gerencia desarrolla programas para mejorar el desempeño?.....	45
Figura 15: ¿Se promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas?.....	46
Figura 16: ¿Ud. Se considera líder o jefe?.....	47
Figura 17: ¿Conoce las repercusiones de un mal liderazgo?.....	48
Figura 18: ¿Existe alta rotación del personal?.....	49
Figura 19: ¿La gerencia propicia y lidera una experiencia agradable de atención al cliente?.....	50

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El liderazgo constituye una estrategia de la dirección de las empresas, pero como tal, son pocos los empresarios que conscientemente ejercen un estilo de liderazgo que técnicamente sea un instrumento para motivar y promover el mejor desempeño de los colaboradores. Se ejercería entonces una jefatura que es muy diferente a un liderazgo. Durante los últimos años el tema ha sido tratado por diversos autores, algunos teóricos, otros como resultado de su experiencia dirigiendo organizaciones, al final de ambos se debe de aprender, porque el liderazgo es parte de la naturaleza humana y hoy es crucial en el éxito de los resultados de una gestión estrategia moderna de la administración.

Se genera la controversia si se nace siendo líder o se aprende en el camino. Existen muchos ejemplos de líderes en distintos contextos, pero es líder quien asume un rol protagónico en la organización y compromiso de influenciar en el equipo humano que la conforma y conducirla hacia la visión de futuro que el líder es capaz de visualizar en el largo plazo y para ello planea con la programación de metas coherentes y ordenadas.

Por lo general, los investigadores han atribuido el estudio del liderazgo a organizaciones grandes y de éxito conocido, pero muy poco a casos en microempresas.

Pero ahora la mirada se ha volteado a los micro y pequeños negocios, donde cuanto en grandes se convirtieron, ¿Cómo habría empezado todo en la visión de ese pequeño empresario?

La tesis que se presenta ha investigado respecto a la gestión de calidad con enfoque en el liderazgo en las mypes del sector servicios, agencias de organización de eventos del distrito de Iquitos concluyendo que aún falta conocimiento e interés en los microempresarios para llevar a la práctica una administración con calidad.

Finalmente, la investigación en su desarrollo evidencia el cumplimiento de las exigencias y rigor académico que profesa la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

1.1 Planteamiento de la investigación

Nuestra investigación tiene como base el interés de tratar el tema de liderazgo en las mypes del sector servicios, agencias de organización de eventos del distrito de Iquitos porque de acuerdo a la apreciación general, los propietarios de estas empresas carecen de formación gerencial y la gestión que realizan es empírica, siendo el liderazgo uno de los aspectos sensibles en lo que respecta a dirección de personal.

La problemática es que no se entiende al liderazgo como una herramienta de la administración moderna, asimismo, tampoco se entiende que el liderazgo debe ser asumido por quien dirige la organización, quienes tampoco conocen cual es el papel del verdadero líder, no siendo aquella persona que tiene el mayor volumen de voz.

Entonces se trata de que el empresariado tome conciencia de su papel directriz y preguntarse si está motivando realmente a su trabajador.

1.1.1 Caracterización del Problema

Es a través del liderazgo que se puede alcanzar la efectividad en la gestión de empresas, es “hacer que las cosas se hagan.” Nuestro interés en las microempresas del sector servicios, agencias de organización de eventos es porque son negocios con presencia en varios puntos del distrito de Iquitos y la característica que resalta es que el personal que tienen es generalmente joven e inexperto.

Existe una característica que une a la generación de jóvenes trabajadores: carecen de formación profesional debido a su corta edad, porque recientemente han concluidos sus estudios secundarios y esperan iniciar estudios superiores pero en ese lapso necesitan recibir capacitación y motivación inmediata, momento que pone a prueba el liderazgo del microempresario, que tiene que formar, orientar y motivar justamente a estos trabajadores para que contribuyan a las metas de ventas que se han

propuesto; pero que sin embargo, los estilos de liderazgo practicados por los microempresarios no siempre son los más conciliadores, que incluso originan la alta rotación de personal.

Para nuestro estudio, la problemática es que ante la ausencia de liderazgo tenemos “jefes”, que brindan órdenes en sus organizaciones, pero en un contexto de temor y obligación a la autoridad sin enfoque en el desarrollo de las personas y un claro norte empresarial.

1.1.2 Enunciado del Problema:

De acuerdo con lo expuesto, el enunciado del problema es el siguiente:

¿El apropiado estilo de liderazgo de los propietarios de las microempresas del sector servicios, agencias de organización de eventos del distrito de Iquitos, favorece el logro de metas de ventas y nivel de servicio del negocio?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo General

Determinar si las mypes del sector servicios, agencias de organización de eventos del distrito de Iquitos, año 2018, se gestionan bajo el enfoque de liderazgo.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Determinar si las mypes del sector servicios, agencias de organización de eventos, son gestionadas con calidad.
- Determinar si las mypes del sector servicios, agencias de organización de eventos, son gerenciados con enfoque de liderazgo por sus propietarios.

1.3 Justificación de la investigación

La investigación responde al interés de profundizar en conocimientos de la gestión empresarial y calidad, por ello hemos tomado como referencia al sector de organización de eventos, rubro que tiene a clientes muy exigentes en servicios de calidad y consideramos que el liderazgo es una herramienta estratégica para el cumplimiento de la promesa al cliente.

La investigación busca generar un impacto en el micro empresariado, en la concepción apropiada de un estilo gerencial basado en la fuerza del carácter como la motivación para lograr el nivel de servicio que sus clientes aspiran.

Asimismo, la investigación beneficiará a los propios colaboradores de estos negocios que podrán encontrar en su centro laboral las condiciones para realizar sus labores en un ambiente grato.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes de la investigación

Exponemos en esta parte del informe estudios e investigaciones de autores que identificaron en el liderazgo la capacidad fundamental del gerente moderno.

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Rivas, T.; Llerena, S. (2012). Tesis “Creación de una empresa organizadora de evento en la ciudad de Guayaquil”. Objetivos, identificar los problemas y necesidades que tienen las empresas que realizan eventos en la ciudad de Guayaquil, y conocer que características del servicio los empresarios valoran más. Metodología, el diseño de la investigación de mercado que vamos a utilizar es descriptiva; será utilizada mediante el método por encuestas. Conclusiones, el estudio económico y financiero del proyecto, basado en un criterio conservador, orienta a ventajas y posibilidades de llevar a cabo las actividades del negocio logrando obtener resultados exitosos con monto positivo del valor actual neto del proyecto (VAN). El resultado de la investigación da a conocer que existe un amplio mercado al cual dirigirse, ya que la mayoría de empresas que hay en la ciudad realizan eventos constantemente, para los cuales siempre necesitarán a alguien que les proporcione asesoramiento y ayuda en la organización de eventos.

Herrera, I. (2009). Tesis “Estudio de factibilidad, para la organización de una empresa de eventos sociales”. Objetivos: desarrollar un estudio de factibilidad basado en la creación de empresas de servicios de eventos sociales, con el fin de satisfacer necesidades benéficas y ofreciendo nuevas formas de entretenimiento y experiencias

de convivencia. Identificar los mercados potenciales en el sector de eventos sociales guatemalteco para definir las estrategias que regulan el documento de factibilidad. Metodología, para realizar el estudio del mercado se hicieron encuestas. Como conclusiones: se identificó el mercado potencial en el sector de eventos sociales, donde existe gran oportunidad para desarrollar la empresa, debido al número de eventos individuales y empresariales que se realizan día a día. Desde el punto de vista técnico, los servicios de la empresa pretenden ser exitosos, debido a que se emplea un capital humano altamente capacitado con experiencia profesional, lo que impulsa la posibilidad de desarrollar mejoras sustanciales en los servicios que se ofrecen. En el aspecto legal, el principal objetivo en este campo es apoyar legalmente las distintas decisiones, siendo las leyes más importantes: Legislación tributaria, Legislación ambiental, Legislación local, Legislación de seguridad e higiene industrial y la Legislación de patrimonio cultural.

Burns J. (1978), en su libro “Leadership” afirmó que el liderazgo es inseparable de las necesidades de los seguidores y de sus objetivos, y señaló que la esencia de la relación líder-seguidor es la interacción de personas con distintos niveles de motivación y de energía potencial en la búsqueda de un objetivo común. Esta interacción, según Burns, toma dos enfoques radicalmente diferentes, aunque no contrapuestos: (a) el liderazgo transaccional, el mismo que ocurre cuando una persona toma la iniciativa de establecer contacto con otras con el propósito de intercambiar cosas de mutuo valor a cambio de determinados comportamientos en el liderado; y (b) el liderazgo transformacional, aquel que ocurre cuando una o más personas se comprometen con otras para el logro de ciertas metas, de tal manera que los líderes y los seguidores elevan entre sí sus niveles de motivación y moralidad.

Así mismo afirmó:

1. Uno de los mayores anhelos universales, en estos tiempos, es el deseo de un urgente liderazgo creativo.
2. La crisis de liderazgo actualmente es la mediocridad o irresponsabilidad de hombres y mujeres en el poder.
3. Liderazgo es uno de los más observados, y menos comprendidos fenómenos en la tierra.
4. Liderazgo es un concepto con muchos significados fragmentados.

Bass (1985) identificó la existencia de nueve dimensiones en el comportamiento del liderazgo, con cinco dominios en el transformacional, y cuatro en el transaccional. El primer comportamiento en el liderazgo transformacional es la influencia idealizada, con dos dimensiones: atributos y comportamiento; la cual se refiere a los líderes que tiene altos estándares de moral y conducta ética, quienes son vistos con gran respeto personal y que generan lealtad con el seguidor, por sus atributos y su comportamiento. Luego, la motivación inspiracional, la cual se refiere a los líderes que poseen una clara visión del futuro, basada en valores e ideales.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Condori, K. (2016). Tesis “Plan de negocio: Betz- eventos y catering”.
Objetivos: conocer la opinión de los consumidores, su perfil, gustos, preferencias y necesidades para determinar las características y especificaciones del servicio de banquetes en relación a la demanda y teniendo en cuenta a la competencia.
Metodología: el diseño de la investigación de mercado es descriptiva. El servicio de Catering, en la actualidad ha tomado auge y variaciones en la presentación de aquellos

manjares que se pueden convidar de manera que se puede aumentar alimentos elaborados con creatividad, y no precisamente serán los alimentos clásicos que se presenten sino incluir los poco tradicionales y porque no ancestrales, sin dejar de tomar en cuenta el precio atractivo, pero un servicio de características similares a los que imparten los hoteles. El posicionamiento de marca se ve afectado por la baja lealtad de los clientes, sin embargo, las estrategias de liderazgo permitirán que el cliente elija nuevamente a la empresa para su próximo evento, un problema latente es el alto número de competidores informales y sustitutos; por esto es necesario actuar con precios competitivos, el servicio preferencial de asesoría, profesionalismo, manejo de estándares marcan la diferencia entre la competencia.

Quispe, F. (2015). Tesis “La calidad de servicio de catering, en el sector social, de la ciudad de Chiclayo, 2014”. El objetivo, es conocer la calidad del servicio de catering en el sector social, de la ciudad de Chiclayo, durante el año 2014, para saber si se ofreció un buen servicio a los clientes, no obstante con esta investigación también se identificó a las empresas de catering solicitadas. Metodología: el tipo de estudio es no experimental, transversal y descriptivo, debido a que el enfoque, no experimental no se puede manipular las variables, los datos a reunir se obtuvieron de las personas que viven en el distrito de Chiclayo; y transversal, porque se recogerán los datos en un momento único. Conclusiones: la calidad de los servicios, de las seis empresas de catering mencionadas es regular, debido a la falta de conocimiento acerca del servicio; es por ello que no se sabe lo que el cliente espera por el desconocimiento del mercado al que se dirigen. Las ventajas del servicio de catering, consiste en que es un negocio que no necesariamente puede disponer de un local, sino que se puede realizar en un hogar o la casa del mismo dueño del servicio de catering, es por ello que no requiere

de una alta inversión, siendo las desventajas que se presentan en este caso, que no llegan a tiempo con los pedidos, generando un problema de coordinación con los proveedores, y quedando mal con los clientes que contratan el servicio de catering.

Mendoza M. (2008). Señala en su investigación lo siguiente: la microempresa es definitivamente un segmento que requiere de mucha importancia profesional, porque presenta diversos problemas que enfrentan y que a través del tiempo han sido determinantes para la subsistencia en el mercado. Los problemas que surgen son: falta de formación integral de los empresarios, deficiente administración, falta de capital y ausencia de un enfoque al cliente, entre otros aspectos de gran importancia. Los conceptos de calidad y de gestión de la calidad han ido evolucionando con el transcurso de los años teniendo un gran enfoque en los últimos setenta años.

Blanco, Espinoza & Silva (2003) en su tesis titulada “Liderazgo en la Micro y Pequeña empresa en el Perú”. La metodología de investigación que utilizó es analítica, descriptiva y experimental. La muestra poblacional está conformada por siete micros y pequeñas empresas. Llegando a las siguientes conclusiones:

1. En función al esquema de estudio planteado en el primera parte de su investigación y al trabajo de campo efectuado, se han encontrado dos tipos de inconsistencias, a las que se ha nombrado: Inconsistencia tipo 1: el líder (variable causal) se ajusta a las características “ideales” para promover una organización que aprende, por lo cual el clima organizacional esperado de su empresa (variable de intervención) debería ser el óptimo; sin embargo, la información de campo sobre la empresa revela que es totalmente contrario. Inconsistencia tipo 2: el líder no cumple con las características para generar una organización que aprende, lo

cual debería implicar un deficiente clima organizacional en este aspecto; no obstante, la información conseguida revela que el clima es propicio para generar una organización que aprende.

2. La inconsistencia de tipo 1, que se presenta por ejemplo en las empresas Tecniases, Electricidad-electrónica & Servicios Generales, y Distribuciones Valverde, puede explicarse por lo siguiente: Aun cuando el estilo de los líderes es teóricamente el apropiado para el nivel de madurez de los seguidores – líderes participativos para seguidores, estos últimos parecen no estar identificados con su líder porque lo sienten “distinto”, explicado culturalmente por no pertenecer a su red social de origen – en su mayoría migrantes, resaltando la percepción negativa sobre la existencia de expresiones o comportamientos racistas. Otro rasgo cultural que se manifiesta en este caso es el de la educación con tendencia a la subordinación; por ello, aún a pesar de ser personal capacitado, prefieren estilos de liderazgo más directivos y jerárquicos, en lugar de los participativos que se aplican en ambos casos, resaltando en este caso la percepción sobre la falta de interés del líder en la salud y bienestar de sus seguidores, quienes esperan muestras más paternalistas del mismo.
3. La inconsistencia de tipo 2, que se presenta en las empresas Hilanor, puede explicarse por lo siguiente: es una Mype típica, donde el líder y los seguidores pertenecen a la misma red social – migrantes; por tanto, a pesar de que el estilo del líder no coincide con el que teóricamente sería el ideal para el nivel de preparación para sus seguidores, se aprecia más la preocupación por el bienestar y la no existencia de expresiones racistas, características cuya presencia se explica por sí misma en dicho entorno. Otro aspecto, es el papel integrador y socializador

que representa la Mype para sus miembros migrantes, al estar enfrenándose a una realidad distinta a la suya, a la que deben vencer. Ya el hecho de pertenecer a su empresa significa para el migrante un reconocimiento de la sociedad como un integrante útil; por ende, esto puede constituirse en una condición suficiente para generar su motivación y percepción positiva en su relación con el líder y con la organización.

4. Asimismo, de la muestra se desprende que la delegación es una práctica muy poco común, aun cuando se utiliza los resultados y son contrarios a los esperados. Por tanto, parece existir una tendencia a la evitación en el hecho de dar y/o recibir delegación, aspecto del liderazgo exitoso hacia donde, contrariamente, se orientan las teorías organizacionales de hoy.
5. Sobresale también el hecho de que aquellas Mypes donde se ejerce preferentemente los estilos directivos (E1 o E2) presentan climas saludables, siendo aparentemente el estilo preferido por razones culturales, independientemente del nivel de madurez de los seguidores.
6. A pesar de las limitaciones que existen en esta investigación, los puntos anteriores apoyan de algún modo la hipótesis planteada, dejando entrever que existen factores principalmente asociados a características culturales de los miembros de estas organizaciones, que en su mayoría son migrantes que los modelos y teorías de liderazgo no incluyen en sus postulados.
7. Algunas limitaciones de este estudio están referidas a la consistencia de las respuestas y a las herramientas aplicadas a los líderes. Sobre todo en el caso de la inconsistencia tipo 1, cabe la posibilidad de que el líder pueda tener la intención e incluso afirmar que actúa o actuaría de una determinada manera, pero que en

realidad su comportamiento habitual no sea coherente con ello. Finalmente, se puede determinar una característica bastante común, es que los líderes no están decididamente orientados a ejercer un liderazgo transformacional, aun cuando se puede inferir también que están en el proceso de lograrlo, pues algunas de sus acciones así lo demuestran.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1 Liderazgo

Durante la última década, las habilidades interpersonales han sido identificadas cada vez más como una parte importante en el liderazgo eficaz (Goleman, 1998a). Son funciones del liderazgo motivar e inspirar a otros con la finalidad de fomentar actitudes positivas en el trabajo y crear un sentido de contribución y de importancia por parte de los empleados (Hogan et al., 1994). Estos requisitos de liderazgo han establecido nuevos programas de capacitación para desarrollar las habilidades de los líderes en las organizaciones (Fulmer, 1997).

Investigaciones han dado como resultado los atributos y comportamientos de los líderes que llevan a cabo con éxito sus funciones de liderazgo con el fin de identificarlos y formar criterios para la selección y desarrollo de líderes.

2.2.2 Gestión de Calidad

Es posible comprender mejor el sentido de la Gestión de Calidad, revisando las teorías de los principales investigadores:

Edwards Deming (1900-1993)

Planteo catorce principios donde señalan como se debe administrar una organización para asegurar su éxito por medio de calidad, sirven para evaluar y autoevaluar la actuación de la dirección de cualquier organización.

Los principios son:

- Crear constancia de objetivos.
- Adoptar la nueva filosofía.
- Eliminar la dependencia de la inspección en masa.
- Acabar con la práctica de conceder un contrato solo por su precio.
- Mejorar constantemente el sistema de producción y servicio.
- Instituir la formación y reformación.
- Instituir el liderazgo.
- Erradicar el miedo.
- Derribar las barreras entre las áreas del personal.
- Eliminar lemas, exhortaciones y objetivos.
- Eliminar cuotas numéricas.
- Eliminar barreras para dignificar la fabricación.
- Instituir un programa de educación y reentrenamiento.
- Actuar para lograr la transformación.

La calidad no cuesta, sino que a través de utilidades en todos los aspectos, ya que cada centavo que gastan en hacer las cosas mal tendrá que hacerlo nuevamente y así disminuye los costos de operación de las organizaciones y por medio de estrategias de métodos podemos eliminar los trabajos que ocasionan las equivocaciones y por medio del establecimiento de una mejora continua en los procesos, de esta manera se

genera un aumento de la llamada productividad. El concepto más claro de calidad toma mayor importancia por los años 50's donde aparece el autor más importante sobre calidad Edwards Deming se le reconoce que logro cambiar la mentalidad de los japoneses al hacerles entender que la calidad es un "arma estratégica". Este mejoro el círculo de calidad propuestos por **Shewhart**, el cual consiste en localizar el problema y atacarlo de raíz, a través de cuatro etapas las cuales son:

- Plantear.
- Hacer.
- Verificar.
- Actuar

Figura 1: Ciclo de mejora continua



Fuente: Miluska Torres

El círculo de calidad se transforma en un mecanismo de mejora continua, ya que se tiene que analizar cuál es la problemática y esto nos ayuda a conocerla mejor y evitar futuros errores, y una vez logrado el objetivo que se planteó hay que seguir estableciendo y no dejar de continuar con el proceso.

Deming aportó una serie de puntos que son muy importantes para la vida de una empresa ya sea pequeña, mediana o grande, simplemente para una mejor calidad, estos puntos que Deming ofrece son:

- Crear constancia de propósito. Esto es para mejorar productos o servicios.
- Adoptar la nueva filosofía. Para poder entrar a la nueva era económica
- Terminar con la dependencia de la inspección.
- Terminar con la práctica de decidir negocios con base en los precios. No se puede
- Mejorar el sistema de producción y de servicios para mejorar la calidad y productividad.
- Entrenamiento del trabajo. Uno de los principales problemas en entrenamiento, y la supervisión es que no se han fijado estándares para poder medir cual es un trabajo aceptable y cual no lo es.
- Adoptar e instituir el liderazgo. La supervisión es responsabilidad de la administración y debe de eliminar las barreras que le impidan al trabajador desarrollar sus actividades con orgullo.
- Eliminar temores.
- Romper las barreras entre los departamentos.
- Eliminar slogan. Es muy importante eliminar todo tipo de slogan que impliquen la perfección, o un nuevo nivel de producción sin proponer como lograrlo, el proponer metas, sin un método para llegar a ellas, va a producir más efectos negativos que positivos.
- Eliminar estándares. Normalmente estos estándares y metas numéricas vienen a sustituir al liderazgo.

- Eliminar barreras que impidan alcanzar el orgullo al trabajador.
- Instituir un activo programa de educación.
- Implicar a todo el personal en la transformación.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Liderazgo

Es un concepto intuitivo sobre el que es difícil llegar a una definición consensuada. El liderazgo se ha definido como un rasgo de personalidad, una habilidad para inducir obediencia, el ejercicio de influencia, una forma de persuasión, una relación de poder o simplemente una percepción de los subordinados.

Jhon Kotter (1990) destaca tres dimensiones generales que definen el liderazgo organizacional:

1. Establecer dirección
2. Alinear a los subordinados con la dirección establecida
3. Motivar e inspirar a los subordinados.

Siguiendo esta perspectiva, líder es la persona que establece la dirección y las metas para un grupo de individuos, consigue el compromiso de los miembros del grupo hacia estas metas y motiva e inspira a los miembros del grupo para alcanzar las metas establecidas.

2.3.2 Los rasgos del líder efectivo

Son innumerables posiciones que buscan definir el liderazgo de las personas. Al respecto podemos citar la teoría de los rasgos o teoría del gran hombre; que indica que el hombre nace con ciertas habilidades desde muy temprana edad y que los convierte en candidatos a para ocupar posteriormente posiciones de liderazgo.

Sin embargo, esta posición tiene sus altibajos cuando los atributos individuales deben interactuar con la situación: es decir no necesariamente es ser líder en todas las circunstancias.

De entre los rasgos que cabe destacar están las habilidades y la personalidad:

- **Habilidades**

Los líderes se caracterizan por tener habilidades cognitivas e interpersonales.

- **Habilidades cognitivas**

Son las habilidades técnicas que consisten en el conocimiento de los métodos, procedimientos y técnicas para llevar las actividades propias de la unidad organizativa y son importantes para obtener la credibilidad de los subordinados.

- **Inteligencia Emocional**

La responsabilidad de dirigir a otros requiere de los líderes una capacidad para manejar sus emociones de manera efectiva.

La madurez emocional implica un buen conocimiento de uno mismo, alto autocontrol, buena estabilidad psicológica y emocional, baja defensividad y bajo egocentrismo. Todo esto es muy necesario para también obtener la confianza y la credibilidad de los seguidores, imprescindible para guiar o liderar.

- **Personalidad**

Citamos las tres principales según la Teoría de Necesidades de D.C. Mc Clelland:

- Motivación por el logro

Se refiere al interés por alcanzar resultados extraordinarios mediante el esfuerzo personal.

Estos líderes se plantean metas alcanzables y asumen el compromiso por su logro. Son perseverantes, asumen riesgos moderados y calculados y siempre realizan una autoevaluación (feedback).

- **La necesidad de afiliación**

Esta característica refiere al deseo del líder de establecer relaciones personales estrechas con otros. Gustan de ser aceptados y admirados por otros y es la base para entablar la cooperación de sus subordinados.

Para esta característica de personalidad es necesario tener un nivel adecuado de afiliación, a fin de evitar distorsiones en las relaciones con los subordinados.

- **La necesidad de poder e influencia.**

Esta característica se refiere al deseo del individuo de adquirir status e influir en los demás. El problema reside si este deseo tiene alta dosis de necesidad de poder, es decir, el líder se centra en conseguir sus metas personales dejando a un lado, los intereses de la organización e individuos.

Los líderes efectivos tiene una preocupación por el uso moral y ético del poder que ejercitan de forma altruista y colectivo. Tienen presente los efectos de sus acciones y tienen una gran integridad.

2.3.2.1 Liderazgo orientado a las relaciones

Destacan las siguientes conductas:

- Motivar
- Consultar

- Delegar
- Apoyar
- Desarrollar
- Gestionar conflictos y desarrollar equipos de trabajo
- Integrar socialmente
- Reconocimiento
- Recompensar

2.3.2.2 Liderazgo orientado a la tarea

- Planificar y organizar
- Solucionar problemas
- Clarificar roles y objetivos
- Informar
- Supervisar

2.3.2.3 Liderazgo transaccional

Ocurre cuando el líder y el seguidor establecen una relación basada en el intercambio.

Tres consideraciones básicas:

- a.** Los seres humanos están básicamente orientados a la consecución de metas y actúan racionalmente para alcanzarlas.
- b.** Las conductas, son recompensadas se mantienen en el tiempo
- c.** Desde pequeños, los seres humanos refuerzan del intercambio las reglas de reciprocidad y equidad.

2.3.2.4 Liderazgo transformacional

Adicional a establecer una relación de intercambio entre el líder y sus seguidores, se refuerza el establecimiento de una relación emocional.

El líder motiva a sus subordinados a alcanzar objetivos más allá de sus objetivos personales y por el bien de la organización.

El liderazgo transformacional tiene un efecto extraordinario es sus seguidores, donde destaca:

- Alto grado de confianza
- Lealtad
- Admiración
- Identificación
- Respeto al líder

Existe dos componentes que caracterizan al líder tenga ese efecto deseado en sus organizaciones.

- a. Carisma
- b. Coaching

2.3.3 Tipos de Liderazgo

Existen identificados varios tipos de liderazgo por diversos autores, citamos los siguientes:

- **Liderazgo empresarial**

Se caracteriza porque el líder busca influir e integrar a los subordinados en el logro de los objetivos de la organización, alineando los objetivos personales y obtener un equilibrio.

- **Liderazgo autocrático**

Es el estilo donde el líder ordena a sus subordinados y espera los resultados. Se caracteriza porque existen recompensas, pero también castigos. Se evalúa constantemente el desempeño.

- **Liderazgo democrático**

Se caracteriza porque toma decisiones consultando a sus subordinados. Es un líder comunicador e integrador. Tiene empatía y llegada al personal.

Constituye un estilo riesgoso si existen altas dosis de filiación. No cabría si las decisiones deben tomarse con rapidez.

- **Liderazgo Laissez faire**

Es el estilo de liderazgo donde se brinda mayor libertad al subordinado. Existen determinados campos como área de creatividad, expertos u otros colaboradores que no necesiten de supervisión.

- **Liderazgo paternalista**

Es un estilo de liderazgo donde el líder considera que sabe todo y su personal no. Los motiva a lograr los resultados de la organización imponiendo reconocimientos y castigos, buscando mayor rendimiento. Brinda consejos a sus colaboradores para que tomen conciencia de los beneficios de los resultados y también lo malo de no cumplir con sus deberes. Protege y escucha sus necesidades, pero puede perder protagonismo si no cumple con las recompensas.

2.3.4 La micro y pequeña empresa

Según la **Ley N. ° 28015 (2003)**. La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

2.3.4.1 Características de las micro, pequeñas y medianas empresas

Según la **Ley N. ° 30056 (2013)**. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

Microempresa: Para ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña empresa: Para ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Mediana empresa: Para ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

Las mypes del sector servicios, agencias de organización de eventos del distrito de Iquitos año 2018, son administradas sin una gestión enfocada en el liderazgo, lo que podría generar falta de integración en la organización que obstaculice el logro de objetivos y bienestar de su organización.

3.2 Hipótesis Específicas

- Las mypes del sector servicios, agencias de organización de eventos del distrito de Iquitos año 2018, que son dirigidas por propietarios hábiles en técnicas gerenciales, tienen mejores resultados operativos.

- Las mypes del sector servicios, agencias de organización de eventos del distrito de Iquitos año 2018, que son dirigidas con liderazgo y tienen definida la estructura orgánica, son empresas con menor rotación de personal.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es un proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir y aplicar el conocimiento. (Tamayo, 1994).

4.1 Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental - descriptivo - transversal.



Dónde:

M = Muestra conformada por las Mypes a encuestar.

O = Observación de las variables: Gestión de Calidad y Liderazgo.

- **No experimental**

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

- **Descriptivo**

La investigación tuvo carácter descriptivo. Solo se describieron las partes más relevantes de las variables en estudio.

- **Transversal**

Porque la recolección de datos se efectuó en un solo momento, en un tiempo único.

4.1.1 Tipo de investigación

La investigación es del tipo cuantitativa. En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

4.1.2 Nivel de investigación

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

4.2 Universo o Población

4.2.1 Población

La población está constituida por las micros y pequeñas empresas dedicadas al sector servicios, agencias de organización de eventos, del distrito de Iquitos, año 2018.

En nuestra investigación, nos constituimos hasta las oficinas de la Municipalidad Provincial de Maynas (Iquitos) y la Intendencia Regional de la SUNAT para determinar la cantidad de estos negocios en el distrito.

Como resultado, se determinó que son 9 mypes activas.

4.2.2 Muestra

Para establecer el nivel de muestra para la investigación, la estadística es rica en fórmulas que sirven de apoyo y brindan confiabilidad:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Donde:

N	Población	
Z	Nivel de confianza	95% (1.96)
E	Margen de error	5% (0.05)
P	probabilidad de éxito	0.5
Q	probabilidad de fracaso	0.5
ε		1-0.95

Sin embargo, por el número que conforman (9 mypes) la población de mypes de organización de eventos en el distrito de Iquitos, no será necesario su uso y es conveniente que el 100.0% sean parte de la muestra.

4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores

Tabla 1: Definición y Operacionalización de variables e indicadores

Variables	Definición conceptual	Dimensión	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
Gestión de Calidad	Es el estilo de conducción de una organización bajo un enfoque de mejora continua y cumpliendo los requerimientos del cliente con eficiencia y eficacia	Administra con calidad	¿Administra con gestión de la calidad?	Nominal
		Misión, Visión, Valores	¿Ha diseñado la misión, visión y valores de su organización?	Nominal
		Trayectoria en el mercado	- ¿Años en el mercado?	Nominal
Enfoque en Liderazgo	Es conducir la dirección de una organización bajo un estilo que permita juntar las sinergias y alcanzar un mismo objetivo.	Tipo de liderazgo Resolver con eficacia los problemas	¿Dirige con liderazgo la solución a los problemas de gestión de la mype?	Nominal
		Orientación a resultados	Involucra a sus trabajadores ¿Se enfoca en los resultados de la gestión?	Nominal

Fuente: Elaboración Miluska Torres

4.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Como tales se utilizaron:

- la observación
- entrevista
- encuesta.

4.4.2 Instrumentos

Nos apoyamos con la elaboración de un cuestionario estructurado de 18 preguntas y fueron contenidos en una encuesta.

4.5 Plan de análisis de datos

Para el análisis de datos que fueron recolectados para la investigación, se utilizó el análisis descriptivo. Asimismo, para la tabulación de los datos se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS, 24 especial para estadística e investigación.

4.6 Matriz de Consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS
¿El apropiado estilo de liderazgo de los propietarios de las microempresas del sector servicios, agencias de organización de eventos del distrito de Iquitos, favorece el logro de metas de ventas y nivel de servicio del negocio?	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar si las mypes del sector servicios, agencias de organización de eventos, del distrito de Iquitos, año 2018, se gestionan con un enfoque en liderazgo.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar si las mypes del sector servicios, agencias de organización de eventos, son gestionadas con calidad. - Determinar si las mypes del sector servicios, agencias 	<p>Variable Independiente</p> <p>Liderazgo</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>Gestión de Calidad</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Las mypes del sector servicios, agencias de organización de eventos del distrito de Iquitos año 2018, son administradas sin una gestión enfocada en el liderazgo, lo que podría generar falta de integración en la organización que obstaculice el logro de objetivos y bienestar de su organización.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las mypes del sector servicios, agencias de organización de 	<p>Tipo. Cuantitativa.</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño de Investigación: no experimental, descriptivo y transversal.</p> <p>Población y muestra</p> <p>Población: Está constituida por 9 micros y pequeñas empresas dedicadas al sector servicios, agencias de organización de</p>	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observación, - Entrevista, - Encuesta. <p>Fuentes: Municipalidad Provincial de Maynas (Iquitos) y la oficina de la Intendencia Regional de la SUNAT.</p> <p>Instrumento: Cuestionario de 18 preguntas.</p>

	<p>de organización de eventos, son gerenciados con enfoque de liderazgo por sus propietarios.</p>		<p>eventos del distrito de Iquitos año 2018, que son dirigidas por propietarios hábiles en técnicas gerenciales, tienen mejores resultados operativos.</p> <p>- Las mypes del sector servicios, agencias de organización de eventos del distrito de Iquitos año 2018, que son dirigidas con liderazgo y tienen definida la estructura orgánica, son empresas con menor rotación de personal.</p>	<p>eventos, del distrito de Iquitos, año 2018.</p> <p>Muestra: El 100.0% de la población.</p>	
--	---	--	--	--	--

Fuente: Elaboración Miluska Torres

4.7 Principios éticos.

El presente informe final de investigación durante su desarrollo procuró mantener presente tres principios básicos en todo su desarrollo:

- Equidad,
- Justicia
- Respeto por las personas.

Siendo estos principios acordes con nuestra tradición cultural y particularmente relevantes para la ética de la investigación con personas. Con un mejor análisis de comprensión para el mejor entendimiento de esta investigación.

CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

A. Del Microempresario

TABLA 3

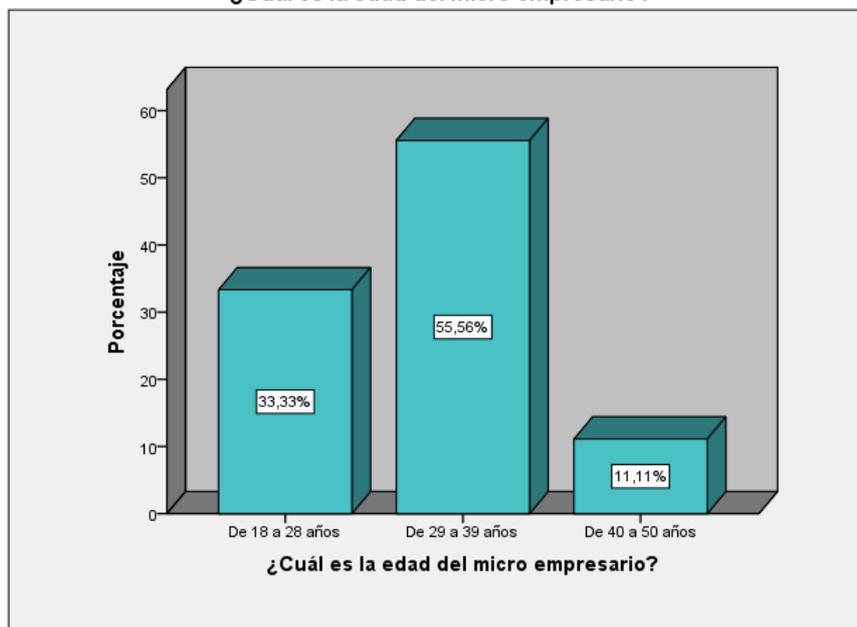
¿Cuál es la edad del micro empresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 18 a 28 años	3	33,3	33,3	33,3
	De 29 a 39 años	5	55,6	55,6	88,9
	De 40 a 50 años	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los microempresarios

FIGURA 2

¿Cuál es la edad del micro empresario?



Fuente: Tabla 3

INTERPRETACIÓN:

En la investigación, la mayoría (55,6%) está representado por microempresarios del rango de edad jóvenes-adultos (de 29 a 39 años).

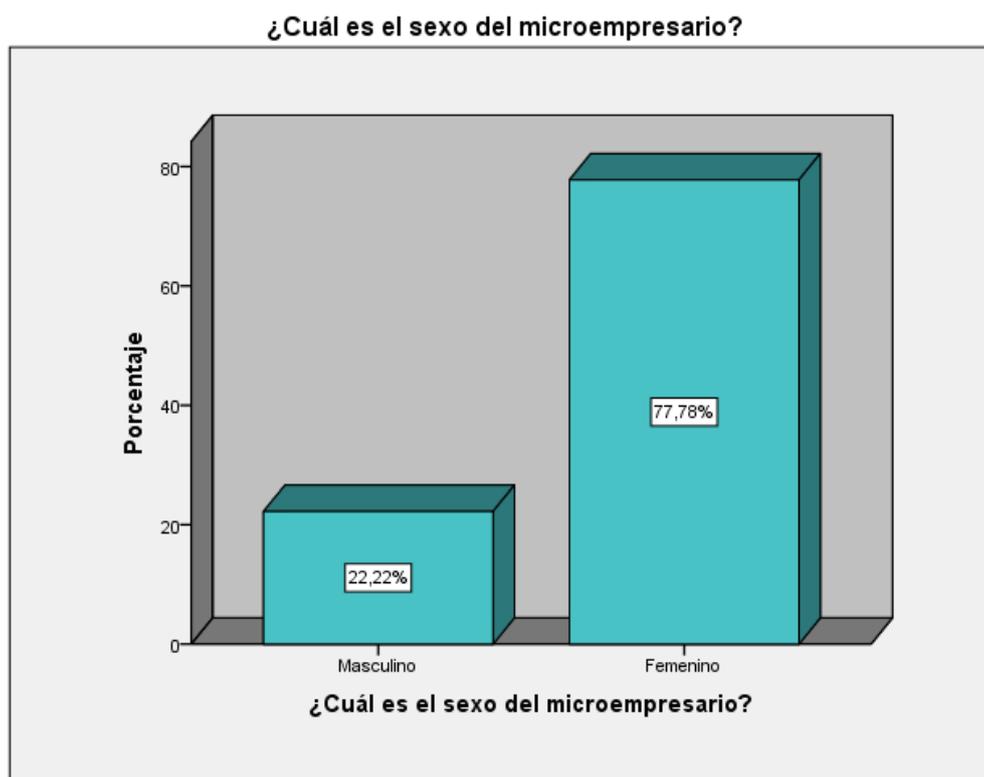
TABLA 4

¿Cuál es el sexo del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	2	22,2	22,2	22,2
	Femenino	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los microempresarios

FIGURA 3



Fuente: Tabla 4

INTERPRETACIÓN:

En los negocios de organización de eventos, predomina el género femenino (77,8%).

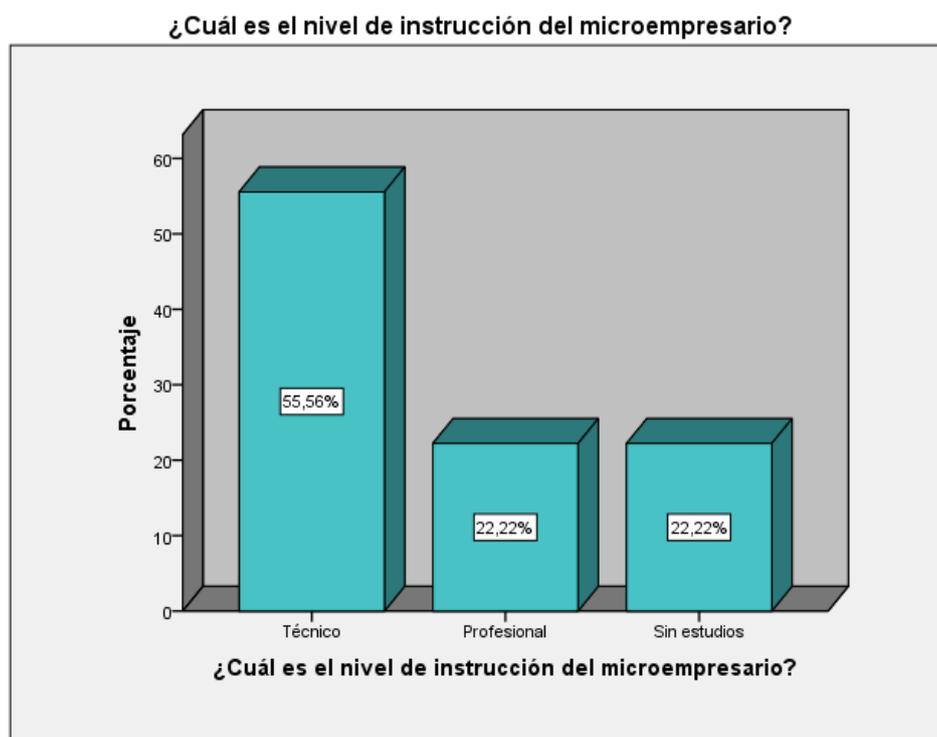
TABLA 5

¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Técnico	5	55,6	55,6	55,6
	Profesional	2	22,2	22,2	77,8
	Sin estudios	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los microempresarios

FIGURA 4



Fuente: Tabla 5

INTERPRETACIÓN:

Entre los propietarios de las mypes de organización de eventos destaca el nivel de instrucción “técnico” (55,6%) y “sin estudios concluidos” 22.2%.

B. De la Empresa

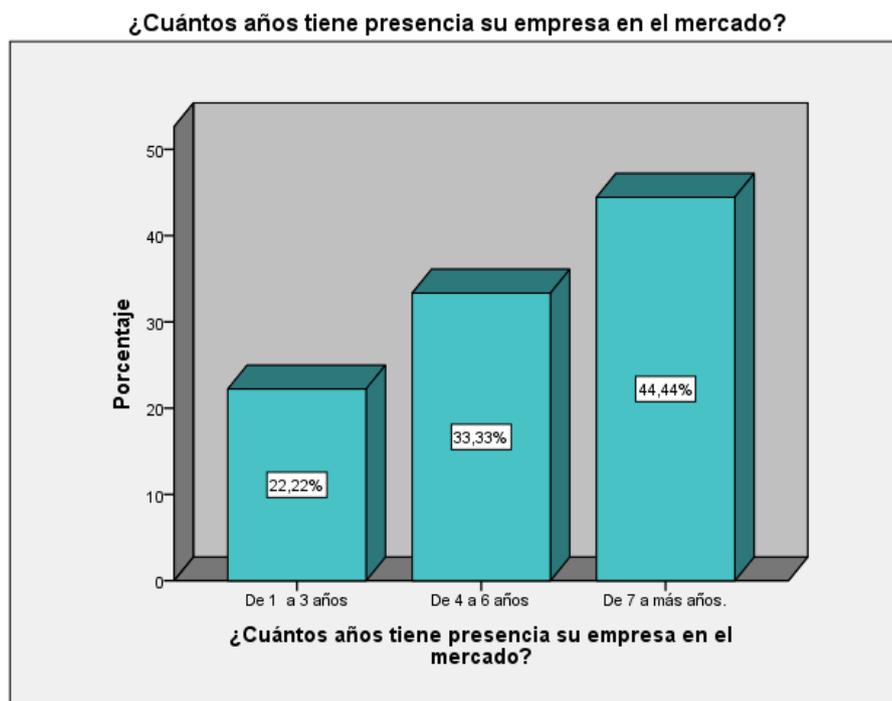
TABLA 6

¿Cuántos años tiene presencia su empresa en el mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 3 años	2	22,2	22,2	22,2
	De 4 a 6 años	3	33,3	33,3	55,6
	De 7 a más años.	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los microempresarios

FIGURA 5



Fuente: Tabla 6

INTERPRETACIÓN:

Las mypes son “jóvenes” en su mayoría: 22,2% de “1 a 3 años”; 33,3% de “4 a 6 años”, que suman más del 55%. Esto demuestra el interés de los microempresarios por participar en este rubro y capacidad para liderar y mantenerse en el mercado.

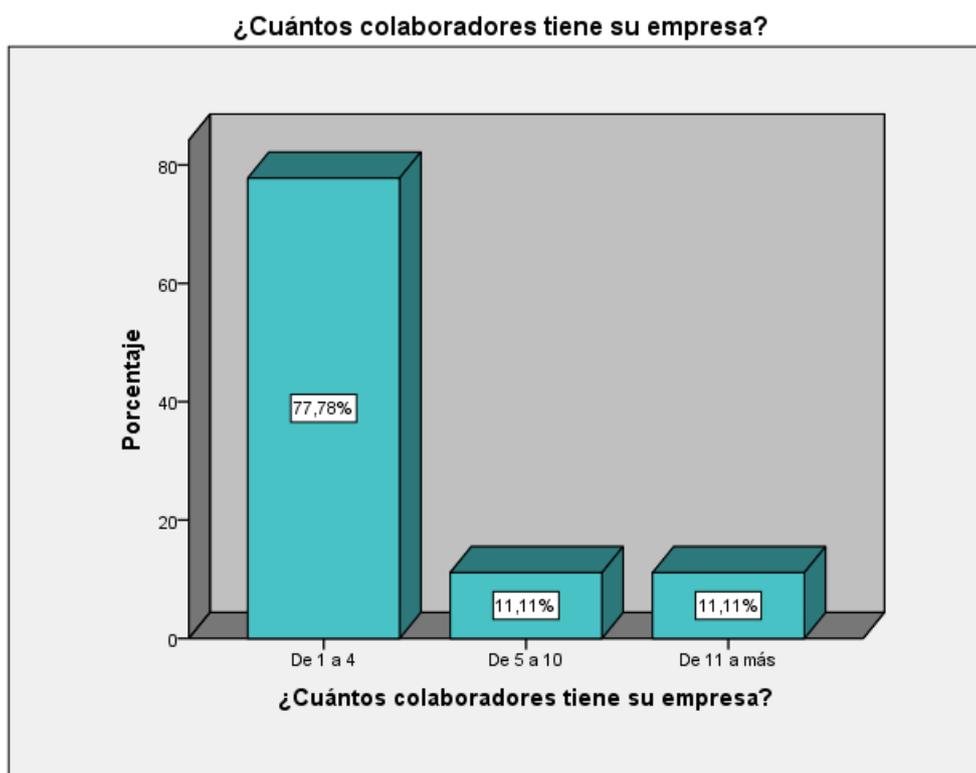
TABLA 7

¿Cuántos colaboradores tiene su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 4	7	77,8	77,8	77,8
	De 5 a 10	1	11,1	11,1	88,9
	De 11 a más	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los microempresarios

FIGURA 6



Fuente: Tabla 7

INTERPRETACIÓN:

Según los datos recogidos de la investigación, la mayoría de las mypes del sector en estudio cuenta con “1 a 4 colaboradores” (77,78%). Sin embargo, dada la magnitud del evento, este número podría incrementarse con trabajadores eventuales.

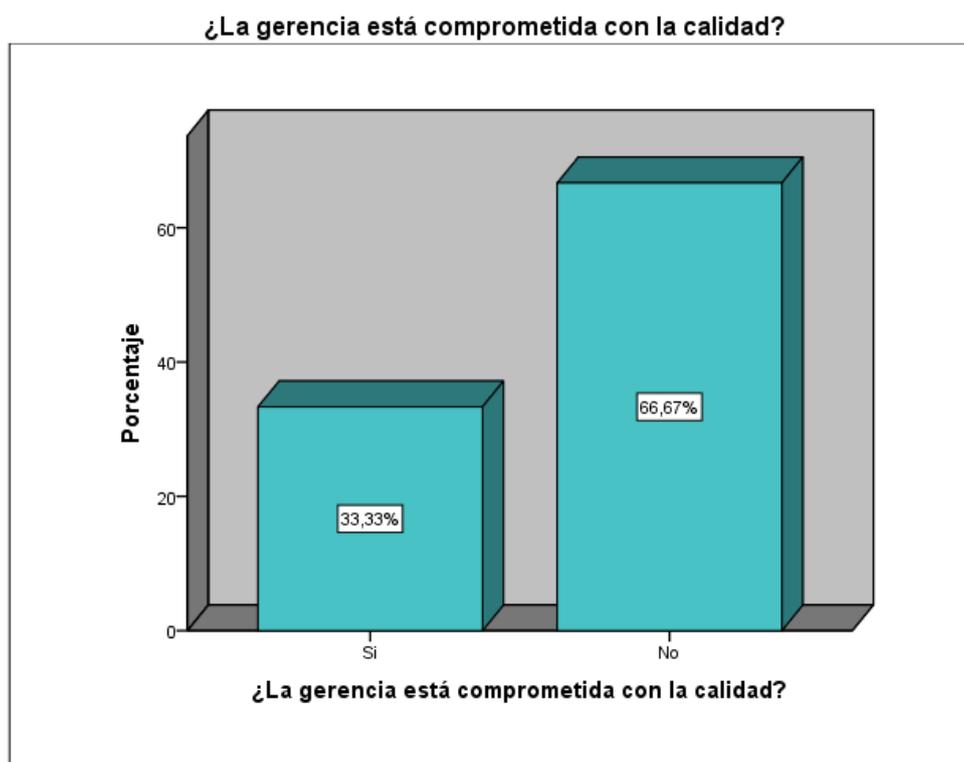
TABLA 8

¿La gerencia está comprometida con la calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	33,3	33,3	33,3
	No	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los microempresarios

FIGURA 7



Fuente: Tabla 8

INTERPRETACIÓN:

En las mypes del sector servicios, agencias de organización de eventos, el 66,7% no se encuentra comprometido con la calidad. Este resultado sería la respuesta a ciertas limitaciones respecto al liderazgo muy necesarios en las mypes de servicios al cliente.

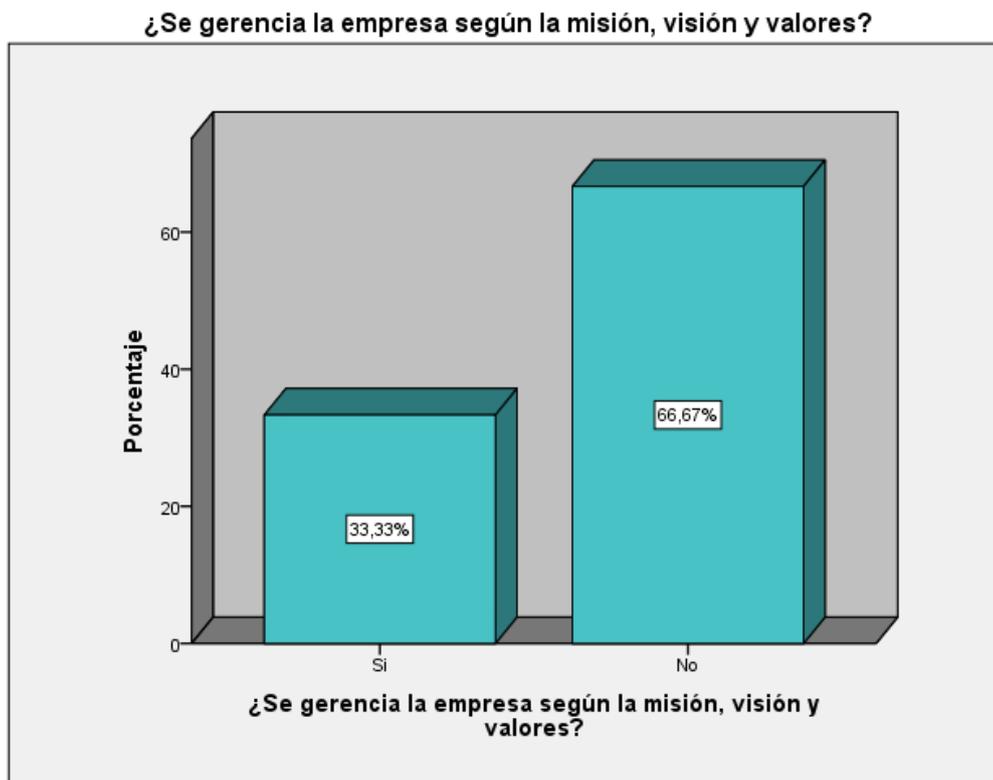
TABLA 9

¿Se gerencia la empresa según la misión, visión y valores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	33,3	33,3	33,3
	No	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los microempresarios

FIGURA 8



Fuente: Tabla 9

INTERPRETACIÓN:

El 66,7% de las mypes no son gerenciadas por sus propietarios según la misión, visión y valores. Esta falta de liderazgo limita respecto al horizonte en que debe dirigir a la organización, lo que se traduce en pobre desempeño de sus trabajadores.

TABLA 10

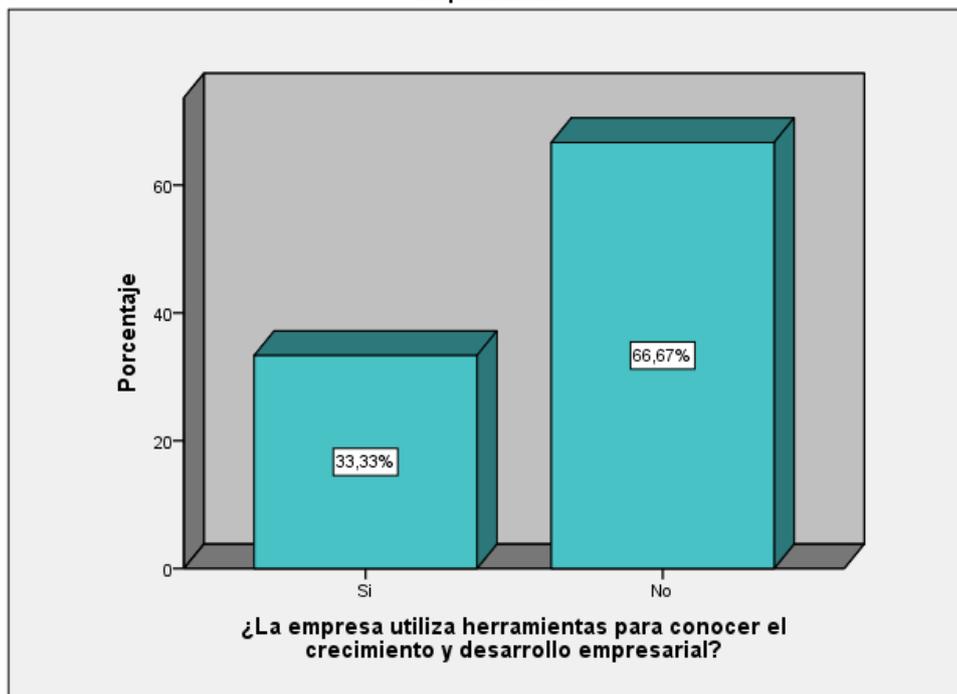
¿La empresa utiliza herramientas para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	33,3	33,3	33,3
	No	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los microempresarios

FIGURA 9

¿La empresa utiliza herramientas para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial?



Fuente: Tabla 10

INTERPRETACIÓN:

Según la información obtenida, las mypes en su mayoría no utilizan herramientas de control de la gestión y desarrollo empresarial. Esta carencia limita la eficacia de la gerencia y el liderazgo para la toma de correctas decisiones.

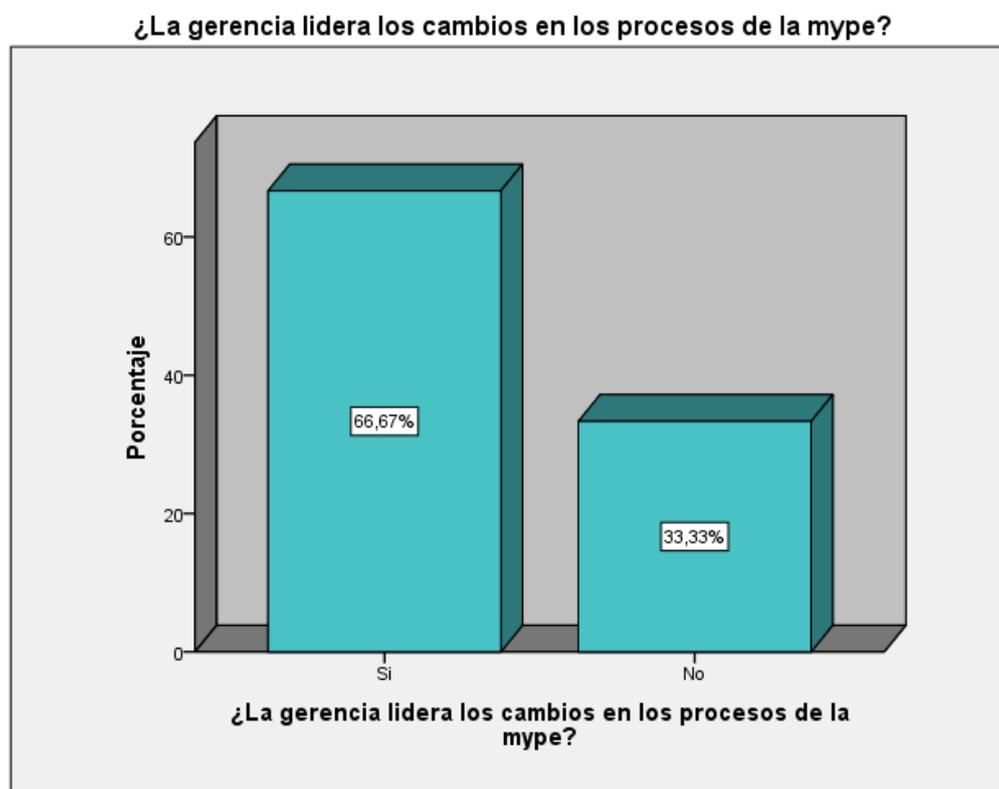
C. Del Liderazgo

TABLA 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	66,7	66,7	66,7
	No	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los microempresarios

FIGURA 10



Fuente: Tabla 11

INTERPRETACIÓN:

En su condición de propietarios, las mypes en su mayoría (66,7%) lideran los cambios en los procesos de mejora. Sin embargo no es una fortaleza.

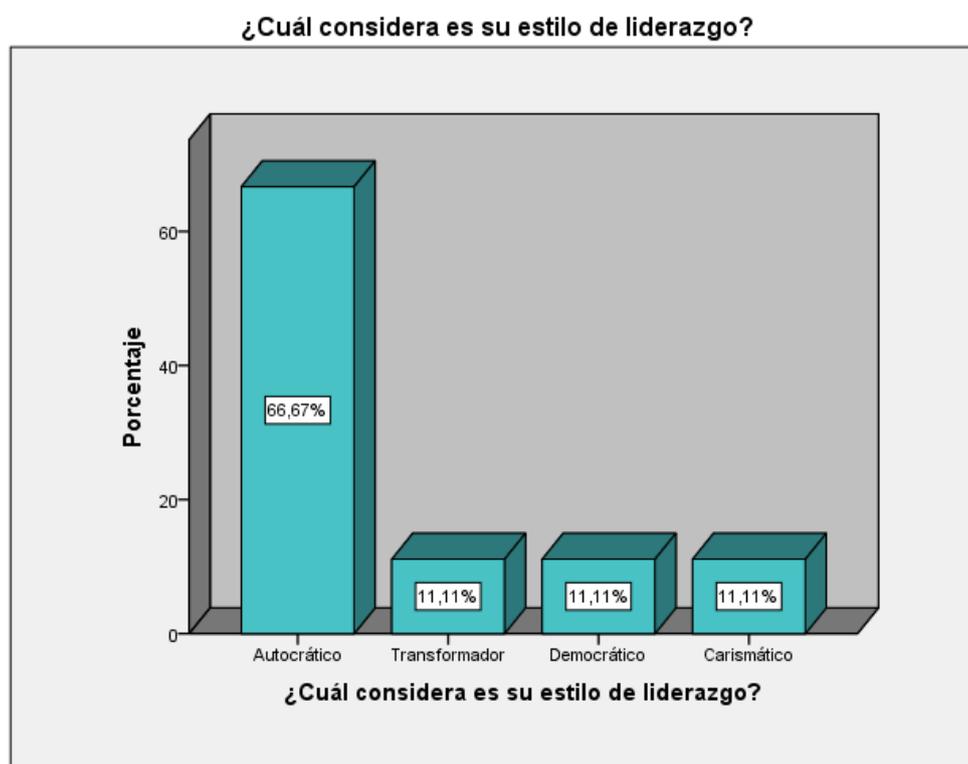
TABLA 12

¿Cuál considera es su estilo de liderazgo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Autocrático	6	66,7	66,7	66,7
	Transformador	1	11,1	11,1	77,8
	Democrático	1	11,1	11,1	88,9
	Carismático	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los microempresarios

FIGURA 11



Fuente: Tabla 12

INTERPRETACIÓN:

Los microempresarios en su mayoría (66,7%), consideran la practica del estilo de liderazgo “Autocrático”, porque deben ejercer presión sobre sus subordinados para el logro de los resultados que espera el cliente en plazos de tiempo relativamente cortos.

TABLA 13

¿Se promueve la confianza en la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	55,6	55,6	55,6
	No	4	44,4	44,4	100,0
Total		9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los microempresarios

FIGURA 12



Fuente: Tabla 13

INTERPRETACIÓN:

Según la investigación, el 55,6% promueve la confianza en su organización, esto es una ventaja para los que lideran estas mypes.

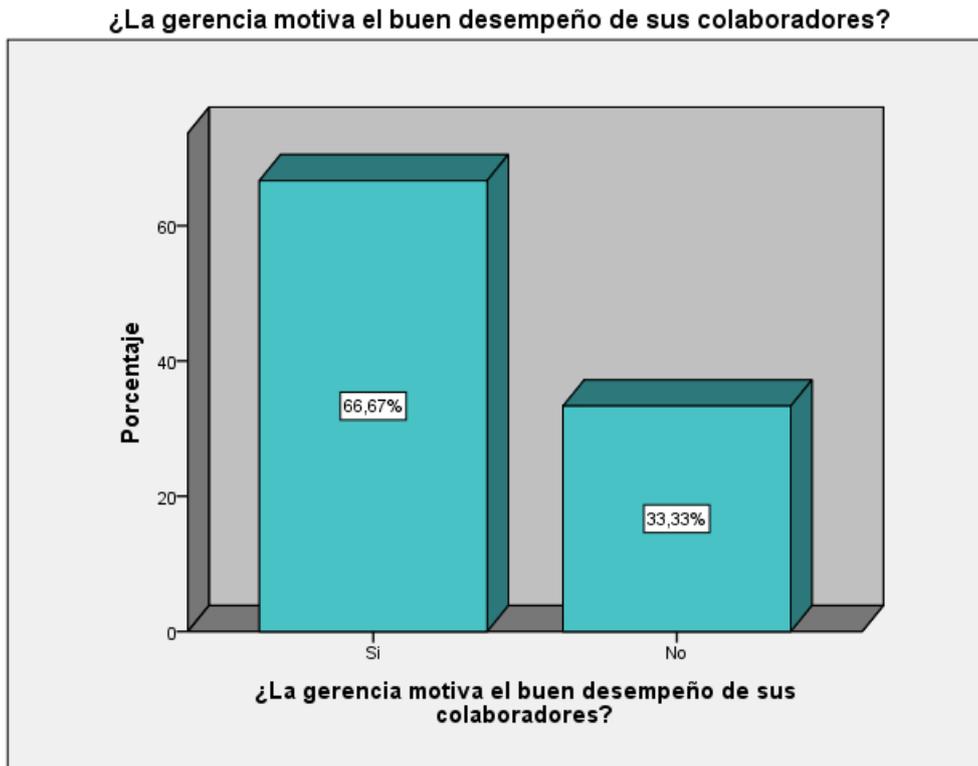
TABLA 14

¿La gerencia motiva el buen desempeño de sus colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	66,7	66,7	66,7
	No	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los microempresarios

FIGURA 13



Fuente: Tabla 14

INTERPRETACIÓN:

Según los datos obtenidos de la investigación, el 66,7% de las mypes motiva el buen desempeño en sus colaboradores. Porque es propio de un liderazgo que debe lograr resultados en plazos relativamente cortos.

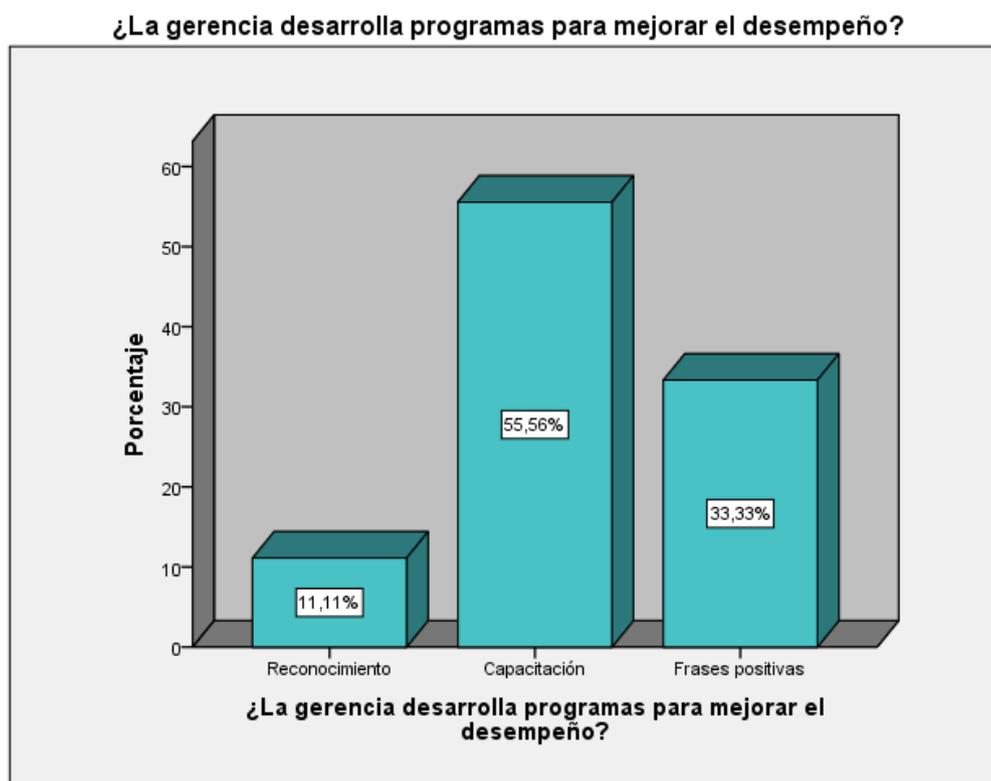
TABLA 15

¿La gerencia desarrolla programas para mejorar el desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Reconocimiento	1	11,1	11,1	11,1
	Capacitación	5	55,6	55,6	66,7
	Frases positivas	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los microempresarios

FIGURA 14



Fuente: Tabla 15

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la investigación, los propietarios de las mypes desarrolla programas para el mejor desempeño de sus colaboradores como: “capacitación” 55,6%; “Frases positivas” 33,3%; y “Reconocimiento” 11,1%.

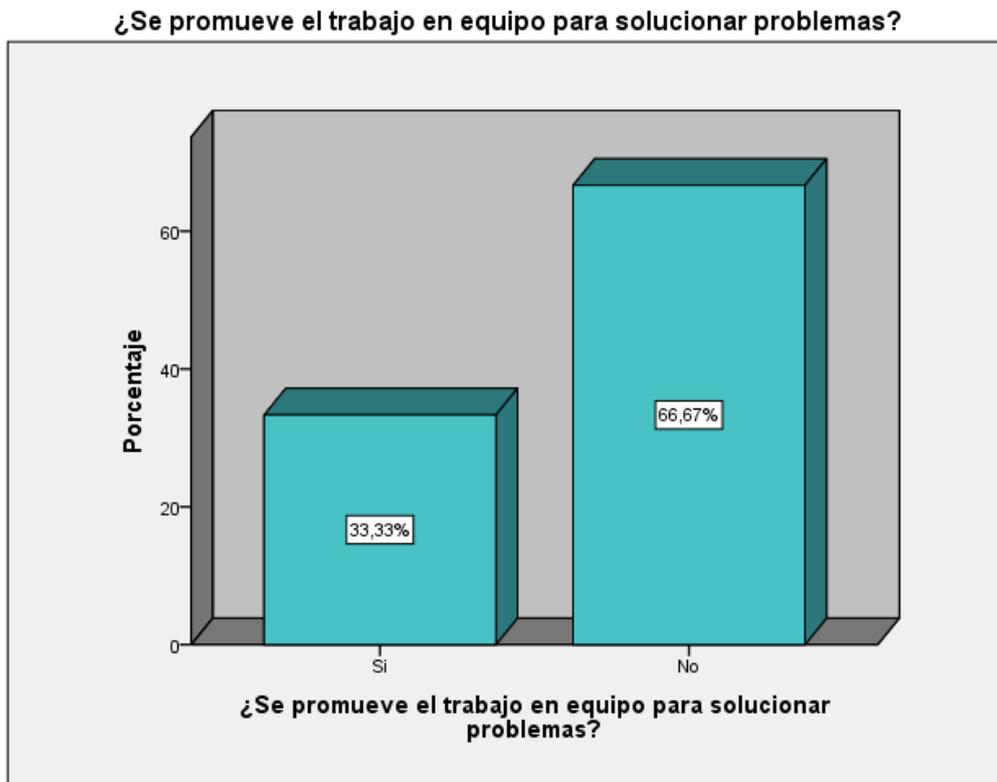
TABLA 16

¿Se promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	33,3	33,3	33,3
	No	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los microempresarios

FIGURA 15



Fuente: Tabla 16

INTERPRETACIÓN:

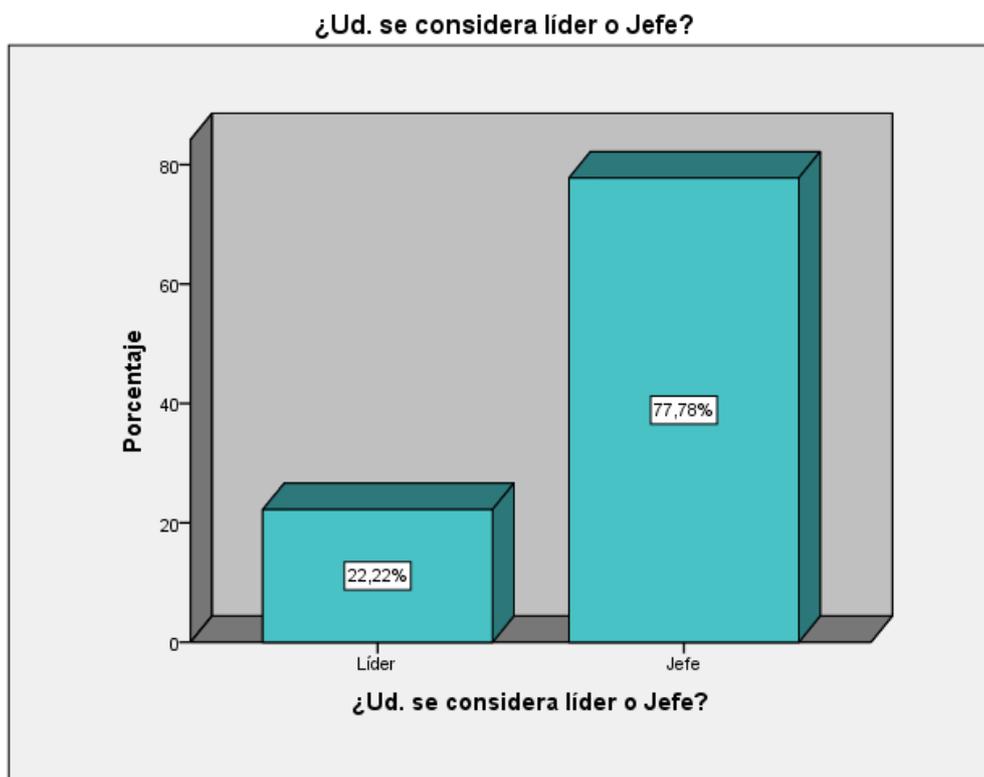
Según los resultados de la investigación, no es una fortaleza, porque el propietario de la mypes no lidera con gestión de calidad y no conoce de la importancia de las técnicas de calidad (66,7%).

TABLA 17

		¿Ud. se considera líder o Jefe?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Líder	2	22,2	22,2	22,2
	Jefe	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los microempresarios

FIGURA 16



Fuente: Tabla 17

INTERPRETACIÓN:

Según los datos recogidos de la investigación, los microempresarios del rubro se consideran jefes (77,78%). La razón de este resultado es el desconocimiento del papel del liderazgo, así como de sus ventajas y beneficios.

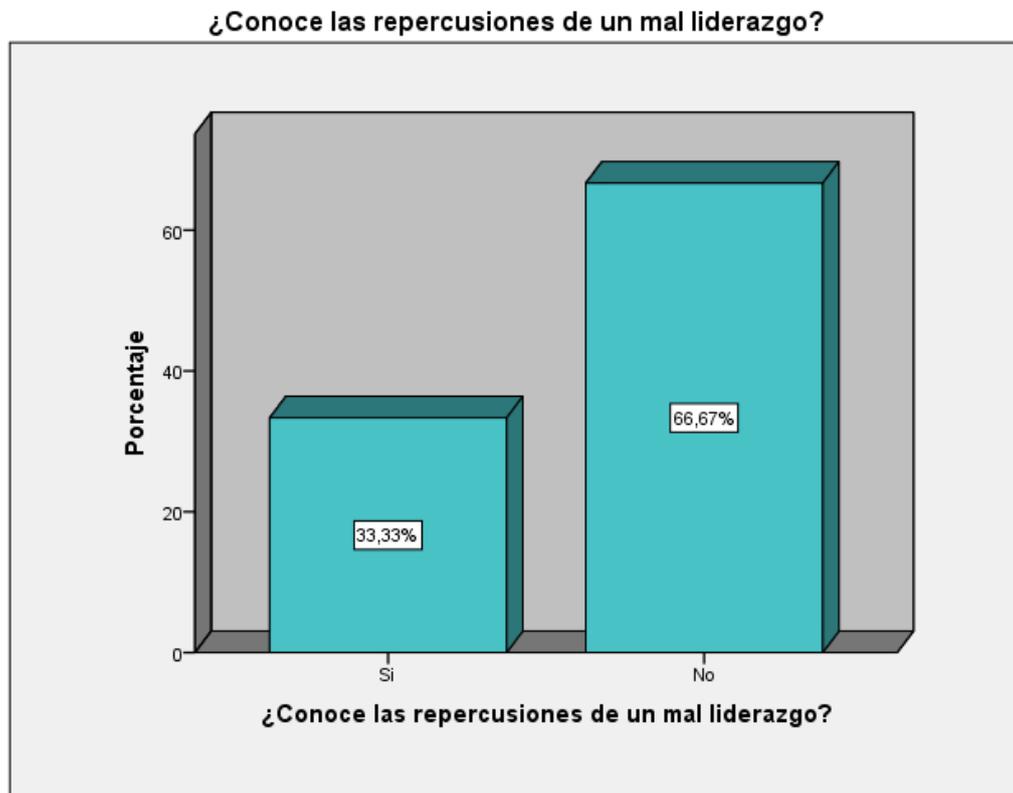
TABLA 18

¿Conoce las repercusiones de un mal liderazgo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	33,3	33,3	33,3
	No	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los microempresarios

FIGURA 17



Fuente: Tabla 18

INTERPRETACIÓN:

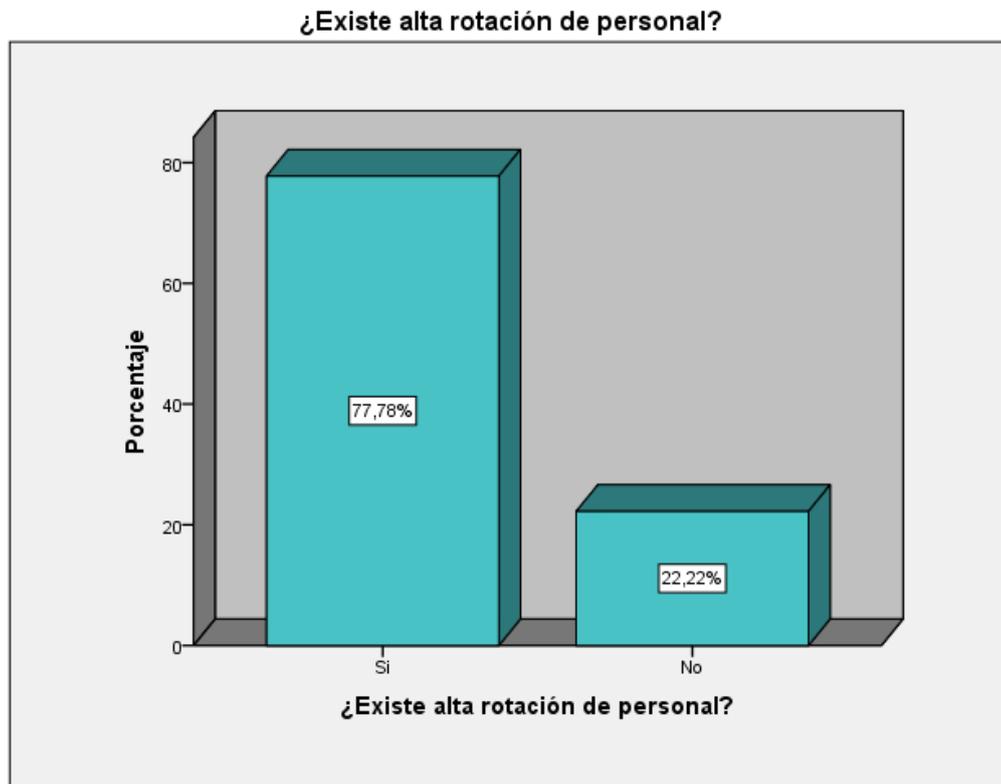
Según los resultados obtenidos de la investigación, el 66,7% no conoce las repercusiones del mal liderazgo, así como de las ventajas de conducir apropiadamente una organización.

TABLA 19

		¿Existe alta rotación de personal?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	77,8	77,8	77,8
	No	2	22,2	22,2	100,0
Total		9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los microempresarios

FIGURA 18



Fuente: Tabla 19

INTERPRETACIÓN:

El 77,8% de las mypes indica que si existe una alta rotación de personal. Evidencia un liderazgo pobre, no siendo beneficioso tanto para la organización como para la mype.

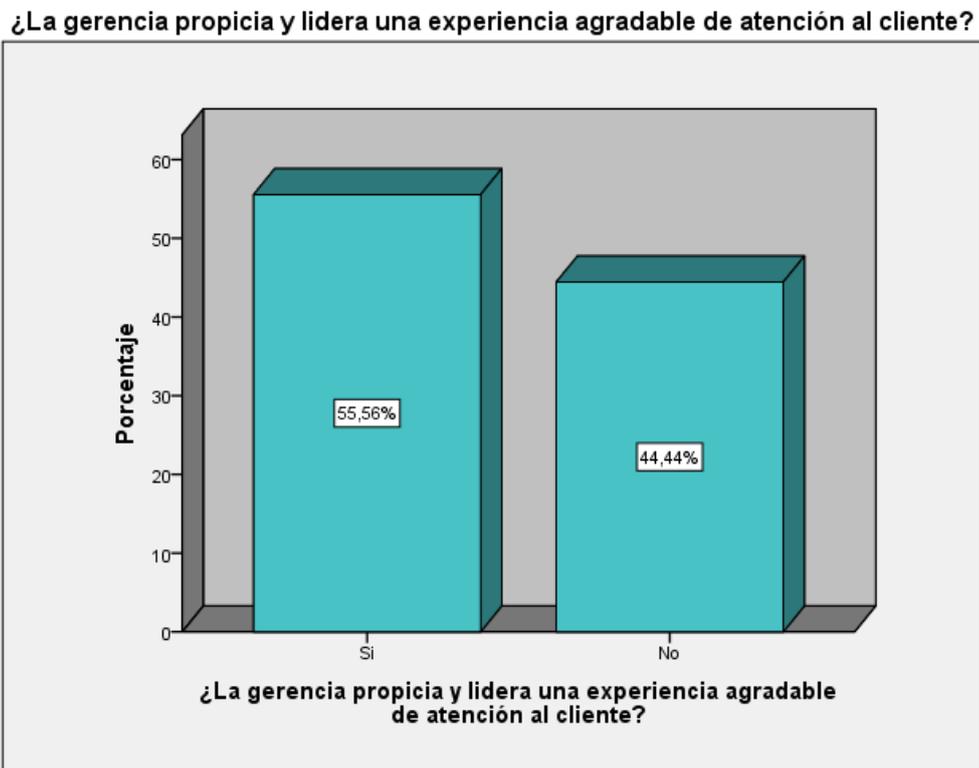
TABLA 20

¿La gerencia propicia y lidera una experiencia agradable de atención al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	55,6	55,6	55,6
	No	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los microempresarios

FIGURA 19



Fuente: Tabla 20

INTERPRETACIÓN:

Según los propietarios, el 55,6% de la gerencia si propicia y lidera una experiencia agradable de atención al cliente.

5.2 Análisis de resultados

A. Del microempresario

El rubro de organización de eventos del distrito de Iquitos está liderado por microempresarios jóvenes-adultos: “de 18 a 28 años” que conforman el 33% y “de 29 a 39 años”, 66%. Sumando así el 88.9%. Este sector es muy atractivo por ser dinámico y atrae el interés generalmente de jóvenes en su mayoría de sexo femenino (77,8%) y con estudios técnicos (55,6%) o sin concluir (22,2%).

B: De la Empresa

Las mypes del sector en estudio, en su mayoría son jóvenes en el mercado, porque tienen trayectoria menor a 7 años (55,6%). En el último año, tan solo se abrieron dos nuevas. Asimismo, respecto a cantidad de colaboradores, el 77,8% tiene de “1 a 4 colaboradores”. Sin embargo, durante las operaciones pueden integrar más personas, pero en calidad de eventuales.

Las mypes del sector servicios, agencias de organización de eventos, del distrito de Iquitos en un 66,7% no se encuentra comprometidos con la calidad. Por esta razón carecen de Misión y Visión, haciendo que la dirección y el liderazgo se ejerza sin sentido de dirección a los miembros de la organización. En correspondencia, el logro de los objetivos no tendrá efectividad y dará origen a contingencias en el desempeño de los colaboradores.

Por otro lado, la ausencia de uso de herramientas de seguimiento al crecimiento y desarrollo empresarial no permiten la toma de decisiones apropiadas y correctas por parte de la gerencia, constituyendo una seria limitación.

Este resultado responde uno de nuestros objetivos específicos “*Determinar si las mypes del sector servicios, agencias de organización de eventos, del distrito de Iquitos son gestionadas con calidad*”, según los resultados, constituyen una oportunidad de mejora.

C: Del Liderazgo

Respecto al liderazgo, los propietarios de las mypes del rubro de organización de eventos, están involucrados en el que hacer de sus negocios, sin embargo, en su mayoría (66,7%) el liderazgo que ejercen es el papel de un jefe más no de líder.

Así lo afirman, al considerarse un líder “Autocrático” porque consideran que deben ejercer presión y tomar decisiones por el resto de la organización porque deben cumplir con plazos de tiempo muy ajustados para presentar los servicios a sus clientes.

Según la investigación, el 55,6% indica que los líderes promueven la confianza en su organización. Según este resultado no es una fortaleza.

Sin embargo, en el poco conocimiento de los líderes de las mypes del sector servicios, agencia de organización de eventos del distrito de Iquitos, toman buenas decisiones como que el 66,7% motiva el buen desempeño en sus colaboradores y promueve el mejor desempeño con: “capacitación” 55,6%; “Frasas positivas” 33,3%; y “Reconocimiento” 11,1%.

Con este resultado, respondemos otro objetivo específico: “*Determinar si las mypes del sector servicios, agencias de organización de eventos, del distrito de Iquitos son gerenciados con enfoque de liderazgo por sus propietarios*”: consideramos que el liderazgo aplicado es un estilo que no permite el desarrollo de los integrantes de la

organización porque no es participativo, no recibe propuestas y porque es ejercido empíricamente e inconsciente al desconocer el verdadero papel del líder.

¿Se promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas?, al no dirigir con liderazgo y por el contrario, ser autoritario, no se promueve técnicas de desarrollo personal y mejor desempeño como el trabajo en equipo.

Se ha comprobado en la investigación que los propietarios es gran desventaja desconocen las implicancias de un mal liderazgo, situación que luego la experimentan a posteriori durante las operaciones y no advierten el mal desempeño.

En consecuencia, el 77,8% de las mypes han presentado alta rotación de personal.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Al concluir la investigación de las mypes del sector servicios, agencias de organización de eventos del distrito de Iquitos, se concluye que:

- Son negocios que han despertado el interés de jóvenes en su mayoría del sexo femenino.
- El 22% son agencias nuevas que se han aperturado en el distrito, tienen menor a 3 años.
- Tienen permanentemente hasta 4 colaboradores (77,8%); sin embargo se caracterizan por convocar personal eventual según la dimensión del evento que atiendan.
- La calidad no es fortaleza. Solo un 33% se enfoca en la filosofía de la mejora continua, se gerencia según su misión y visión y utiliza herramientas de gestión.
- En las mypes se ejerce un liderazgo autocrático.
- La gerencia desconoce las implicancias de un mal liderazgo, si es jefe más que líder.
- Finalmente, la gerencia está más enfocada a sus clientes que con sus trabajadores.

6.2 Recomendaciones

- La gerencia debe enfocarse en su colaborador. Mantener comunicación: es el mejor recurso que cuenta.

- El propietario debe conocer el papel y alcances del liderazgo. Ejercer un liderazgo motivador e integrador.

- Se debe liderar la práctica de la calidad de gestión.

- Se debe planificar mejor las operaciones, para evitar incurrir en contratación de personal eventual.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, M. (2007). El liderazgo y la construcción del modelo de dirección y gestión transformacional. Bogotá: Fundación Universitaria Luis Amigo.

Bass (1985) Influencia de los valores sobre los estilos de liderazgo: un estilo según el modelo de liderazgo transformacional-transaccional de Bass. Bogotá: edición Univ. Psychol.v6 n.3 Bogotá dez.2007. Recuperado de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672007000300018

Blanco, Espinoza & Silva (2003) “*Liderazgo en la Micro y Pequeña empresa en el Perú*”. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado de: https://documentop.com/liderazgo-en-la-micro-y-pequea-empresa-en-el-peru_5a17f41f1723dde13bb00316.html

Blanchard, K. & Hodges, P. (2006) Un Líder como Jesús, Grupo Nelson, Nashville, Tennessee, Estados Unidos de América.

Burns J. (1978), Leadership. Editorial New York: Harper y Row.

Condori, K. (2016). “Plan de negocio: Betz- eventos y catering”. Ilo: universidad José Carlos Mariátegui. Recuperado de: <https://www.ujcm.edu.pe/sites/default/files/field/archivos/EP/Comercial/3.1.pdf>

D’Alessio F. (2018) Liderazgo y atributos gerenciales. Person. Centrum.

Edwards Deming (1900-1993). Círculos de Calidad. México: Universidad Autónoma del Estado de México.

- Fulmer, (1997). Inteligencia Emocional y Liderazgo en los Gerentes Bancarios del Perú. Pontificia universidad Católica del Perú. Recuperado de: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:jshxc3i2qecj:tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/123456789/1675/1/bustamante_kawakami_reategui_gerentes_bancarios.pdf+&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=pe
- Goleman, (1998a). Inteligencia Emocional. Lima: Universidad ESAN. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/07/DocTrab16.pdf>
- Herrera, I. (2009). *“Estudio de factibilidad, para la organización de una empresa de eventos sociales”*. Guatemala: universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2063_IN.pdf
- Hogan et al., (1994). Motivación y Liderazgo. Excellence Management. Recuperado de: <https://excelencemanagement.wordpress.com/motivacion-y-liderazgo/>
- Jhon Kotter (1990) Cambio y Liderazgo. Recuperado de: <http://liredazgo.blogspot.com/2011/01/john-kotter-cambio-y-liderazgo.html>
- Juárez, F y Contreras, F. (2012). Liderazgo y complejidad. Conceptualizaciones e implicaciones para la organización actual. Bogotá: Editorial Académica Española. U.S.A.
- Quispe, F. (2015). *“La calidad de servicio de catering, en el sector social, de la ciudad de Chiclayo, 2014”*. Chiclayo: universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/265/1/TL_Quispe_Tocto_FranciscaJean_net.pdf
- Mendoza M. (2008). *“Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para una microempresa”*. Xalapa-Veracruz: Universidad Veracruzana. Recuperado de:

<https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/MIRIAM-HERRERA-MENDOZA.pdf>

Rivas, T.; Llerena, S. (2012). “*Creación de una empresa organizadora de evento en la ciudad de Guayaquil*”. Guayaquil – Ecuador: universidad de Guayaquil.

Recuperado de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/2123/1/TESIS%20SARA%20Y%20TANNIA.pdf>

Sánchez, E. & Rodríguez, A. (2009). 40 años de la teoría de liderazgo situacional: una revisión. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42, 29-39.

Suarez Tipiani, M. (2000) *Ley de la pequeña industrial y su reglamento*. Lima Primera edición. Extraído el 20 de Julio del 2018 Recuperado de:

<http://www.monografias.com/trabajos74/constitucion-organizacionfuncionamiento-pymes/constitucion-organizacionfuncionamiento-pymes2.shtml>

Tamayo, (1994). *La investigación Científica*. Limusa, Noriega y Editores. México.

Recuperado de: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2013/02/la-investigacion-cientifica-segun.html>

2. Presupuesto

El desarrollo del informe final de investigación sobre “Gestión bajo el enfoque de Liderazgo en las mypes del sector servicios, agencias de organización de eventos, en el distrito de Iquitos, año 2018” demanda un presupuesto valorado en S/ 6,323.00, el cual fue autofinanciado por el tesista.

Tabla 22

Recursos	Unidad	Cantidad	Costo Unit. (S/.)	Costo Total (S/.)
Asesoría Profesional	Asesor	1	2,000.00	2,000.00
Curso de Titulación		1	1,650.00	1,650.00
Sub Total				3,650.00
Materiales				
Papel Bond A4	Millar	1	22.00	22.00
Cuaderno grande 100 hojas	Unidad	1	3.00	3.00
Lapiceros	Unidad	2	3.00	6.00
Folder Manila	unidad	5	0.50	2.50
Fax	Unidad	5	0.50	2.50
Lápiz	Caja	1	5.00	5.00
Memoria USB 4 gigas	Unidad	1	20.00	20.00
Fotocopias	unidad	320 hojas	0.10	32.00
Anillado	Unidad	4	7.00	28.00
Sub Total				121.00
Laptop	Unidad	1	1,200.00	1,200.00
Impresora	Unidad	1	250.00	250.00
Tinta para impresora	Unidad	2	7.00	14.00
Internet	hora	60 horas	1.50	90.00
Sub Total				1,554.00
Pasaje aéreo ida y vuelta a la ciudad de Pucallpa		2 pasajes	300.00	600.00
Alojamiento	días	4	50.00	200.00
Desayuno y Almuerzo	días	4	12.00	48.00
Sub Total				848.00
Ropa de Vestir para mi Sustentación de mi tesis				150.00
Costo Total				6,323.00

Fuente: Elaboración Miluska Torres

3. Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Gestión de Calidad bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios, agencias de organización de eventos, en el distrito de Iquitos, año 2018”.

ENCUESTA

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

Encuestado:

(a):.....Fecha:...../...../20...

A. DEL MICROEMPRESARIO:

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

De 18 a 28 años () De 29 a 39 años () De 40 a 50 años () De 51 a más ()

2. ¿Cuál es el sexo del microempresario?

a) Masculino.....b) Femenino.....

3. **¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?:**
a) técnico () b) profesional () c) sin estudios
4. **¿Cuántos años tiene presencia su empresa en el mercado?**
De 1 a 3 () De 4 a 6 () de 7 a más ()
5. **¿Cuántos colaboradores tiene su empresa?**
De 1 a 4 () De 5 a 10 () de 11 a más ()

B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

6. **¿La gerencia está comprometida con la calidad?**
Si () No ()
7. **¿Se gerencia la empresa según la misión, visión y valores?**
Si () No ()
8. **¿La empresa utiliza herramientas para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial?**
a) Si b) No

C. DEL ENFOQUE EN LIDERAZGO

9. **¿La gerencia lidera los cambios en los procesos de la mype?**
a) Si b) No
10. **¿Cuál considera es su estilo de liderazgo?**
a) Autocrático ()
b) Transformador ()
c) Democrático ()
d) Paternalista ()
e) Carismático ()

- 11. ¿Se promueve la confianza en la organización?**
- a) Si () b) No ()
- 12. ¿La gerencia motiva el buen desempeño de sus colaboradores?**
- a) Si () b) No ()
- 13. ¿La gerencia desarrolla programas para mejorar el desempeño?**
- a) Reconocimiento ()
- b) Capacitación ()
- c) Incentivos ()
- d) Frases Positivas ()
- 14. ¿Se promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas?**
- a) Si () b) No ()
- 15. ¿Ud. Se considera líder o jefe?**
- a) Líder ()
- b) Jefe ()
- 16. ¿Conoce las repercusiones de un mal liderazgo?**
- a) Si () b) No ()
- 17. ¿Existe alta rotación del personal?**
- a) Si () b) No ()
- 18. ¿La gerencia propicia y lidera una experiencia agradable de atención al cliente?**
- a) Si () b) No ()

Iquitos, julio 2018