



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

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

**EMPRESA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE  
LIDERAZGO EN LAS MYPES DEL SECTOR  
SERVICIOS, AGENCIAS DE RECLUTAMIENTO Y  
SELECCIÓN DE PERSONAL, DISTRITO DE IQUITOS,  
AÑO 2018**

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

**AUTORA:**

Bach. SADIHT OCHOA GARCÍA

**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 Dios, por darme la vida y a mis padres.

A mi pareja por su apoyo incondicional y a mi asesor por hacer posible la presente tesis de investigación.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación, a mi menor hija Zoe Masiel, que es mi motivación para seguir esforzándome en lo que me he trazado.

## RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación ha sido determinar la Gestión de la Calidad bajo el enfoque de Liderazgo en las mypes del Sector Servicios, Agencia de Reclutamiento y Selección del Personal, distrito de Iquitos, año 2018. En su desarrollo la metodología de investigación fue del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y transversal. Se aplicó un cuestionario estructurado de 18 preguntas a través de la técnica de encuesta obteniéndose como resultados: Respecto al microempresario: Edad, el 60,0% está en el rango de 29 a 39 años; y en su mayoría son del género femenino (80,0%); el 60,0% de los microempresarios tiene nivel de instrucción “Profesional”. Respecto a la Gestión de Calidad: existe un 40,0% de mypes que tiene “de 1 a 3 años” de presencia en el mercado; el 100% de las mypes cuenta de “1 a 4 colaboradores”; sólo el 20,0% de las mypes se enfocan en la calidad, por ello cuenta con su misión y visión y cuenta con indicadores de monitoreo de gestión. Respecto al Liderazgo: los microempresarios indican que tienen un estilo de liderazgo definido, destacando que el 60,0% el “transformador”, 20,0% líder “autocrático” y “democrático”, respectivamente. El liderazgo ejercido por el microempresario promueve la confianza (60,0%) dentro de la organización; el 100,0% motiva el buen desempeño de sus colaboradores y los estimula realizando actividades de “Capacitación” (60,0%) y “Frasas Positivas” (40,0%). Finalmente, en su mayoría (60,0%) los microempresarios se identifican como líderes que ejercen influencia sobre su organización.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, Liderazgo, Agencia de Reclutamiento, Selección del Personal.

## **ABSTRACT**

The main objective of the present investigation has been to determine Quality Management under the Leadership approach in the mypes of the Services Sector, Recruitment and Personnel Selection Agency, district of Iquitos, 2018. In its development, the research methodology was of the quantitative type, descriptive level, non-experimental and transversal design. A structured questionnaire of 18 questions was applied through the survey technique, obtaining as results: Regarding the microentrepreneur: Age, 60.0% is in the range of 29 to 39 years; and they are mostly of the female gender (80.0 % %); 60.0% of microentrepreneurs have a "Professional" level of education. Regarding Quality Management: there is a 40.0% of mypes that has "from 1 to 3 years" of presence in the market; 100% of mypes account for "1 to 4 employees"; only 20.0% of mypes focus on quality, so it has its mission and vision and has management monitoring indicators. Regarding Leadership: the microentrepreneurs indicate that they have a defined leadership style, highlighting that 60.0% the "transformer", 20.0% leader "autocratic" and "democratic", respectively. The leadership exercised by the microentrepreneur promotes trust (60.0%) within the organization; 100.0% motivates the good performance of its employees and stimulates them by carrying out activities of "Training" (60.0%) and "Positive Phrases" (40.0%). Finally, the majority (60.0%) of microentrepreneurs identify themselves as leaders who influence their organization.

**Key words:** Quality Management, Leadership, Recruitment Agency, Personnel Selection.

## ÍNDICE GENERAL

<b>TITULO DE LA TESIS .....</b>	<b>i</b>
<b>FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE GENERAL .....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>xii</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Planteamiento de la Investigación .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1.1 Caracterización del Problema.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1.2 Enunciado del Problema.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Objetivos de la Investigación .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2.1 Objetivo General .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2.2 Objetivos Específicos .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Justificación de la Investigación .....</b>	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Antecedentes.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1.1 Antecedentes Internacionales.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1.2 Antecedentes Nacionales.....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Bases Teóricas de la Investigación .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2.1 Gestión de Calidad .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2.2 Enfoque de liderazgo.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2.2.1 Estilos de Liderazgo .....</b>	<b>10</b>
<b>2.2.3 Estilos de Gestión .....</b>	<b>12</b>
<b>2.2.3.1 Estilo Interpersonal.....</b>	<b>12</b>

2.2.3.2	Estilo Administrativo .....	13
2.2.3.3	El Estilo Político .....	13
2.2.3.4	Estilo Antagónico .....	13
2.2.4	La Gestión Eficaz .....	14
2.3	Marco Conceptual.....	14
2.3.1	Términos de Recursos Humanos .....	14
2.3.2	Reclutamiento:.....	18
2.3.3	Selección de Personal: .....	19
<b>CAPÍTULO III. HIPÓTESIS.....</b>		<b>20</b>
3.1	Hipótesis General.....	20
3.2	Hipótesis Específicas.....	20
<b>CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>21</b>
4.1	Diseño de Investigación .....	21
4.1.1	Tipo de investigación.....	21
4.1.2	Nivel de investigación.....	21
4.2	Población y muestra.....	21
4.2.1	Población .....	21
4.2.2	Muestra .....	21
4.3	Definición y Operacionalización de variables e indicadores.....	23
4.4	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	24
4.4.1	Técnicas.....	24
4.4.2	Instrumentos .....	24
4.5	Plan de análisis de datos .....	24
4.6	Matriz de Consistencia .....	25
4.7	Principios Éticos.....	28
<b>CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>29</b>
5.1	Resultados .....	29
A.	Datos del Emprendedor:.....	29
B.	De la Gestión de Calidad .....	32

<b>C.</b>	<b>Del Liderazgo.....</b>	<b>37</b>
<b>5.2</b>	<b>Análisis de resultados .....</b>	<b>47</b>
<b>A.</b>	<b>Datos del Emprendedor .....</b>	<b>47</b>
<b>B:</b>	<b>De la Gestión de Calidad .....</b>	<b>47</b>
<b>C:</b>	<b>Del Liderazgo.....</b>	<b>48</b>
<b>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>		<b>52</b>
<b>6.1</b>	<b>Conclusiones de la investigación.....</b>	<b>52</b>
<b>6.2</b>	<b>Recomendaciones .....</b>	<b>53</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>		<b>54</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>57</b>
<b>1.</b>	<b>Cronograma de Actividades.....</b>	<b>57</b>
<b>2.</b>	<b>Presupuesto General .....</b>	<b>58</b>
<b>3.</b>	<b>Encuesta a las mypes .....</b>	<b>59</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y Operacionalización de variables e indicadores.....	23
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación.....	25
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?.....	29
Tabla 4: ¿Cuál es el sexo del microempresario?.....	30
Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?.....	31
Tabla 6: ¿Cuántos años Tiene presencia su empresa en el mercado?.....	32
Tabla 7: ¿Cuántos colaboradores tiene su empresa?.....	33
Tabla 8: ¿La gerencia está comprometida con la calidad?.....	34
Tabla 9: ¿Se gerencia la empresa según la misión, visión y valores?.....	35
Tabla 10: ¿La empresa utiliza herramientas para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial?.....	36
Tabla 11: ¿La gerencia lidera los cambios en los procesos de la mype?.....	37
Tabla 12: ¿Cuál considera es su estilo de Liderazgo?.....	38
Tabla 13: ¿Se promueve la confianza en la organización?.....	39
Tabla 14: ¿La gerencia motiva el buen desempeño de sus colaboradores?.....	40
Tabla 15: ¿La gerencia desarrolla programas para mejorar el desempeño?.....	41
Tabla 16: ¿Se promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas?.....	42
Tabla 17: ¿Ud. Se considera líder o jefe?.....	43
Tabla 18: ¿Conoce las repercusiones de un mal liderazgo?.....	44
Tabla 19: ¿Existe alta rotación del personal?.....	45
Tabla 20: ¿La gerencia propicia y lidera una experiencia agradable de atención al cliente?.....	46

Tabla 21: Cronograma de Actividades.....	56
Tabla 22: Presupuesto.....	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Canales de Reclutamiento.....	18
Figura 2: Decisión de Seleccionar.....	19
Figura 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?.....	29
Figura 4: ¿Cuál es el sexo del microempresario?.....	30
Figura 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?.....	31
Figura 6: ¿Cuántos años Tiene presencia su empresa en el mercado?.....	32
Figura 7: ¿Cuántos colaboradores tiene su empresa?.....	33
Figura 8: ¿La gerencia está comprometida con la calidad?.....	34
Figura 9: ¿Se gerencia la empresa según la misión, visión y valores?.....	35
Figura 10: ¿La empresa utiliza herramientas para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial?.....	36
Figura 11: ¿La gerencia lidera los cambios en los procesos de la mype?.....	37
Figura 12: ¿Cuál considera es su estilo de Liderazgo?.....	38
Figura 13: ¿Se promueve la confianza en la organización?.....	39
Figura 14: ¿La gerencia motiva el buen desempeño de sus colaboradores?.....	40
Figura 15: ¿La gerencia desarrolla programas para mejorar el desempeño?.....	41
Figura 16: ¿Se promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas?.....	42
Figura 17: ¿Ud. Se considera líder o jefe?.....	43
Figura 18: ¿Conoce las repercusiones de un mal liderazgo?.....	44
Figura 19: ¿Existe alta rotación del personal?.....	45
Figura 20: ¿La gerencia propicia y lidera una experiencia agradable de atención al cliente?.....	46

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

Nuestro interés en desarrollar una investigación sobre la gestión de empresas con enfoque en liderazgo sucede en que la mayoría de las personas que protagonizan la gerencia de una empresa y a su vez, los que son dirigidos, no saben que exactamente el papel de un líder y ese desconocimiento asienta en que ambos no se integren apropiadamente para el desarrollo de la empresa.

En el estudio del liderazgo que hacen los investigadores a principio del siglo XXI, se centra en dos principales teorías: “Teoría de los rasgos” y “Teorías del comportamiento”.

Pero lo importante radica en que estas teorías, nos va a ayudar a identificar al líder eficaz, a aquel que es capaz de colaborar y motivar a los miembros de la organización a lograr con su mejor desempeño, los objetivos de la organización.

En Iquitos, las mypes del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal constituyen un importante soporte a la gestión de las empresas, porque son la conexión entre la empresa -que requiere de recursos humanos capacitados y capaces- con recursos humanos capacitados y disponibles.

Este informe de investigación presenta que el liderazgo de estas organizaciones empresariales es ejercido por jóvenes profesionales muy interesados en que sus empresas escalen rápidamente un posicionamiento en el mercado pero técnicamente no gestionan con calidad la administración de las mismas.

## **1.1 Planteamiento de la Investigación**

En la presente investigación, conjugan dos temas importantes: el liderazgo y su implicancia en la gestión de las mypes del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal, en el distrito de Iquitos. En primer lugar, porque se trata de un servicio, muy sensible si nos referimos a que estas mypes se encargan de conectar empresas con personas y siendo un atributo la calidad, el costo, el tiempo y las expectativas. En segundo lugar, el liderazgo porque influye en el desempeño y motivación de los integrantes de la organización por brindar el mejor servicio empresarial.

Se plantea una problemática en las mypes del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal del distrito de Iquitos, ante la ausencia de estas variables en la gestión empresarial, que resultará que el servicio que vienen brindando carezca de garantía de calidad y eficacia que promete como ente de servicio.

### **1.1.1 Caracterización del Problema**

El tema de la problemática que se expone podría tener sus antecedentes en el desconocimiento -al parecer en la mayoría de los empresarios de las mypes- respecto a los alcances del liderazgo. Incluso algunos no reconsideran su existencia y también desconocen lo que representa el servicio. Esta situación tiene una influencia negativa en el desempeño de los colaboradores y en consecuencia impacto en el nivel del servicio a los clientes. Finalmente en la rentabilidad de las operaciones comerciales.

Para detallar más, las organizaciones, al no reconocer un liderazgo en sus autoridades tampoco cuentan con un adecuado clima organizacional, situación que deviene en el aumento de la rotación laboral.

### **1.1.2 Enunciado del Problema**

¿El problema de ausencia de gerencia y visión servicios es revertida con el ejercicio de un liderazgo asumido por los directivos de las microempresas del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal del distrito de Iquitos, año 2018?

## **1.2 Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Determinar la efectividad de una gestión de calidad con enfoque en liderazgo en las microempresas del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal del distrito de Iquitos, año 2018.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Investigar si las microempresas del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal del distrito de Iquitos, son gestionadas bajo la filosofía de la mejora continua.
- Identificar si las microempresas del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal del distrito de Iquitos, son gestionadas con apropiados estilos de liderazgo.

## **1.3 Justificación de la Investigación**

El presente trabajo de investigación se fundamenta en la necesidad de conocer cómo gestionan y que estilo de liderazgo practican los microempresarios de las agencias de reclutamiento y selección de personal del distrito de Iquitos.

La investigación también se justifica porque aportará aspectos teóricos relacionados a la gestión de calidad y generar reflexiones y debate académico sobre

los conocimientos existentes y contrastar los resultados con la teoría existente y como también aporte a futuras investigaciones.

## **CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

**Cancinos, A. (2015).** Tesis previa a conferírsele el título de Psicóloga Industrial “Selección de personal y desempeño laboral, estudio a realizarse en Ingenio Azucarero de la Costa Sur”. Los objetivos fueron el establecer los niveles de efectividad del proceso técnico de selección, y los niveles de desempeño de los colaboradores. La investigación realizada es de tipo cuasi experimental; los instrumentos utilizados fueron una escala de Likert para establecer el nivel de efectividad del proceso de selección y una escala de satisfacción gráfica para el nivel de desempeño de los colaboradores. Como conclusiones: el proceso de selección de personal se relaciona de manera considerable con el proceso de la evaluación del desempeño, debido a que las inconsistencias y fortalezas encontradas en la selección se ven reflejadas en los niveles de desempeño; si el proceso de selección mejora, también podría mejorar el desempeño de los colaboradores, se necesita mejorar el conocimiento de la personalidad del candidato, información del puesto y las responsabilidades del mismo, para que el candidato pueda desempeñarse de una mejor manera en sus labores.

**Hernández J. (2013),** “El Liderazgo Organizacional: una aproximación desde la perspectiva Etológica”, Facultad de Administración Universidad del Rosario, Bogotá. El propósito fundamental de la investigación fue la generación de un proceso

de análisis, tendiente a proponer dinámicas organizativas humanas, desde un enfoque etológico.

En esta perspectiva etológica, el liderazgo surge como una posibilidad clara de fomentar relaciones humanas centradas en las diferentes vertientes relacionales; cultura, comunicación, comunidad, axiología, y finalmente etología.

Asimismo, en la investigación se examinan las diferentes estrategias que el liderazgo como posibilidad de cambio dentro de las organizaciones, puede ser fundamentado mediante procesos de comparación etológica, y así generar propuestas que configuren un quehacer organizacional desde la solidaridad, el liderazgo, y el desenvolvimiento interno y externo de las organizaciones.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

**Mallqui, G. (2015).** Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial “Optimización del proceso de selección e implementación de metodología técnica para la selección de personal operativo en una planta de confecciones de tejido de punto para incrementar la productividad”. Los objetivos fueron el establecer si un procedimiento para determinar la correspondencia entre experiencia, habilidades y conocimiento que señala el postulante en la primera entrevista es determinante para identificar su mejor rendimiento y contribuir al incremento de productividad. Asimismo, determinar si la elaboración del perfil del postulante obtenido durante la primera entrevista y su posterior ubicación en la planta es determinante para el incremento de productividad. La investigación del estudio es descriptiva, explicativa y cuantitativa. En su desarrollo, la investigación se orienta a seleccionar al mejor postulante con conocimiento y experiencia, en caso no tenga experiencia da importancia a sus habilidades manuales, depurándolos de la cantidad de postulantes

que a diario se presentan a un puesto operativo en una empresa textil-confección; así mismo se ha comprobado que una mejor elaboración del perfil del postulante a partir de la primera entrevista permite que su labor en planta determine una mayor contribución en el incremento de productividad.

**Silva, R.; Ubillús, M. (2015).** Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas: “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”. El objetivo principal fue la elaboración de una propuesta, para tal efecto se realizó una investigación descriptiva, del tipo cualitativa y cuantitativa. Se utilizó la escala de Likert. Como conclusiones, se evidenció que no existen perfiles de puestos formales, lo que contribuye a la deficiente orientación sobre las funciones y actividades inherentes al puesto que ocupa cada colaborador, la selección de personal se basa en la entrevista siendo el factor determinante de ingreso la recomendación. Se evidenció también que la Gerencia de Recursos Humanos no ha implementado proceso alguno. Por tanto, realizan una elección subjetiva.

**Bustamante P.; Kawakami R., Reátegui S. (2010).** En su tesis para obtener el grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas, investigación cuantitativa correlacional, se examinó la relación entre la inteligencia emocional y los estilos de liderazgo de los gerentes bancarios en el Perú. Para la muestra, se contó con la participación de 102 gerentes bancarios, quienes respondieron el cuestionario BarOn EQ-i adaptado a la realidad peruana por la Dra. Ugarriza, para medir la inteligencia emocional; y el cuestionario MLQ 5X-Short, para medir los estilos de liderazgo

(transformacional, transaccional y pasivo-evitativo) y las variables de resultado de liderazgo (esfuerzo extra, efectividad y satisfacción). En este estudio se encontró una correlación positiva media entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo transformacional de los gerentes que participaron de la investigación. Asimismo, no se encontró una relación significativa entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo transaccional. Por otro lado, se encontró una relación negativa débil entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo pasivo-evitativo. Los resultados también mostraron una correlación positiva media entre la inteligencia emocional y las variables de resultado de liderazgo. Finalmente, en el estudio no se evidenciaron diferencias de género en las mediciones de la inteligencia emocional y de los tres estilos de liderazgo ni en la medición de los nueve factores de liderazgo.

**Villanueva C. (2016)**, en la tesis “Gestión de Calidad bajo el enfoque en la cultura de colaboradores y su clima laboral en mypes del sector comercio, rubros materiales de construcción año 2016.” El propósito fue determinar la relación de la gestión de calidad bajo el enfoque de la cultura de los colaboradores y el clima laboral de las mypes en el sector comercio, rubro material de construcción, el mismo que concluye en lo siguiente: la gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura de los colaboradores influye desfavorablemente en las mypes en el sector comercio, rubro material de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016; según los resultados de la investigación.

Cuando se entabla una comunicación eficaz con el trabajador, aumenta el sentido de bienestar y motivación intrínseca en la empresa, mejorando la productividad y satisfacción del personal.

## **2.2 Bases Teóricas de la Investigación**

### **2.2.1 Gestión de Calidad**

Para comprender el alcance de lo que representa la Gestión de Calidad, trataremos la Teoría del profesor David Garvin de la Empresa de Negocios de Harvard. Este investigador, desarrollo muchas contribuciones que han tenido una gran influencia en la teoría de la gestión de calidad. Desarrolló lo que se conoce como las ocho dimensiones de la calidad.

Estas dimensiones son:

- Actuación,
- Características,
- Conformidad,
- Fiabilidad,
- Durabilidad,
- Utilidad,
- Estética y,
- Calidad percibida.

Se entiende que indican la amplitud que ha llegado a abarcar la calidad y sugieren, en este contexto, que se requieren múltiples dimensiones para obtener de la calidad hasta los significados más fundamentales.

Garvín, también introdujo la noción de las cinco bases de la calidad:

- Trascendencia
- Producto
- Usuario
- Fabricación

- Valor

## **2.2.2 Enfoque de liderazgo**

Para empezar, debemos distinguir entre un gerente y un líder. Parece que se tratan de lo mismo, pero no es así. Según Robbins/Coulter, gerente es el cargo que se ocupa bajo una designación. Influyen en los integrantes de la organización bajo una autoridad otorgada de manera formal. En cambio, el líder también influye en miembros de una organización, pero surgen por sí solos y/o también son designados, pero ejercen autoridad aceptada sin presiones.

El liderazgo, al igual que la motivación, es un tema de comportamiento organizacional que se viene investigando ampliamente y la mayoría de esa investigación se ha dirigido a responder la pregunta: ¿qué es un líder?

### **2.2.2.1 Estilos de Liderazgo**

Son tres, los principales estilos de liderazgo que existen en las organizaciones:

- el líder autoritario (autocrático),
- el líder participativo y,
- el líder liberal (Hazy, J. Goldstein, J. & Lichtenstein, B. 2007).

Son las hipótesis que estudian el liderazgo en términos de estilos de comportamiento del líder en relación con los subordinados, esto es la orientación de la conducta dentro de la organización.

El psicólogo germano – estadounidense Kurt Lewin (1890- 1947), en sus investigaciones sobre el liderazgo durante la Segunda Guerra Mundial, fue quien acentuó estos tres estilos de liderazgo que hoy en día continúan estando entre los más habituales en el mundo de las organizaciones.

Así pues, el líder autocrático asume toda la responsabilidad de la toma de decisiones, fija las directrices sin participación del grupo, iniciando las acciones y dirigiendo, motiva y controla al subalterno; sin embargo, considera que solamente él es capaz, lo único que tienen que hacer los subordinados es obedecer las reglas que señala el líder. Sin embargo el líder participativo emplea la consulta, y las directrices que utiliza son debatidas por el grupo consultando ideas y opiniones a los subalternos, sin delegar su derecho a tomar decisiones; se basa en la colaboración y participación de todos los miembros del grupo. Por último, el líder liberal o Laissez Faire “dejen hacer o dejen pasar”, se caracteriza por una libertad completa por parte del grupo en la toma de decisiones y delega en sus subalternos la autoridad para ello, espera a que los subalternos asuman la responsabilidad por su propia motivación, los guía y controla (Hazy, J. Goldstein, J. & Lichtenstein, B. 2007).

Asimismo, nuevas perspectivas de liderazgo se centran en el liderazgo transformacional y en el liderazgo transaccional. Por tanto, el enfoque transformacional, cuenta con cuatro dimensiones: Influencia idealizada, motivación inspiracional, estimulación emocional y consideración individualizada; principalmente, la influencia idealizada proporciona visión y sentido de misión, inspira orgullo, así como respeto y confianza por parte de los colaboradores. Una de las características de este enfoque es que considera al colaborador como un individuo pleno y capaz de desarrollarse, dispuestos a asumir riesgos y metas, donde puedan encumbrar sus necesidades y valores, así como aumentarle la conciencia de lo que es importante; por lo tanto, el fin primordial es incrementar su madurez y motivación para que vaya más allá de sus propios intereses, del grupo y de la sociedad. El liderazgo transaccional está más enfocado por mantener el flujo normal de las operaciones, los

líderes transaccionales utilizan el poder disciplinario e incentivo de diversa índole ósea el intercambio de recompensas para motivar a sus colaboradores a dar lo mejor de sí, con los que se logran objetivos específicos tanto para los líderes como para los seguidores. Consecuentemente, el modelo de liderazgo transaccional garantiza metas si se consiguen los resultados esperados, intercambia premios por esfuerzos realizados por sus empleados, aspecto que tiene mucho impacto en las personas. Así que, el liderazgo transaccional busca conservar la estabilidad de la organización en lugar de promover el cambio. Es ahí donde el liderazgo transaccional tiende a ser momentáneo, porque una vez realizada la transacción, la relación entre ambas partes llega su fin o se redefine. (Lussier, R. 2005).

Con fundamento en todo lo descrito anteriormente, se puede afirmar que el liderazgo, se cimienta en diferentes fuerzas, mediante las cuales se configura un sostén de cualidades que hace de un líder, alguien vital para la relación organizacional.

### **2.2.3 Estilos de Gestión**

Desde un enfoque contextual y a partir del análisis de estudios de casos, y entrevistas realizadas a los gerentes de las mypes tenemos la “**Teoría Socio Crítica**” de **Ball S.** (1989), pueden distinguirse tres estilos principales que son el interpersonal, el administrativo y el político, subdividiendo el estilo político en estilo antagonista y estilo autoritario.

#### **2.2.3.1 Estilo Interpersonal**

Este estilo tiene siempre las puertas abiertas de la gerencia, porque prefiere consultar directamente con las personas y demás actores, en lugar de hacer reuniones. Con este estilo demuestra flexibilidad en la consideración de las personas, por lo que se observa una ausencia de estructura, procedimientos y método.

### **2.2.3.2 Estilo Administrativo**

Ball, afirma que el gerente con estilo de gestión es el jefe ejecutivo de la empresa, que generalmente trabaja con el apoyo de un equipo administrativo. El gerente que presenta este estilo, a diferencia del anterior, en lugar de consultar directamente a las personas, prefiere hacer reuniones, basadas generalmente en una orden del día y en actas formales que registran los acuerdos; esto lo convierte en un ejecutivo, que planifica, organiza, ordena, controla. La comunicación entre el personal y el gerente se realiza de abajo hacia arriba, en las reuniones y de arriba hacia abajo en el caso de anuncios formales y/o para la ejecución de órdenes, fijadas desde su administración.

### **2.2.3.3 El Estilo Político**

Ball S. (1989), presenta este estilo, porque considera que el proceso político es reconocido como un elemento importante de la organización aunque este reconocimiento puede ser expresado a través de una participación abierta y legítima, a la que identifica como estilo antagónico; o en caso contrario se intentará eludir o desviar esta participación a la que identifica como estilo autoritario.

### **2.2.3.4 Estilo Antagónico**

Para Ball S. (1989) el gerente que representa este estilo de gestión propicia el debate público en el que es un destacado participante, pues la gerencia es en gran medida, una actuación pública. En estos debates se suscitan diálogos y enfrentamientos que giran alrededor de las acciones educativas en las que se pone mayor énfasis a la persuasión y al compromiso; por estas razones, dentro del enfoque contextual, se le considera como liderazgo político.

#### **2.2.3.5 Estilo Autoritario**

Este estilo busca imponerse, no reconoce ideas e intereses rivales, porque simplemente se impone en la elaboración de ideas alternativas, fuera de las que él, como autoridad, define como legítimos. Esta definición, dentro del enfoque contextual, ubica al modelo autoritario como liderazgo crítico.

#### **2.2.4 La Gestión Eficaz**

Es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que una persona no podría alcanzar por si sola. En este marco entra en juego la competitividad, que se define como la medida en que una empresa, bajo condiciones de mercado libre es capaz de producir bienes y servicios que superen la prueba de los mercados, ateniendo o expandiendo al mismo tiempo las rentas reales de sus empleados y socios. También en este marco se concibe la calidad, que es la totalidad de los rasgos y las características de un producto o servicio que refieren a su capacidad de satisfacer necesidades expresadas o implícitas. (Suarez, M. 2000).

### **2.3 Marco Conceptual**

Los términos más usados en esta investigación son los siguientes:

#### **2.3.1 Términos de Recursos Humanos**

- **Manual de Organización y Funciones:** Es un documento que tiene por finalidad lograr una adecuada definición y ordenamiento de los cargos de una organización para el cumplimiento de sus objetivos.
  - Determina los cargos y describe las funciones
  - Delimita y norma las líneas de responsabilidad y autoridad.

- Establece el perfil requerido de cada cargo para facilitar la ubicación del personal.
  - Sirve de guía para facilitar el proceso de selección.
  - Sirve de base para el diseño de procedimientos de la empresa y la adecuada formulación de los documentos de gestión.
- **Cargo:** Es el elemento básico de una organización, cuyas funciones principales lo distinguen de los demás cargos. Las funciones de un cargo, que se asignan al personal, contribuyen al logro de los objetivos en una organización. Los cargos contenidos en el Cuadro de Cargos pueden ser asignados a personal de diferente nivel remunerativo o grupos ocupacionales, de acuerdo con la necesidad de la entidad, siempre que cumplan con los requisitos exigidos para el cargo, sin que ello conlleve a una afectación del aspecto remunerativo
  - **Función:** Es el conjunto de las tareas de rutina o actividades llevadas a cabo por una persona en un cargo.
  - **Función de Gestión y Desarrollo:** Es el conjunto de tareas o actividades que son llevadas a cabo por una persona en un cargo y que permiten planificar y controlar el uso adecuado de los recursos para alcanzar los resultados esperados, generando con el equipo de trabajo un valor agregado que optimice el servicio.
  - **Función Comercial:** Es el conjunto de tareas o actividades que son llevadas a cabo por una persona en un cargo y que permitan lograr un mejor posicionamiento de la organización en el mercado.

- **Función Específica:** Es el conjunto de tareas o actividades que son llevadas a cabo por una persona en un cargo propias del trabajo para el cual fue contratado el colaborador y que las caracteriza y distingue de otras labores propias de otras unidades.
- **Línea de Autoridad:** Jerarquía en una empresa para las relaciones de información, desde la parte inferior hasta la parte superior. La cadena de autoridad no sólo establece la rendición de cuentas, establece las líneas de una empresa de autoridad y el poder de la toma de decisiones. Una cadena de autoridad asegura que cada tarea, puesto de trabajo, división y área, tenga una persona que asume la responsabilidad del desempeño.
- **Requisitos Mínimos:** Requerimiento de conocimientos, experiencia y competencias básicas exigibles para el desempeño de las funciones de un cargo.
- **Principios Generales:** Son guías o lineamientos generales que determinan las actitudes y comportamientos esperados en todos los colaboradores de la organización.
- **Competencias específicas:** Es una característica subyacente en un individuo que está causalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a un desempeño superior en un trabajo o situación determinada y establecida para su cargo.
- **Responsabilidades:** Son los compromisos y obligaciones a las que un colaborador debe dar respuesta por la función que ocupa. Marca los ámbitos

en los cuales es responsable de tomar decisiones y generar las acciones necesarias para que los resultados del trabajo se den en tiempo y forma.

- **Calidad de servicio:** es el resultado de comparar la percepción de los clientes acerca de los beneficios que obtiene con las expectativas que tenía antes de recibirlos (Parasuraman et al., 1991).
- **Servicio al cliente:** es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos (Serna, 1999).
- **Expectativas del cliente:** definen lo que el cliente espera del servicio ofrecido por la organización (Parasuraman et al., 1991).
- **Percepción del cliente:** se refiere a la forma como el cliente estima que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, según la forma como él valora lo que recibe (Parasuraman et al., 1991).
- **Satisfacción del cliente:** es el resultado del desempeño que se perciba de un producto o servicio en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del comprador (Kotler & Keller, 2012)
- **Fiabilidad:** es la capacidad de realizar el servicio prometido de forma exacta y confiablemente (Parasuraman et al., 1994).
- **Capacidad de respuesta:** es la buena disposición de los empleados de resolver las contingencias de manera rápida y eficiente (Parasuraman et al., 1994).
- **Empatía:** significa la disposición de la organización al cuidado y atención

individualizada a sus clientes (Parasuraman et al., 1994).

### 2.3.2 Reclutamiento:

Es el proceso que es respuesta a las necesidades de la organización respecto a la calidad de recursos humanos que necesita. Entonces, el reclutamiento consiste en ubicar, identificar y atraer candidatos capaces.

Hoy el reclutamiento por internet o reclutamiento electrónico se ha vuelto en una opción popular para las organizaciones y los candidatos. Aunque la desventaja puede ser que la calidad de los candidatos no sea tan buena.

**Figura 1: Canales de Reclutamiento**

Fuente	Ventajas	Desventajas
Internet	Llega a un gran número de personas, puede obtener retroalimentación inmediata	Genera muchos candidatos no calificados
Referencias de empleados	Conocimientos de la organización proporcionado por el empleado existente, puede generar candidatos fuertes porque una buena referencia refleja al que la recomienda.	Puede no incrementar la diversidad y la mezcla de empleados.
Sitio web de la empresa	Distribución amplia; puede ser dirigido a grupos específicos	Genera muchos candidatos no calificados
Reclutamiento universitario	Grupo grande y centralizado de candidatos	Limitada a puestos básicos
Organizaciones de reclutamiento profesional	Buen conocimiento de los retos y las necesidades de la industria	Poco compromiso con una organización específica.

**Fuente:** Robbins/Coulter

### 2.3.3 Selección de Personal:

Proceso subsiguiente al proceso de reclutamiento. Consiste en determinar quién de un grupo de candidatos, es el que está mejor calificado para el puesto de trabajo. Es el proceso que consiste en investigar los antecedentes de los candidatos a un empleo para garantizar la contratación de los más adecuados.

Entonces, ¿Qué es selección?, según Robbins, selección es un ejercicio de predicción. Trata de predecir que candidatos será exitosos si son contratados.

Exitoso en este caso significa que tengan buen desempeño en los criterios que la organización usa para evaluar a los empleados.

**Figura 2: Decisión de seleccionar**

		Decisión de selección	
		Aceptar	Rechazar
Desempeño laboral exitoso	Exitoso	Decisión Correcta	Error de rechazo
	Poco exitoso	Error de aceptación	Decisión correcta

**Fuente:** Robbins/Coulter

## **CAPÍTULO III. HIPÓTESIS**

### **3.1 Hipótesis General**

La práctica de un buen estilo de liderazgo de parte de los directivos de las microempresas del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal del distrito de Iquitos genera favorables relaciones laborales con los colaboradores y su integración a los objetivos de la empresa.

### **3.2 Hipótesis Específicas**

- La gerencia de la organización basada en la calidad involucra la aplicación de mejores prácticas de administración que conlleva a altos niveles de desempeño del personal.
- El liderazgo en los microempresarios del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal del distrito de Iquitos ejercido con actitud motivadora tendrá un efecto favorable en el clima.

## **CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1 Diseño de Investigación**

El diseño de esta investigación fue:

- No Experimental
- Transversal
- Descriptivo

#### **4.1.1 Tipo de 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**

Nivel descriptivo.

### **4.2 Población y muestra**

#### **4.2.1 Población**

Está conformada por cinco (5) micros y pequeñas empresas dedicadas al sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal instaladas en el distrito de Iquitos. Es el resultado de la visita a fuentes de información como la Municipalidad Provincial de Maynas y la Gerencia Regional de la Producción de Loreto.

#### **4.2.2 Muestra**

De acuerdo a la determinación de la población, se evaluó si es necesario la aplicación del siguiente instrumento estadístico:

**Fórmula:**

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

**Donde:**

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

Según el análisis realizado, no fue necesario realizar un cálculo estadístico porque el tamaño de la población no lo amerita.

Por consiguiente, se tomó la decisión de tomar al 100% de la población como muestra de la investigación.

### 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
<b>Gestión de Calidad</b>	Es el estilo de conducción de una organización bajo un enfoque de mejora continua y cumpliendo los requerimientos del cliente con eficiencia y eficacia	Plan de Gestión	¿cuenta con plan de gestión?	<b>Nominal</b>
		Procesos Estandarizados	¿cuenta con procesos estandarizados?	<b>Nominal</b>
		Misión, Visión, Valores	¿Ha diseñado la misión, visión y valores de su organización?	<b>Nominal</b>
<b>Enfoque en Liderazgo</b>	Es conducir la gerencia de una organización bajo un estilo que permita juntar las sinergias y alcanzar un mismo objetivo.	Resolver con eficacia los problemas	¿Dirige con liderazgo la solución a los problemas de gestión de la mype?	<b>Nominal</b>
		Orientación a resultados	¿Se enfoca en los resultados de la gestión?	<b>Nominal</b>
		Buscar perspectivas	¿Dirige a su organización con la práctica de la mejora continua?	<b>Nominal</b>
		Apoyo a los demás.	¿Fomenta el Trabajo en equipo entre sus colaboradores?	<b>Nominal</b>

*Fuente: Elaborado por Sadith Ochoa*

#### **4.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

##### **4.4.1 Técnicas**

En la investigación se aplicaron las siguientes técnicas:

- 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 18 preguntas presentado en una encuesta.

#### **4.5 Plan de análisis de datos**

Los datos recogidos 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	¿El problema de ausencia de gerencia y visión servicios es revertida con el ejercicio de un liderazgo asumido por los directivos de las microempresas del sector servicios, agencias de reclutamiento	OBJETIVOS		VARIABLES	HIPOTESIS		METODOLOGIA	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS
			<b>Objetivo General</b>	Determinar la efectividad de una gestión de calidad con enfoque en liderazgo en las microempresas del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal del distrito de Iquitos, año 2018.	<b>Variable Dependiente</b> Liderazgo	<b>Hipótesis General</b>	La práctica de un buen estilo de liderazgo de parte de los directivos de las microempresas del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal del distrito de Iquitos genera favorables relaciones laborales con los colaboradores y su integración a los objetivos de la empresa.	<b>Tipo de Investigación</b> Cuantitativa  <b>Nivel de Investigación</b> Descriptiva

	y selección de personal del distrito de Iquitos, año 2018?						<b>Instrumento</b> Cuestionario
	<b>Objetivos Específicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigar si las microempresas del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal del distrito de Iquitos, son gestionadas bajo la filosofía de la mejora continua.</li> <li>• Identificar si las microempresas del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal del distrito de Iquitos,</li> </ul>	<b>Variable Independiente</b> Gestión de Calidad	<b>Hipótesis Específicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gerencia de la organización basada en la calidad involucra la aplicación de mejores prácticas de administración que conlleva a altos niveles de desempeño del personal.</li> <li>• El liderazgo en los microempresarios del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal del distrito de Iquitos ejercido con actitud motivadora tendrá un efecto favorable en el clima.</li> </ul>	<b>Diseño de la Investigación</b> -No experimental, transversal y descriptivo.  <b>Población:</b> Está conformada por cinco mypes del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal.  <b>Muestra:</b> Es el 100% de la población.	<b>Población:</b> Cinco (5) mypes del sector en estudio  <b>Muestra:</b> Por conveniencia de la investigación, la muestra es el 100,0% de la población.

			son gestionadas con apropiados estilos de liderazgo.					
--	--	--	---	--	--	--	--	--

*Fuente: Elaborado por Sadith Ochoa*

#### **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 ha procurado mantener presente tres principios básicos en lo que consta los principios éticos que se presenta en todo su desarrollo:

- Se informó el objetivo de trabajo.
- Ninguna de las preguntas atentó contra la salud física, moral y social de los participantes.
- Los instrumentos fueron 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

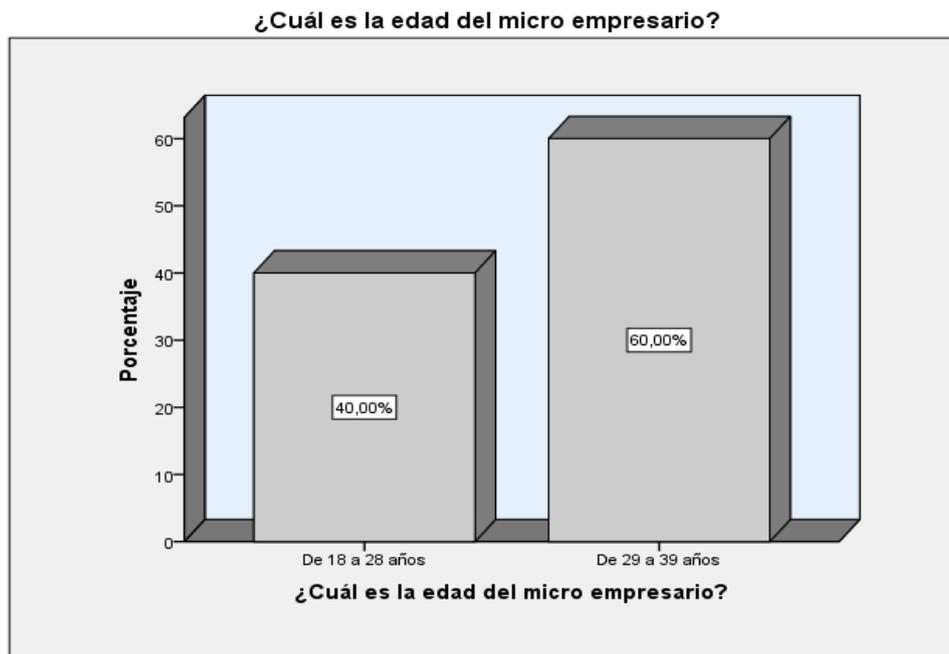
#### A. Datos del microempresario:

TABLA 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 18 a 28 años	2	40,0	40,0	40,0
	De 29 a 39 años	3	60,0	60,0	100,0
Total		5	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de la encuesta

FIGURA 3



Fuente: Tabla 3

**INTERPRETACIÓN:** Como se aprecia en la figura 3, de la población encuestada, un 60% de los microempresarios son jóvenes adultos de 29 a 39 años de edad.

**TABLA 4**

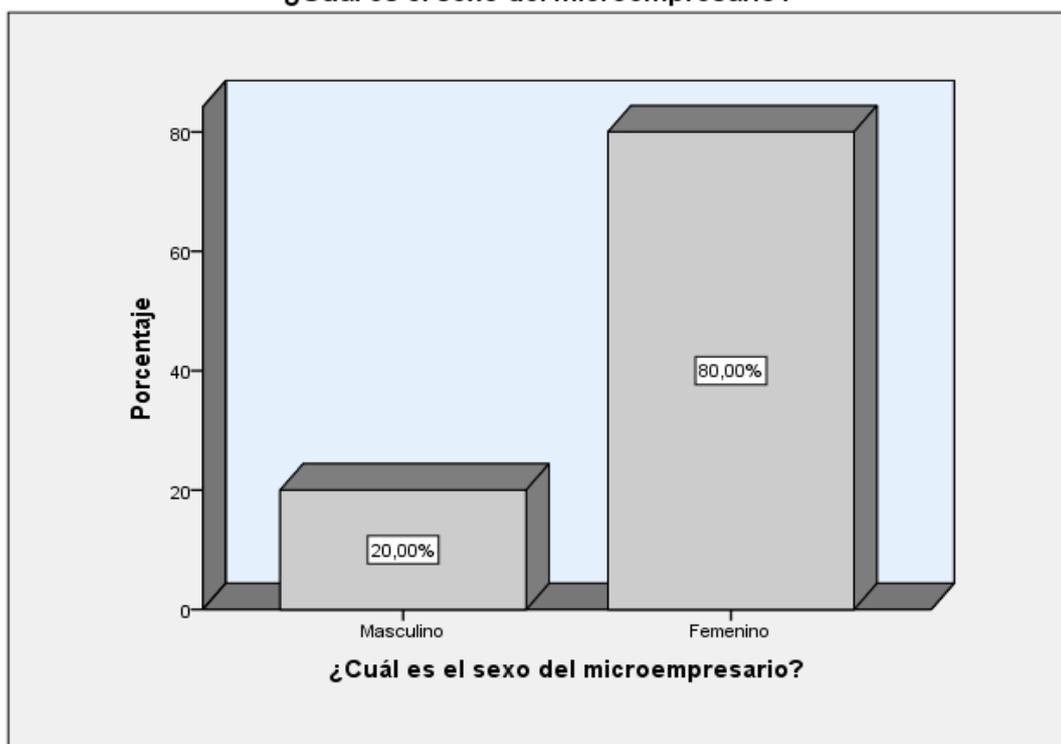
**¿Cuál es el sexo del microempresario?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	1	20,0	20,0	20,0
	Femenino	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** Resultado de la encuesta

**FIGURA 4**

**¿Cuál es el sexo del microempresario?**



**Fuente:** Tabla 4

**INTERPRETACIÓN:** Como se aprecia en la figura 4, de la población encuestada, un 80% de los microempresarios del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal son mujeres, esto se debe a su grado de responsabilidad y perseverancia.

**TABLA 5**

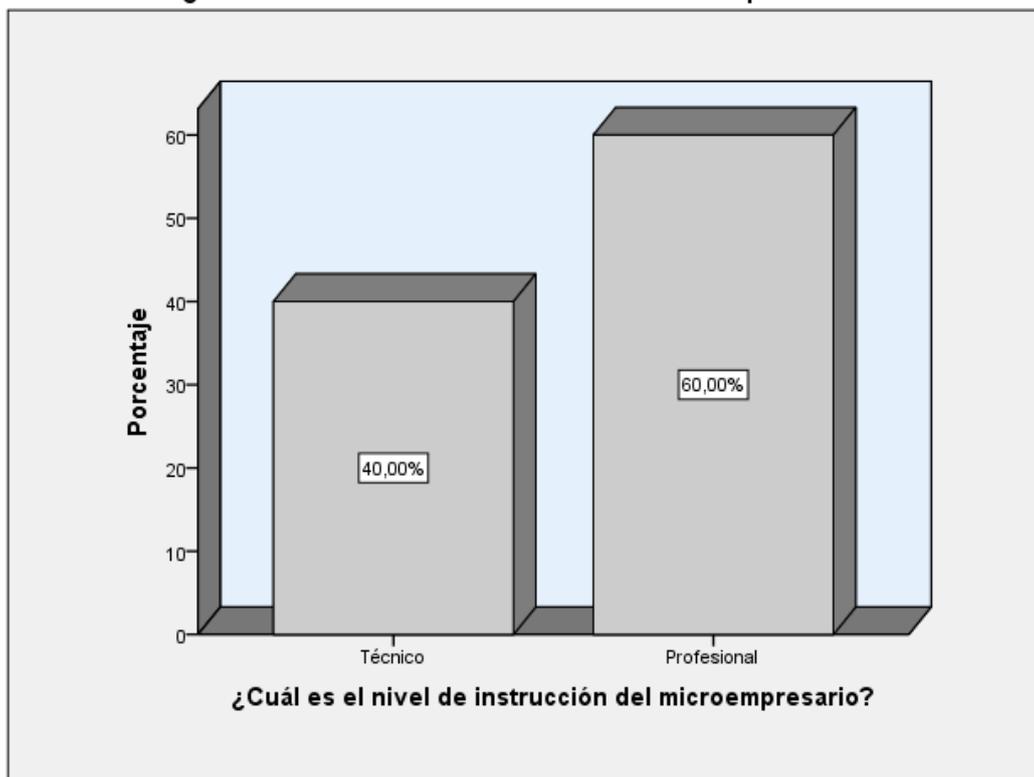
**¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Técnico	2	40,0	40,0	40,0
	Profesional	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** Resultado de la encuesta

**FIGURA 5**

**¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?**



**Fuente:** Tabla 5

**INTERPRETACIÓN:** Como se aprecia en la figura 5, de la población encuestada, más del 50% de los microempresarios (60%) cuentan con una profesión universitaria, siendo esto favorable para la administración.

## B. De la Gestión de Calidad

TABLA 6

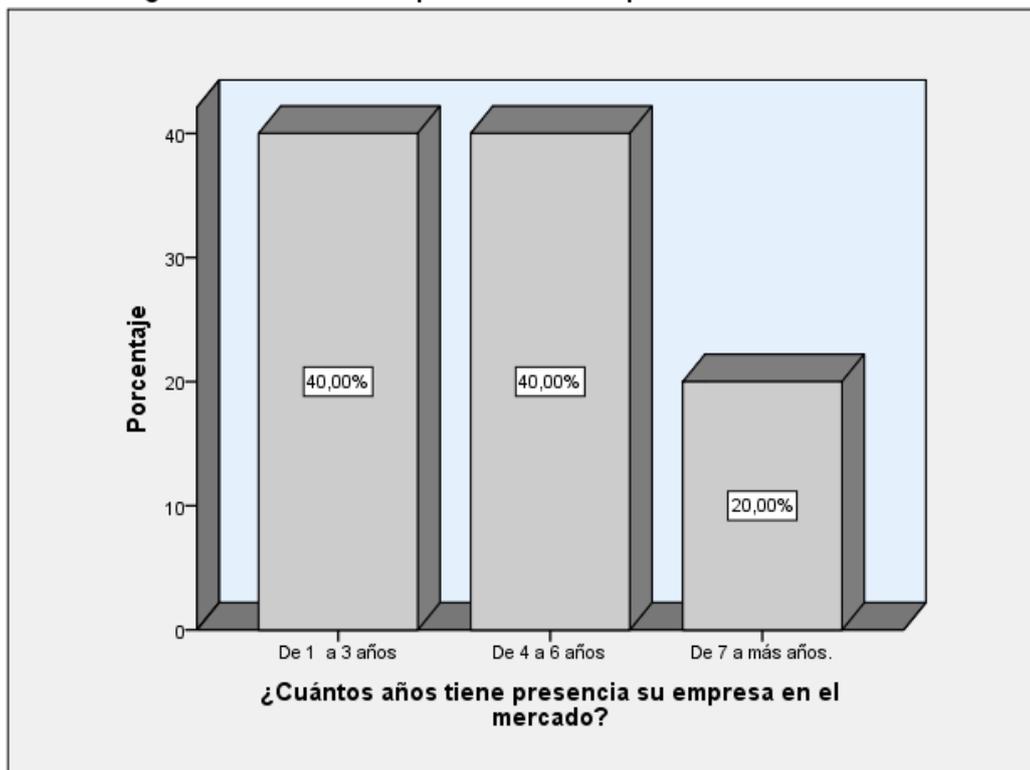
¿Cuántos años tiene presencia su empresa en el mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 3 años	2	40,0	40,0	40,0
	De 4 a 6 años	2	40,0	40,0	80,0
	De 7 a más años.	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de la encuesta

FIGURA 6

¿Cuántos años tiene presencia su empresa en el mercado?



Fuente: Tabla 6

**INTERPRETACIÓN:** Como se aprecia en la figura 6, de la población encuestada, podemos decir que el 80% de los microempresarios en este rubro tienen apenas de 1 a 6 años de presencia en el mercado.

**TABLA 7**

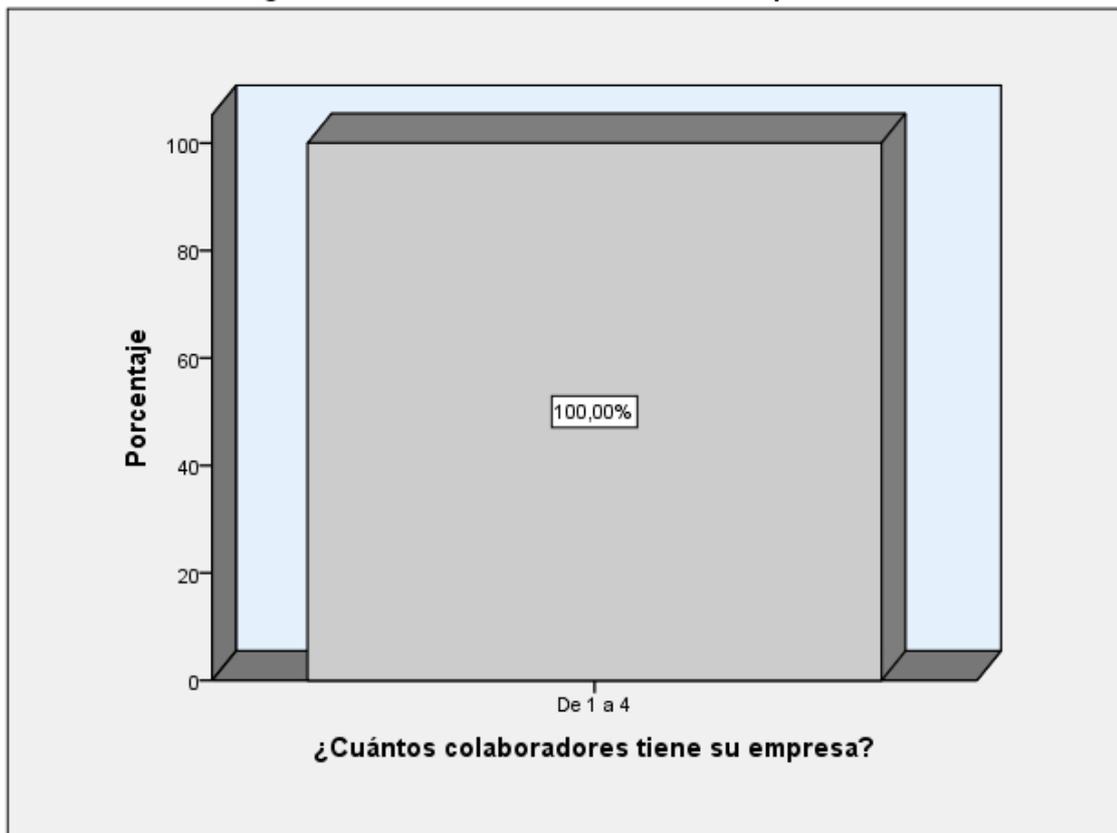
**¿Cuántos colaboradores tiene su empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 4	5	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Resultado de la encuesta

**FIGURA 7**

**¿Cuántos colaboradores tiene su empresa?**



**Fuente:** Tabla 7

**INTERPRETACIÓN:** Como se aprecia en la figura 7, de la población encuestada, el resultado es que el 100% de microempresarios de este rubro tienen entre 1 a 4 colaboradores como equipo de trabajo.

**TABLA 8**

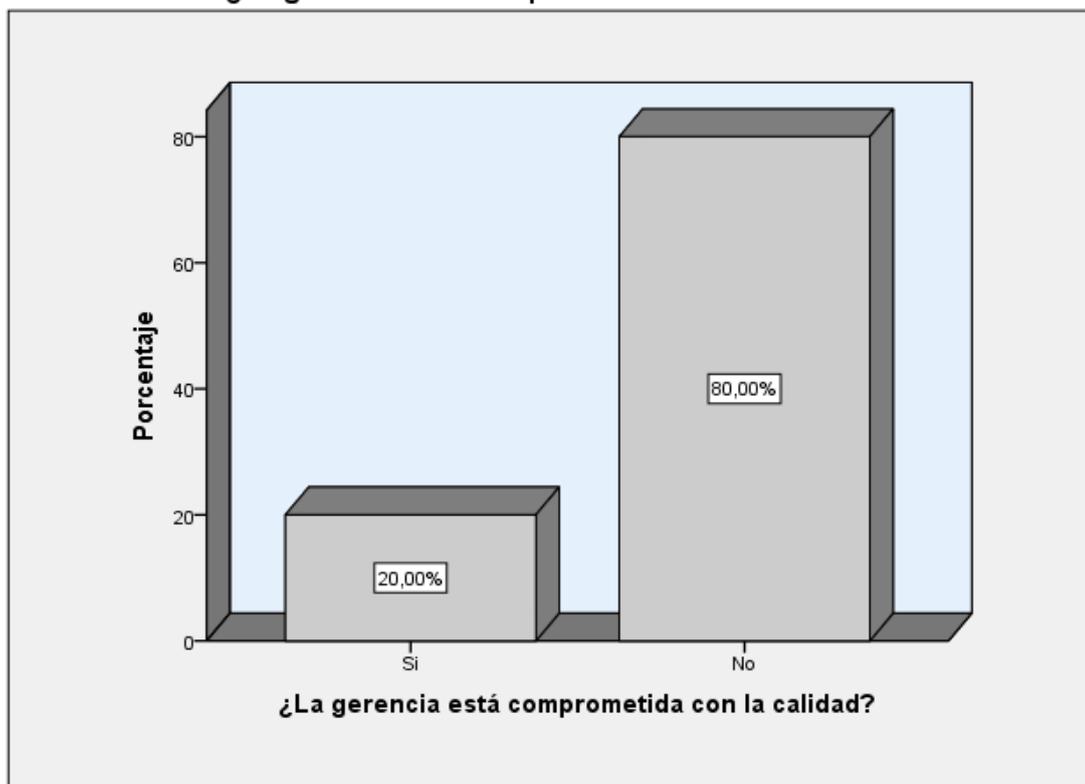
**¿La gerencia está comprometida con la calidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	20,0	20,0	20,0
	No	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** Resultado de la encuesta

**FIGURA 8**

**¿La gerencia está comprometida con la calidad?**



**Fuente:** Tabla 8

**INTERPRETACIÓN:** Como se aprecia en la figura 8, de la población encuestada, apenas un 20% de la gerencia están comprometidos con la calidad de servicio que brindan a sus clientes. Este resultado representa una oportunidad de mejora.

**TABLA 9**

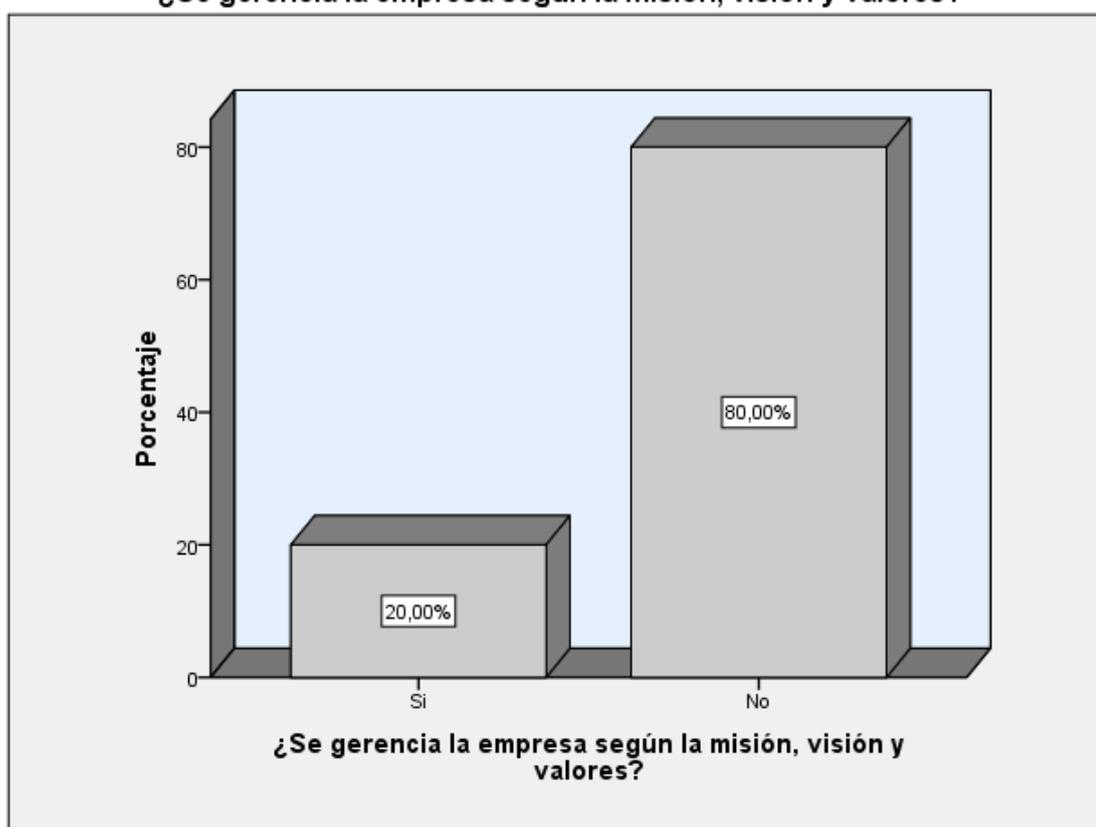
**¿Se gerencia la empresa según la misión, visión y valores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	20,0	20,0	20,0
	No	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** Resultado de la encuesta

**FIGURA 9**

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



**Fuente:** Tabla 9

**INTERPRETACIÓN:** Como se aprecia en la figura 9, de la población encuestada, una pequeña parte de los microempresarios (20%), dirigen su empresa teniendo en cuenta su misión, visión y valores.

**TABLA 10**

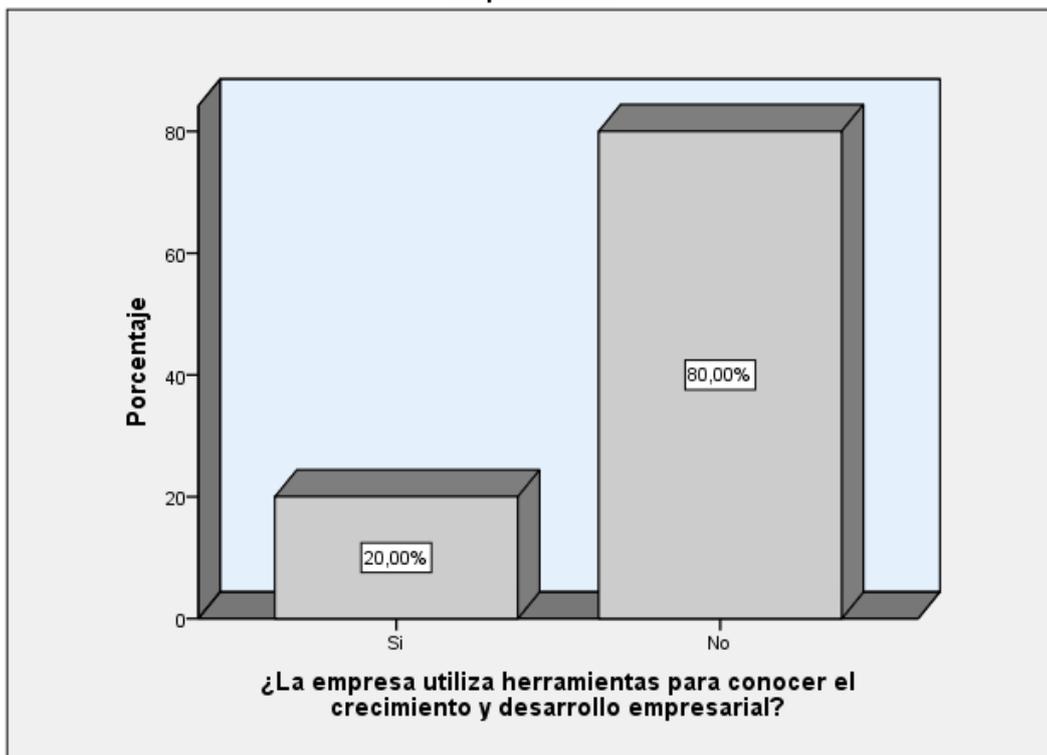
**¿La empresa utiliza herramientas para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	20,0	20,0	20,0
	No	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** Resultado de la encuesta

**FIGURA 10**

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



**Fuente:** Tabla 10

**INTERPRETACIÓN:** Como se aprecia en la figura 10, de la población encuestada, una gran mayoría de los microempresarios (80%), no utilizan herramientas que le permiten conocer cómo va el crecimiento y desarrollo de su empresa.

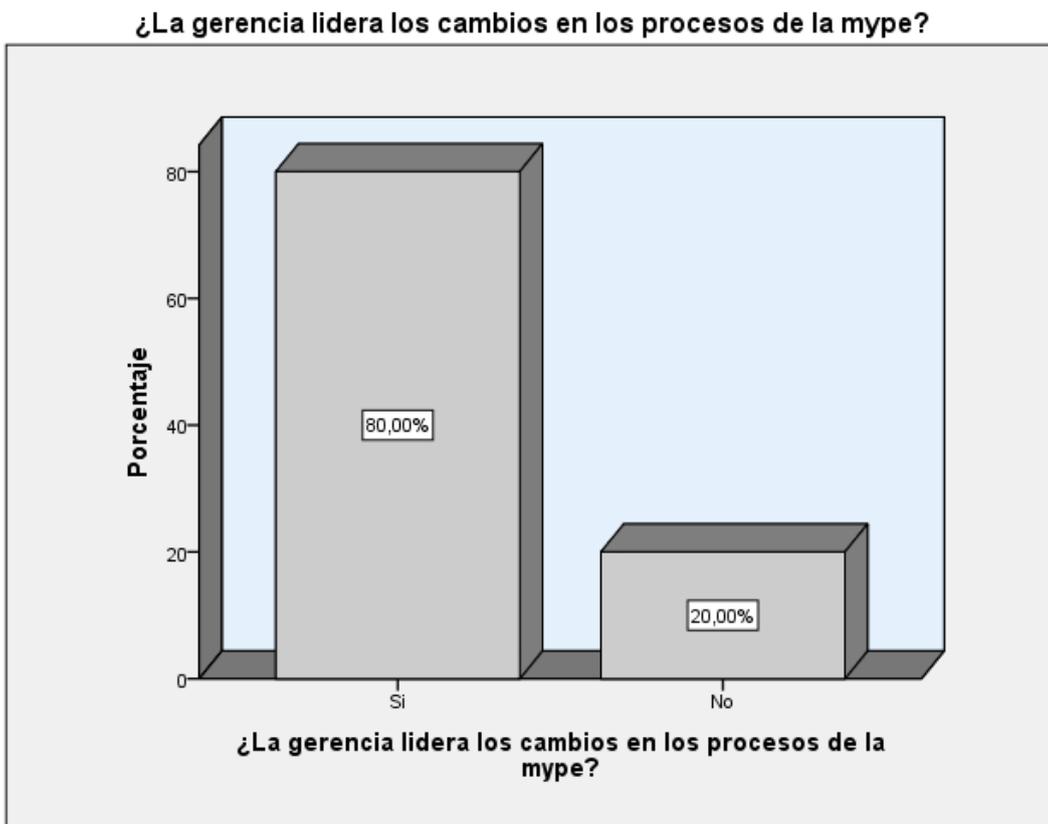
### C. Del Liderazgo

TABLA 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	80,0	80,0	80,0
	No	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de la encuesta

FIGURA 11



Fuente: Tabla 11

**INTERPRETACIÓN:** Como se aprecia en la figura 11, de la población encuestada, se puede decir que el 80% de los gerentes lideran los cambios en los procesos de la mype. Existe involucramiento y reconocimiento para dirigir la organización.

**TABLA 12**

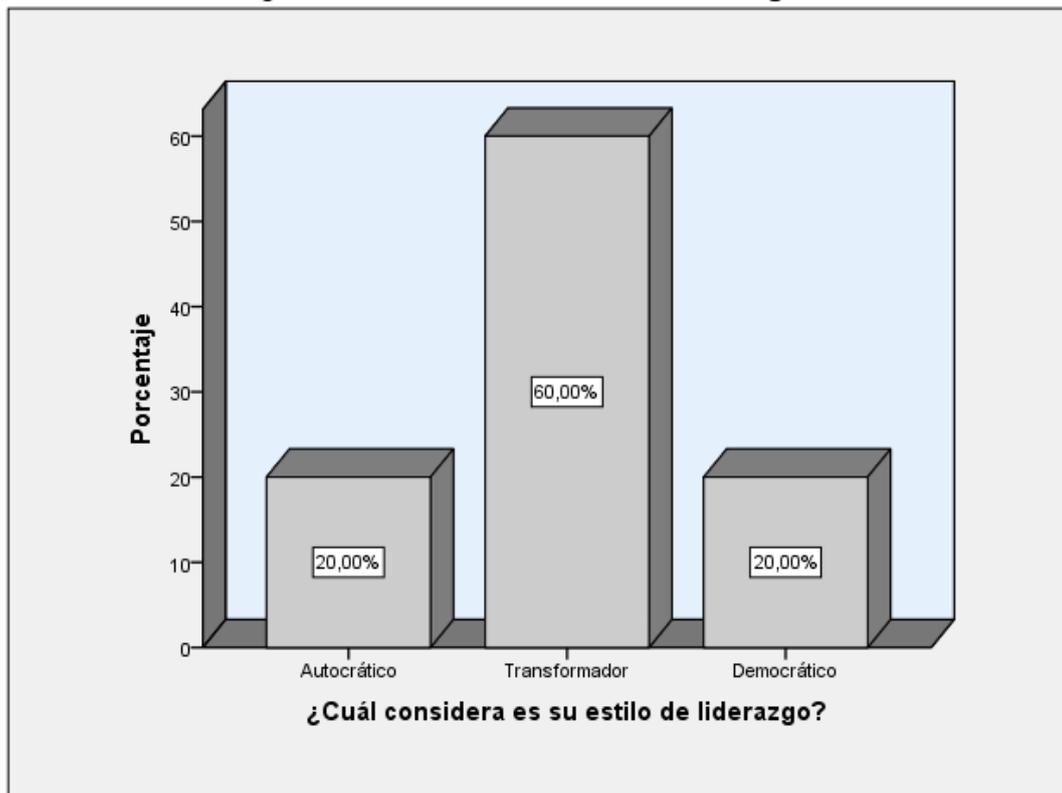
**¿Cuál considera es su estilo de liderazgo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Autocrático	1	20,0	20,0	20,0
	Transformador	3	60,0	60,0	80,0
	Democrático	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** Resultado de la encuesta

**FIGURA 12**

**¿Cuál considera es su estilo de liderazgo?**



**Fuente:** Tabla 12

**INTERPRETACIÓN:** Como se aprecia en la figura 12, de la población encuestada, una gran mayoría (60%) de los microempresarios, indican que su estilo de liderazgo es el transformador.

**TABLA 13**

**¿Se promueve la confianza en la organización?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	60,0	60,0	60,0
	No	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** Resultado de la encuesta

**FIGURA 13**

**¿Se promueve la confianza en la organización?**



**Fuente:** Tabla 13

**INTERPRETACIÓN:** Como se aprecia en la figura 13, de la población encuestada, un 60% de los microempresarios genera la confianza dentro de la organización que dirige. Lo que propicia un mejor clima organizacional.

**TABLA 14**

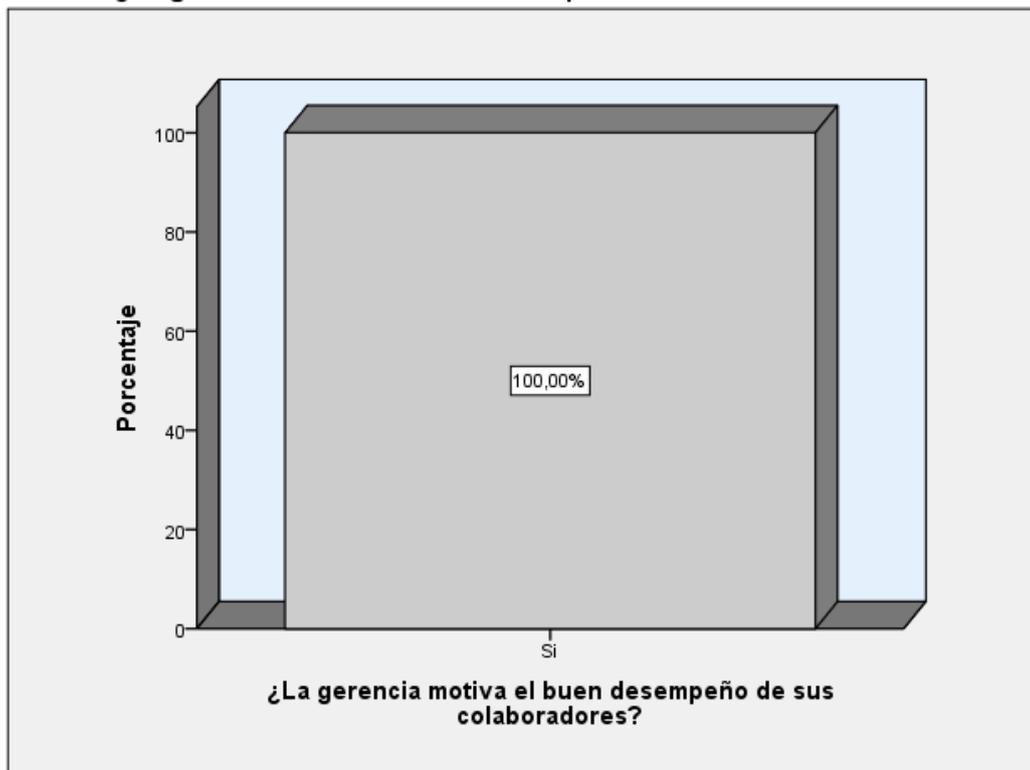
**¿La gerencia motiva el buen desempeño de sus colaboradores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Resultado de la encuesta

**FIGURA 14**

**¿La gerencia motiva el buen desempeño de sus colaboradores?**



**Fuente:** Tabla 14

**INTERPRETACIÓN:** Como se aprecia en la figura 14, de la población encuestada, el 100% de los microempresarios estimulan el buen desempeño de sus colaboradores.

**TABLA 15**

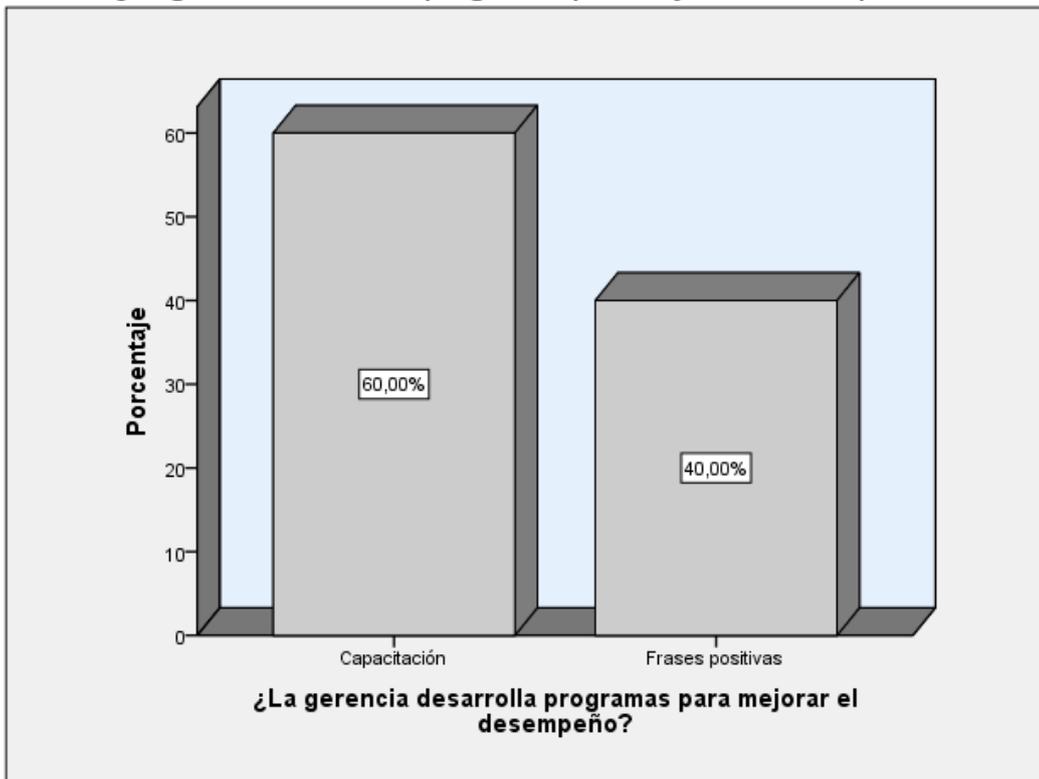
**¿La gerencia desarrolla programas para mejorar el desempeño?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Capacitación	3	60,0	60,0	60,0
	Frases positivas	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** Resultado de la encuesta

**FIGURA 15**

**¿La gerencia desarrolla programas para mejorar el desempeño?**



**Fuente:** Tabla 15

**INTERPRETACIÓN:** Como se aprecia en la figura 15, de la población encuestada, un 60% de los microempresarios capacitan a sus colaboradores como programa para mejorar el desempeño.

**TABLA 16**

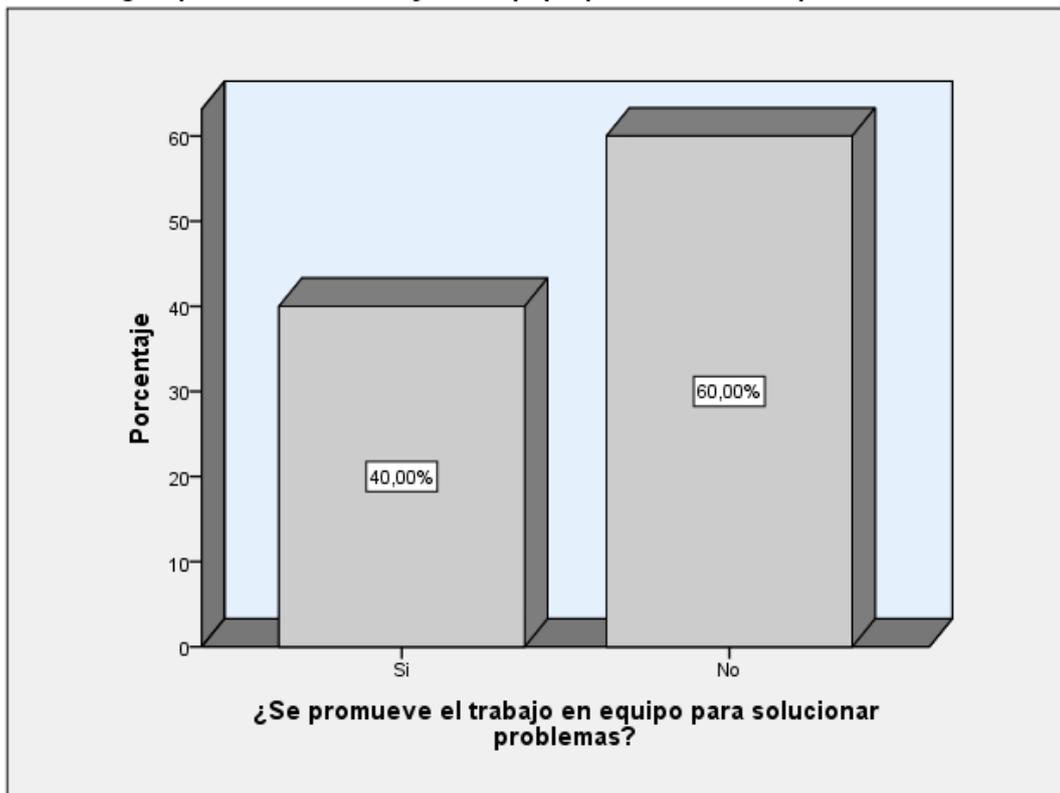
**¿Se promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	40,0	40,0	40,0
	No	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** Resultado de la encuesta

**FIGURA 16**

**¿Se promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas?**



**Fuente:** Tabla 16

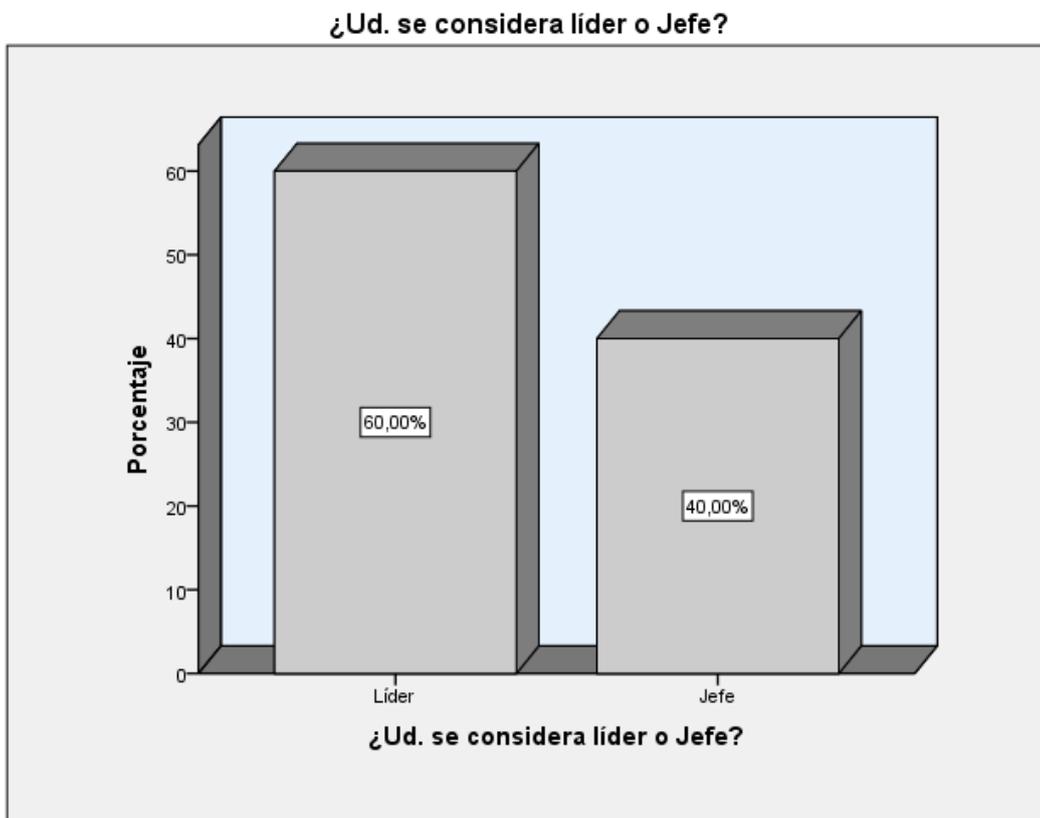
**INTERPRETACIÓN:** Como se aprecia en la figura 16, de la población encuestada, solo un 40% promueven el trabajo en equipo dentro de las empresas.

**TABLA 17**

		<b>¿Ud. se considera líder o Jefe?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Líder	3	60,0	60,0	60,0
	Jefe	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** Resultado de la encuesta

**FIGURA 17**



**Fuente:** Tabla 17

**INTERPRETACIÓN:** Como se aprecia en la figura 17, de la población encuestada, dentro de las empresas un 60% de los microempresarios que dirigen su empresa se consideran líderes de la organización.

**TABLA 18**

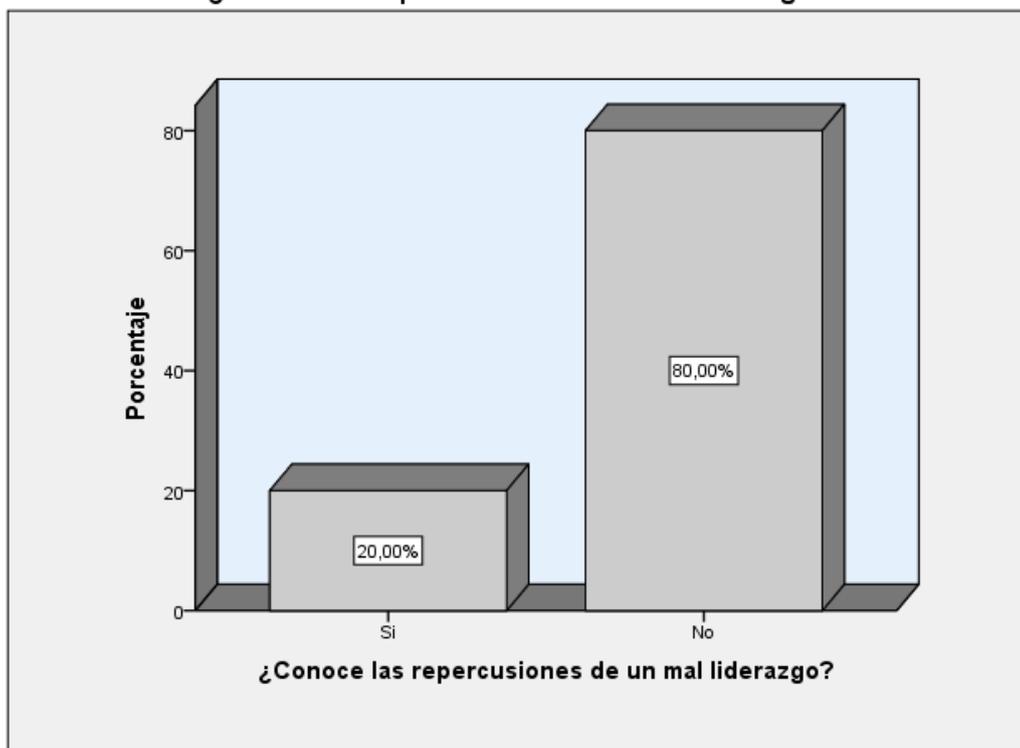
**¿Conoce las repercusiones de un mal liderazgo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	20,0	20,0	20,0
	No	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** Resultado de la encuesta

**FIGURA 18**

**¿Conoce las repercusiones de un mal liderazgo?**



**Fuente:** Tabla 18

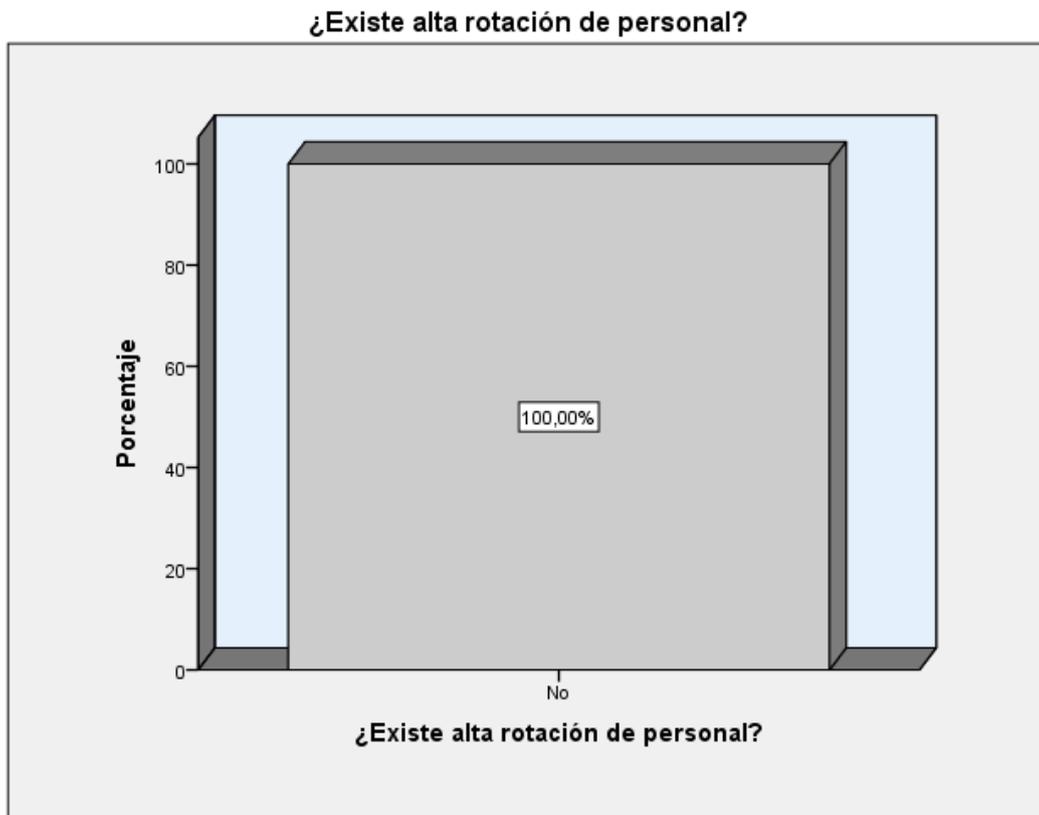
**INTERPRETACIÓN:** Como se aprecia en la figura 18, de la población encuestada, dentro de las empresas más de la mitad (80%) de los microempresarios no conoce las repercusiones de un mal liderazgo en la organización y sus objetivos.

**TABLA 19**

		¿Existe alta rotación de personal?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Resultado de la encuesta

**FIGURA 19**



**Fuente:** Tabla 19

**INTERPRETACIÓN:** Como se aprecia en la figura 19, de la población encuestada, el 100% de los microempresarios indican que “**No**” tienen una alta rotación de personal.

**TABLA 20**

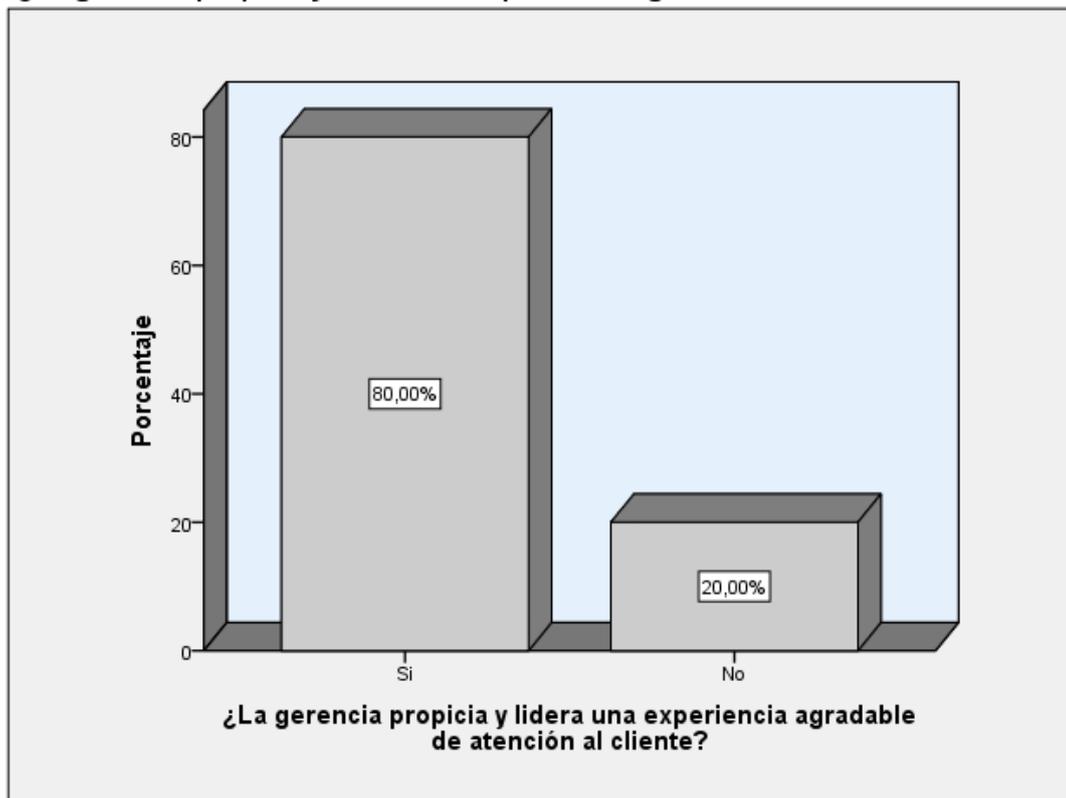
**¿La gerencia propicia y lidera una experiencia agradable de atención al cliente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	80,0	80,0	80,0
	No	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Fuente:** Resultado de la encuesta

**FIGURA 20**

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



**Fuente:** Tabla 20

**INTERPRETACIÓN:** Como se aprecia en la figura 20, de la población encuestada, un 80% de los microempresarios lideran y propician una agradable experiencia de atención hacia sus clientes.

## **5.2 Análisis de resultados**

Relacionaremos los resultados obtenidos en la investigación, con los objetivos, Hipótesis y revisión de literatura citada en la presente tesis.

### **A. Datos del Emprendedor**

#### **TABLA 3 ¿Cuál es la edad del microempresario?**

De la población encuestada, 60% de los microempresarios son jóvenes adultos de 29 a 39 años de edad. Representa la conformación de nuevos servicios empresariales impulsados por nuevos profesionales.

#### **TABLA 4 ¿Cuál es el Sexo del microempresario?**

De la población encuestada, 80% de los microempresarios del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal son mujeres. Este hallazgo es característica de su vocación y orientación por los servicios de oficina. Asimismo, supone un liderazgo frente al sexo masculino.

### **B: De la Gestión de Calidad**

#### **TABLA 6 ¿Cuántos años tiene presencia su empresa en el mercado?**

Como se venía describiendo en la pregunta precedente, el 80% de los microempresarios en este rubro tienen apenas de 1 a 6 años de presencia en el mercado. Las mypes de servicios de agencias de reclutamiento y selección de personal son emprendimientos nuevos a nivel consultoría especializados, que antes no existían porque eran funciones propias de cada empresa.

#### **TABLA 7 ¿Cuántos colaboradores tiene su empresa?**

Son mypes que tienen como características no emplear mucho personal. Las conforman hasta cuatro colaboradores especializados en temas de recursos humanos.

**TABLA 8 ¿La gerencia está comprometida con la calidad?**

Un tema que no es fortaleza es que solo 20% de las gerencias están comprometidos con la calidad. Este hallazgo limita a mantener procedimientos de mejora continuos dentro de la organización. El liderazgo lo debe asumir la gerencia como principal interesado de la calidad.

**TABLA 9 ¿Se gerencia la empresa según la misión, visión y valores?**

Un parecido resultado se refleja que solo 20% ha definido su misión y visión como directivas de la organización. Con este resultado se hace evidente la ausencia de liderazgo en la gestión de la mayoría de las mypes en su visión al futuro, necesario en un ambiente de constantes cambios.

**TABLA 10 ¿La empresa utiliza herramientas para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial?**

Un serio hallazgo es una gran mayoría de los microempresarios del sector en estudio (80%), que no conocen la utilización de herramientas que les podrían permitir monitorear el crecimiento y desarrollo de sus empresas.

**C: Del Liderazgo**

**TABLA 11 ¿La gerencia lidera los cambios en los procesos de la mype?**

Según la investigación obtenida, 80% de los gerentes indican liderar los cambios en los procesos de la mype, sin embargo, no presentan interés en lo que respecta la práctica de la calidad en la gestión.

Este resultado responde negativamente al objetivo de nuestra investigación, porque la mayoría de las mypes no se gestionan con el uso de herramientas de calidad de gestión. Sus servicios no tienen el soporte necesario para ser brindados bajo

estándares de calidad a sus clientes; por el contrario, están inmersos a sufrir variaciones o fluctuaciones.

Es el papel del líder, que con su visión debe identificar en el ambiente que se desenvuelve las necesidades de la empresa y tomar decisiones, así lo explica **Hernández J. (2013)**, en su tesis “El Liderazgo Organizacional: una aproximación desde la perspectiva Etológica” presentado a la Facultad de Administración Universidad del Rosario, Bogotá. Donde indica que el liderazgo surge como una posibilidad clara de fomentar relaciones humanas centradas en las diferentes vertientes relacionales, cultura, comunicación, comunidad, axiología, y finalmente etología.

Asimismo, la asunción del liderazgo en la práctica de diferentes estrategias como posibilidad de cambios dentro de las organizaciones.

#### **TABLA 12 ¿Cuál considera es su estilo de liderazgo?**

De la población encuestada, una gran mayoría (60%) de los microempresarios, indican que su estilo de liderazgo es transformador. Este estilo busca la mejor contribución del colaborador a través de su valoración como parte de la organización.

La importancia del liderazgo es también destacada en la investigación de **Bustamante P.; Kawakami R., Reátegui S. (2010)**, en su tesis para obtener el grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas, donde examina la relación entre la inteligencia emocional y los estilos de liderazgo de gerentes bancarios en el Perú. Cita una correlación positiva media entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo transformacional de los gerentes que participaron de la investigación. Asimismo, no se encontró una relación significativa entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo transaccional. Por otro lado, se encontró una relación negativa

débil entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo pasivo-evitativo. Los resultados también mostraron una correlación positiva media entre la inteligencia emocional y las variables de resultado de liderazgo. En el estudio, no se evidenciaron diferencias de género en las mediciones de la inteligencia emocional y de los tres estilos de liderazgo ni en la medición de los nueve factores de liderazgo.

**TABLA 13 ¿Se promueve la confianza en la organización?**

60% de los microempresarios crea la confianza dentro de la organización que dirige, este es resultado de la práctica del estilo gerencial transformador.

**TABLA 14 ¿La gerencia motiva el buen desempeño de sus colaboradores?**

El 100% de los microempresarios estimulan el buen desempeño de sus colaboradores. Este resultado se interpreta como propio del rubro de la mype, para no distorsionar con el papel consultor con sus clientes.

**TABLA 15 ¿La gerencia desarrolla programas para mejorar el desempeño?**

De la población encuestada, un 60% de los microempresarios capacitan a sus colaboradores como programa para mejorar el desempeño.

**TABLA 16 ¿Se promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas?**

Solo un 40% promueven el trabajo en equipo dentro de las empresas. Este resultado es característico cuando una empresa no practica la filosofía de mejora continua. No siguen una visión y misión empresarial. Por el contrario, son esfuerzos distantes de uno y otro miembro de la organización sin dirección y liderazgo.

**TABLA 17 ¿Ud. Se considera líder o Jefe?**

El resultado que solo el 60% de los microempresarios se consideran líderes, evidencia que existe un desconocimiento del verdadero papel del líder en los microempresarios, confundiendo con el de jefe.

En la página 9 de este informe, se trata respecto al papel del jefe y líder. El liderazgo es amplio y eficaz para una gestión de calidad.

Finalmente, en la investigación se tuvo como hallazgo que existe desconocimiento de las repercusiones de un mal liderazgo. Esta carencia, no permite motivar al microempresariado del sector en estudio, dar espacio a desarrollar el liderazgo para mejorar la dirección de las mypes.

## **CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones de la investigación**

- Las mypes de agencias de reclutamiento y selección de personal del distrito de Iquitos, son iniciativas en su mayoría de profesionales universitarios del sexo femenino, que evidencian interés en el desarrollo de servicios empresariales.
- La gerencia ejerce un liderazgo para encabezar el servicio al cliente y ganar presencia en el mercado, porque son empresas de servicios con poco tiempo de presencia en el mercado.
- Las mypes del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal, no se gestionan con calidad. Porque no utilizan o desconocen las técnicas de calidad de gestión.
- En la investigación se evidenció que la mayoría de los microempresarios, ejerce un estilo de liderazgo transformador, que promueve un mejor desempeño, motivación, contribución y confianza del colaborador.
- El liderazgo ejercido requiere capacitación para ser aplicado técnicamente.

## 6.2 Recomendaciones

- Para mejorar el nivel empresarial de las mypes en estudio, es necesario que el propietario o profesional emprendedor comprenda y asuma la práctica de la gestión de calidad en su organización; liderando efectivamente el proceso de implementación.
- Los gerentes de las mypes en estudio, deben tomar iniciativas para continuar mejorando el estilo de liderazgo. Los que deben buscar siempre la mejor contribución y motivación del recurso humano.
- Los colaboradores de las mypes de agencias de reclutamiento y selección de personal del distrito de Iquitos, deben concientizar que brindan servicios a clientes y deben liderar los procesos propios del giro de su empresa, para cumplir con la promesa de servicio. Este será el resultado de liderazgo directriz que ejercen los propietarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bustamante P.; Kawakami R., Reátegui S. (2010). Inteligencia emocional y Liderazgo en los Gerentes Bancarios del Perú. Surco: CENTRUM centro de negocios. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1675>
- Cancinos, A. (2015). “*Selección de personal y desempeño laboral, estudio a realizarse en Ingenio Azucarero de la Costa Sur*”. Quetzaltenango- Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf>
- Hazy, J. Goldstein, J. & Lichtenstein, B. (2007). El liderazgo transaccional al liderazgo transformacional: implicaciones para un cambio organizacional. Medellín-Colombia: Revista virtual católica del Norte. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1942/194227509013.pdf>
- Hernández, R. et. al (2006) Metodología de la Investigación Científica, 4ª edición, Edit. Mc Graw Hill, México, pp. 850, p. 205.
- Hernández J. (2013), “*El Liderazgo Organizacional: una aproximación desde la perspectiva Etológica*” Bogotá: Universidad del Rosario. Recuperado de: [https://docplayer.es/2328486-El-liderazgo-organizacional-una-aproximacion-desde-la-perspectiva-etologica.html#show\\_full\\_text](https://docplayer.es/2328486-El-liderazgo-organizacional-una-aproximacion-desde-la-perspectiva-etologica.html#show_full_text)
- Juárez, F y Contreras, F. (2012). Liderazgo y complejidad. Conceptualizaciones e implicaciones para la organización actual. Bogotá: Editorial Académica Española. U.S.A.

Kotler & Keller, (2012) La Satisfacción del cliente. Editorial pronegocios.net.  
Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

Kurt Lewin (1890- 1947) Los 3 estilos de Liderazgo. Psicología y Mente. Recuperado de: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/estilos-liderazgo-lewin>

Mallqui, G. (2015). Optimización del proceso de selección e implementación de metodología técnica para la selección de personal operativo en una planta de confecciones de tejido de punto para incrementar la productividad. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4505/Mallqui\\_cg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4505/Mallqui_cg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Parasuraman et al., (1991). Calidad de servicio y la Satisfacción del Consumidor. Brasil: universidad nove de julho. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

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.

Serna, H. (1999). Servicio al Cliente: métodos de auditoria y medición. Bogotá: editorial Santa Fe de Bogotá, Colombia: 3R, 1999. Recuperado de: <http://www.worldcat.org/title/servicio-al-cliente-metodos-de-auditoria-y-medicion/oclc/53294169>

Silva, R.; Ubillús, 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. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/119/1/TL\\_SilvaChicomaRomy\\_UbillusRiosMaria.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/119/1/TL_SilvaChicomaRomy_UbillusRiosMaria.pdf)

Stephen J. Ball (1989) Teoría Socio Crítica. Chimbote: Uladech. Recuperado de: [http://files.uladech.edu.pe/docente/17864827/GERENCIA\\_EMPRESARIAL/SESION%2004/Contenido\\_GE\\_4.pdf](http://files.uladech.edu.pe/docente/17864827/GERENCIA_EMPRESARIAL/SESION%2004/Contenido_GE_4.pdf)

Suarez, M. (2000). Diseño y Evaluación de Programas de Tele formación. Valencia: Universitat de valencia. Recuperado de: [https://cvc.cervantes.es/ensenanza/formacion\\_virtual/formacion\\_continua/jor-net\\_suarez.htm](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/formacion_virtual/formacion_continua/jor-net_suarez.htm)

Villanueva C. (2016), "*Gestión de Calidad bajo el enfoque de la cultura de colaboradores y su clima laboral en mypes del Sector Comercio, rubro materiales de construcción, año 2016.*" Chimbote: Uladech. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/348/gestion\\_de\\_calidad\\_cesar\\_toribio\\_villanueva\\_salinas.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/348/gestion_de_calidad_cesar_toribio_villanueva_salinas.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Zavala, Medellín (2,003), Libro Teoría de la Calidad- Guadalajara- México.



## 2. Presupuesto General

El presente informe de investigación fue autofinanciado y el presupuesto asciende a S/. 5,622.00

**Tabla 22**

I	BIENES Y SERVICIOS	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
1	Papel Bond	1 Millar	22.00	22.00
2	Lapiceros	2 unidad	3.50	7.00
4	Libreta de Campo	1 unidad	12.00	12.00
5	Folder Manila	1 pack	10.00	10.00
6	Fotocopia	340 hojas	0.10	34.00
7	Internet	50 horas	1.50	75.00
8	Alquiler de Computadora	1	600.00	600.00
9	Anillados	4	6.00	24.00
10	USB 4 gigas	1	22.00	22.00
11	Impresora Hp	1	250.00	250.00
12	Tintas para impresora	4	7.00	28.00
	<b>Sub Total</b>			<b>1,084.00</b>
II	Movilidad aéreo ida y Vuelta	2 pasajes	250.00	500.00
	Alimentación	4 días	12.00	48.00
	Alojamiento	4 días	50.00	200.00
	<b>Subtotal</b>			<b>748.00</b>
III	<b>Recursos Humanos</b>			
1	Taller de Titulación		1,650.00	1,650.00
2	Asesor		2,000.00	2,000.00
	<b>Sub Total</b>			<b>3,650.00</b>
	<b>Ropa de vestir para mi exposición</b>		140.00	140.00
			<b>TOTAL</b>	<b>5,622.00</b>

*Fuente: Elaborado por Sadith Ochoa*

### 3. Encuesta a las mypes



---

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

#### **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 de Calidad bajo el enfoque de Liderazgo en las Mypes del sector Servicios, Agencias de Reclutamiento y Selección del Personal, distrito de Iquitos, año 2018”.

#### **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