



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

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

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

AUTOR:

Bach. JAVIER EDUARDO MONTES VÁSQUEZ

ASESOR:

MBA. CRYSBER MOISÉS 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 Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi madre, que con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a no desfallecer, ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus consejos.

A mi hija barbarita y esposa Belú por su apoyo incondicional durante todo este arduo camino y compartir conmigo alegrías y decir que podemos ser exitosos en la vida.

Al profesor Crysber por su valiosa guía y asesoramiento en la realización de esta tesis.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida, y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre, por ser el pilar más importante y demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional en todos los momentos.

A mi padre, a pesar de nuestra distancia física, siento que está conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, a mi hija Barbarita y esposa Belú a quien quiero y amo mucho.

RESUMEN

El objetivo de la investigación ha sido determinar la Gestión bajo el enfoque de Liderazgo en las mypes del Sector Servicios, Agencias de Servicios Generales, distrito de Iquitos, año 2018. Se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental, descriptivo y transversal. Mediante un cuestionario estructurado de 18 preguntas y a través de la técnica de encuesta, se obtuvo los siguientes resultados: Edad: la mayoría (42,3%) de los microempresarios se encuentran en el rango de 29 a 39 años y representado por el sexo masculino en 65,4%; y femenino 34,6%; en formación, destaca instrucción “técnico” 46,2%; y “profesional” 38,5%. Respecto a la empresa: 38,5% de las mypes del sector servicios, agencias de servicios generales se encuentran en el mercado “de 1 a 3 años”, 38,5% y pueden tener hasta más de 11 trabajadores. El compromiso con la calidad no es asumido por la mayoría (53,8%); el 76,9% carece de misión y visión. Sin embargo, hay un 61,5% que utiliza herramientas para monitorear el desarrollo empresarial. Respecto al Liderazgo: el 76,9% la gerencia si involucra en los cambios de su organización; se consideran líder “Autocrático” (61,9%), no promueve la confianza en su organización 65,4%. El 80,0% exige el buen desempeño de sus colaboradores; pero no promueve el trabajo en equipo; los emprendedores se consideran líderes (57,7%). Finalmente, el 84,6% la gerencia propicia y lidera una experiencia agradable en atención al cliente.

Palabras clave: Gestión de calidad, Liderazgo, mype, Agencias de Servicios Generales.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the Management under the focus of Leadership in the mypes of the Services Sector, General Service Agencies, district of Iquitos, 2018. It was developed under the research methodology of the quantitative, descriptive and design level. not experimental, descriptive and transversal. Through a structured questionnaire of 18 questions and through the survey technique, the following results were obtained: Age: the majority (42.3%) of the microentrepreneurs are in the range of 29 to 39 years old and represented by the male sex in 65.4%; and female 34.6%; in training, "technical" instruction stands out, 46.2%; and "professional" 38.5%. Regarding the company: 38.5% of the mypes in the service sector, general service agencies are in the "1 to 3 years" market, 38.5% and can have more than 11 workers. The commitment to quality is not assumed by the majority (53.8%); 76.9% lack mission and vision. However, there is a 61.5% that uses tools to monitor business development. Regarding Leadership: 76.9% management does involve in the changes of their organization; they consider themselves "Autocratic" leader (61.9%), does not promote trust in their organization 65.4%. 80.0% demand the good performance of its employees; but it does not promote teamwork; entrepreneurs are considered leaders (57.7%). Finally, 84.6% manage and lead a pleasant experience in customer service.

Keywords: Quality management, Leadership, mype, General Service Agencies.

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	i
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
CAPITULO 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 LA LITERATURA	6
2.1 Antecedentes	6
2.1.1 Antecedentes Internacionales	6
2.1.2 Antecedentes Nacionales	7
2.2 Bases Teóricas de la Investigación	9
2.2.1 Calidad en Servicio	9
2.2.2 Evaluación de la calidad de servicios	9
2.2.3 Gestión de la Mejora Continua	10
2.3 Marco Conceptual	12
2.3.1 El Liderazgo	12
2.3.1.1 Liderazgo empresarial:	13
2.3.1.4 Liderazgo paternalista:	14
2.3.1.5 Liderazgo carismático:	14
2.3.1.6 Liderazgo lateral:	14

2.3.1.7 Liderazgo situacional:.....	14
2.3.2 Gerencia del Servicio	15
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS	17
3.1 Hipótesis General	17
3.2 Hipótesis Específicas	17
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	18
4.1 Diseño de Investigación.....	18
4.1.1 Tipo de Investigación.....	18
4.1.2 Nivel de investigación	18
4.2 Universo y Muestra	19
4.2.1 Universo	19
4.2.2 Muestra	19
4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores	21
4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	22
4.4.1 Técnicas.....	22
4.4.2 Instrumentos.....	22
4.5 Plan de análisis de datos	22
4.6 Matriz de Consistencia	23
4.7 Principios éticos.....	25
CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN	26
5.1 Resultados	26
A. Preguntas Generales	26
B. De la Empresa.....	29
C. Del Liderazgo.....	34
5.2 Análisis de resultados.....	44
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	47
6.1 Conclusiones de la investigación	47
6.2 Recomendaciones	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
ANEXOS.....	52
1. Cronograma de Actividades	52
2. Presupuesto.....	53
3. Encuesta realizada a las mypes.....	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y Operacionalización de variables e indicadores.....	20
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación.....	22
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?.....	26
Tabla 4: ¿Cuál es el sexo del microempresario?.....	27
Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?.....	28
Tabla 6: ¿Cuántos años Tiene presencia su empresa en el mercado?.....	29
Tabla 7: ¿Cuántos colaboradores tiene su empresa?.....	30
Tabla 8: ¿La gerencia está comprometida con la calidad?.....	31
Tabla 9: ¿Se gerencia la empresa según la misión, visión y valores?.....	32
Tabla 10: ¿La empresa utiliza herramientas para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial?.....	33
Tabla 11: ¿La gerencia lidera los cambios en los procesos de la mype?.....	34
Tabla 12: ¿Cuál considera es su estilo de Liderazgo?.....	35
Tabla 13: ¿Se promueve la confianza en la organización?.....	36
Tabla 14: ¿La gerencia motiva el buen desempeño de sus colaboradores?.....	37
Tabla 15: ¿La gerencia desarrolla programas para mejorar el desempeño?.....	38
Tabla 16: ¿Se promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas?.....	39
Tabla 17: ¿Ud. Se considera líder o jefe?.....	40
Tabla 18: ¿Conoce las repercusiones de un mal liderazgo?.....	41
Tabla 19: ¿Existe alta rotación del personal?.....	42
Tabla 20: ¿La gerencia propicia y lidera una experiencia agradable de atención al cliente?.....	43

Tabla 21: Cronograma de Actividades.....	53
Tabla 22: Presupuesto.....	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Criterios para evaluar mejora continua.....	12
Figura 2: Modelo de General Motors vs Propuesta de Gerencia de Servicio.....	16
Figura 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?.....	26
Figura 4: ¿Cuál es el sexo del microempresario?.....	27
Figura 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?.....	28
Figura 6: ¿Cuántos años Tiene presencia su empresa en el mercado?.....	29
Figura 7: ¿Cuántos colaboradores tiene su empresa?.....	30
Figura 8: ¿La gerencia está comprometida con la calidad?.....	31
Figura 9: ¿Se gerencia la empresa según la misión, visión y valores?.....	32
Figura 10: ¿La empresa utiliza herramientas para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial?.....	33
Figura 11: ¿La gerencia lidera los cambios en los procesos de la mype?.....	34
Figura 12: ¿Cuál considera es su estilo de Liderazgo?.....	35
Figura 13: ¿Se promueve la confianza en la organización?.....	36
Figura 14: ¿La gerencia motiva el buen desempeño de sus colaboradores?.....	37
Figura 15: ¿La gerencia desarrolla programas para mejorar el desempeño?.....	38
Figura 16: ¿Se promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas?.....	39
Figura 17: ¿Ud. Se considera líder o jefe?.....	40
Figura 18: ¿Conoce las repercusiones de un mal liderazgo?.....	41
Figura 19: ¿Existe alta rotación del personal?.....	42
Figura 20: ¿La gerencia propicia y lidera una experiencia agradable de atención al cliente?.....	43

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

Hacia el año 500 adc. Confucio (551adC-479adC) recorrió gran parte de China con la misión de persuadir a los señores feudales sobre cómo liderar sus reinos; Pero no será hasta principios del siglo XX cuando diferentes autores escriban sobre el liderazgo. En un primer momento estudian a los grandes hombres que habían pasado a la historia en un intento de identificar aquellas cualidades que les diferenciaban del resto. La Teoría del “Gran Hombre” defiende que los líderes nacen, no se hacen; es decir, que son determinantes los rasgos de la personalidad y no los valores en un líder.

Hoy en día se sabe que el liderazgo y el comportamiento se aprenden. De este modo investigaciones llevadas a cabo por R. M. Stogdill (1994) demuestran que no existen unas características universales que definan al liderazgo sino que las mismas están determinadas por situaciones específicas: resistir a grandes cambios, mercados globalizados, además de las preferencias de los consumidores, nuevos métodos de comercialización, innovadores procesos de producción, etc. De esta manera, las empresas necesitan de estructuras flexibles que se adapten a las demandas requeridas por dichos mercados. Son las personas que dirigen y coordinan las organizaciones las que deben sustentar un liderazgo en consonancia con las nuevas condiciones que marca la dinámica económica actual.

El rubro de agencias de servicios generales del distrito de Iquitos, se caracterizan por ser empresas que brindan servicios a otras empresas, conformadas por personal joven en su mayoría con predisposición al servicio pero que carecen de vocación, siendo estratégico el uso de un estilo de liderazgo por la gerencia para motivar y dirigir al equipo humano para cumplir con los objetivos de la empresa.

La investigación realizó una visita a estas empresas para recoger datos y conocer su gestión determinando que el liderazgo que se practica es “autócrata”, es decir autoritario, siendo más jefe que líder. Asimismo, el interés de la gerencia es la atención a sus clientes (cliente externo) pero sin desarrollar la calidad como filosofía de trabajo.

1.1 Planteamiento de la Investigación

Recientemente las grandes empresas del país, saben que un buen manejo de liderazgo es el que da resultados positivos al momento de tomar decisiones, debido a que el gerente líder tomará la postura más conveniente de acuerdo a la situación en la cual se encuentre. La gestión de personal, se ha convertido en un tema estratégico para que una empresa sea competitiva, exitosa, y para ello cuentan con un líder coach y transformador que modifica el pensamiento de sus colaboradores y así puedan adaptarse a los constantes cambios, para que todos en conjunto puedan seguir existiendo como empresa dentro del mercado. Está comprobado que con líderes creativos, innovadores, transformadores y sobre todo humanistas que traten con ética a sus trabajadores logran que las empresas cumplan sus metas y obtengan el éxito. (Según: consultora HAYGROUP).

1.1.1 Caracterización del Problema

Es a través del liderazgo que la gerencia puede alcanzar la efectividad en la gestión de las empresas, es “hacer que las cosas se hagan.”

Las microempresas del sector servicios, agencias de servicios generales; son negocios de servicios empresariales, es decir son requeridas para dar soporte en actividades que no son parte del “core business” de las empresas clientes y que se espera que sean desarrolladas en condiciones de costo y tiempo convenientes, sin necesidad de distraer recursos y materiales extras para su realización.

El aspecto crítico de las Agencias de Servicios Generales del distrito de Iquitos es que el personal está compuesto en su mayoría por jóvenes que carecen de capacitación en atención al cliente y requieren de dirección y formación ocupacional.

Es de mucha importancia que todos los colaboradores que trabajan en estas organizaciones reciban un estilo de liderazgo influyente y motivador para lograr el propósito que todos juntos pretenden alcanzar, un objetivo común. Lo contrario, es la existencia de rotación de personal alta, baja productividad, satisfacción laboral media, llegando incluso a que muchos de ellos opten por abandonar el trabajo, situación que impacta en el desarrollo normal de las operaciones y demerito en los servicios.

1.1.2 Enunciado del Problema

¿El mal desempeño laboral que se manifiesta con alta rotación de personal demuestra la ausencia de dirección y visión empresarial, el cual podría ser revertido con la práctica de un liderazgo asumido por la gerencia de las mypes, del sector servicios, agencias de servicios generales, distrito de Iquitos, año 2018?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Analizar si las mypes, del sector servicios, agencias de servicios generales, distrito de Iquitos, se gestionan haciendo uso de herramientas de calidad y liderazgo.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Determinar si las mypes, del sector servicios, agencias de servicios generales, distrito de Iquitos, son gestionadas aplicando las técnicas de gestión de calidad.
- Identificar si mypes, del sector servicios, agencias de servicios generales, distrito de Iquitos, conocen las consecuencias de un mal liderazgo.
- Determinar si las mypes, del sector servicios, agencias de servicios generales, distrito de Iquitos, involucran a sus trabajadores en el logro de sus objetivos.

1.3 Justificación de la Investigación

La investigación reviste importancia, porque se desea conocer el estilo gerencial que se aplica en las mypes del sector servicios, agencias de servicios generales del distrito de Iquitos y determinar su impacto en el desempeño empresarial como en sus colaboradores, mediante un análisis del estilo de liderazgo de sus administradores o gerentes conductores; con ello los líderes de estos negocios, podrán establecer mejoras en sus respectivas estrategias que conlleve a tener a un colaborador eficiente, eficaz, motivado, y con un clima laboral óptimo.

Asimismo, beneficiará también a los microempresarios que estimen iniciar un emprendimiento en el rubro y conocer de antemano que estrategias se viene utilizando y que impacto tuvieron en el mercado.

Finalmente, el presente trabajo será de utilidad para futuras investigaciones de estudiantes y próximos graduandos que tengan interés y deseen iniciar investigaciones relacionadas a la gestión de empresas.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Califa, C. (2012). Tesis para optar al título de Especialista en Gerencia de Proyectos “Plan de negocio para la creación de una empresa de prestación de servicios generales para el hogar, la industria y el comercio”. La investigación tuvo como objetivo, coordinar y establecer condiciones de trabajo de calidad para las empleadas de servicio doméstico y los usuarios; además de efectuar el estudio financiero para la implementación de empresas de servicios generales para el hogar, y outsourcing de limpieza y mantenimiento en industrias y comercio, para determinar la viabilidad económica y financiera del proyecto. La investigación fue del tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño exploratorio para determinar las características de sus clientes a futuro. Conclusiones, el análisis realizado a las pequeñas y medianas empresas permitió identificar que las necesidades de servicios de limpieza en este tipo de empresas son diferentes a las de las grandes empresas que son atendidas por la competencia. De esta forma, se presenta un portafolio de servicios diseñado específicamente para estos empresarios en crecimiento pudiendo penetrar en el mercado y lograr posicionamiento de la empresa.

Ábalos, M. (2014). Tesis para optar al grado de Magister en Gestión y Dirección de Empresas “Plan de negocios de un servicio de labores domésticas de calidad plan comercial”. Objetivos, desarrollo de un estudio de mercado del servicio de trabajadoras de casa particular. Diseñar los planes funcionales, y estrategia

comercial, operacional, recursos humanos y financiero. La metodología utilizada consideró la realización de un análisis de mercado, del entorno del negocio y de la competencia. Se desarrolla el “modelo Canvas” para definir las etapas a seguir para generar una propuesta de valor. Con los resultados de la encuesta se determina el mercado objetivo al que estará enfocado el plan de negocios. Conclusiones, se identificó que la industria de agencias que ofrecen el servicio de trabajadoras de casa particular es atractivo por medio de las Cinco Fuerzas de Porter y el análisis FODA. Se logró diseñar la estrategia comercial para un servicio de labores domésticas de calidad, definiendo una política de precios orientada a la competencia, los principales canales de distribución como la página web de la empresa, los principales canales de publicidad definidos principalmente por las redes sociales, mail y revistas.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Según **Gonzales de Olarte (2018)**, entre los años 80s y 90s el Perú enfrentó una serie de factores que no generaron condiciones favorables para su crecimiento como: hiperinflación, terrorismo, crisis política, déficit fiscal agudo, altos niveles de corrupción y crisis económica internacional. A partir del año 2001 el país inició una etapa de estabilidad social y de crecimiento económico pocas veces visto en los últimos cincuenta años, entonces viene a colación la pregunta ¿Cuál o cuáles han sido los factores que llevaron a este resultado? Se podría atribuir a tres factores básicamente: 1. La conservación de los pilares de la política económica: equilibrio fiscal, política monetaria por meta inflacionaria, y apertura externa. 2. El crecimiento mundial, sobre todo de las economías china, americana e india, que permitió incrementar la demanda por materias primas, sobre todo de minerales. 3. La estabilidad del crecimiento de la inversión privada (Gonzales de Olarte, 2007) El crecimiento

económico ha generado cambios en los hábitos y comportamientos de las personas, sobre todo en las familias de clase media acostumbrada a consumir bienes y servicios tradicionales como por ejemplo cocinar en casa los días domingos, lavar la ropa a mano y contratar personas para que realicen tareas domésticas “cama adentro”. El cambio más evidente se mostró en el nuevo rol de la mujer en la sociedad, en algunos casos compartiendo roles entre ama de casa y trabajadora y en otros casos sólo como trabajadora. Todos estos cambios han generado que las familias modernas demanden servicios de cocina, lavandería y limpieza a cargo de empresas externas, sin embargo, existe una demanda insatisfecha por cuanto los requerimientos de los servicios se han tornado cada vez más exigentes en calidad, tiempo y garantía

Alarcón, F.; Córdova, G.; Flores, R.; Ortiz, J. (2017). Proyecto de investigación gerencial aplicado “Plan de negocio para la apertura de una empresa de servicios de limpieza para departamentos”. El objetivo general fue determinar la viabilidad de implementar un servicio de limpieza del hogar dirigido a familias de los sectores socioeconómicos A y B, considerados como Lima Top ubicados en los distritos de La Molina, San Isidro, Miraflores, San Borja, y Santiago de Surco. La metodología fue del tipo descriptivo. Conclusiones, el mercado actual cuenta con oferta de servicios de limpieza doméstica de este tipo, sin embargo, según los resultados de la investigación cuantitativa sólo un 26.9% los conoce o recuerda; lo que evidencia la falta de posicionamiento de la competencia. El factor principal de éxito para este negocio es contar con personal capacitado, calificado y fidelizado.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1 Calidad en Servicio

Es en principio todo aquello que logra satisfacer una necesidad mediante algo no tangible. Por ejemplo, cuando alguna persona compra un servicio, lo que está ganando es una experiencia, la que debe ser y tiene que ser lo mejor posible para que pueda o quiera repetirla en una futura necesidad.

Sin duda alguna el concepto de satisfacción de los clientes y el de la calidad de los servicios están relacionados. Sin embargo, la relación que existe de estos conceptos no está bien definida. Existen quienes piensan que la satisfacción de los clientes genera la calidad percibida en los servicios, y otro que piensan que la calidad de los servicios llega hasta la satisfacción de los clientes. Además, la relación que existe entre estos dos conceptos, y la forma en que están relacionados con el comportamiento adquisitivo, prácticamente no ha sido explicada. Una explicación probable sería que la satisfacción ayuda a los consumidores a revisar sus percepciones acerca de los servicios.

2.2.2 Evaluación de la calidad de servicios

Las percepciones de la calidad dependen de una comparación de las expectativas que se quieren lograr en el consumidor con respecto a un servicio concreto.

Sin un servicio deja de satisfacer las expectativas del consumidor, percibirá que es de mala calidad. Luego, a diferencia de lo que se observa en el marketing de bienes, en cuyo caso los consumidores solo evalúan el producto finiquitado, tratándose de los servicios el consumidor también evalúa el procedimiento y su

resultado. Por ejemplo, la persona que tenga un contador verificará sus servicios no sólo basado en que si le gustan los resultados o no, sino con base en sus habilidades interpersonales.

Es decir, en la actualidad, el servicio tiene que ofrecer mucho más de los que el cliente quiere, el superar las expectativas es lo que buscan las empresas en la actualidad.

2.2.3 Gestión de la Mejora Continua

De acuerdo con Bessant & Francis (1999), la mejora continua (MC) puede considerarse una “capacidad dinámica”. En este modelo, la ventaja estratégica no proviene de la tenencia de bienes o de la posición en el mercado de un producto, sino de un conjunto de atributos que se acumulan con el tiempo y que proporciona la base para lograr y mantener la competitividad en un entorno incierto y cambiante.

El autor sugiere que la Mejora Continua se define como un proceso donde toda la organización se concentra y sostiene en una innovación incremental, esta representa un elemento importante de capacidad dinámica, desde que ofrece mecanismos mediante los cuales una alta proporción de la organización puede participar en sus procesos de innovación y aprendizaje.

Su ventaja estratégica es esencialmente un conjunto de rutinas o comportamientos, pero esto también explica por qué se ofrece un considerable potencial competitivo, ya que estos patrones de comportamiento toman tiempo para aprenderse e institucionalizarse, y son difíciles de copiar o transferir. El potencial de la mejora continua para convertirse en un mecanismo que permita el aprendizaje organizacional, está empezando a ser reconocido.

Las organizaciones pueden empezar a definir una estrategia de mejora continua desarrollada, teniendo en cuenta los particulares comportamientos que necesitan reforzar que deben introducir e integrar.

Este proceso se apoya en la identificación de típicas barreras y obstáculos para el progreso y por la descripción de particulares facilitadores, recursos y ayudas de diversa índole que pueden facilitar el desarrollo de conductas de mejora continua más avanzadas.

La transición implica la creación de un enfoque sistemático que proporciona estructuras que permiten el hallazgo de problemas básicos y el comportamiento para resolverlo.

Este proceso no se da de un día para otro, sino que implica un considerable aprendizaje y puesta a punto de los mecanismos utilizados para posibilitar el comportamiento de la mejora continua.

Estos mecanismos son propensos a incluir:

1. Capacitación en hallazgo de problemas básicos y procesos de solución.
2. Capacitación en herramientas y técnicas de MC básicas;
3. Establecimiento de los mecanismos pertinentes (por ejemplo, círculos de calidad) que promulguen la MC.
4. Desarrollo de un sistema de gestión de ideas para recibir y responder a las ideas.

Figura 1. Criterios para evaluar Mejora Continua

Nivel	Descripción del Nivel de Mejora Continua (MC)	Desempeño	Práctica
0	No se hace actividades de MC	Sin impacto de la MC	Resolución de problemas al azar.
1	Probando ideas	Efectos mínimos y puntuales sólo algunas mejoras en la moral y la motivación.	La MC se produce cuando ocurre un efecto sobre la curva de aprendizaje, asociado con un nuevo producto o proceso.
2	MC es estructurada y sistemática	Efectos de nivel local y medible de la MC. Efectos de desempeño medibles confinados a Informe Finals que son o no pequeños.	Intentos formales para crear y sostener CI. El uso de un proceso formal para la resolución de problemas. Formación en herramientas básicas de MC. A menudo sistema paralelo a las operaciones.
3	MC es estratégica	Despliegue Política vincula la actividad local y el Informe Final más amplio nivel de metas Seguimiento y medición estratégica que impulsa la mejora en estos temas que se pueden medir en términos de impacto en la “línea de fondo” ± por ejemplo, la reducción de costes, mejora de la calidad, el ahorro de tiempo, etc.	Todo lo anterior, más despliegue formal de objetivos estratégicos. Seguimiento y medición de la MC para lograr estos objetivos. En línea con el sistema.
4	Innovación autónoma	Beneficios estratégicos, incluidos los de las principales innovaciones, discontinuos, así como la resolución de problemas incrementales.	Todo lo anterior, además de la responsabilidad de los mecanismos, plazos, etc., la cesión a la unidad de resolución de problemas.
5	Organizaciones de aprendizaje	Capacidad de innovación estratégica para desplegar base de competencia a la ventaja competitiva.	MC como la forma dominante de la vida. Captura automática e intercambio de aprendizaje. Todo el mundo participa activamente en el proceso de innovación. La innovación es incremental y radical.

Fuente: Bessant & Francis (1999)

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 El Liderazgo

Es conjunto de habilidades que debe poseer determinada persona para influir en la manera de pensar o de actuar de las personas, motivándolos para hacer que las

tareas que deben llevar a cabo sean realizadas de manera eficiente ayudando de esta forma a la consecución de los logros, utilizando distintas herramientas como el carisma y la seguridad al hablar además de la capacidad de socializar con los demás.

En el entorno laboral es de vital importancia la presencia del líder ya que se cree que dicha persona puede guiar a un determinado grupo de persona a la consecución de los objetivos de manera más rápida y efectiva. En la actualidad hay gran cantidad de personas que poseen las cualidades de un líder y que ejercen este rol de diferentes maneras, es por eso que el liderazgo se clasifica según el tipo de método que se utilice para dirigir a un determinado grupo de persona, entre los tipos de liderazgos se pueden mencionar:

2.3.1.1 Liderazgo empresarial:

Es aquel tipo de liderazgo que es ejercido por la persona a cargo dentro del ámbito empresarial, que posee la cualidad de comunicarse de forma exitosa con los empleados. Un líder dentro de la empresa, su principal función es la de ocuparse del perfecto funcionamiento en todas las áreas de la organización para así obtener el éxito.

2.3.1.2 Liderazgo Autocrático:

Es la persona se hace cargo de las responsabilidades y de tomar las diferentes decisiones en un lugar determinado, también de dar las órdenes a las demás personas que se encuentran bajo su mando.

2.3.1.3 Liderazgo democrático:

Se lleva a cabo mediante una persona, la cual toma en cuenta la participación de los demás miembros que conforman determinada organización, esta se encarga de responder cualquier inquietud que las personas bajo su cargo tengan, generar confianza

entre sus subordinados, lo que incentiva al trabajo en equipo y a la vez a lograr la consecución de las metas planteadas.

2.3.1.4 Liderazgo paternalista:

Se caracteriza porque el líder adquiere toda la responsabilidad de orientar y velar por el bienestar de sus subordinados, con el fin de generar mejores resultados en cuanto al trabajo se refiere, para que esto suceda el líder debe utilizar incentivos con los trabajadores, ofreciéndoles recompensas en caso que el trabajo se realice de forma exitosa, es por eso que se denomina liderazgo paternalista.

2.3.1.5 Liderazgo carismático:

Es el líder que posee la capacidad de cautivar y generar entusiasmo en las personas que se encuentra dirigiendo, por eso se utiliza la comunicación con las personas a su cargo, si es necesario el líder es capaz de cambiar las aspiraciones y la visión las personas con el fin de lograr las metas ya establecidas.

2.3.1.6 Liderazgo lateral:

Es el liderazgo el cual se basa en la creencia de que cualquier persona que está en la capacidad de poder dirigir a un determinado grupo de personas, por lo general este tipo de liderazgo se lleva a cabo a través de personas que tienen un mismo nivel dentro de la empresa que otras personas, se caracterizan por poseer una experiencia basta en el desempeño de sus funciones.

2.3.1.7 Liderazgo situacional:

Está basado en la adaptación que el jefe debe tomar con respecto al nivel de desarrollo de los empleados y la situación en la que se encuentre, lo que lo hace

bastante eficaz, puesto que se ejerce el más adecuado con respecto a la situación en la que esté el equipo de trabajo adaptándose a sus necesidades.

La importancia del liderazgo se centra en el poder que este puede tener sobre determinadas personas, además de que éste permite conocer lo que determinado grupo de personas desean y tratar de solventar las inquietudes y necesidades de los mismo, haciendo sentir protegido al grupo, lo que generará una motivación extra al momento de lograr de manera eficiente los objetivos.

2.3.2 Gerencia del Servicio

El concepto de gerencia del servicio puede ser la base para un modelo nuevo en que una organización se base más en el rendimiento que en la producción y enfocado en el servicio al cliente.

La gerencia de servicio involucra a la gerencia como creadores y mantenedores de una cultura de servicio en la organización, en la cual su primordial preocupación es que el cliente es primero.

Los jefes deben aplicar la fuerza de su autoridad y su personalidad para ostentar los valores primordiales de una organización al servicio del cliente.

En la figura siguiente, mostramos los contrastes ente el modelo de la empresa General Motors (GM) de gerencia y el papel de la gerencia de servicio.

Figura 2: Modelo de General Motors vs propuesta de Gerencia de Servicio

Modelo General Motors	← Foco →	Gerencia de Servicio
Productividad del capital y trabajo orientado a utilidad	EL PRECEPTO ECONÓMICO	Calidad del servicio da utilidad
Realización de tareas asignadas; cumplir normas de trabajo	EL ENFOQUE DE TRABAJO	Manejar momentos de verdad; asegurar percepción de los clientes sobre el resultado.
Medidas normativas de resultados	LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Evidencia de la satisfacción de los clientes.
Control y sumisión a las normas	EL ENFOQUE SUPERVISIÓN / GERENCIA	Capacitación, soporte y asistencia.
Estructura, proceso y control legislativo	EL ENFOQUE ORGANIZACIONAL	Soporte y alineación de recursos en la gente de enlace.
Manejo a través de estructura	EL ENFOQUE EJECUTIVO	Creación y mantenimiento de una cultura del servicio.

Fuente: Karl Albrecht

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

El ejercicio del liderazgo en los directivos de las microempresas, del Sector Servicios, Agencias de Servicios Generales, del distrito de Iquitos, influye en fortalecimiento de la cultura de servicio de la organización.

3.2 Hipótesis Específicas

- La gestión de calidad aplicada a la administración de las mypes del sector servicios, agencias de servicios generales implica que las operaciones se realicen mediante estándares que aseguran la calidad de cumplimiento de los requerimientos de los clientes de manera invariable.
- La práctica de la dirección con liderazgo tiene un efecto en los colaboradores de las microempresas del Sector Servicios, Agencias de Servicios Generales, de la ciudad de Pucallpa, año 2018; permitiendo fortalecer su identificación con los objetivos de la empresa y buen clima organizacional.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño de Investigación

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



Dónde:

M = Muestra conformada por las microempresas a encuestar.

O = Observación de las variables: Gestión bajo enfoque de liderazgo.

4.1.1 Tipo de Investigación

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

4.1.2 Nivel de investigación

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

4.2 Universo y Muestra

4.2.1 Universo

La población para realizar la investigación está constituida por las micros y pequeñas empresas dedicadas al sector servicios, agencias de servicios generales del distrito de Iquitos, año 2018.

Como fuentes de información, se tuvo acceso a los registros de la Municipalidad Provincial de Maynas y de la oficina de la SUNAT, determinando en 29 el número de mypes del rubro en estudio.

4.2.2 Muestra

Para una población de 29 mypes de agencias de servicios generales en el distrito de Iquitos, es necesario realizar el cálculo estadístico de la muestra para la investigación.

La fórmula estadística que aplicaremos será la siguiente:

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

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

Remplazando, tenemos como resultado:

$$= +((29) * (((1.96) * (1.96)) * (0.5)) * (0.5)) / (((0.05) * (0.05)) * (29 - 1) + (((1.96) * (1.96)) * (0.5) * (0.5)))$$

= 27 mypes del sector servicios agencias de servicios generales.

Durante el proceso de encuesta, encontramos que una (01) mype ya no está activa, siendo 26 el número que fueron posible encuestar.

4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores

Tabla 1. Definición y Operacionalización de variables e indicadores

VARIABLES		DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ÍTEMS DEL CUESTIONARIO
	Gestión de Calidad	Son una serie de estándares Internacionales que especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión que asegure que los productos satisfagan los requerimientos especificados.	Consideración del microempresario respecto a Gestión de Calidad.	¿La administración aplica técnicas de gestión de calidad?
			Consideración del microempresario respecto a la misión, visión y valores de su empresa.	¿Ha definido la misión, visión, y valores de su empresa?
			Consideración del microempresario respecto los alcances del liderazgo.	¿Conoce las consecuencias de un mal liderazgo?
	Liderazgo	Consiste en guiar, acompañar y entrenar a una persona o a un grupo, con el propósito de alcanzar metas o desarrollar habilidades específicas	Consideración del microempresario respecto a la armonía laboral	¿La armonía laboral genera más productividad? ¿Involucra a sus trabajadores en los objetivos de la empresa?
Consideración del microempresario respecto a la rotación del personal.			¿Existe alta rotación de personal?	

Fuente: Realizado por Javier Montes

4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.4.1 Técnicas

Para la investigación se utilizaron las siguientes técnicas:

- Revisión documental
- Visita de campo
- Observación
- Encuesta
- Entrevista.

4.4.2 Instrumentos

Con la finalidad de recoger datos de las mypes seleccionadas como fuente de investigación, se elaboró un cuestionario estructurado de 19 preguntas presentado en una encuesta.

4.5 Plan de análisis de datos

Los datos recolectados en la investigación fueron tratados bajo el análisis descriptivo. Asimismo, para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 24 exclusivo 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 mal desempeño laboral que se manifiesta con alta rotación de personal demuestra la ausencia de dirección y visión empresarial, el cual podría ser revertido con la práctica de un liderazgo	<p>Objetivo General</p> <p>Analizar si las Mypes, del Sector Servicios, Agencias de Servicios Generales, distrito de Iquitos, se gestionan haciendo uso de herramientas de calidad y liderazgo.</p> <p>Objetivo Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar si las Mypes, del Sector 	<p>Variable Dependiente</p> <p>Liderazgo</p> <p>Variable Independiente</p> <p>Gestión de Calidad</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El ejercicio del liderazgo en los directivos de las microempresas, del Sector Servicios, Agencias de Servicios Generales, del distrito de Iquitos, influye en fortalecimiento de la cultura de servicio de la organización.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - La gestión de calidad 	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Cuantitativa</p> <p>Nivel de Investigación:</p> <p>Descriptiva</p> <p>Diseño de la Investigación:</p>	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión Documental - Visita de Campo - Observación - Encuesta - Entrevista <p>Fuentes:</p> <p>Registros de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Municipalidad Provincial de Maynas

<p>asumido por los directivos de las Mypes, del sector servicios, Agencias de Servicios Generales, distrito de Iquitos, año 2018?</p>	<p>Servicios, Agencias de Servicios Generales, distrito de Iquitos, son gestionadas aplicando las técnicas de gestión de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar si las Mypes, del Sector Servicios, Agencias de Servicios Generales, distrito de Iquitos, conocen las consecuencias de un mal liderazgo. - Determinar si las Mypes, del Sector Servicios, Agencias de Servicios Generales, distrito de 		<p>aplicada a la administración de las mypes del sector servicios, agencias de servicios generales implica que las operaciones se realicen mediante estándares que aseguran la calidad de cumplimiento de los requerimientos de los clientes de manera invariable.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La práctica de la dirección con liderazgo tiene un efecto en los colaboradores de las microempresas del Sector Servicios, Agencias de Servicios Generales, de la ciudad de Pucallpa, año 2018; pues permite fortalecer su identificación 	<ul style="list-style-type: none"> - No experimental - Descriptiva - Transversal 	<ul style="list-style-type: none"> - Oficina de la Sunat <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario <p>Población</p> <p>Está constituida por 29 mypes dedicadas al Sector Servicios, Agencias de Servicios Generales del distrito de Iquitos, año 2018.</p>
---	---	--	---	---	--

	Iquitos, involucran a sus trabajadores en el logro de sus objetivos. -		con los objetivos de la empresa y buen clima organizacional.		Muestra Según la prueba estadística se determina una muestra de 27 mypes.
--	---	--	--	--	---

Fuente: Realizado por Javier Montes

4.7 Principios éticos.

Los principios éticos se refieren a aquellos juicios generales que sirven como justificación básica para las muchas prescripciones y evaluaciones éticas particulares de las acciones humanas.

Esta procurará mantener presente tres principios básicos, en lo que consta los principios éticos que se presenta en todo su desarrollo:

- Se informará el objetivo de trabajo.
- Ninguna de las preguntas atentará contra la salud física, moral y social de los participantes.
- Los instrumentos serán anónimos.

Siendo estos principios acordes con nuestra tradición cultural y particularmente relevantes para la ética de la investigación con personas.

CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

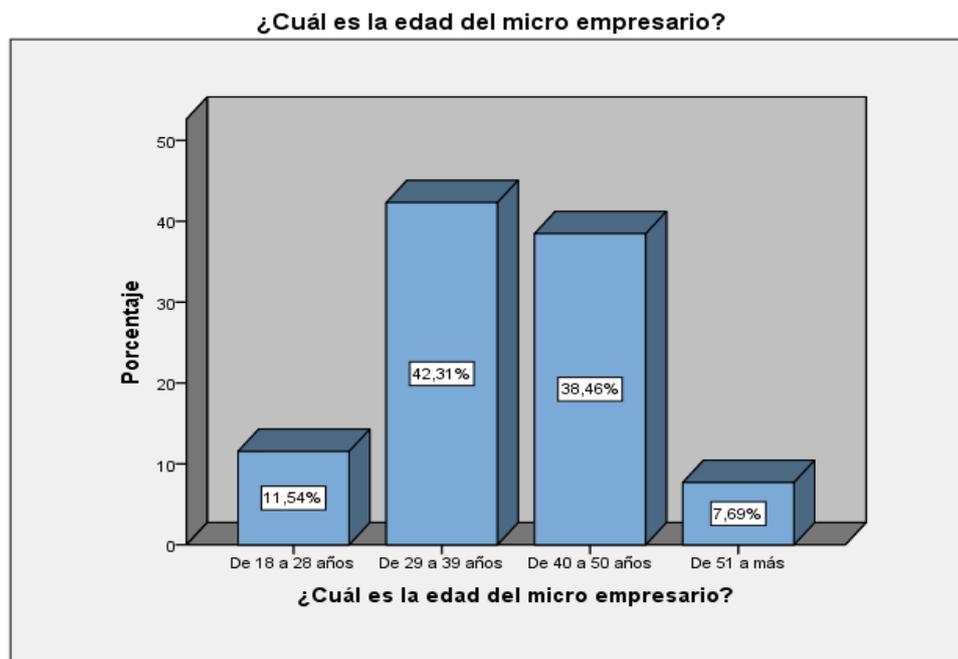
A. Preguntas Generales

TABLA 3

¿Cuál es la edad del micro empresario?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 18 a 28 años	3	11,5	11,5	11,5
	De 29 a 39 años	11	42,3	42,3	53,8
	De 40 a 50 años	10	38,5	38,5	92,3
	De 51 a más	2	7,7	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta elaborada por Javier Montes

FIGURA 3



Fuente: Tabla 3

INTERPRETACIÓN: Como indica la figura 3, más de la mitad (53.8%) de los microempresarios son jóvenes adultos de 29 a 39 años de edad.

TABLA 4

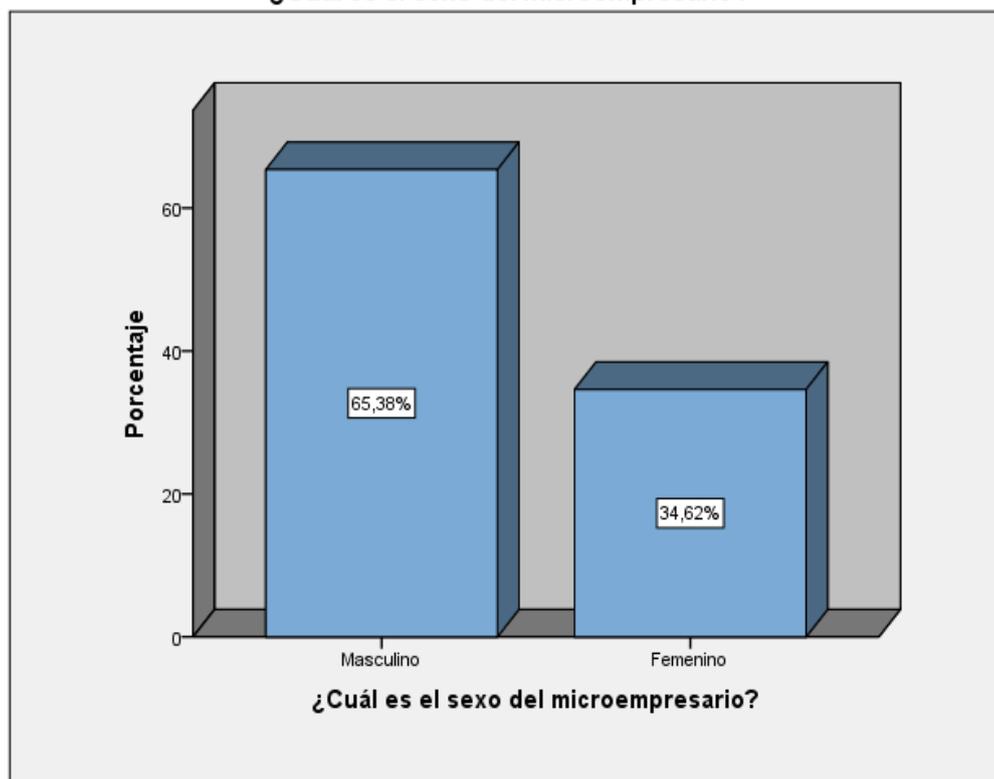
¿Cuál es el sexo del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	17	65,4	65,4	65,4
	Femenino	9	34,6	34,6	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta elaborada por Javier Montes

FIGURA 4

¿Cuál es el sexo del microempresario?



Fuente: Tabla 4

INTERPRETACIÓN: Como indica la figura 4, los microempresarios del sector servicios, agencias de servicios generales, en su gran mayoría (65%) son varones; generando empoderamiento en el rubro.

TABLA 5

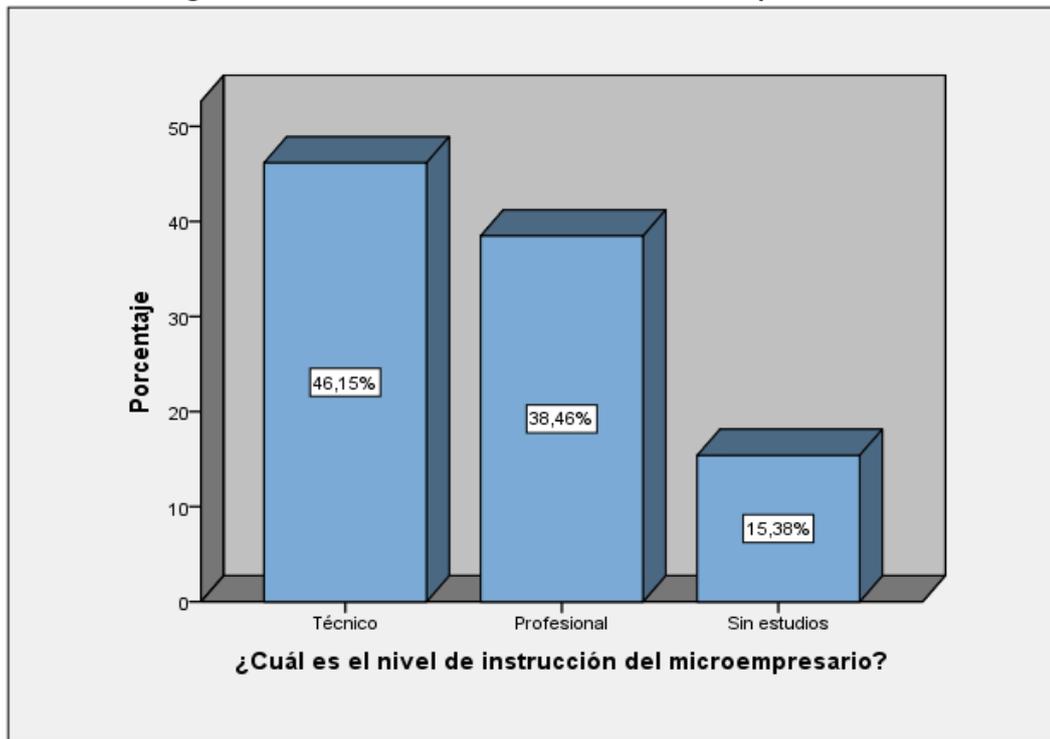
¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Técnico	12	46,2	46,2	46,2
	Profesional	10	38,5	38,5	84,6
	Sin estudios	4	15,4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta elaborada por Javier Montes

FIGURA 5

¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?



Fuente: Tabla 5

INTERPRETACIÓN: Como indica la figura 5, de los microempresarios encuestados, 22 de ellos son Técnicos y Profesionales; representando un 84.7% del total de la población.

B. De la Empresa

TABLA 6

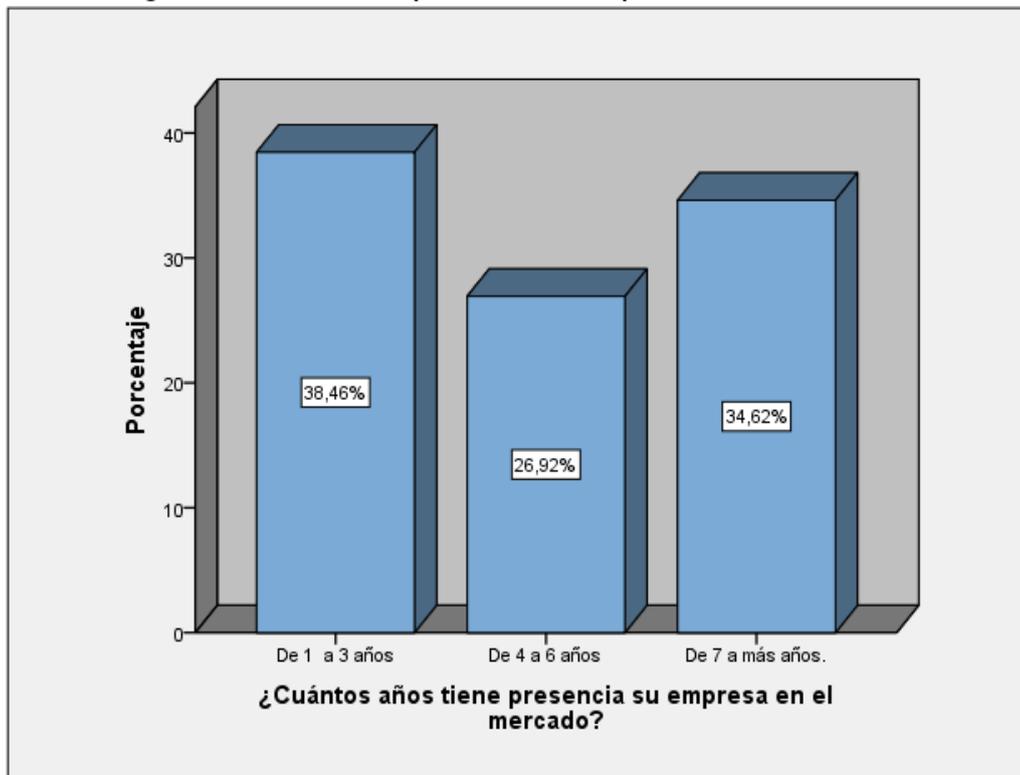
¿Cuántos años tiene presencia su empresa en el mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 3 años	10	38,5	38,5	38,5
	De 4 a 6 años	7	26,9	26,9	65,4
	De 7 a más años.	9	34,6	34,6	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta elaborada por Javier Montes

FIGURA 6

¿Cuántos años tiene presencia su empresa en el mercado?



Fuente: Tabla 6

INTERPRETACIÓN: Como indica la figura 6, un 38.5% de los encuestados, representan mypes nuevas “1 a 3 años” de presencia en el mercado.

TABLA 7

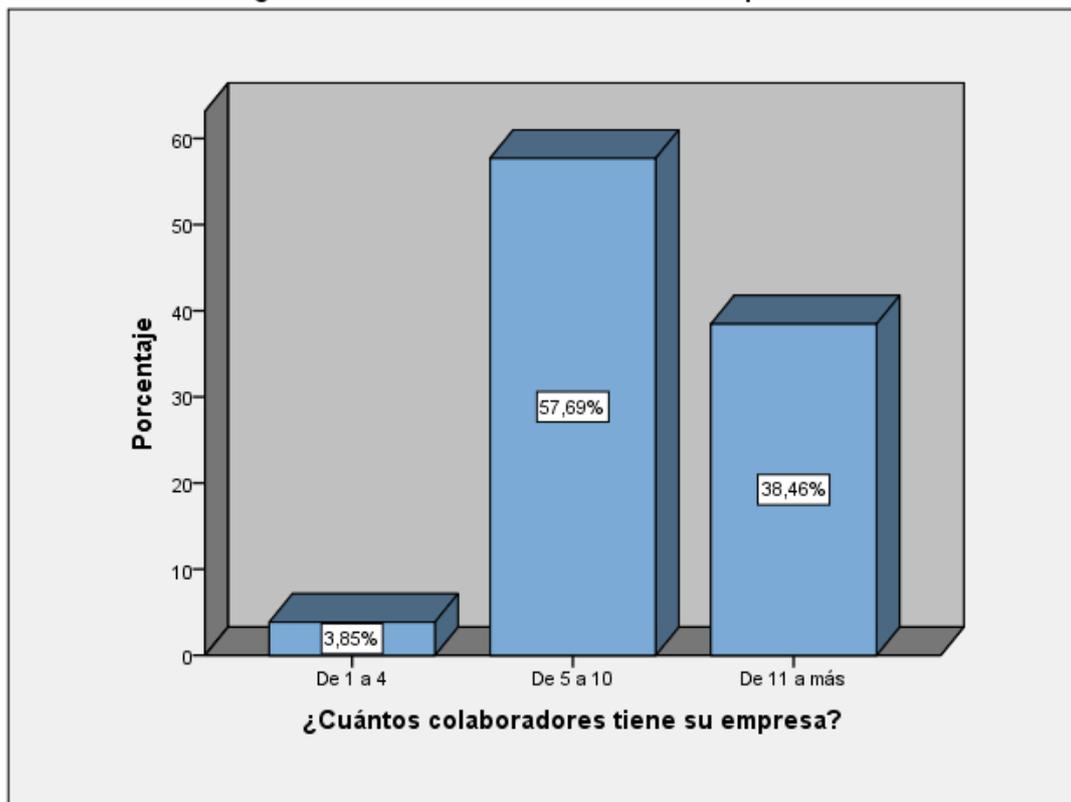
¿Cuántos colaboradores tiene su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 4	1	3,8	3,8	3,8
	De 5 a 10	15	57,7	57,7	61,5
	De 11 a más	10	38,5	38,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta elaborada por Javier Montes

FIGURA 7

¿Cuántos colaboradores tiene su empresa?



Fuente: Tabla 7

INTERPRETACIÓN: Como indica la figura 7, más de la mitad de las microempresas encuestadas (57.7%), tienen a su cargo de 5 a 10 colaboradores.

TABLA 8

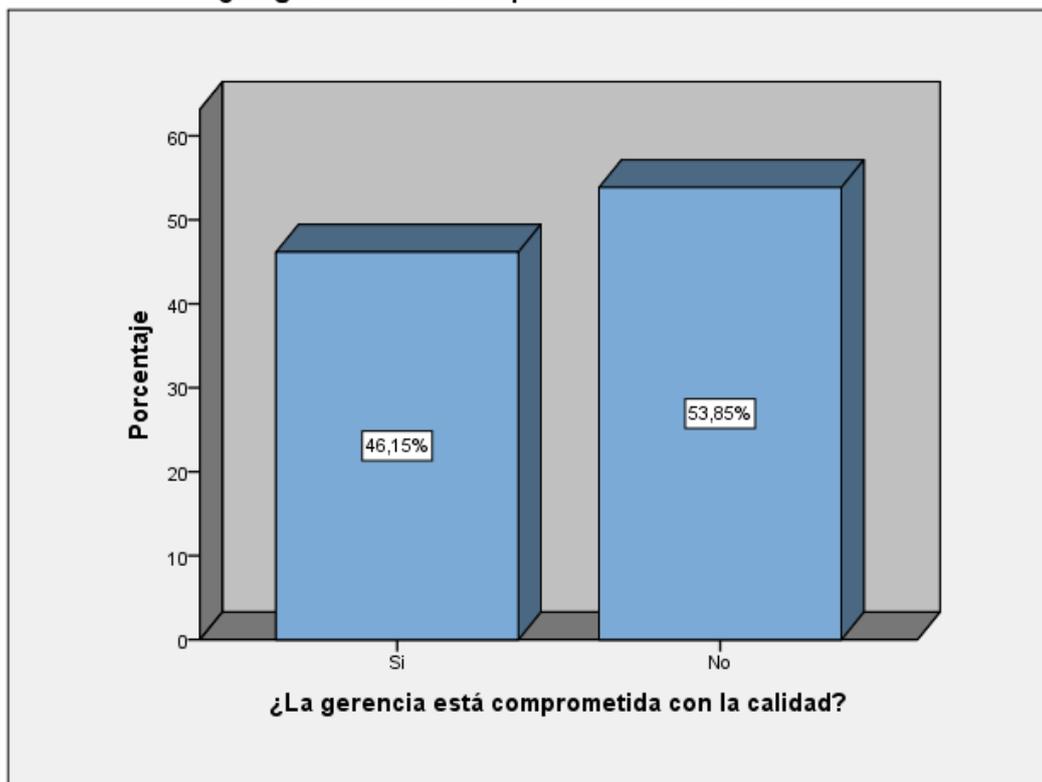
¿La gerencia está comprometida con la calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	12	46,2	46,2	46,2
	No	14	53,8	53,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta elaborada por Javier Montes

FIGURA 8

¿La gerencia está comprometida con la calidad?



Fuente: Tabla 8

INTERPRETACIÓN: Como indica la figura 8, de la encuesta realizada un 53.8% de los microempresarios no están comprometidos con la calidad de servicio que brindan a sus clientes.

TABLA 9

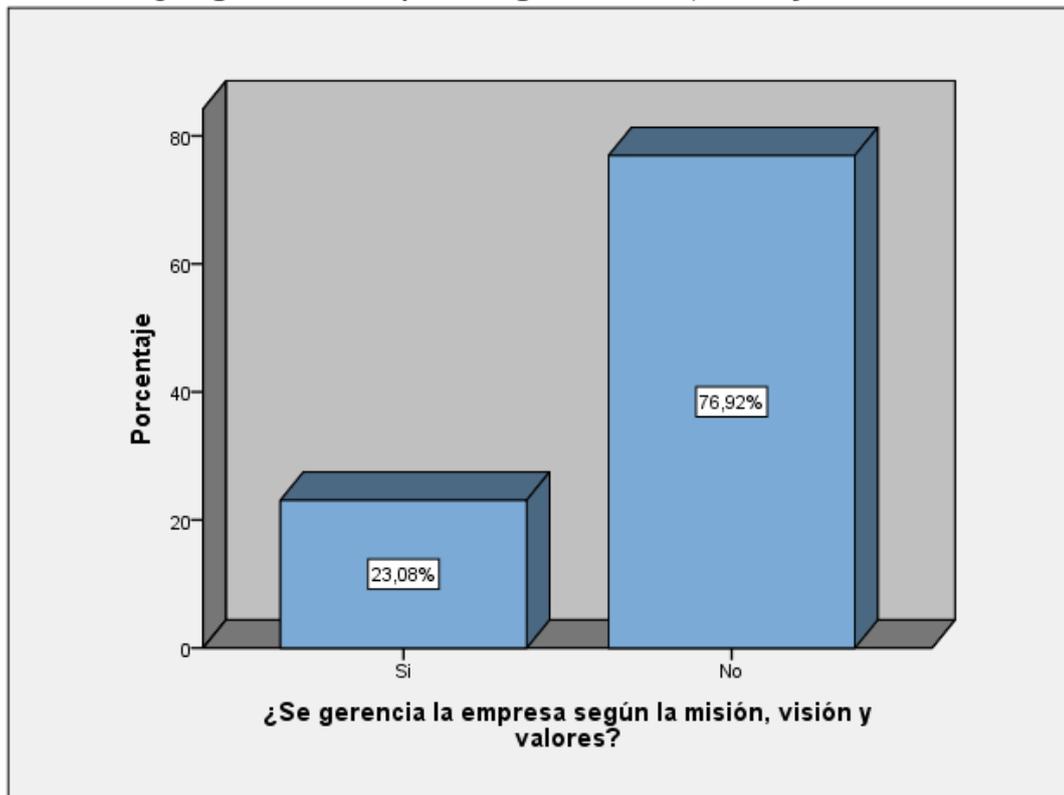
¿Se gerencia la empresa según la misión, visión y valores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	23,1	23,1	23,1
	No	20	76,9	76,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta elaborada por Javier Montes

FIGURA 9

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



Fuente: Tabla 9

INTERPRETACIÓN: Como indica la figura 9, un 76.92% del total de las empresas encuestadas, es decir 20 de ellas, llevan la gerencia sin tener en cuenta la misión, visión y valores.

TABLA 10

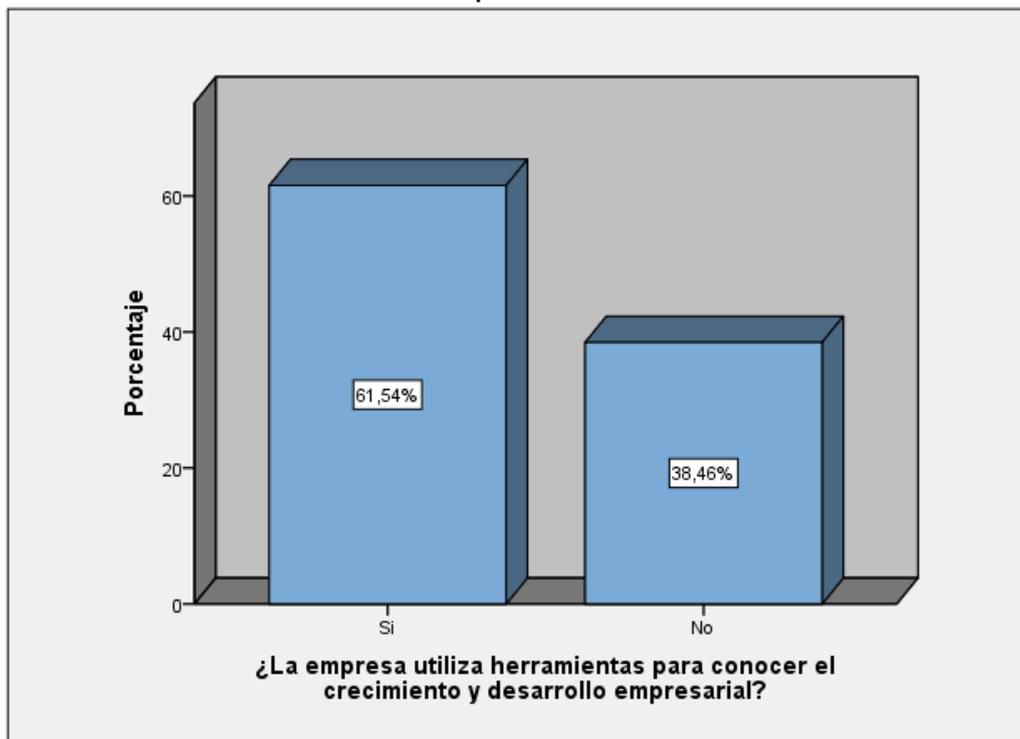
¿La empresa utiliza herramientas para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	16	61,5	61,5	61,5
	No	10	38,5	38,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta elaborada por Javier Montes

FIGURA 10

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



Fuente: Tabla 10

INTERPRETACIÓN: Como indica la figura 10, representando un porcentaje mayor (61.54%), son los microempresarios que si utilizan herramientas de gestión para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial.

C. Del Liderazgo

TABLA 11

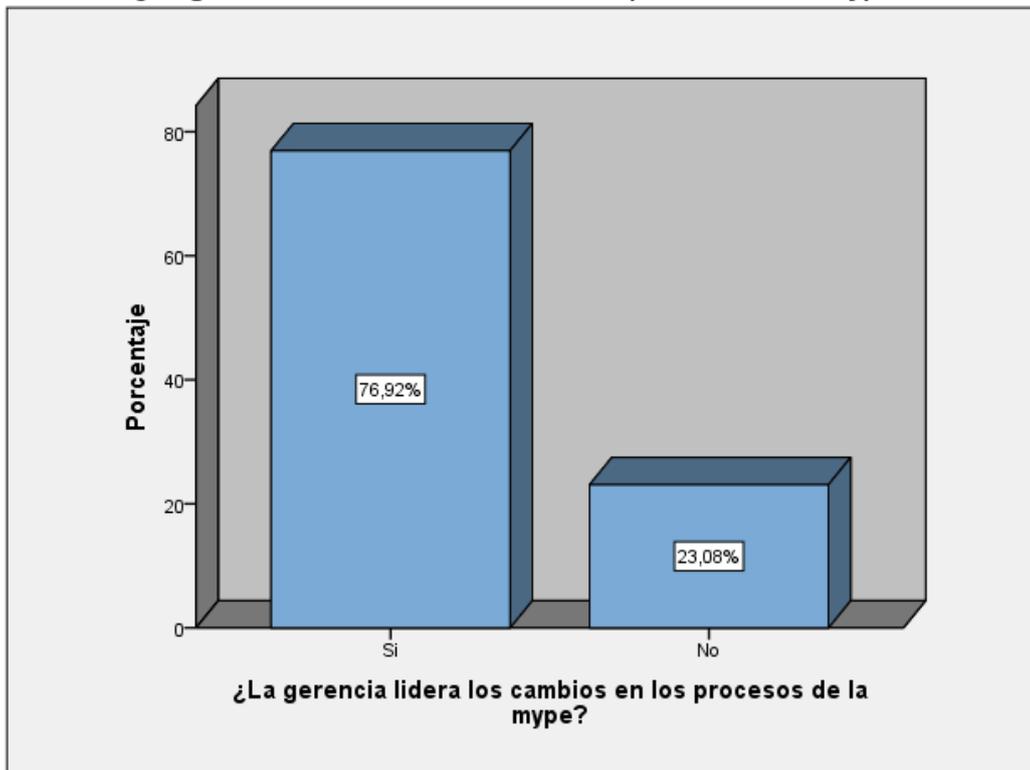
¿La gerencia lidera los cambios en los procesos de la mype?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	20	76,9	76,9	76,9
	No	6	23,1	23,1	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta elaborada por Javier Montes

FIGURA 11

¿La gerencia lidera los cambios en los procesos de la mype?



Fuente: Tabla 11

INTERPRETACIÓN: Como indica la figura 11, del total de las microempresas encuestadas, 20 de ellas, equivalente a (76.92%), permiten que la gerencia lidere los cambios en los procesos de la mype.

TABLA 12

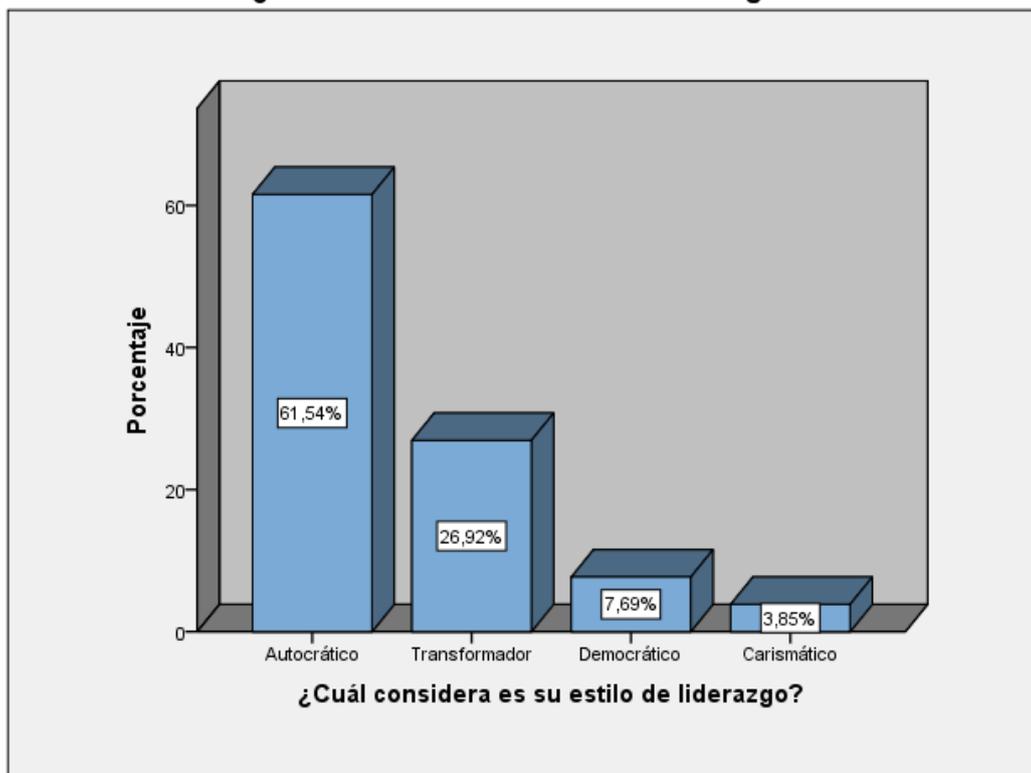
¿Cuál considera es su estilo de liderazgo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Autocrático	16	61,5	61,5	61,5
	Transformador	7	26,9	26,9	88,5
	Democrático	2	7,7	7,7	96,2
	Carismático	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta elaborada por Javier Montes

FIGURA 12

¿Cuál considera es su estilo de liderazgo?



Fuente: Tabla 12

INTERPRETACIÓN: Como indica la figura 12, el 61.54%, de los microempresarios encuestados se consideran líderes “autocráticos”; 26,92% “transformador”; 7.69% “democrático” y 3.85% “carismático”.

TABLA 13

¿Se promueve la confianza en la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	34,6	34,6	34,6
	No	17	65,4	65,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta elaborada por Javier Montes

FIGURA 13



Fuente: Tabla 13

INTERPRETACIÓN: Como indica la figura 13, un escaso porcentaje (34.62%) de los microempresarios, promueven la confianza dentro de su organización.

TABLA 14

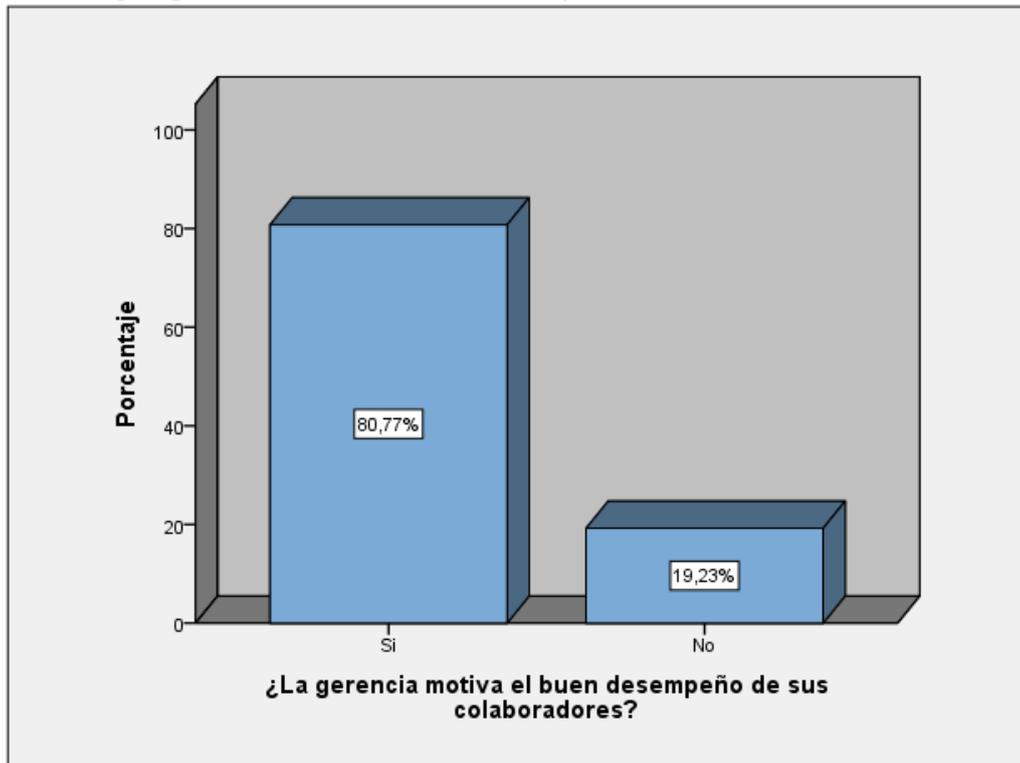
¿La gerencia motiva el buen desempeño de sus colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	21	80,8	80,8	80,8
	No	5	19,2	19,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta elaborada por Javier Montes

FIGURA 14

¿La gerencia motiva el buen desempeño de sus colaboradores?



Fuente: Tabla 14

INTERPRETACIÓN: Como indica la figura 14, representando la mayoría (80.77%) de los microempresarios motivan el buen desempeño de sus colaboradores.

TABLA 15

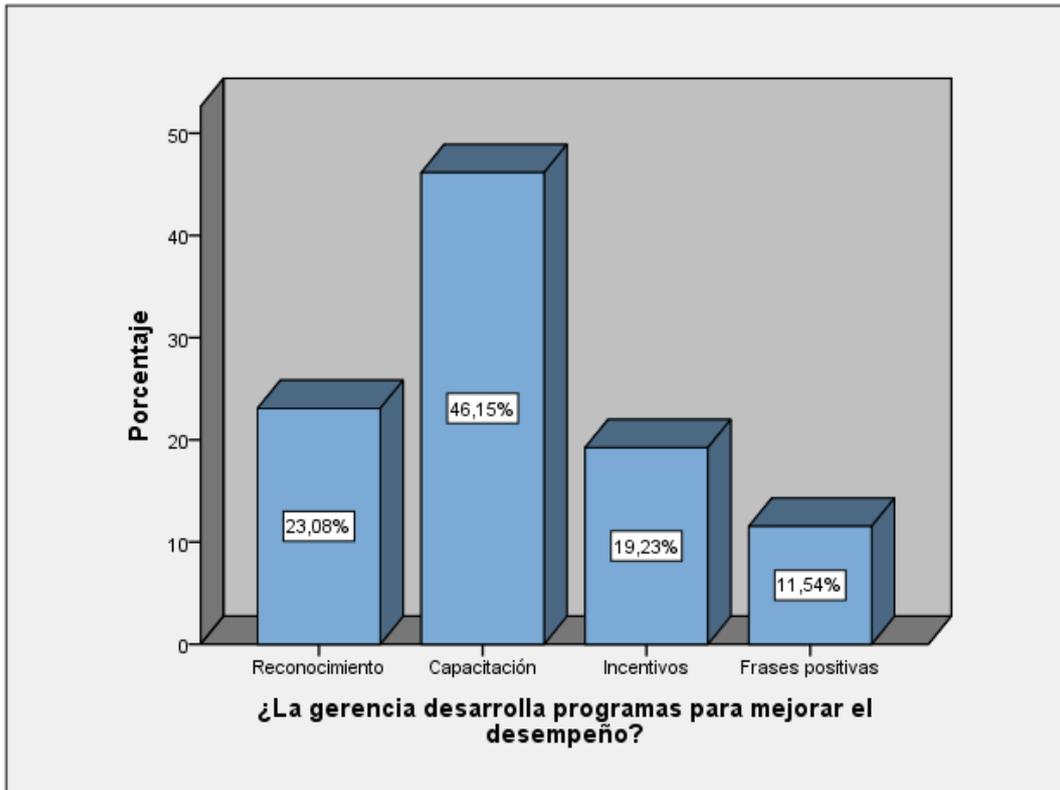
¿La gerencia desarrolla programas para mejorar el desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Reconocimiento	6	23,1	23,1	23,1
	Capacitación	12	46,2	46,2	69,2
	Incentivos	5	19,2	19,2	88,5
	Frases positivas	3	11,5	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: encuesta elaborada por Javier Montes

FIGURA 15

¿La gerencia desarrolla programas para mejorar el desempeño?



Fuente: Tabla 15

INTERPRETACIÓN: Como indica la figura 15, cerca de la mitad (46.15%) de los microempresarios capacitan a su personal, como parte de su mejora.

TABLA 16

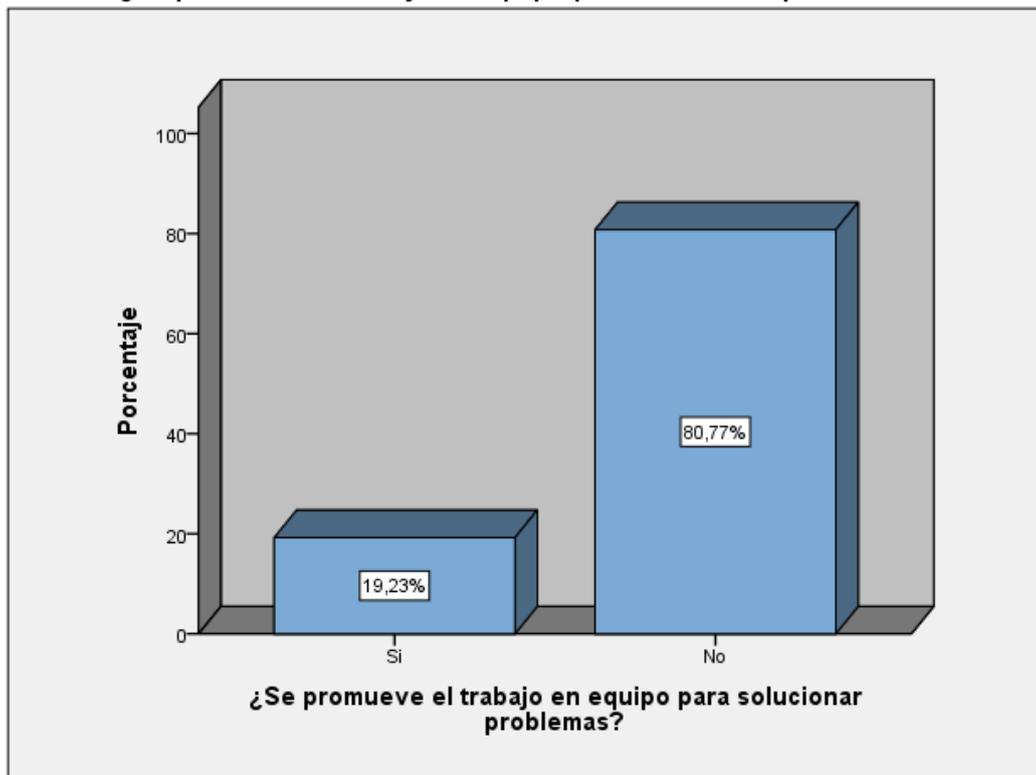
¿Se promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	19,2	19,2	19,2
	No	21	80,8	80,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: encuesta elaborada por Javier Montes

FIGURA 16

¿Se promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas?



Fuente: Tabla 16

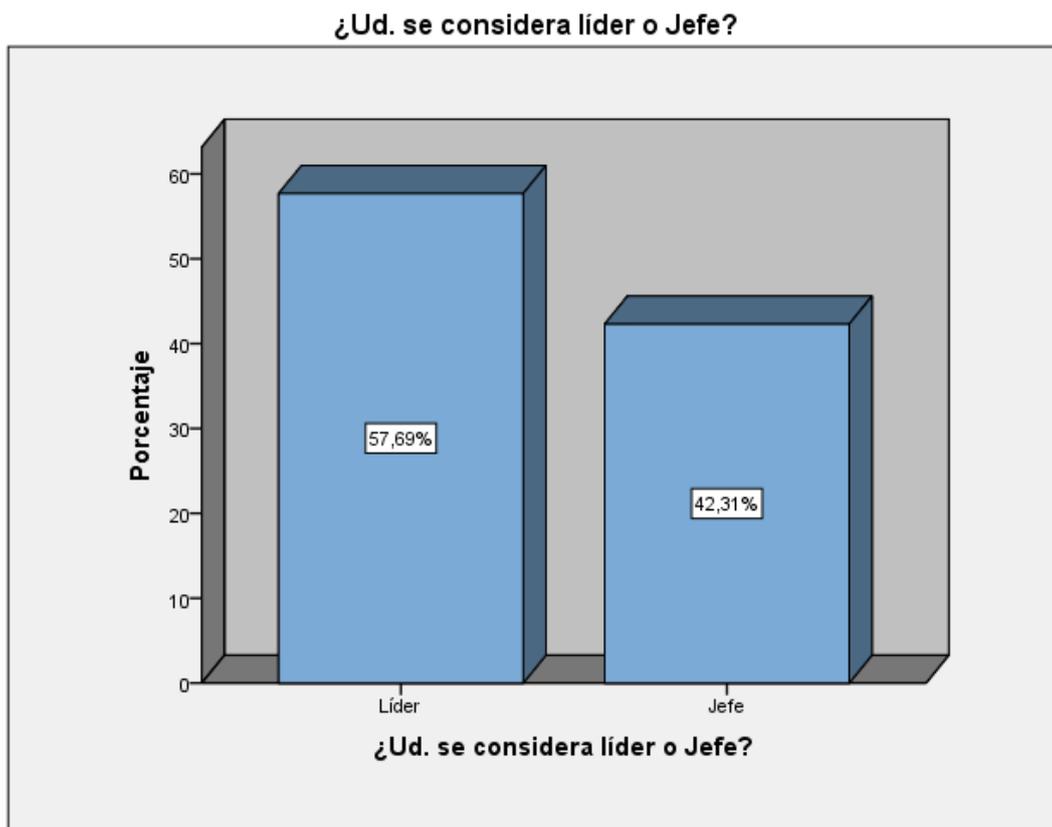
INTERPRETACIÓN: Como indica la figura 16, un 80.77% de los microempresarios afirman que no promueven el trabajo en equipo para dar soluciones a los problemas en la empresa.

TABLA 17

		¿Ud. se considera líder o Jefe?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Líder	15	57,7	57,7	57,7
	Jefe	11	42,3	42,3	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta elaborada por Javier Montes

FIGURA 17



Fuente: Tabla 17

INTERPRETACIÓN: Como indica la figura 17, un grupo relevante (57.69%) de microempresarios del sector servicios, agencias de servicios generales, se consideran “líderes” y 42.31% “jefes”.

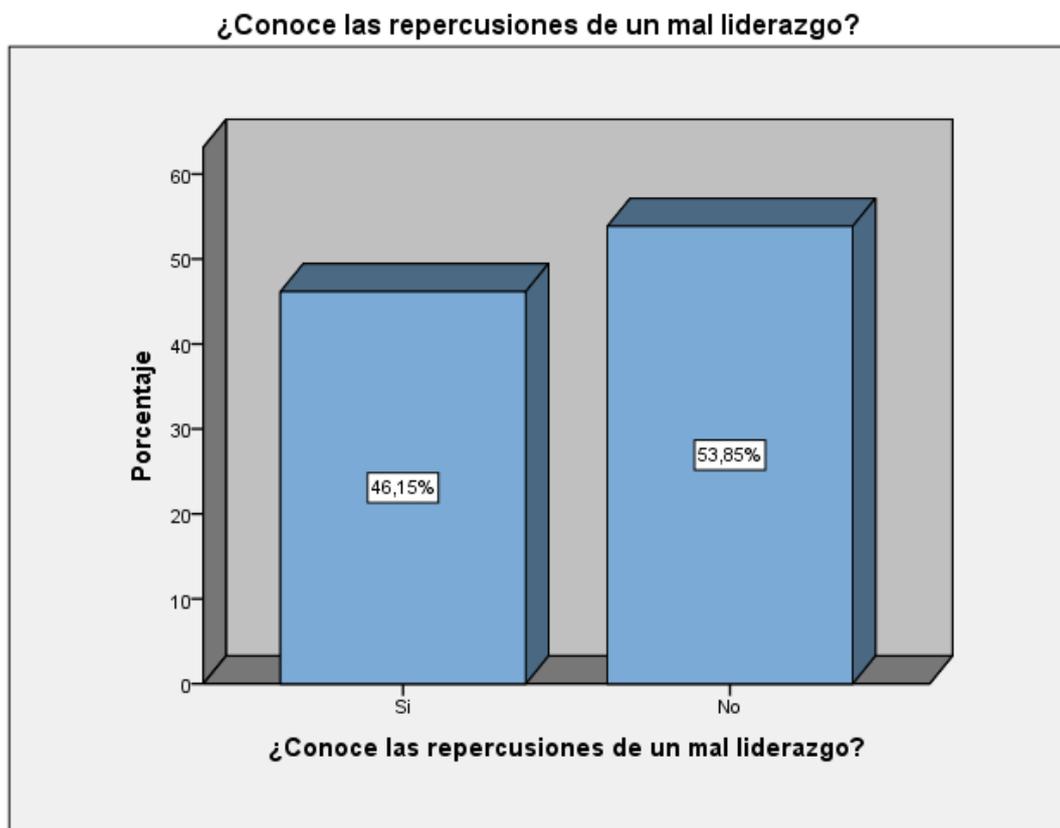
TABLA 18

¿Conoce las repercusiones de un mal liderazgo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	12	46,2	46,2	46,2
	No	14	53,8	53,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta elaborada por Javier Montes

FIGURA 18



Fuente: Tabla 18

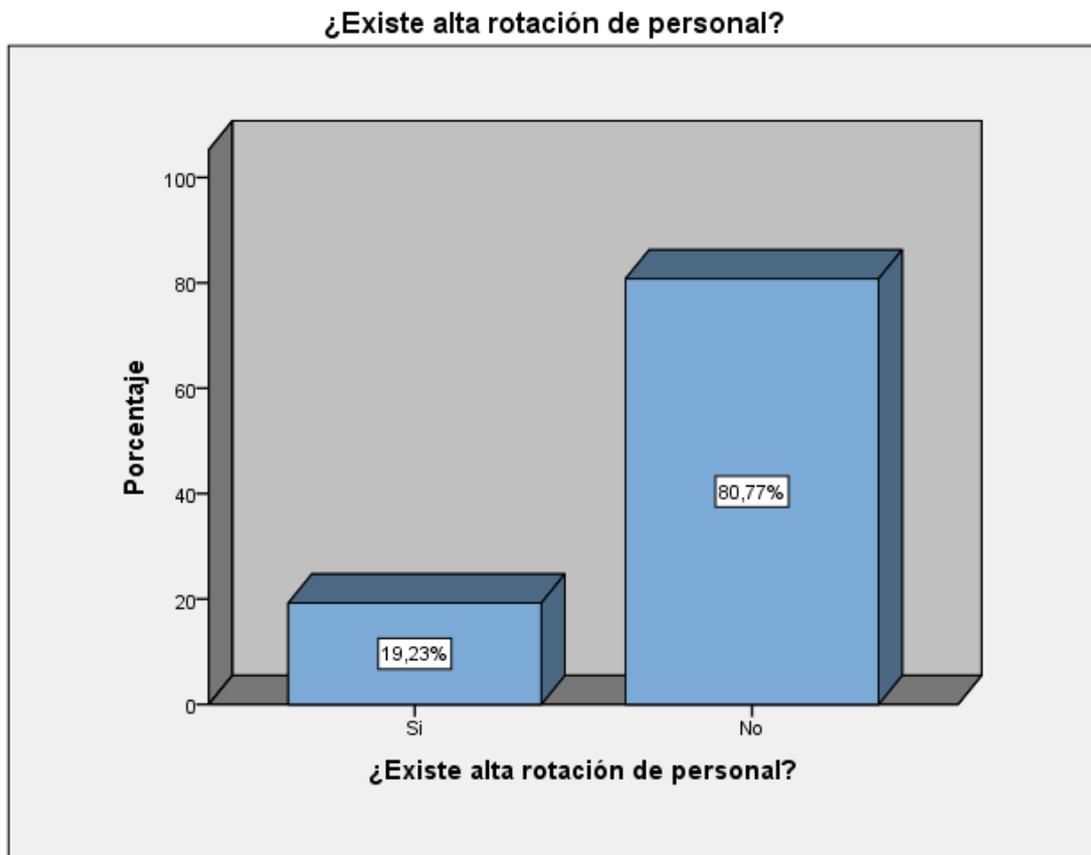
INTERPRETACIÓN: Como indica la figura 18, un alto porcentaje (53.85%) de microempresarios del sector servicios, agencias de servicios generales, afirma que no conoce las consecuencias de un mal liderazgo.

TABLA 19

		¿Existe alta rotación de personal?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	19,2	19,2	19,2
	No	21	80,8	80,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta elaborada por Javier Montes

FIGURA 19



Fuente: Tabla 19

INTERPRETACIÓN: Como indica la figura 19, la dirección de las mypes del sector servicios, agencias de servicios generales, indican baja rotación de personal (19.23%).

TABLA 20

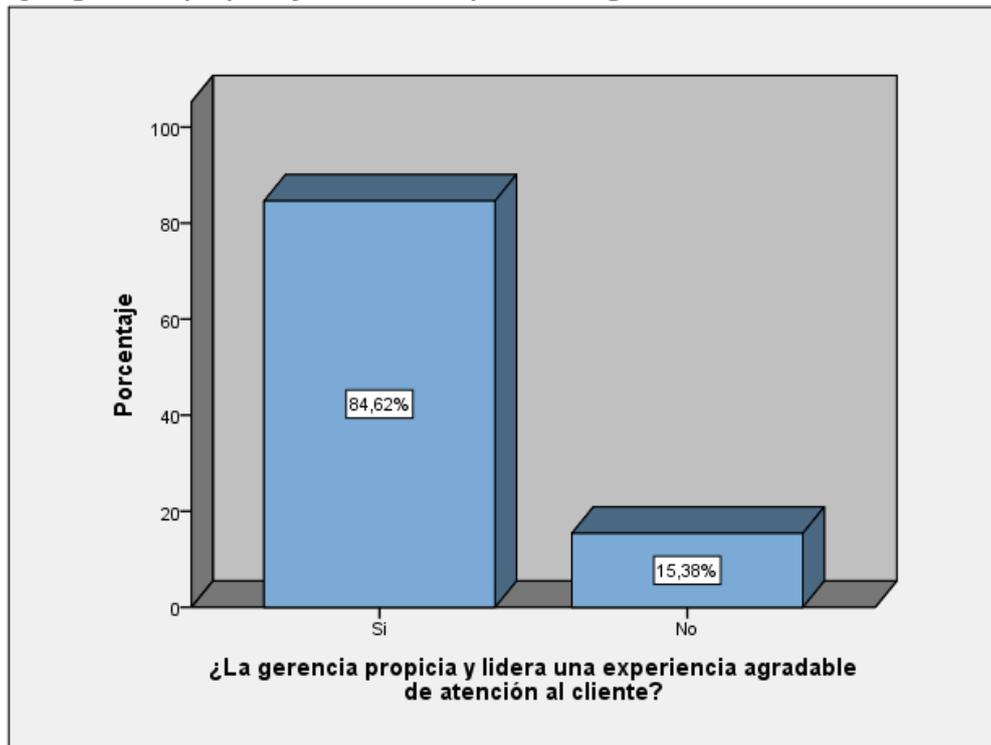
¿La gerencia propicia y lidera una experiencia agradable de atención al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	22	84,6	84,6	84,6
	No	4	15,4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta elaborada por Javier Montes

FIGURA 20

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



Fuente: Tabla 20

INTERPRETACIÓN: Como indica la figura 20, del total de las empresas encuestadas, 22 de ellas que representan un 84.62%, se preocupan por brindar una experiencia agradable a sus clientes.

5.2 Análisis de resultados

En la investigación a las mypes del sector servicios, agencias de servicios generales del distrito de Iquitos, se pudo apreciar que son negocios cuya gerencia está muy comprometida a sus resultados y servicios al cliente, pero sin acompañar la gestión con herramientas de calidad, constituyendo una oportunidad de mejora. Así lo demuestra el resultado obtenido de 53,8% de las mypes cuya gerencia no está comprometida con la calidad.

Esa carencia de práctica de filosofía de la calidad se demuestra con el resultado de 76.92% del total de las empresas encuestadas, 20 de ellas, se gerencia sin que alguna haya definido su misión, visión y valores.

Sin embargo, la gerencia de las mypes en 61.54% de ellas, si utilizan herramientas para monitorear el crecimiento y desarrollo empresarial. Constituye en otra oportunidad de mejora, el perfeccionar este monitoreo con aplicación de control de gestión con indicadores de calidad que permitirán analizar y sostener los resultados de la gestión.

Respecto al Liderazgo, según nuestra investigación, los empresarios practican el estilo de liderazgo “autócrata” (61.54%), que está definido como “*la persona que se hace cargo de las responsabilidades y de tomar las diferentes decisiones en un lugar determinado, también de dar las órdenes a las demás personas que se encuentran bajo su mando.*” En las agencias de servicios generales, se involucran en la dirección de sus empresas, liderando todo cambio (76.92%) e inclusive no son flexibles a la participación u otras opiniones en la dirección de la empresa.

Otra característica, es que solo un escaso porcentaje (34.62%) de los microempresarios, promueven la confianza dentro de su organización. El estilo “autoritario o autócrata” como estilo de liderazgo no aporta a la obtención de lo mejor de los colaboradores. Sin embargo, en la investigación se determinó que la mayoría (80.77%) de los microempresarios motivan el buen desempeño de sus colaboradores, pero este resultado confirma que la exigencia es más que la contribución. En estas condiciones no prolifera tampoco el trabajo en equipo entre el personal.

Tengamos presente la investigación de **Califa, C. (2012)**, que en su tesis para optar al título de Especialista en Gerencia de Proyectos “Plan de negocio para la creación de una empresa de prestación de servicios generales para el hogar, la industria y el comercio”, identifica las condiciones de trabajo de calidad que exigen los clientes para labores de servicio doméstico e industrial, donde se enfatiza la necesidad de un liderazgo en la conducción de los recursos humanos para garantizar el esperado nivel de calidad.

Respecto a si los microempresarios se consideran líder o jefe, el 57.69% de los microempresarios del sector servicios, agencias de servicios generales, se consideran líderes. Esta apreciación, representa el desconocimiento del papel del líder cuya definición es: *“Es el conjunto de habilidades que debe poseer determinada persona para influir en la manera de pensar o de actuar de las personas, motivándolos para hacer que las tareas que deben llevar a cabo sean realizadas de manera eficiente ayudando de esta forma a la consecución de los logros, utilizando distintas herramientas como el carisma y la seguridad al hablar además de la capacidad de socializar con los demás.”*

.

Acentuándose más ante la interrogante si el microempresario conoce las consecuencias de un mal liderazgo.

Otro hallazgo en la investigación es la gerencia de las mypes que propicia y lidera una experiencia agradable de atención al cliente. Es decir, su preocupación está enfocada en el cliente externo.

Consideramos como conclusión, que el liderazgo que se practica no es el adecuado, porque no motiva al personal. Un importante aporte es el indicado en el estudio de **Alarcón, F.; Córdova, G.; Flores, R.; Ortiz, J. (2017)**. Proyecto de investigación gerencial aplicado “Plan de negocio para la apertura de una empresa de servicios de limpieza para departamentos”, cuyo objetivo general fue determinar la viabilidad de implementar un servicio de limpieza del hogar dirigido a familias de los sectores socioeconómicos A y B, considerados como Lima Top ubicados en los distritos de La Molina, San Isidro, Miraflores, San Borja, y Santiago de Surco. Como conclusión resalta que el factor principal de éxito para este negocio es contar con personal capacitado, calificado y fidelizado.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones de la investigación

- La gerencia de las mypes está conformada por propietarios con estudios superiores son técnicos (46.2%) y universitarios (38.5%), con rango de edad “joven-adulto”.
- Es un sector de gran demanda de servicios en el círculo empresarial del distrito de Iquitos, diez (10) agencias de servicios generales son nuevas, tienen entre “1 a 3 años” en el mercado. Algunas llegan a superar más de 11 colaboradores.
- Un 53,8% de las agencias de servicios generales no practican la calidad. Esta carencia de practica de filosofía de la calidad se demuestra con el resultado de 76.92% del total de las empresas encuestadas. 20 de ellas, no tiene definido su misión, visión y valores.
- El liderazgo que 61.5% de los empresarios practica es el “autocrático”. Este estilo de dirección es inflexible. Otro resultado relacionado es que solo el 34.62% de los microempresarios, promueven la confianza dentro de su organización. Asimismo, respecto al desempeño de sus colaboradores, este no se logra motivando sino exigiendo su contribución. En estas condiciones no prolifera tampoco el trabajo en equipo entre el personal.
- Respecto a si los microempresarios se consideran líder o jefe, el 57.69%, se consideran líderes. Esta apreciación, representa el desconocimiento del papel del líder.

6.2 Recomendaciones

- Respecto a la calidad de gestión, los microempresarios de agencias de servicios generales deben adoptar la práctica de herramientas de calidad en su gestión o administración. Aunque, según la investigación si existe una preocupación por el monitoreo del desempeño empresarial, se debe utilizar mecanismos de calidad que permitan la estandarización de sus procesos y servicios.
- Respecto al Liderazgo, los microempresarios deben capacitarse en dirección con liderazgo. El liderazgo autocrático puede garantizar resultados, pero no es sostenible en el tiempo. Se sugiere aprender otros estilos que logren sobre todo motivar y desarrollar al personal.
- Se sugiere también que los microempresarios conozcan y practique el papel del líder. Así podrán identificar también las consecuencias de un mal liderazgo en las decisiones empresariales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ábalos Faúndez, M. (2014). *Plan de negocios de un servicio de labores domésticas de calidad plan comercial*. (Tesis de Magister, universidad de Chile). Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117019/cf-abalos_mf.pdf?sequence=1
- Alarcón, F.; Córdova, G.; Flores, R.; Ortiz, J. (2017). *Plan de Negocio para la apertura de una empresa de servicio de limpieza para departamentos*. Executive MBA: Escuela de Postgrado, universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2936/1/2017_Alarc%C3%B3n_Empresa-de-servicios-de-limpieza.pdf
- Aronson, E. (2001). Integrating leadership styles and ethical perspectives. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 18 (4), 244-256.
- Barrese, J., Scordis, N. (2003). Corporate Risk Management. *Review of Business*, 24 (3), 26-29. <http://www.ivistopedia.com/articles/fundamental/03/061103.asp>
- Barling, J., Slater, F., & Kellowat, E. K. (2000). Transformational leadership and emotional intelligence: An exploratory study. *Leadership & Organization Development Journal*, 21 (3), 157-161.
- Bessant & Francis (1999), Un análisis teórico de la mejora continua. Edición pecvnia, 7(2008), pp.285-311. Recuperado de http://gide.unileon.es/admin/UploadFolder/07_285_311.pdf
- Bowie, N. (2000). A Kantian Theory of Leadership. *The Leadership. The Leadership & Organization Development Journal*, 21 (4), 185-193.

- Califa, C. (2012). *Plan de negocio para la creación de una empresa de prestación de servicios generales para el hogar, la industria y el comercio*. (Especialización en Gerencia de Proyectos, EAN facultad de Posgrados). Recuperado de <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/2161/CalifaCindy2012.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- D' Alessio, F. (2016, 26 de agosto). Estrategia y Liderazgo: Relación Inseparable. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=JJQK2r4j-OW>
- Gleichgerrcht, E. (2015). *El cerebro que nos hace humanos*. Lima, Perú: CEREBRUM
- Gonzales de Olarte, E. (2007). *Economía política de la era neoliberal peruana: 1990–2006*. Economía Peruana -PUCP. Recuperado en: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/economiaperuana/2007/04/16/economia-politica-de-la-era-neoliberal-peruana-1990-2006>
- Ilie, C., & Cardoza, G. (2013). Vive la difference. *Neurociencias y liderazgo femenino INCAE Business Review*, 2 (9), 62-64.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Batista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hersy, P., Blanchard, K. H., & Natemeyer, W.E (1979). Situational Leadership, Perception, and the impact of power. *Group & Organization Studies*, 4 (4), 418-428.
- Kotter, J. P. (1999). *La verdadera labor de un líder*. Bogotá, Colombia: Norma.
- Paul, R., & Elder, L. (2001). *Critical thinking. Tools for taking charge of your learning and your life*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Sánchez, E. & Rodríguez, A. (2009). 40 años de la teoría de liderazgo situacional: una revisión. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42, 29-39.

Selden, L. (2006) *Gestión de la innovación centrada en el cliente*. Harvard Business Review.27.

Scott, W. R. (2003). *Organizations. Rational, natural, and open system* (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall

Silva Chicoma, R.; Ubillús Ríos, M. (2015). *Propuesta de mejora basada en competencias para el proceso de admisión de personal en una empresa de servicio de transporte terrestre de carga pesada ubicada en el norte del país*.

(Tesis de Licenciado en Administración, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Recuperado de

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/119/1/TL_SilvaChicomaRomy_UbillusRiosMaria.pdf.

ANEXOS

1. Cronograma de Actividades

Tabla 21

ACTIVIDADES		2018															
		MAYO		JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE	
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
CRONOGRAMA DE AVANCE	Se recibió asesoramiento del Docente para la realización del Proyecto de Investigación	π	π	π	π	π	π	π	π	π	π	π	π	π	π	π	π
	Identificación de las Variables	π	π	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
	Determinación del sector y rubro a estudiar	π	π	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
	Título del Proyecto de Investigación	π	π	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
	Elaboración de Planteamiento de la Investigación			π	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
	Elaboración del Marco Teórico y Conceptual			π	π	π	π	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
	Elaboración de Metodología de la Investigación			□	□	π	π	π	□	□	□	□	□	□	□	□	□
	Presentación de Proyecto de Investigación			□	□	□	π	π	π	π	□	□	□	□	□	□	□
	Elaboración de Encuestas, Tabulación, Gráficos			□	□	□	π	π	π	π	π	π	□	□	□	□	□
	Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones			□	□	□	□	□	□	□	□	π	π	π	π	□	□
	Revisión de referencias bibliográficas, APA.													π	π	π	
	Presentación del informe final de investigación.														π	π	
	Revisión turnitin.														π	π	π
	Elaboración de artículo científico y diapositivas.																π
	Prebanca y sustentación del informe final.																π

Fuente: Realizado por Javier Montes

2. Presupuesto

Para ayudar en la realización del presente Informe final de Investigación, se necesitó de un presupuesto que asciende a S/. 6,670.00

Tabla 22

Recursos	Unidad	Cantidad	Costo Unit. (S/.)	Costo Total (S/.)
Asesoramiento	Asesor	1	1,750.00	1,750.00
Taller de Titulación		1	1,650.00	1,650.00
Sub Total				3,400.00
Materiales				
Papel Bond A4	Millar	1	22.00	22.00
Lapicero color Azul y Rojo	Unidad	4	2.00	8.00
Cuaderno de 100 Hojas	Unidad	1	4.00	4.00
Memoria USB 4 gigas	Unidad	1	25.00	25.00
Fotocopias		320 hojas	0.10	32.00
Encuadernación	Unidad	4	6.00	24.00
Sub Total				115.00
Servicios				
Computadora	Unidad	1	1,500.00	1,500.00
Impresora	Unidad	1	250.00	250.00
Tinta para impresora	Unidad	2	5.00	10.00
Internet		50 horas	1.50	75.00
Sub Total				1,835.00
Pasajes y Alojamiento				
Pasaje Aéreo ida y Vuelta				400.00
Alojamiento en hospedaje		4 días	50.00	200.00
Alimentación Desayuno y almuerzo y cena		4 días	15.00	60.00
Pasaje aéreo ida y vuelta		2 pasajes	250.00	500.00
Sub Total				1160.00
Terno para la presentación				160.00
Costo Total				6,670.00

Fuente: Realizado por Javier Montes

3. Encuesta realizada a las mypes



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

Instrucciones:

Estimado propietario o representante de la mype, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recoger información para analizar la “Gestión bajo el enfoque de Liderazgo, en las mypes del Sector Servicios, Agencias de Servicios Generales, distrito de Iquitos, año 2018”

Encuestado:

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

D. 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 ()

E. 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

F. 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