



**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 CONSTRUCCIÓN, CIUDAD  
DE PUCALLPA, AÑO 2018**

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

**AUTORA:**

Bach. KETY PANDURO MELÉNDEZ

**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**

A Dios, por darme la fuerza necesaria, a mis familiares por su comprensión y apoyo, así como a los docentes de la Universidad Los Ángeles de Chimbote Filial Pucallpa, por sus sanas enseñanzas y experiencias para poder culminar este trabajo y/o estudio profesional.

A mi asesor, por sus valiosos alcances y orientaciones en el campo de la investigación y desarrollo de este trabajo.

## **DEDICATORIA**

Con amor y cariño dedico este trabajo de investigación a Dios, porque me dio el valor y fortaleza espiritual para lograr esta meta.

A mis queridos padres y hermanos que con sus guías y consejos culminé satisfactoriamente mis estudios superiores logrando ser una profesional de éxito.

## **RESUMEN**

El objetivo principal de la presente investigación ha sido determinar la Gestión bajo el enfoque de Liderazgo en las mypes del sector Construcción, en la ciudad de Pucallpa, año 2018. Se desarrolló con metodología de investigación del tipo transversal, correlacional; donde a través de la técnica de encuesta se aplicó un cuestionario estructurado de 18 preguntas, obteniéndose como resultados: Respecto al Microempresario: Edad, el 50,0% está en el rango de “40 a 50 años”; 66,7% son del género masculino y 33,4% del género femenino; 83,3% se encuentra en nivel “Profesional”. Respecto a la empresa: las mypes del sector construcción se encuentran firmes en el mercado de 1 a 7 años a más siendo así un 100.0%; teniendo de 5 a 10 colaboradores 66,7%; en su mayoría 66,7% se encuentra comprometidos con la calidad; en su totalidad 100.0% utiliza herramientas para conocer su crecimiento y desarrollo empresarial. Respecto al Liderazgo: el 66,7% de las mypes promueve la confianza en su organización; y 66,7% motiva el buen desempeño de sus colaboradores logrando así un trabajo eficaz. Las mypes no promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas 83,3%; no conoce las repercusiones de un mal líder 66,7%; existe una alta rotación del personal 66,7%. Finalmente, el 66,7% no propicia y lidera una experiencia agradable de atención al cliente.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, Liderazgo, mype, Construcción.

## **ABSTRACT**

The main objective of the present investigation has been to determine the Management under the focus of Leadership in the mypes of the Construction sector, in the city of Pucallpa, year 2018. It was developed with research methodology of the transversal, correlational; where through the survey technique a structured questionnaire of 18 questions was applied, obtaining as results: Regarding the Microentrepreneur: Age, 50.0% is in the range of "40 to 50 years"; 66.7% are of the masculine gender and 33.4% of the feminine gender; 83.3% are in the "Professional" level. Regarding the company: the mypes of the construction sector are firm in the market from 1 to 7 years to more, thus being 100.0%; having from 5 to 10 employees 66.7%; 66.7% are mostly committed to quality; in its entirety, 100.0% use tools to learn about their growth and business development. Regarding Leadership: 66.7% of mypes promotes trust in their organization; and 66.7% motivates the good performance of its collaborators, thus achieving an efficient job. The mypes does not promote teamwork to solve problems 83.3%; does not know the repercussions of a bad leader 66.7%; there is a high staff turnover of 66.7%. Finally, 66.7% does not favor and leads a pleasant customer service experience.

**Keywords:** Quality management, Leadership, mype, Construction.

## ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA TESIS.....	i
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento de la investigación.....	2
1.1.1 Caracterización del Problema.....	2
1.1.2 Enunciado del Problema.....	2
1.2 Objetivos de la investigación.....	3
1.2.1 Objetivo General.....	3
1.2.2 Objetivos Específicos.....	3
1.3 Justificación de la investigación.....	3
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	4
2.1 Antecedentes de la investigación.....	4
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	4
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	7
2.2 Bases Teóricas de la Investigación.....	8
2.2.1 Liderazgo.....	8
2.2.2 Modelos de Liderazgo.....	8
2.2.3 Teorías sobre el liderazgo:.....	11
2.2.3.1 “Importancia del estilo de liderazgo”.....	13
2.2.3.2 Factores que caracterizan a un líder.....	14
2.2.4 Cualidades del líder.....	14
2.3 Marco Conceptual.....	17
2.3.1 Definición del Liderazgo.....	17
2.3.2 Las Micro y pequeñas empresas (mypes).....	18

<b>CAPÍTULO III. HIPÓTESIS.....</b>	<b>22</b>
3.1 Hipótesis General.....	22
3.2 Hipótesis Específicas.....	22
<b>CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>23</b>
4.1 Diseño de investigación.....	23
4.1.1 Tipo de investigación.....	23
4.1.2 Nivel de investigación.....	23
4.2 Universo o Población.....	23
4.2.1 Población.....	23
4.2.2 Muestra.....	24
4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores.....	25
4.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	26
4.4.1 Técnicas.....	26
4.4.2 Instrumentos.....	26
4.5 Plan de análisis de datos.....	26
4.6 Matriz de Consistencia.....	27
4.7 Principios éticos.....	30
<b>CAPÍTULO V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>32</b>
5.1 Resultados.....	32
A. Datos del Emprendedor:.....	32
B. De la Gestión de Calidad.....	35
C. Del Liderazgo.....	40
5.2 Análisis de resultados.....	50
<b>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>54</b>
6.1 Conclusiones.....	54
6.2 Recomendaciones.....	55
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>56</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>59</b>
1. Cronograma de Actividades.....	59
2. Presupuesto.....	60
3. Encuesta.....	61
4. Entrevista a las mypes.....	64

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y Operacionalización de variables e indicadores.....	24
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación.....	26
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?.....	31
Tabla 4: ¿Cuál es el sexo del microempresario?.....	32
Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?.....	33
Tabla 6: ¿Cuántos años Tiene presencia su empresa en el mercado?.....	34
Tabla 7: ¿Cuántos colaboradores tiene su empresa?.....	35
Tabla 8: ¿La gerencia está comprometida con la calidad?.....	36
Tabla 9: ¿Se gerencia la empresa según la misión, visión y valores?.....	37
Tabla 10: ¿La empresa utiliza herramientas para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial?.....	38
Tabla 11: ¿La gerencia lidera los cambios en los procesos de la	

mype?.....	39
Tabla 12: ¿Cuál considera es su estilo de Liderazgo?.....	40
Tabla 13: ¿Se promueve la confianza en la organización?.....	41
Tabla 14: ¿La gerencia motiva el buen desempeño de sus colaboradores?.....	42
Tabla 15: ¿La gerencia desarrolla programas para mejorar el desempeño?.....	43
Tabla 16: ¿Se promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas?.....	44
Tabla 17: ¿Ud. Se considera líder o jefe?.....	45
Tabla 18: ¿Conoce las repercusiones de un mal liderazgo?.....	46
Tabla 19: ¿Existe alta rotación del personal?.....	47
Tabla 20: ¿La gerencia propicia y lidera una experiencia agradable de atención al cliente?.....	48
Tabla 21: Cronograma de Actividades.....	58
Tabla 22: Presupuesto.....	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Cuál es la edad del microempresario?.....	
.....	31

Figura 2: ¿Cuál es el sexo del microempresario?.....	
.....	34
Figura 3: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?.....	
.....	35
Figura 4: ¿Cuántos años Tiene presencia su empresa en el mercado?.....	
.....	36
Figura 5: ¿Cuántos colaboradores tiene su empresa?.....	
.....	37
Figura 6: ¿La gerencia está comprometida con la calidad?.....	
.....	38
Figura 7: ¿Se gerencia la empresa según la misión, visión y valores?.....	
.....	39
Figura 8: ¿La empresa utiliza herramientas para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial?.....	
.....	40
Figura 9: ¿La gerencia lidera los cambios en los procesos de la mype?.....	
.....	41
Figura 10: ¿Cuál considera es su estilo de Liderazgo?.....	
.....	42
Figura 11: ¿Se promueve la confianza en la organización?.....	
.....	43
Figura 12: ¿La gerencia motiva el buen desempeño de sus colaboradores?.....	
.....	44
Figura 13: ¿La gerencia desarrolla programas para mejorar el desempeño?.....	
.....	45

Figura 14: ¿Se promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas?.....	46
Figura 15: ¿Ud. Se considera líder o jefe?.....	47
Figura 16: ¿Conoce las repercusiones de un mal liderazgo?.....	48
Figura 17: ¿Existe alta rotación del personal?.....	49
Figura 18: ¿La gerencia propicia y lidera una experiencia agradable de atención al cliente?.....	50

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

Está demostrado que el éxito de las mejores empresas de la región y del país se deben considerablemente a una gestión con liderazgo. En el sector de la construcción, un aspecto que recibe poca atención es el liderazgo. Dado a esta realidad, surge la exigencia de sugerir la práctica de un tipo de liderazgo para este tipo de organizaciones; parece haber algunos atributos que diferencian a los líderes de los gerentes; sin embargo, debemos recordar que no hay una lista de rasgos por todos los estudiosos, y que no todos los líderes eficaces poseen todos estos atributos.

Dirigir con el ejemplo es importante para los administradores. De hecho como dijera Albert Einstein: Poner el ejemplo no es el medio más importante de influir en los demás, es el único. La dirección con el ejemplo es algo que ocurre cuando los seguidores observan e imitan el comportamiento del líder.

Investigadores interesados en el tema de Liderazgo, indican hoy que el Liderazgo puede ser aprendido, pero eso no sucederá si los gerentes o administradores no alcanzan a conocer las ventajas de la práctica de un apropiado estilo de liderazgo que influya y motive naturalmente a los colaboradores y no sea el dinero un instrumento de motivación.

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la calidad de gestión de las mypes del Sector Construcción de la ciudad de Pucallpa y conocer si la gerencia dirige con Liderazgo como estrategia para el logro de los objetivos.

## **1.1 Planteamiento de la investigación**

Entre las cualidades de un líder está la comunicación eficaz con los colaboradores, sin duda es una de las capacidades medulares de los líderes, pues forma parte de la estrategia de liderazgo. Una parte importante de la comunicación en las empresas es comunicar la misión, visión y valores de la empresa con el fin de que todos los empleados entiendan, en términos generales hacer partícipes a los colaboradores de las metas a alcanzar.

La problemática incide en que el gerente o administrador no asume su papel. Este es delegado a un subjefe elegido para dirigir las operaciones de la constructora, pero que no goza del reconocimiento de la organización, sin la preparación profesional para conducir personas hacia los objetivos trazados; por lo tanto, se genera un clima organizacional negativo.

### **1.1.1 Caracterización del Problema**

Partiendo de la problemática expuesta se trata de un tema de liderazgo, donde el líder debe reconocer su papel y preparar el mensaje que desea transmitir, luego expresarlo de forma oral y por escrito a la organización. Por lo cual surge la necesidad de conocer los estilos de liderazgo, para mejorar la gestión de las mypes del sector construcción, en la ciudad de Pucallpa.

### **1.1.2 Enunciado del Problema**

¿En qué medida la ausencia del ejercicio del liderazgo en los gerentes influye en la calidad de la gestión de las mypes, del sector construcción, ciudad de Pucallpa, año 2018?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Identificar el estilo de liderazgo y estimular su práctica como estrategia de dirección en la administración de las mypes del sector construcción, ciudad de Pucallpa, año 2018.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Analizar la influencia del liderazgo en la administración de las mypes, del sector construcción, ciudad de Pucallpa, año 2018
- Motivar una gerencia de calidad en las mypes del sector construcción, ciudad de Pucallpa, año 2018.

## **1.3 Justificación de la investigación**

La investigación es importante porque busca que la mypes del sector construcción de la ciudad de Pucallpa mejoren el nivel de gestión y se conviertan en competitivas, no por su movimiento económico, sino por la práctica de la calidad en todos sus procesos como filosofía de mejora continua y en la que destaque la conducción empresarial con liderazgo, la que integre al equipo que conforman la organización y genere un clima organizacional positivo y motive un buen desempeño.

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

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

**Sepúlveda, L. (2011).** En su tesis para obtención del grado de Maestría en Administración de Construcción “Estilo de Liderazgo en las grandes empresas constructoras de vivienda del área Metropolitana de Monterrey”. La investigación tuvo por objetivo identificar el estilo de liderazgo en las empresas constructoras de vivienda del Área Metropolitana de Monterrey bajo un análisis descriptivo-exploratorio de los datos obtenidos. Como conclusión se determina que el liderazgo afecta directamente la administración de proyectos; en particular, el liderazgo se manifiesta en los componentes administrativos Eficiencia de Capital Humano y Optimización de Recursos Materiales. El ejercicio de un eficiente liderazgo beneficia a la empresa a cumplir con sus metas y objetivos; este beneficio también se refleja en la reutilización y mejor administración de los recursos materiales.

**Maican, M. (2004).** Tesis para optar el título de Licencia en Gerencia de Recursos Humanos “Análisis del proceso de Liderazgo en la constructora Acomar C.A., Maturín, estado Monagas”. Objetivos, determinar el estilo de liderazgo predominante en la empresa ACOMAR, 7 C.A. detectar las características básicas del líder que se desempeña en el área objeto de estudio, y analizar el flujo comunicacional entre líder y subordinado utilizado en la empresa constructora. El nivel de investigación es de carácter descriptivo, ya que constituye un análisis racional y sistemático que permitió exponer el caso de forma detallada en un

contexto y tiempo determinado a fin de conocer con precisión los factores que intervienen directamente en el problema de estudio. Conclusiones, el tipo de liderazgo que predomina en la constructora es el democrático a pesar que hay otro grupo de trabajadores que manifestaron que el supervisor es un líder laissez-faire, lo que evidencia que no tiene bien definido lo que es el término liderazgo. En lo referente a la presión que se ejerce para realizar alguna tarea la mayoría del personal considera que algunas veces lo hace, igualmente manifestó el supervisor, determinándose que esta situación se da a fin de fomentar el logro de las metas de forma rápida.

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

Así mismo afirmó:

1. Uno de los mayores anhelos universales, en estos tiempos, es el deseo de un urgente liderazgo creativo.

2. La crisis de liderazgo actualmente es la mediocridad o irresponsabilidad de hombres y mujeres en el poder.
3. Liderazgo es uno de los más observados, y menos comprendidos fenómenos en la tierra.
4. Liderazgo es un concepto con muchos significados fragmentados.

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

### **Comportamientos de Liderazgo.**

Liderazgo Transformacional	Liderazgo Transaccional
Influencia idealizada - Atributos	Recompensa contingente
Influencia idealizada - Comportamiento	Gerencia por la excepción - activa
Motivación inspiracional	
Estimulación intelectual	<b>Liderazgo Pasivo Evitativo</b>
Consideración individualizada	Gerencia por la excepción - pasiva Dejar-hacer (laissez-faire)

**Fuente:** Transformational leadership and organizational culture”

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

**Sotomayor, T.; Maticorena, C.; Moses, I.; Valdiviezo, D. (2015).** Tesis para obtener el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas “Plan estratégico de la empresa constructora San Jorge E.I.R.L”. Objetivos, establecer alianzas estratégicas con los actuales y nuevos proveedores de insumos y materiales de construcción, y desarrollar un programa de optimización de gastos e inversión por obra. Metodología de investigación, se toma en cuenta el análisis PESTE (Política, Económico, Social, Tecnológico, Entorno); éste deriva de la Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE), la cual permite conocer el impacto del entorno por medio de las oportunidades que podrían beneficiar a la organización y las amenazas que deben evitarse, y cómo la organización está actuando sobre estos factores. Conclusiones: El sector construcción también aporta al cuidado del medio ambiente, mediante el diseño y edificación de inmuebles que minimizan el uso irracional de los recursos, optimizando la energía de la naturaleza y promoviendo el reciclado. La desaceleración del sector construcción en los últimos 4 años es consecuencia de cuatro factores principales: (a) la escasez de terrenos, que eleva el precio por metro cuadrado, (b) la ineficiencia de instituciones estatales y municipales, quienes ponen trabas y dilatan el tiempo de otorgar licencias y (c) la mala gestión y visión de proyección de las entidades prestadoras de servicios de agua y desagüe. En conjunto perjudican el desarrollo y crecimiento de las ciudades, principalmente de la población de sectores bajos, a quienes se les dificulta cumplir el sueño de la casa propia.

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

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

### **2.2.1 Liderazgo**

El liderazgo se presenta como una facultad para llevar la organización hacia el éxito a través de la toma de decisiones pertinentes y eficaces para cada situación que se pueda presentar, transformando los conflictos en nuevas oportunidades (Andrade, 2008). Hay casi tantas aproximaciones sobre el concepto de liderazgo como personas que han intentado definir el concepto (Bass, 1990). Es por eso que hoy en día los temas que han acaparado mayor atención en este campo han sido el estudio de las posibles diferencias en los estilos de liderazgo (Cuadrado, 2003); siendo Bass (1981) uno de los autores más citados, ya que ha identificado conductas específicas que los líderes deben exhibir para influenciar a su gente y donde estas conductas pueden ser medidas y cuantificadas (Pérez & Azzolini, 2013). Según la teoría de Bass (1990), existen tres distintos estilos de liderazgo: el transformacional, el cual inspira a sus seguidores; el transaccional, donde los seguidores se motivan con base en los beneficios esperados por el logro de las metas; y el “laissez-faire”, en

el que el líder renuncia al control con lo cual permite que sean los subordinados quienes tomen las decisiones.

### **2.2.2 Modelos de Liderazgo**

#### **1. “Modelo de contingencia del liderazgo”**

“Ayuda a tener una mejor visión del entorno para saber qué cualidades pueden lograr mejorarlo. El modelo consiste en estudiar la relación que hay entre cómo es el líder o gerente, que hace y en qué situación toma lugar el liderazgo. El que alguien posea ciertas cualidades y comportamientos no asegura que un líder sea efectivo, pues hay varios subordinados y los contextos son diferentes.”

#### **2. “Modelo situacional del liderazgo”**

“Un líder es efectivo dependiendo de sus características y de su situación y explica cómo un líder puede ser efectivo en una situación y como a veces no. Se requiere para ello contar con:”

- Estilo del líder: las características del liderazgo que un gerente utiliza.”
- Orientado a las relaciones: gerentes que se preocupan por desarrollar buenas relaciones con los empleados.”
- Orientado a las tareas: asegurarse que los empleados hagan bien su trabajo.”

Se determinan también las 3 características situacionales que van a determinar que tan favorable es una situación para un líder:”

- 1. Relaciones líder - empleado:** grado en que los subordinados siguen, son honestos y leales con su líder.”
- 2. Estructura de tareas:** es el grado en que las tareas son claras para que los subordinados las puedan llevar a cabo y de esta manera ellos están conscientes de las necesidades que hay que cubrir.”

- 3. Posición de poder:** es la suma del poder legítimo, por recompensa y coercitivo que tiene un líder por la jerarquía que tienen dentro del organigrama.”

Según el Modelo de Fiedler, considera que se pueden combinar relación líder - empleados, estructura de las tareas y posición del poder, para identificar situaciones de liderazgo y alcanzar las metas. Los estilos de liderazgo son características que los gerentes no pueden cambiar y los gerentes serán más efectivos cuando:”

- “Se colocan en situaciones que se adopten más a su estilo.”
- “Las situaciones pueden cambiar para adaptarse al gerente.”

**a. “Teoría de la pista – meta de Robert House”**

Propone que el líder puede motivar a los subordinados de la siguiente manera:”

- Identificando claramente los resultados que los subordinados tratan de obtener en el trabajo.”
- Recompensándolos por su alto desempeño y por el logro de metas con los beneficios que el desea.”
- Aclararles los caminos para alcanzar las metas, quitar los obstáculos para un desempeño más alto y mostrar confianza hacia ellos.”

Esta teoría de pistas también dice que los líderes deben tener 4 modalidades de comportamientos para motivar a los empleados:”

**1. Comportamientos directivos:** es similar a la estructura inicial e incluye el establecimiento de metas, desempeño de tareas y pasos para realizarlas.”

**2. Comportamientos de soporte:** es similar a la consideración e incluye

expresar interés hacia los subordinados y tomar en cuenta sus inquietudes.”

3. **Comportamientos participativos:** dejar que los subordinados opinen y tomen decisiones.”
4. **Comportamientos orientados al desempeño:** motiva a los subordinados a dar su máximo esfuerzo.”

**b. “Modelo de los líderes sustitutos”**

“Las características de los subordinados, de la situación o el contexto tienen más influencia que el líder y hacen que el liderazgo sea innecesario. Por lo tanto, un líder es efectivo cuando sigue cuidadosamente los pasos en una situación en un contexto específico.”

**2.2.3 Teorías sobre el liderazgo:**

“La teoría de liderazgo es normalmente un paradigma o modelo que utilizan los investigadores sociales para comprender, predecir y controlar la tarea y capacidad gerencial en las labores de dirección de una Organización.”

“En lo relacionado al paradigma del liderazgo, es un planteamiento o modelo compartido por los investigadores y que representa una forma fundamental de pensar, percibir, estudiar y entender el comportamiento del liderazgo en las organizaciones, lo que ha llevado a diversos enfoques, que son materia de una breve revisión. Esta escuela considera que el líder nace, no se hace y que estas cualidades o rasgos de líder, se poseen desde el nacimiento o tienen una correspondencia con un grupo social en particular. Según Stodgil, Ralph los rasgos característicos que se consideran para los líderes son:”

- Capacidad comunicativa, facilidad de palabra, conocimientos previos, motivación, creativo y buen juicio.”
- Personalidad agresiva, gran entusiasmo y autoconfianza, iniciativa, capacidad emprendedora.”
- Buena apariencia física, energía, resistencia física y mental.”
- Buen status social, popularidad, carisma, excelentes relaciones interpersonales y cooperante.”

Para investigadores como Kirkpatrick S. y Edgard Locke, las características que distinguen a los líderes de los que no se consideran líderes son:”

#### **1. “El empuje”**

“Los líderes exhiben un alto nivel de esfuerzo. Tienen un relativamente alto deseo de logro, son ambiciosos, tienen mucha energía, son incansablemente persistentes en sus actividades y muestran iniciativa.”

#### **2. “El deseo de dirigir”**

Los líderes tienen un fuerte deseo de influir y dirigir a otros. Tiene predisposición para asumir responsabilidades.”

#### **3. “La honestidad e integridad”**

Los líderes construyen relaciones de confianza entre ellos y sus subordinados al ser sinceros o no engañando y al mostrar una alta consistencia entre su palabra y los hechos.”

#### **4. “Confianza en sí mismos”**

Los subordinados ven a sus líderes como carentes de dudas. Los líderes por tanto deben mostrar confianza en sí mismos con el fin de convencer a sus subordinados de lo correcto de las metas y decisiones.”

## **5. “Inteligencia“**

“Los líderes deben tener la inteligencia suficiente para reunir, resumir e interpretar grandes cantidades de información y ser capaces de generar expectativas, resolver problemas y tomar las decisiones correctas.”

## **6. “Conocimiento relativo al trabajo”**

“Los líderes tienen un alto grado de conocimiento acerca de la compañía, la industria y cuestiones técnicas. El conocimiento profundo permite a los líderes tomar decisiones bien informadas y comprender las implicaciones de dichas decisiones:”

- Conocimientos pedagógicos, administrativos y de informática.”
- Sencillez, humildad, iniciativa, optimismo, sinceridad, lealtad y justicia.”
- Espíritu de logro, sentido común y pasión por la calidad.”

El investigador Kurt Lewin y sus colegas realizaron un estudio en la universidad de Iowa, donde exploraron tres comportamientos o estilos de liderazgo denominados autocrático, democrático y de laissez faire:”

### **1. “Estilo autocrático”**

“Describe a un líder que tiende a centralizar la autoridad, aconsejar métodos de trabajo, tomar decisiones unilaterales y limitar la participación de los subordinados.”

### **2. “Estilo democrático”**

“Describe a un líder que tiende a involucrar a los subordinados en la toma de decisiones, delegar autoridad, fomentar la participación y decisión de métodos de trabajo y metas y a emplear la retroalimentación como una oportunidad para dirigir.”

### **3. “Estilo laissez-faire”**

“Describe a un líder que por regla general da a su grupo una libertad completa para tomar decisiones y terminar un trabajo en la forma que mejor le parezca.”

#### **2.2.3.1 “Importancia del estilo de liderazgo”**

1. Es importante por ser la capacidad para guiar y dirigir.”
2. Una organización puede tener una planeación adecuada, control y procedimiento de organización y no sobrevivir a la falta de un líder apropiado.”
3. Es vital para la supervivencia de cualquier negocio u organización.”
4. Por lo contrario, muchas organizaciones con una planeación deficiente y malas técnicas de organización y control han sobrevivido debido a la presencia de un liderazgo dinámico.”
5. Unificar habilidades de los miembros del grupo.”

#### **2.2.3.2 Factores que caracterizan a un líder**

“El liderazgo implica interrelación de los siguientes elementos:

- a. “Las cualidades, habilidades y necesidades del líder”
- b. “Las necesidades y expectativas del grupo”
- c. “Las exigencias o requisitos de la situación”

“Esa interrelación, sugiere que ningún estilo de liderazgo sirve perfectamente para todas las situaciones. El mejor estilo es aquel que es considerado el más apropiado a una situación en particular.”

“El liderazgo trata de atender las necesidades y las expectativas genuinas del grupo, realizando las funciones exigidas. De este modo, el liderazgo se relaciona con

la situación, es decir, depende principalmente de las exigencias de la tarea que se ha de realizar.”

#### **2.2.4 Cualidades del líder**

- **“La capacidad de influencia”**

Es el poder o autoridad moral, laboral que ejerce alguien sobre otras personas; la persona que tiene una posición tiene una fuerza increíble.”

- **“ Motivación permanente para concluir lo iniciado”**

Capacidad de dirigir es en realidad una combinación de destrezas, que en su mayor parte pueden ser aprendidas y mejoradas. Pero ese proceso no tiene lugar de la noche a la mañana. El liderazgo es complejo. Tiene muchas facetas: respeto, experiencia, fuerza emocional, destreza en las relaciones con las personas, disciplina, visión, impulso, momento oportuno y la lista sigue. Como puede verse, muchos de los factores que entran en juego en el liderazgo son intangibles. Por eso los líderes necesitan mucha experiencia para ser eficaces.”

- **Planificar”**

Analizar y planificar los procesos necesarios para cumplir los propósitos institucionales e inclusive el cómo corregirlos. “Cuanto más grande sea la organización, de mirar el futuro tanto más capaz debe ser el líder”

- **Convicción al hablar”**

Facilidad de hacer percibir la profundidad de su carácter. Porque al hablar apasionadamente contagia, sensibiliza los sentimientos y deseos del logro de objetivos. Por ello requiere el desarrollo de relaciones; mientras más profundas sean las relaciones, más fuerte es el potencial para el liderazgo.”

- **Confiable”**

Proyecta solvencia moral, ética, cognitiva, laboral y los individuos saben que no serán engañados ni abandonados por su líder.”

- **Respeto”**

Establecer la lealtad por convicción y no por temor; los individuos por naturaleza siguen a líderes que son más fuertes que ellos.”

- **Visionario**

Está basada en hechos, más el instinto y otros factores intangibles. Y la realidad es que la intuición del liderazgo es por lo general el factor que distingue a los líderes más grandes de los que simplemente son buenos líderes.”

- **Acercamiento y apoyo en las labores”**

Motivar y desarrollar el personal adecuado, así el potencial se incrementa.

El líder encuentra grandeza en el grupo y él ayuda a los miembros del mismo a encontrarla en sí mismos.”

- **Trabajo en equipo”**

Genera y establece metas, intereses y bienestar común; por ello no hay individuos dispersos, sólo unidad.”

- **Compromiso”**

Los líderes tocan el corazón antes de pedir una mano, la tarea debe cumplirse esté físicamente presente o no, ya que el cumplimiento será el beneficio de todos.”

- **Delegación de funciones”**

Sólo los líderes seguros otorgan poder a otros y saben que harán una buena

labor. No temen, ni vacilan porque también confían en los otros y la experimentación, forma parte del trabajo del líder para generar otros líderes.”

- **Motivar al liderazgo”**

Se necesita un líder para levantar otro líder, está en la permanente labor de preparar cuadros. Es decir, otros líderes que continúen y /o mejoren los propósitos de la institución o del equipo.”

- **Identificación institucional convincente”**

La gente apoya al líder, luego la visión. Es decir, conocen al líder e identifican con lo que hace, se identifican con los propósitos.”

- **Éxito compartido”**

Los líderes encuentran la forma de que el equipo gane, o sea que el éxito no solo es del líder sino el beneficio para todos.”

- **Impulso a las tareas cotidianas”**

Enfrentar el reto de hacer cambios en una organización, hacer percibir que el futuro se ve prometedor, los obstáculos parecen pequeños y el problema se percibe como algo temporal. Evalúa permanentemente el trabajo de su equipo u organización.”

- **Priorizar objetivamente”**

Corresponder las acciones a requisito, retorno, y recompensa. Entendiendo requisito como lo que el líder debe entregar o producir para la institución, ese retorno o producción debe hacerse con impacto.”

- **Humildad y sencillez permanente”**

Demostrar permanentemente actitudes de condescendencia, equidad,

solidaridad y altruismo con todos los miembros de su equipo u organización.”

- **Oportuno”**

Actuar en el momento eficaz y eficientemente.”

- **Generar el liderazgo”**

Reclutar a algunas de las personas que actualmente dirigen para transformarlos en líderes y así la organización crezca.”

## **2.3 Marco Conceptual**

### **2.3.1 Definición del Liderazgo**

El liderazgo implica el uso de la influencia, ser un agente de cambio, ser capaz de afectar la conducta y el rendimiento de los miembros del grupo y cumplir unos objetivos individuales, grupales u organizacionales. La eficacia de los líderes se suele medir por el cumplimiento de dichos objetivos.

### **2.3.2 Las Micro y pequeñas empresas (mypes)**

#### **Microempresa: Mype**

- Desde 1 trabajador hasta 10 trabajadores.
- Con ventas anuales hasta un máximo de 150 UIT (622,500 nuevos soles).

#### **Pequeña Empresa: Pyme**

- Desde 1 trabajador hasta 20 trabajadores.
- Ventas anuales a partir de 150 UIT hasta 850 UIT  
([www.mintra.gob.pe](http://www.mintra.gob.pe))

#### **Bases Legales**

Las Mypes estas sustentadas en la Ley N° 28015 (2003), Ley De Promoción y Formalización De la Micro y Pequeña Empresa; ley que considera la integración del empleo sostenible al régimen tributario.

La ley hace mención de que pueden tener cualquier tipo de constitución, pueden ser personas naturales o jurídicas; la ley busca el impulso de inversión y empleo sostenible, haciendo partícipes a los gobiernos locales y regionales en el apoyo al desarrollo económico. (Ley N° 28015, 2003).

### **Formalización De Mypes**

En la ley N° 28015 podemos encontrar además referencias acerca de la promoción, financiamiento y formalización de las Mypes, aclarando así, algunas interrogantes.

### **Instrumentos de promoción para el desarrollo y la competitividad**

#### **Art. 15° Instrumentos de promoción**

Los instrumentos de promoción para el desarrollo y la competitividad de las MYPE y de los nuevos emprendimientos con capacidad innovadora son:

- Los mecanismos de acceso a los servicios de desarrollo empresarial y aquellos que promueven el desarrollo de los mercados de servicios.
- Los mecanismos de acceso a los servicios financieros y aquellos que promueven el desarrollo de dichos servicios.
- Los mecanismos que faciliten y promueven el acceso a los mercados, y a la información y estadísticas referidas a la MYPE.

- Los mecanismos que faciliten y promueven la inversión en investigación, desarrollo e innovación tecnológica, así como la creación de la MYPE innovadora.

#### **Art. 28° Acceso al Financiamiento**

El Estado promueve el acceso de las MYPE al mercado financiero y al mercado de capitales, fomentando la expansión, solidez y descentralización de dichos mercados.

El Estado promueve el fortalecimiento de las instituciones de microfinanzas supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros. Asimismo, facilita el acercamiento entre las entidades que no se encuentran reguladas y que puedan proveer servicios financieros a las MYPE y la entidad reguladora, a fin de propender a su incorporación al sistema financiero.

#### **Art. 29° Participación de COFIDE**

El Estado, a través de la Corporación Financiera de Desarrollo COFIDE, promueve y articula integralmente el financiamiento, diversificando, descentralizándose incrementando la cobertura de la oferta de servicios de los mercados financieros y de capitales en beneficio de las MYPE.

Los intermediarios financieros que utilizan fondos que entrega COFIDE, para el financiamiento de las MYPE, son los considerados en la Ley N° 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y sus modificatorias, y utilizan la metodología, los nuevos productos financieros estandarizados y nuevas tecnologías de intermediación a favor de las MYPE,

diseñadas o aprobadas por COFIDE.

COFIDE procura canalizar prioritariamente sus recursos financieros o aquellas MYPE que producen o utilizan productos elaborados o transformados en el territorio nacional.

### **Instrumentos de formalización para el desarrollo y la competitividad**

#### **Art. 36° Acceso a la Formalización**

El Estado fomenta la formalización de las MYPE a través de la simplificación de los diversos procedimientos de registro, supervisión, inspección y verificación posterior.

#### **Art. 37° Simplificación de trámites y régimen de ventanilla única**

Las Mype que se constituyan como persona jurídica lo realizan mediante escritura pública sin exigir la presentación de la minuta, conforme a lo establecido en el inciso i) del artículo 1° de la Ley N° 26965. El CODEMYPE para la formalización de las MYPE promueve la reducción de los costos registrales y notariales ante la SUNARP y Colegio de Notarios.

### **Regímenes Tributarios**

La página de SUNAT indica que el régimen de MYPE puede ser de cualquier constitución empresarial que obtengan rentas de 3era categoría como:

- Personas naturales

- Personas jurídicas
- Sucesiones indivisas
- Sociedades conyugales

Las mypes están acogidas al régimen tributario del impuesto a la renta, y con la disposición de un límite de ingresos anuales de hasta 1700 UIT (varía según el monto de la Unidad Impositiva Tributaria).

### **CAPÍTULO III. HIPÓTESIS**

### **3.1 Hipótesis General**

La práctica del liderazgo de los directivos de las microempresas del sector construcción, de la ciudad de Pucallpa, motiva el buen desempeño de los colaboradores y su integración a los objetivos de la empresa.

### **3.2 Hipótesis Específicas**

- El liderazgo de los microempresarios, del sector construcción de la ciudad de Pucallpa llevado con actitud motivadora tiene un efecto favorable en el clima laboral reduciendo la rotación laboral.
- La práctica de la dirección con gestión de calidad en las mypes del sector construcción de la ciudad de Pucallpa, fortalece la eficacia de logro de los objetivos de la empresa.

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

#### **4.1 Diseño de investigación**

El diseño está compuesto por las siguientes características para un mejor tratamiento de la investigación:

- **Descriptiva:** Según Salkind (1998). “Se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio.”
- **Correlacional:** Tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. Tiene como fuentes de información las bases de datos.

##### **4.1.1 Tipo de investigación**

La investigación es del tipo Cuantitativa, en el tratamiento de los datos y presentación de los resultados, se utilizó procedimientos estadísticos y de medición.

##### **4.1.2 Nivel de investigación**

Nivel de Investigación es Descriptiva: Consistió en observar y describir la caracterización de un fenómeno, hecho o individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento, sin realizar influencia alguna.

#### **4.2 Universo o Población**

##### **4.2.1 Población**

La población en estudio está conformada por 6 mYPES del sector Construcción, ubicados en la ciudad de Pucallpa.

Como fuentes de investigación, tenemos los registros de la oficina zonal de Sunat, Ministerio de Vivienda y Construcción y la Municipalidad Provincial de

Coronel Portillo, para confirmar la cantidad de micro y pequeñas empresas del sector en estudio.

#### 4.2.2 Muestra

De acuerdo a la determinación de la población, se evaluó que la muestra fue el 100% de la población.

1. **RAZÓN SOCIAL:** PROYECTOS & CONSTRUCCIONES ATLANTA S.A.C  
RUC : 20601425051  
DIRECCIÓN : Jr. 28 De Julio Mz. 112 Lt.06 - Ucayali - Coronel Portillo- Calleria
2. **RAZON SOCIAL:** AGREGADOS Y EQUIPOS S.A.C.  
RUC : 20351222906  
DIRECCIÓN : Jr. Inmaculada Nro. 154 Int. 2 Ucayali - Coronel Portillo - Calleria
3. **RAZÓN SOCIAL:** CONSTRUCTORA URANIO S.A.C  
RUC : 20351575574  
DIRECCIÓN : Jr. Inmaculada Nro. 154 (1º Piso, Frente a Discoteca Kian Kian)  
Ucayali - Coronel Portillo – Calleria
4. **RAZÓN SOCIAL:** SELVA MIX S.A.C  
RUC : 20393899833  
DIRECCIÓN : Jr. Coronel Portillo Nro. 722 Int. 1 (1er Piso, Local I.S.T. Tokio)  
Ucayali - Coronel Portillo – Calleria.
5. **RAZÓN SOCIAL:** CONSULTORA Y EDIFICACIONES ARTETA EIRL  
RUC : 20393801370  
DIRECCIÓN : Car. Federico Basadre Mza. 159 Lote 4 C.P. Pampa Yurac (por el Estadio) Ucayali-Padre Abad-Padre Abad
6. **RAZÓN SOCIAL:** ASO CONTRATISTAS GENERALES EIRL  
RUC : 20573061650  
DIRECCIÓN : Jr. Lima. Nro. 956 (Altura Banco de la Nación de Av. Amazonas  
Ucayali-Coronel Portillo-Calleria)

### 4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores

**Tabla 1:** Definición y Operacionalización de variables e indicadores

<i>Variables</i>	<i>Gestión de Calidad</i>	<i>Definición Conceptual</i>	<i>Definición Operacional</i>	<i>Ítems del Cuestionario</i>
		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.	Opinión del microempresario respecto a Gestión de Calidad.	¿Conduce la administración con gestión de calidad?
		Opinión del microempresario respecto al organigrama de la empresa	¿Tiene diseñado un organigrama o estructura?	
		Opinión del microempresario respecto a la Solución de Problemas.	¿Se aplica técnicas para la solución de problemas? ¿Recoge sugerencias y atiende reclamos del cliente?	
<i>Liderazgo</i>	Consiste en guiar, acompañar y entrenar a una persona o a un grupo, con el propósito de alcanzar metas o desarrollar habilidades específicas.	Opinión del microempresario respecto al concepto de líder.	¿Ud. Se considera Jefe o Líder? ¿Qué tipo de liderazgo ejerce en la empresa?	
		Opinión del microempresario respecto a la necesidad de motivar al personal.	¿Cómo motiva a su personal?	

*Fuente:* Elaborado por Kety Panduro

#### **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**

Se elaboró un cuestionario estructurado de 18 preguntas, el cual está contenido en una encuesta.

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

El tratamiento de los datos que se recolectaron para la investigación fue bajo el análisis descriptivo. La tabulación se realizó con el programa IBM SPSS STATISTICS versión 24.

#### 4.6 Matriz de Consistencia

**Tabla 2:** Matriz de consistencia de la investigación

<b>PROBLEMA</b>	¿En qué medida la ausencia del ejercicio del liderazgo en los gerentes influye en la calidad de la gestión de las mypes, del sector construcción, ciudad de Pucallpa, año 2018?	<b>OBJETIVOS</b>		<b>VARIABLES</b>	<b>HIPOTESIS</b>		<b>METODOLOGIA</b>	<b>INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS</b>
		<b>Objetivo General</b>	Identificar el estilo de liderazgo y estimular su práctica como estrategia de dirección en la administración de las mypes del sector construcción, ciudad de Pucallpa, año 2018.	<b>Variable Dependiente</b>  Liderazgo	<b>Hipótesis General</b>	La práctica del liderazgo de los directivos de las microempresas del sector construcción, de la ciudad de Pucallpa, motiva el buen desempeño de los colaboradores y su integración a los objetivos de la empresa.	<b>Tipo de Investigación</b>  Cuantitativa	<b>Revisión documentaria</b> . Revisión documental . Visita de Campo . Observación . Entrevista . Encuesta
							<b>Nivel de Investigación</b> Descriptiva	<b>Fuentes</b> - SUNAT - Municipalidad Provincial de Coronel Portillo - Ministerio de Vivienda y Construcción.

								<b>Instrumento</b> Cuestionario
		<b>Objetivos Específicos</b>	<p>Analizar la influencia del liderazgo en la administración de las mypes, del sector construcción, ciudad de Pucallpa, año 2018.</p> <p>Motivar una gerencia de calidad en las mypes del sector construcción, ciudad de</p>	<b>Variable Independiente</b>  Gestión de Calidad	<b>Hipótesis Específicas</b>	<p>- El liderazgo de los microempresarios, del sector construcción de la ciudad de Pucallpa llevado con actitud motivadora tiene un efecto favorable en el clima laboral reduciendo la rotación laboral.</p> <p>- La práctica de la dirección con</p>	<b>Diseño de la Investigación</b>  - descriptivo - correlacional	<p><b>Población</b> Fue determinada en consulta con las fuentes indicadas.</p> <p><b>Muestra</b> Es el 100,0% de la población.</p>

			Pucallpa, año 2018.			gestión de calidad en las mypes del sector construcción de la ciudad de Pucallpa,		
--	--	--	------------------------	--	--	--	--	--

*Fuente: Elaborado por Kety Panduro*

#### **4.7 Principios éticos.**

Referente a la ética de la investigación, extraemos del Informe Belmont (1979) “Principios y Guías Éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación: Comisión Nacional para la Protección de los Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y del Comportamiento”.

Se señalan tres relevantes para la investigación: la beneficencia, el respeto de las personas y la justicia.

##### **- Beneficencia**

Este principio establece que tratar a las personas de una manera ética implica no sólo respetar sus decisiones y protegerlas de daños, sino también procurar su bienestar. El término beneficencia no hay que entenderlo como bondad o caridad añadida, sino, en un sentido más fuerte, como obligación. Dos exigencias complementarias explican este principio en la práctica: no hacer daño a las personas, y procurarles el máximo de beneficios y el mínimo posible de daños. El dilema que se plantea en determinadas ocasiones consiste en decidir cuándo se justifica buscar ciertos beneficios a pesar de los riesgos posibles, y cuándo debe renunciarse a estos beneficios por los daños que también se producirán.

##### **- Respeto por las personas**

Dentro del respeto de las personas, incluyen dos convicciones: la primera es que los individuos deben ser tratados como agentes autónomos, y la segunda, que las personas con una autonomía mermada están sujetas a protección, específicamente a su privacidad.

- **Justicia**

Este principio general se refiere a que se exige el derecho a un trato de equidad. Por ejemplo, la selección de sujetos de investigación necesita ser examinada cuidadosamente para determinar si algunas clases sociales (pacientes de beneficencia, minorías raciales o étnicas particulares o personas confinadas a instituciones) están siendo seleccionadas sistemáticamente, simplemente por estar disponibles fácilmente, estar en situación comprometida o por su fácil manipulación, en lugar de ser seleccionadas por razones directamente relacionadas con el problema de estudio.

## CAPÍTULO V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Resultados

#### A. Datos del Emprendedor:

TABLA 3

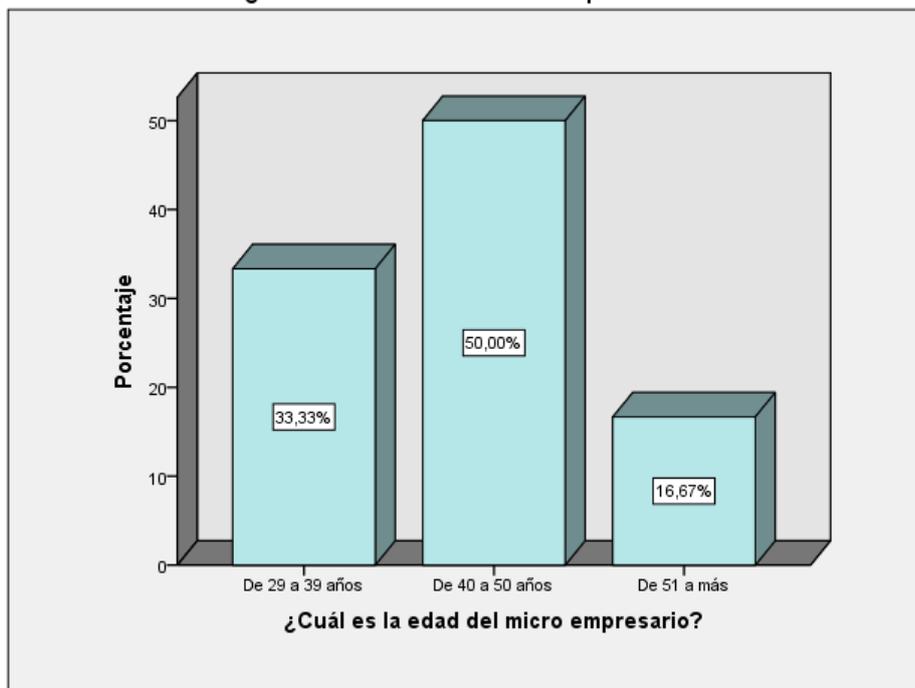
¿Cuál es la edad del micro empresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 29 a 39 años	2	33,3	33,3	33,3
	De 40 a 50 años	3	50,0	50,0	83,3
	De 51 a más	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

FIGURA 1

¿Cuál es la edad del micro empresario?



Fuente: Tabla 3

**INTERPRETACIÓN:** La información de las encuestas, indica que el 50,0% de los representantes son en su mayoría adultos de “40 a 50 años de edad.

**TABLA 4**

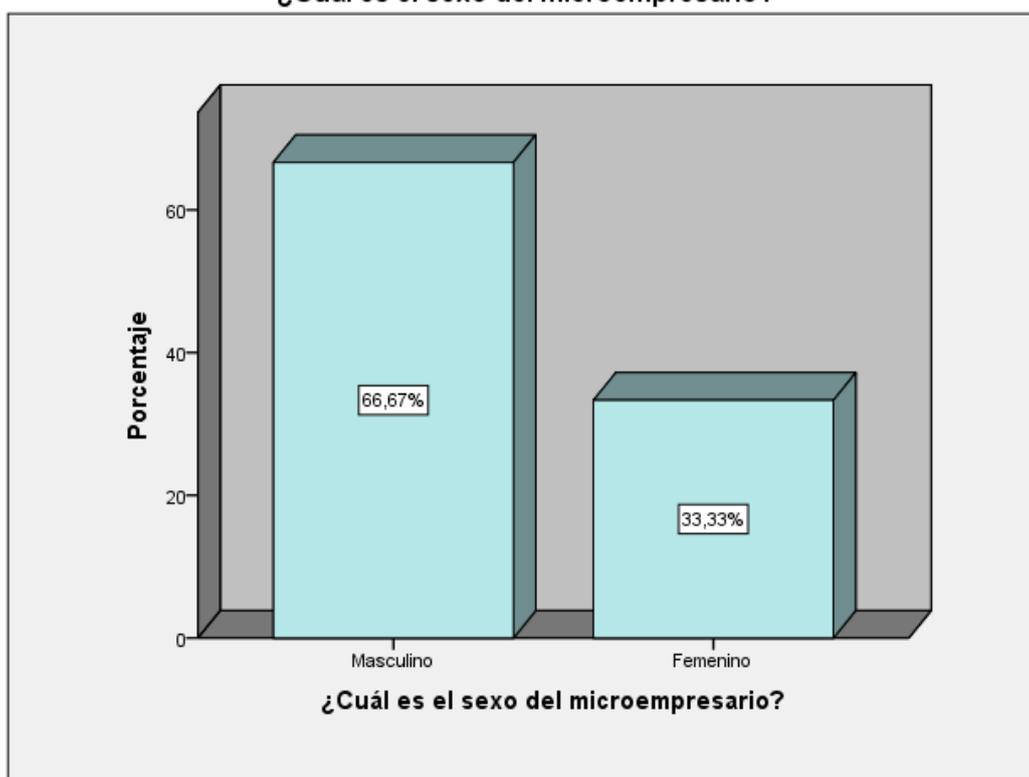
**¿Cuál es el sexo del microempresario?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	4	66,7	66,7	66,7
	Femenino	2	33,3	33,3	100,0
Total		6	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**FIGURA 2**

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



**Fuente:** Tabla 4

**INTERPRETACIÓN:** La información que se obtuvo de las encuestas, indican que 4 de las microempresas encuestadas sus representantes legales son varones; representando un 66.7% y la participación de la mujer alcanza el 33,3%

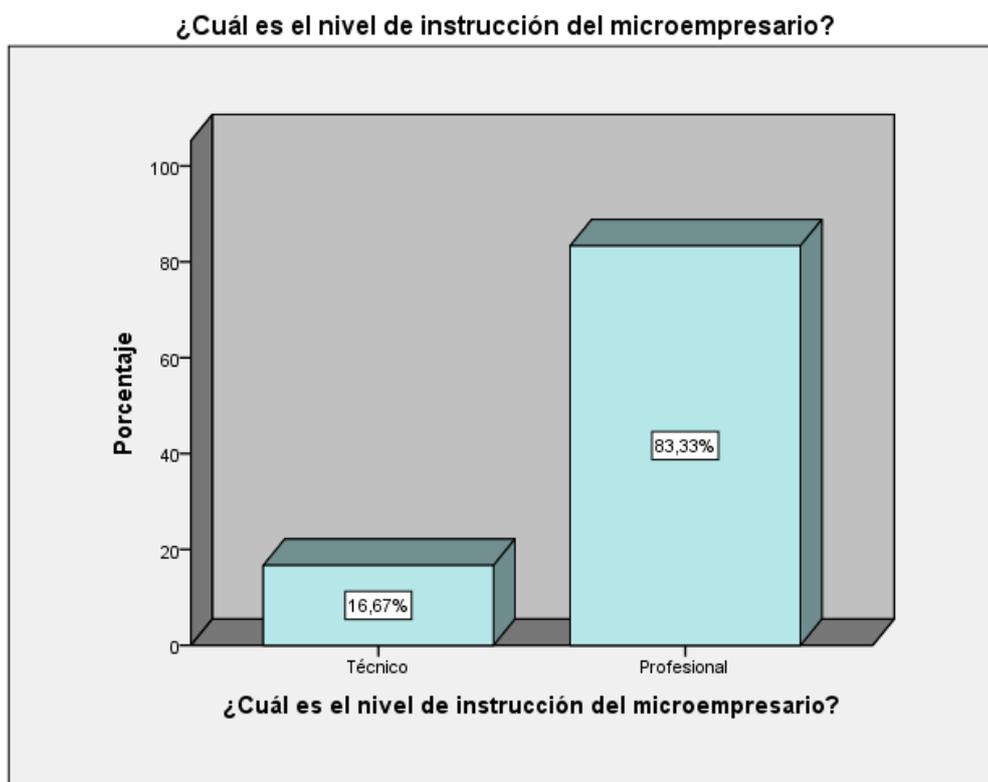
**TABLA 5**

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Técnico	1	16,7	16,7	16,7
	Profesional	5	83,3	83,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**FIGURA 3**



**Fuente:** Tabla 5

**INTERPRETACIÓN:** La información que se obtuvo de las encuestas, indican que un 83.33% de los microempresarios son profesionales; caracterizando mayores conocimientos técnicos del rubro.

## B. De la Gestión de Calidad

**TABLA 6**

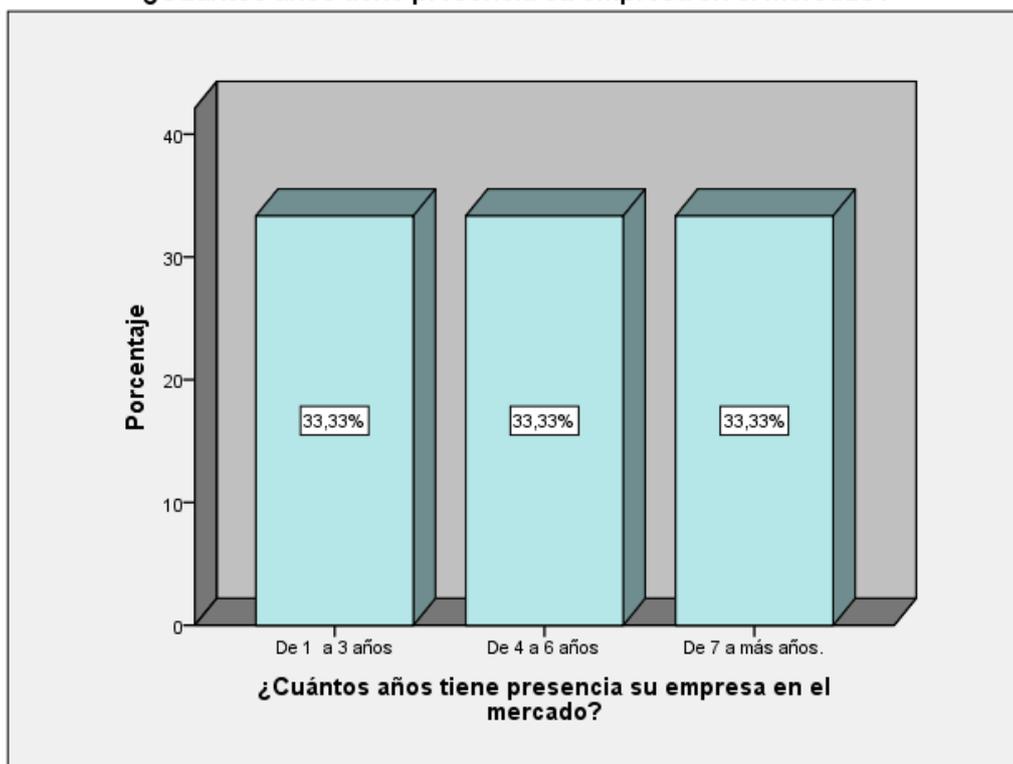
**¿Cuántos años tiene presencia su empresa en el mercado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 3 años	2	33,3	33,3	33,3
	De 4 a 6 años	2	33,3	33,3	66,7
	De 7 a más años.	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**FIGURA 4**

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



**Fuente:** Tabla 6

**INTERPRETACIÓN:** La información que se obtuvo de las encuestas, indican que el mercado está compartido entre empresas de experiencia y nuevas.

**TABLA 7**

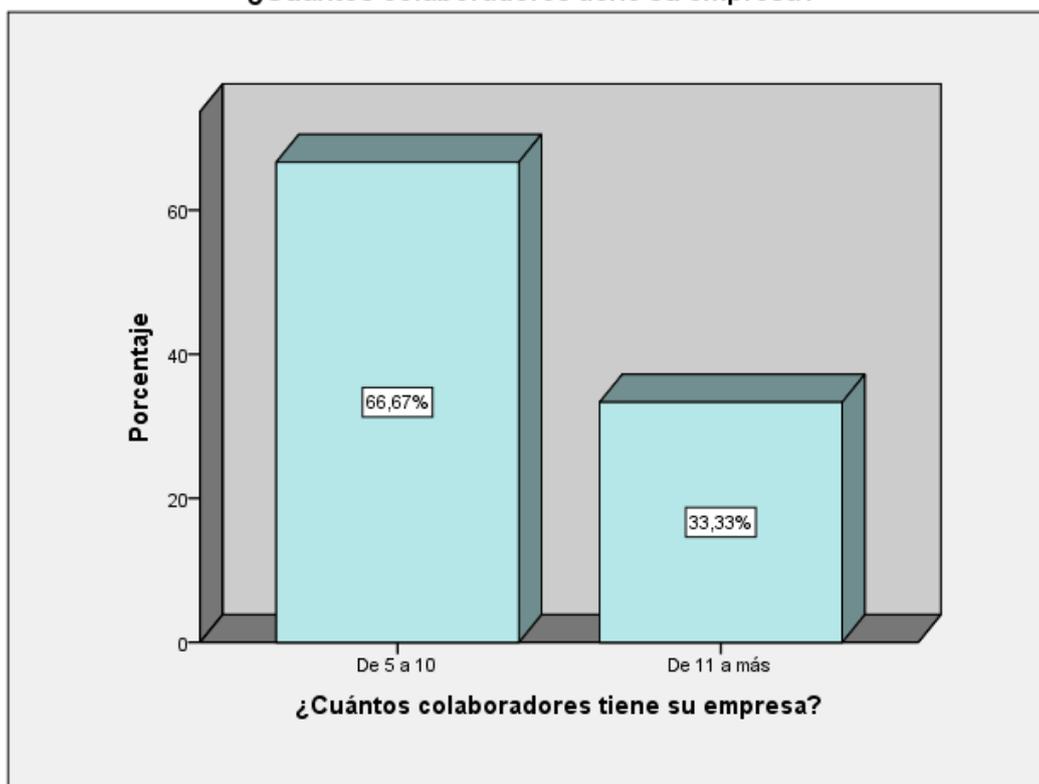
**¿Cuántos colaboradores tiene su empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 5 a 10	4	66,7	66,7	66,7
	De 11 a más	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**FIGURA 5**

**¿Cuántos colaboradores tiene su empresa?**



**Fuente:** Tabla 7

**INTERPRETACIÓN:** La información que se obtuvo de las encuestas, indican que el sector es fuente de empleo. Como colaboradores estables tienen “de 5

a 10 trabajadores” representan el 66,7% y “más de 11 trabajadores” 33,3%. En el aspecto operativo se manejan planilla de operadores eventuales, es decir según la necesidad de las obras civiles.

**TABLA 8**

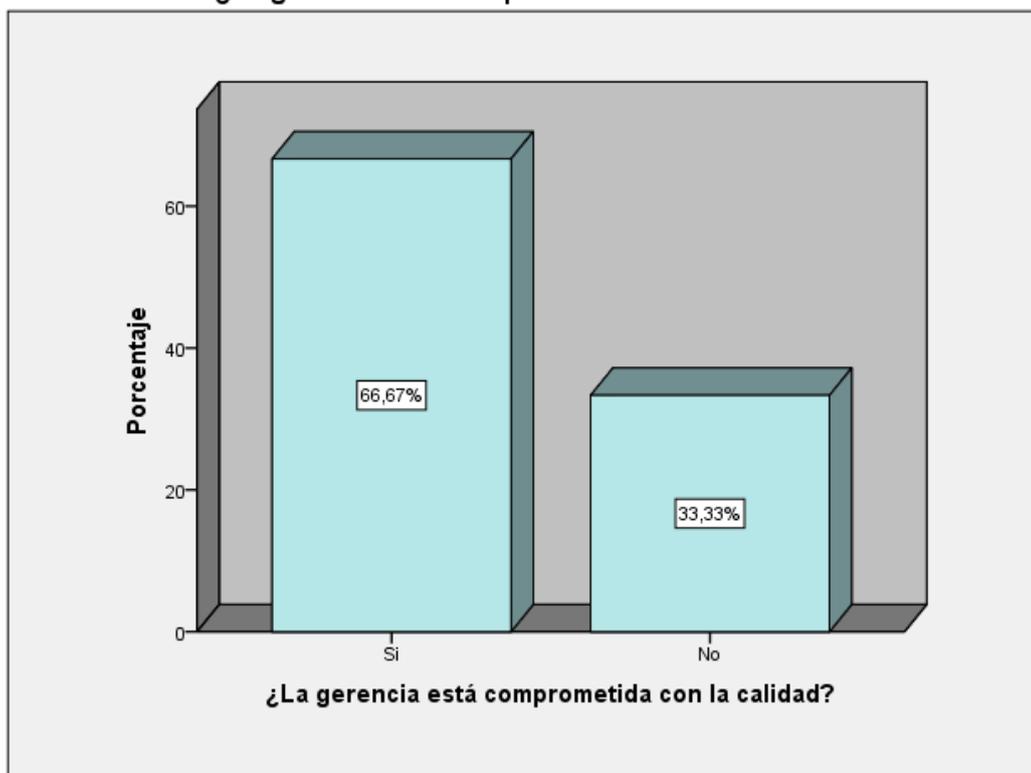
**¿La gerencia está comprometida con la calidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	66,7	66,7	66,7
	No	2	33,3	33,3	100,0
Total		6	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**FIGURA 6**

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



**Fuente:** Tabla 8

**INTERPRETACIÓN:** La información que se obtuvo de las encuestas, indican que 33.3% de los microempresarios no han priorizado en someter sus procesos a la calidad.

**TABLA 9**

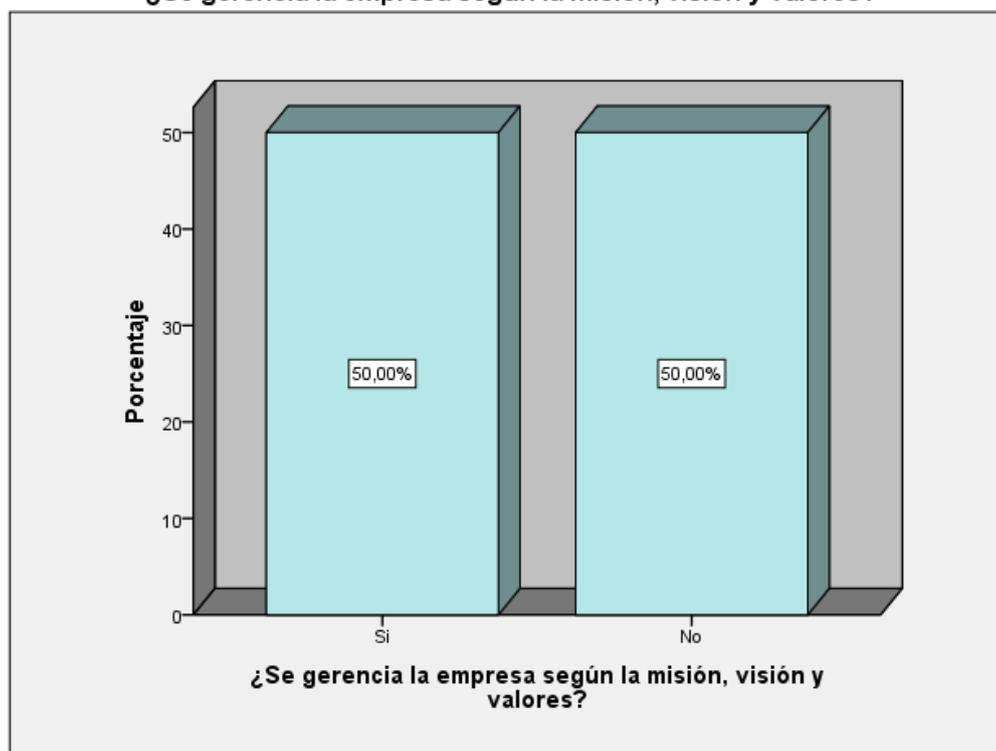
**¿Se gerencia la empresa según la misión, visión y valores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	50,0	50,0	50,0
	No	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**FIGURA 7**

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



**Fuente:** Tabla 9

**INTERPRETACIÓN:** La información que se obtuvo de las encuestas, indican que la mitad (50.00%) de los microempresarios gerencia su empresa teniendo en cuenta su misión, visión y valores.

**TABLA 10**

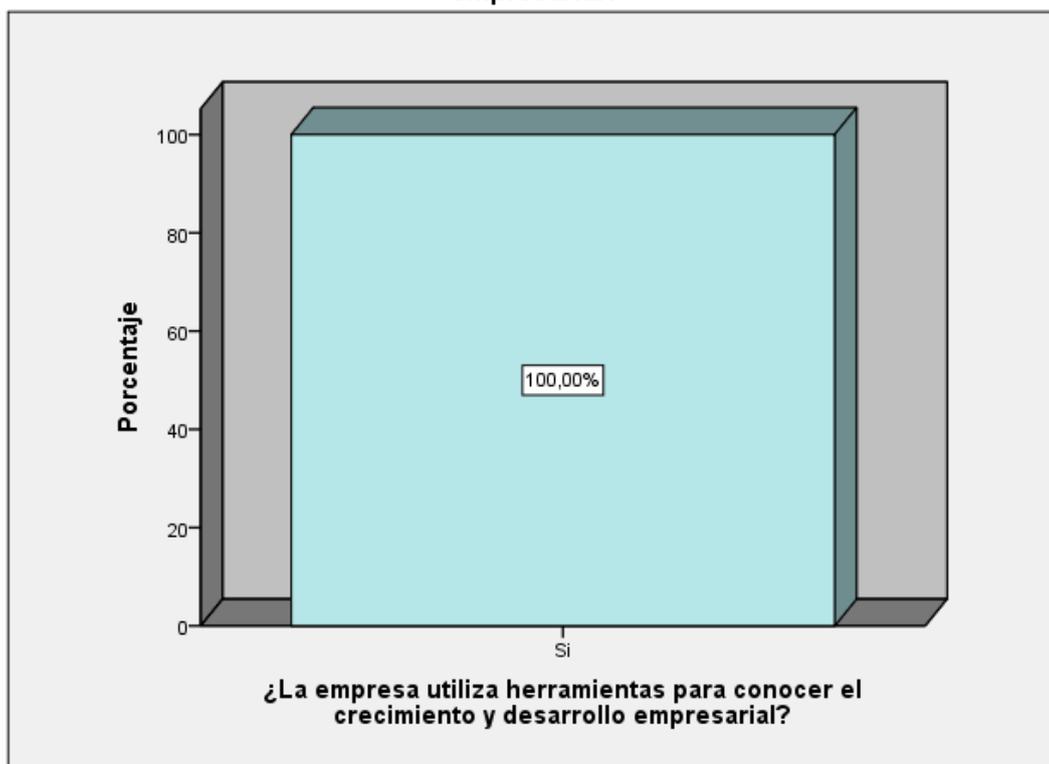
**¿La empresa utiliza herramientas para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**FIGURA 8**

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



**Fuente:** Tabla 10

**INTERPRETACIÓN:** La información que se obtuvo de las encuestas, indican que el 100% de los microempresarios hacen uso de herramientas de gestión para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial.

### C. Del Liderazgo

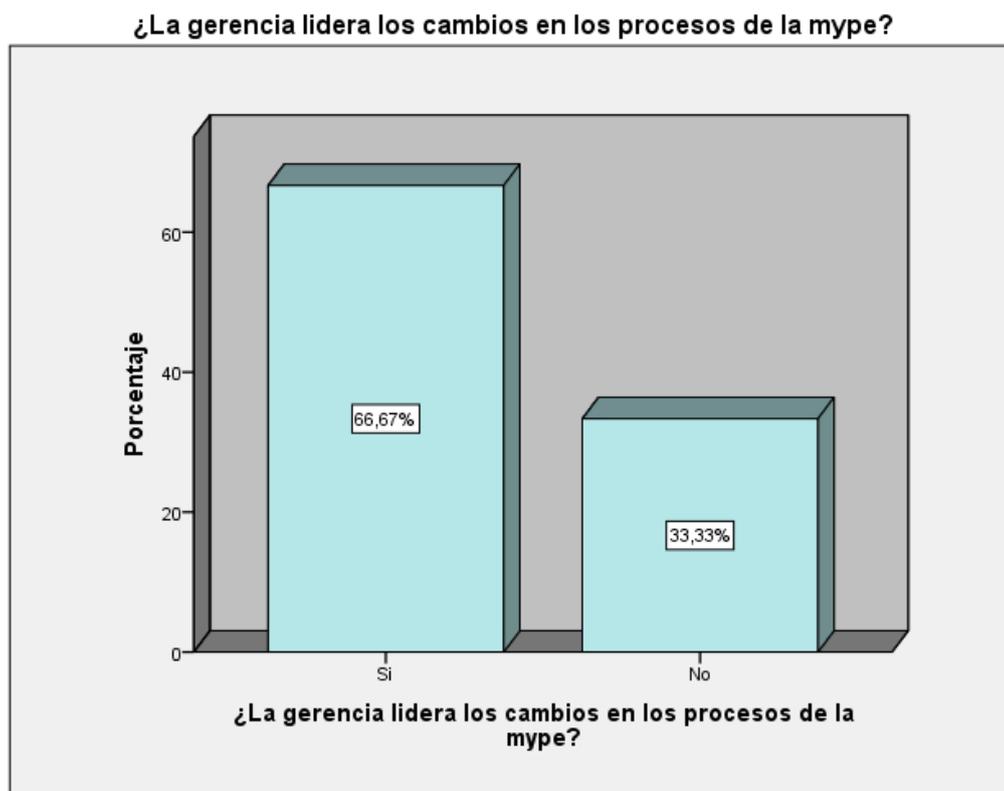
**TABLA 11**

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	66,7	66,7	66,7
	No	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**FIGURA 9**



**Fuente:** Tabla 11

**INTERPRETACIÓN:** La información que se obtuvo de las encuestas, indican que la gran mayoría (66.7%) de los microempresarios lideran los cambios en los procesos de la mype. Están involucrados en todos los aspectos de la dirección.

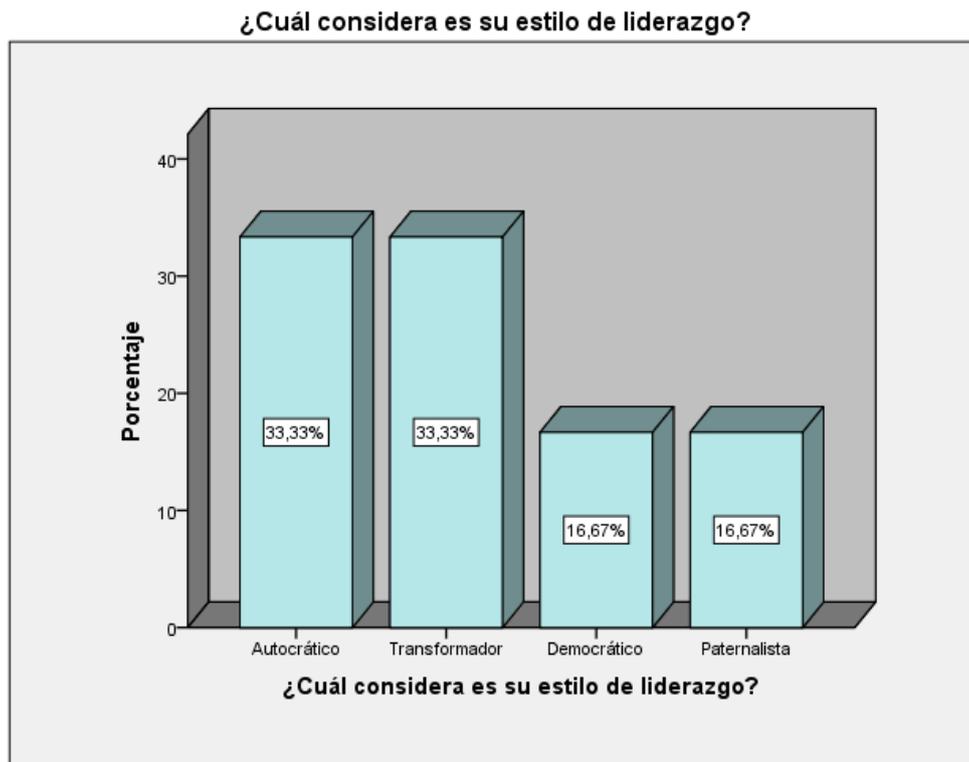
**TABLA 12**

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Autocrático	2	33,3	33,3	33,3
	Transformador	2	33,3	33,3	66,7
	Democrático	1	16,7	16,7	83,3
	Paternalista	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**FIGURA 10**



**Fuente:** Tabla 12

**INTERPRETACIÓN:** La información que se obtuvo de las encuestas, indica que los microempresarios practican diferentes estilos de liderazgo: transformador, autócrata, democrático e inclusive paternalista.

**TABLA 13**

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	66,7	66,7	66,7
	No	2	33,3	33,3	100,0
Total		6	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**FIGURA 11**



**Fuente:** Tabla 13

**INTERPRETACIÓN:** Según la información que se obtuvo de las encuestas, un 66.67% de los microempresarios promueven la confianza en la organización. Los propietarios con estilo autócrata no generan un buen clima laboral entre los colaboradores, el ambiente es más tenso.

**TABLA 14**

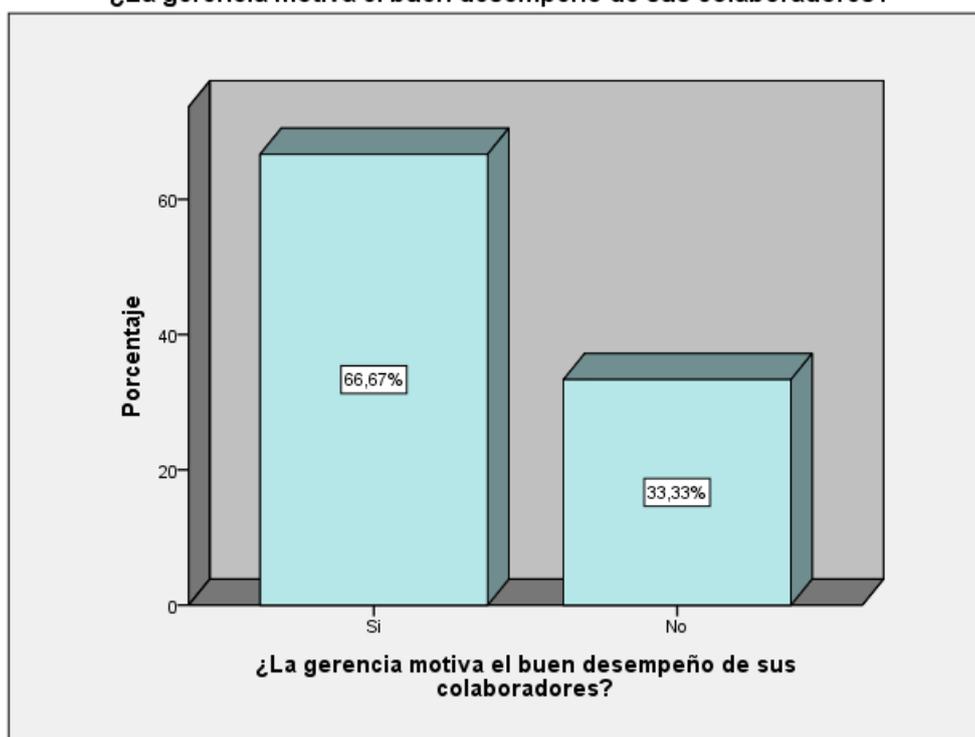
**¿La gerencia motiva el buen desempeño de sus colaboradores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	66,7	66,7	66,7
	No	2	33,3	33,3	100,0
Total		6	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**FIGURA 12**

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



**Fuente:** Tabla 14

**INTERPRETACIÓN:** Según la información que se obtuvo de las encuestas, un 66.7% de los microempresarios motivan el buen desempeño de sus colaboradores; generando un ambiente positivo y de colaboración.

**TABLA 15**

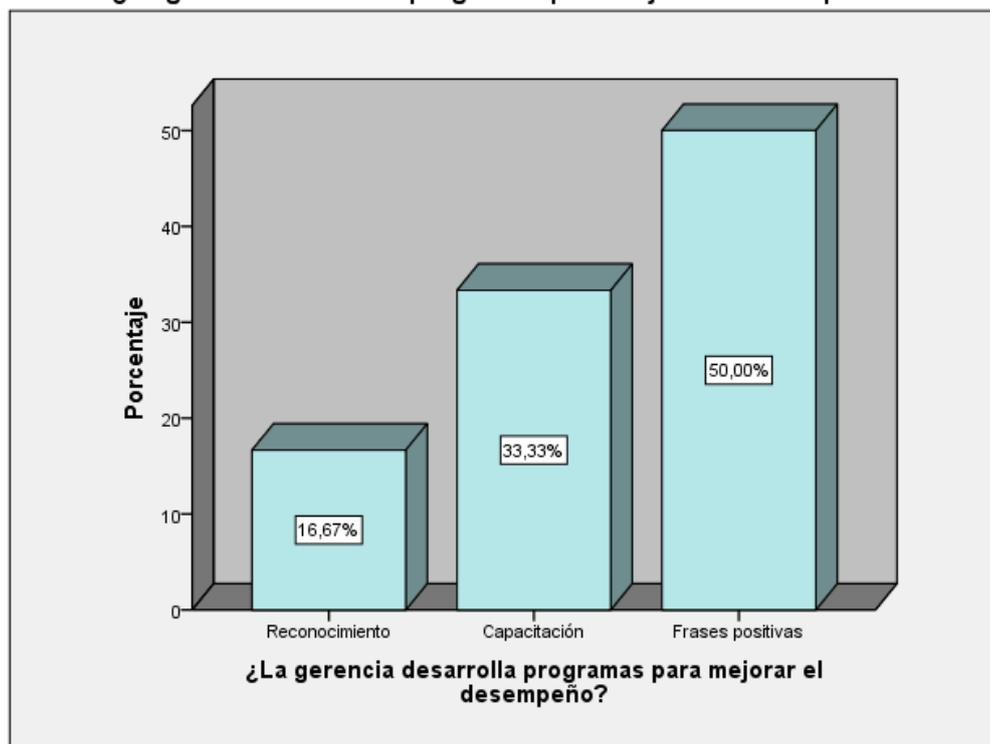
**¿La gerencia desarrolla programas para mejorar el desempeño?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Reconocimiento	1	16,7	16,7	16,7
	Capacitación	2	33,3	33,3	50,0
	Frases positivas	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**FIGURA 13**

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



**Fuente:** Tabla 15

**INTERPRETACIÓN:** Efectivamente, las gerencias utilizan mecanismos con su personal como “frases positivas” (50%); “capacitación” (33,3%) y “reconocimiento” (16,7%) para promover el mejor desempeño en sus colaboradores.

**TABLA 16**

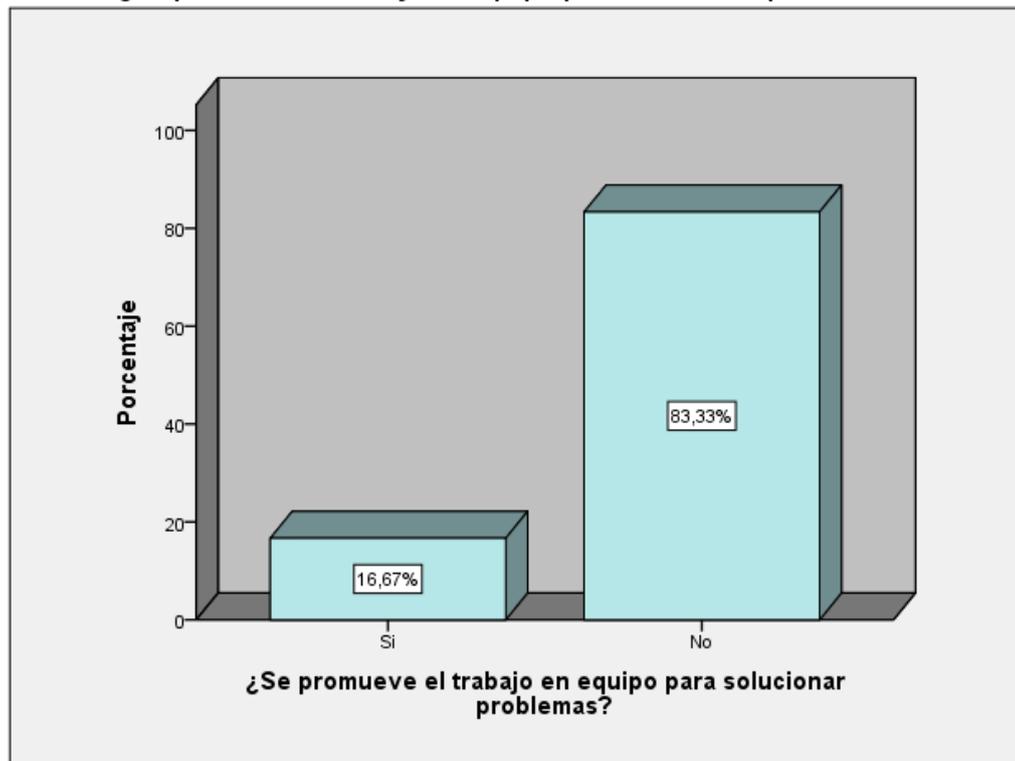
**¿Se promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	16,7	16,7	16,7
	No	5	83,3	83,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**FIGURA 14**

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



**Fuente:** Tabla 16

**INTERPRETACIÓN:** La información que se obtuvo de las encuestas, indica que un reducido grupo (16.67%) de microempresarios promueven entre sus colaboradores el trabajo en equipo para solucionar los problemas. Esto deviene en un aspecto cultural en el que se tiene que desarrollar como oportunidad de mejora.

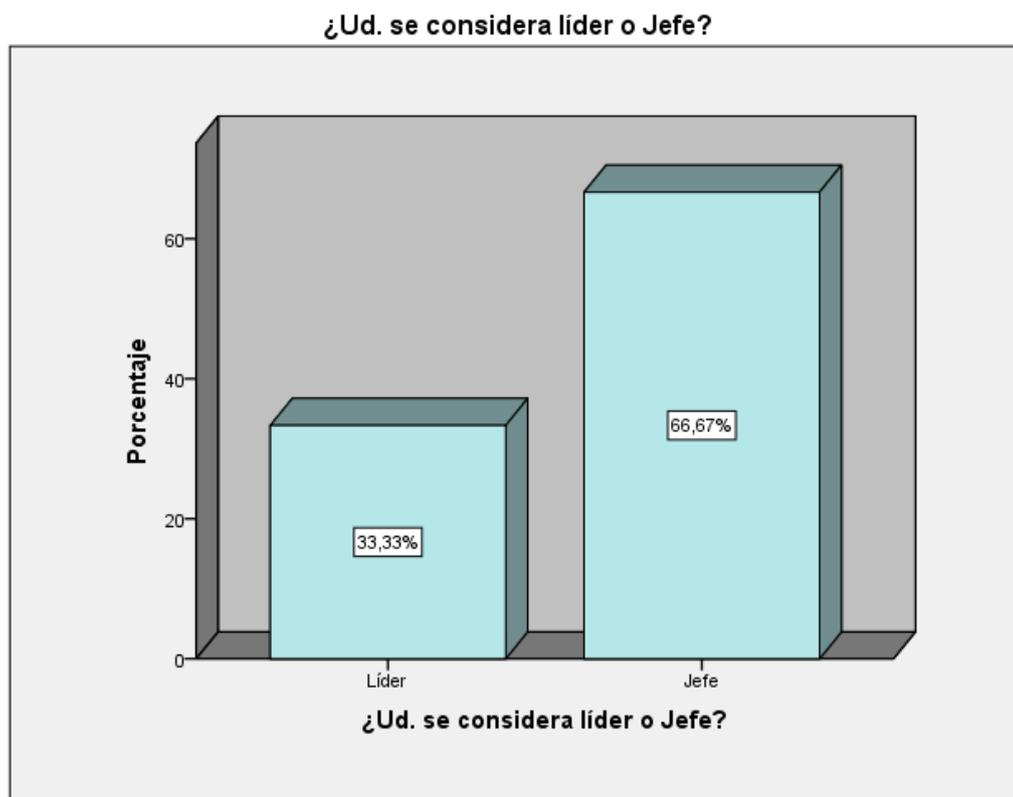
**TABLA 17**

**¿Ud. se considera líder o Jefe?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Líder	2	33,3	33,3	33,3
	Jefe	4	66,7	66,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**FIGURA 15**



**Fuente:** Tabla 17

**INTERPRETACIÓN:** La información que se obtuvo de las encuestas, indica que una amplia mayoría (66.67%) de los microempresarios de este sector se consideran jefes frente a sus trabajadores. El liderazgo como tal, aún no está comprendido en su total magnitud. Existen oportunidades de mejora como la preparación psicológica de los gerentes de las mypes de este rubro.

**TABLA 18**

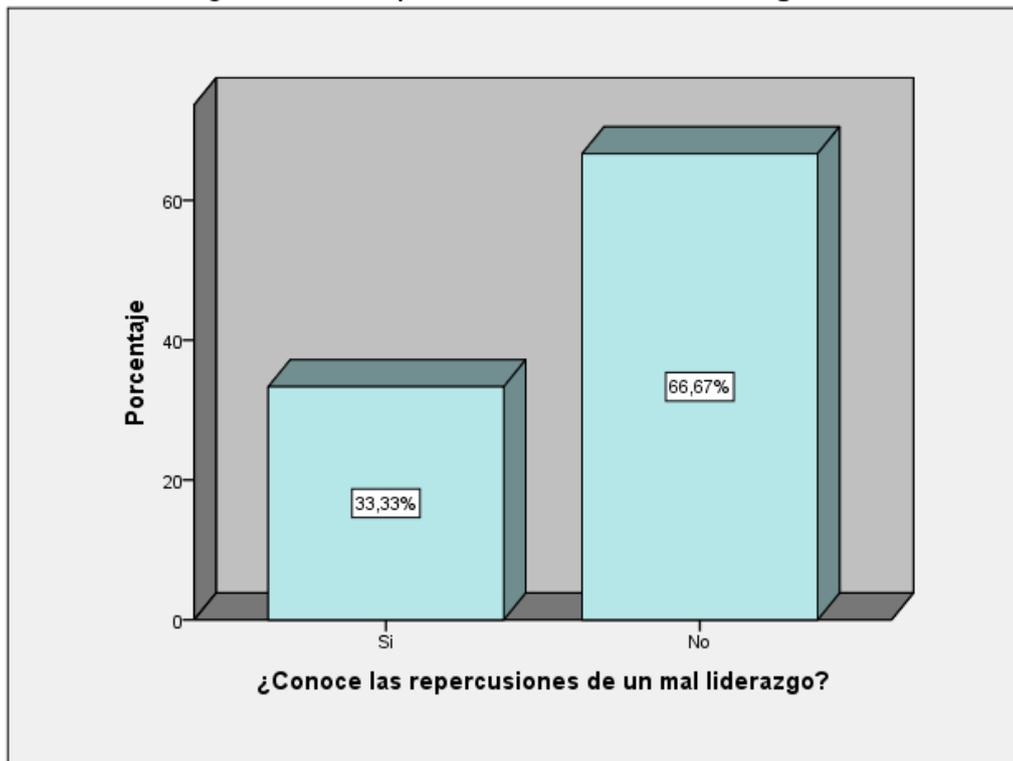
**¿Conoce las repercusiones de un mal liderazgo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	33,3	33,3	33,3
	No	4	66,7	66,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**FIGURA 16**

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



**Fuente:** Tabla 18

**INTERPRETACIÓN:** La información que se obtuvo de las encuestas, nos muestra que la gran mayoría (66.67%) de los microempresarios no tienen ni idea de las repercusiones de un mal liderazgo. Es una oportunidad de mejora para introducir un cambio cultural que involucra tanto la dirección como la organización.

**TABLA 19**

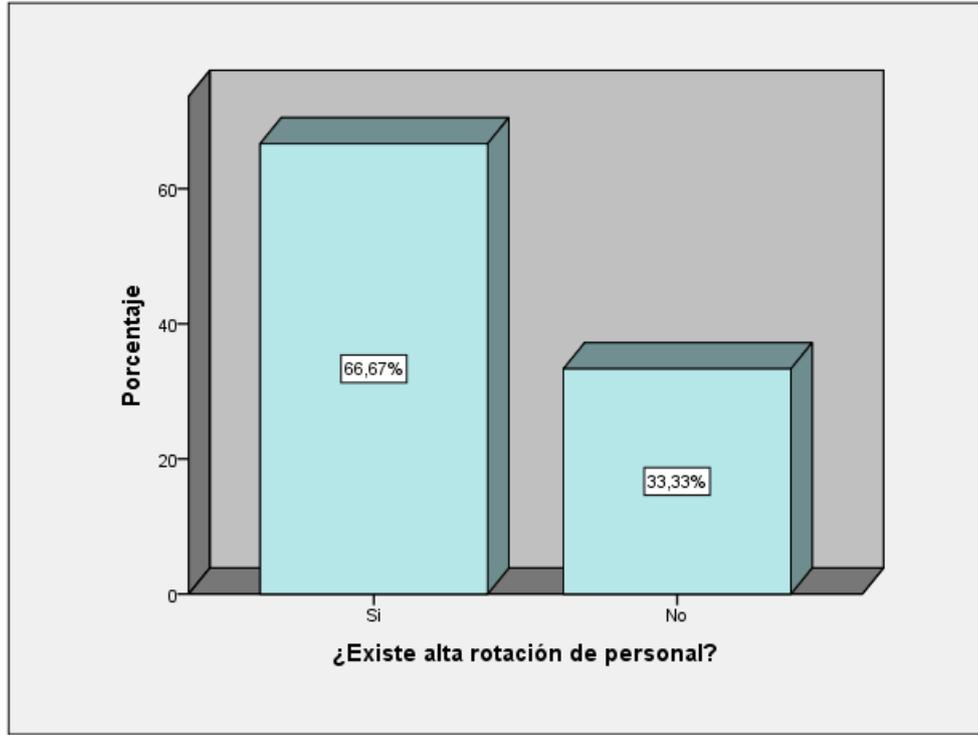
**¿Existe alta rotación de personal?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	66,7	66,7	66,7
	No	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**FIGURA 17**

**¿Existe alta rotación de personal?**



**Fuente:** Tabla 19

**INTERPRETACIÓN:** La información que se obtuvo de las encuestas, nos muestra que en el sector construcción la rotación de personal es muy alta (66.67%). Los propietarios son exigentes en los resultados. Podrían existir otros factores.

**TABLA 20**

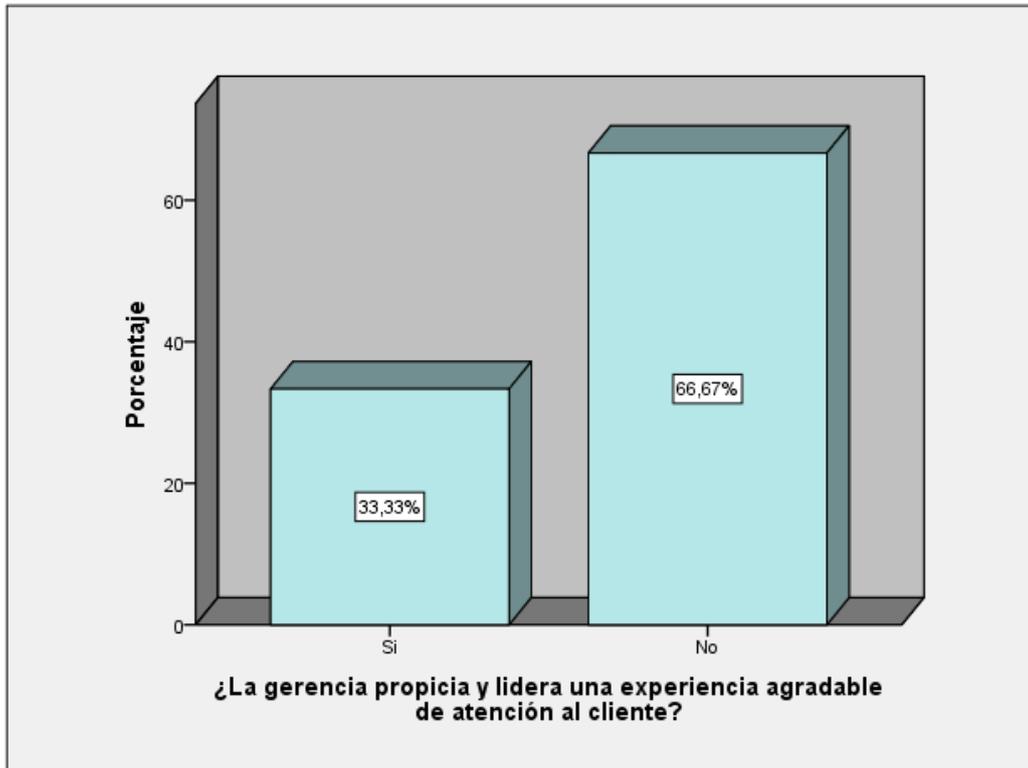
**¿La gerencia propicia y lidera una experiencia agradable de atención al cliente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	33,3	33,3	33,3
	No	4	66,7	66,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**FIGURA 18**

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



**Fuente:** Tabla 20

**INTERPRETACIÓN:** La información que se obtuvo de las encuestas, nos muestra que un pequeño grupo (33.3%) de microempresarios del sector construcción se enfocan en el cliente. Es una tendencia que crecerá considerando que el servicio está dirigido al cliente. Las percepciones y aspiraciones del cliente moldean las decisiones de sus empresas. Es el liderazgo, la habilidad que permitirá un nivel apropiado de comunicación para transmitir los cambios del mercado a la organización.

## **5.2 Análisis de resultados**

Al concluir la investigación evidenciamos que contamos con importante información respecto a cómo se vienen gestionando las mypes del sector construcción en la ciudad de Pucallpa y la dirección con enfoque en liderazgo, tan importante en la gestión moderna de las empresas.

Respecto al objetivo de la investigación,

*“Identificar el estilo de liderazgo y estimular su práctica como estrategia de dirección en la administración de las mypes del sector construcción, ciudad de Pucallpa, año 2018,*

Determinamos que las mypes del sector construcción se gestionan apropiadamente por la envergadura de sus operaciones, sin embargo, no se gestionan aplicando las técnicas y herramientas de calidad en su mayoría por desconocimiento de sus directivos.

Los estilos de liderazgo que más sobresalen son el autocrático, transformador o democrático.

El investigador Kurt Lewin y sus colegas realizaron un estudio en la universidad de Iowa, donde exploraron tres comportamientos o estilos de liderazgo denominados autocrático, democrático y de laissez faire:

### **1. Estilo autocrático**

*Describe a un líder que tiende a centralizar la autoridad, aconsejar métodos de trabajo, tomar decisiones unilaterales y limitar la participación de los subordinados.*

### **2. Estilo democrático**

*Describe a un líder que tiende a involucrar a los subordinados en la toma de decisiones, delegar autoridad, fomentar la participación y decisión de métodos de trabajo y metas y a emplear la retroalimentación como una oportunidad para dirigir.*

### **3. Estilo laissez-faire**

*Describe a un líder que por regla general da a su grupo una libertad completa para tomar decisiones y terminar un trabajo en la forma que mejor le parezca.*

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

Un estudio relacionado que citamos en la literatura y lo trasladamos a este análisis es la tesis de **Maican, M. (2004)**, *“Análisis del proceso de Liderazgo en la constructora Acomar C.A., Maturín, estado Monagas”*. Cuyo objetivo fue determinar el estilo de liderazgo, detectar las características básicas del líder y analizar el flujo comunicacional entre líder y subordinado. Conclusiones, *el tipo de liderazgo que predomina en la constructora es el democrático a pesar que hay otro grupo de trabajadores que manifestaron que el supervisor es un líder laissez-faire, lo que evidencia que no tiene bien definido lo que es el término liderazgo. En lo referente a*

*la presión que se ejerce para realizar alguna tarea la mayoría del personal considera que algunas veces lo hace, igualmente manifestó el supervisor, determinándose que esta situación se da a fin de fomentar el logro de las metas de forma rápida.*

También, el liderazgo afecta las decisiones y alcance de los objetivos de las empresas, así lo deja entrever **Sepúlveda, L. (2011)** trata en su tesis “*Estilo de Liderazgo en las grandes empresas constructoras de vivienda del área Metropolitana de Monterrey*”; el de identificar el estilo de liderazgo en las empresas constructoras de vivienda del Área Metropolitana de Monterrey. Como conclusión se determina que el liderazgo afecta directamente la administración de proyectos; en particular, el liderazgo se manifiesta en los componentes administrativos eficiencia de capital humano y optimización de recursos materiales. El ejercicio de un eficiente liderazgo beneficia a la empresa a cumplir con sus metas y objetivos; este beneficio también se refleja en la reutilización y mejor administración de los recursos materiales.

Respecto a la **hipótesis general**:

*“la práctica del liderazgo de los directivos de las microempresas del sector construcción, de la ciudad de Pucallpa, motiva el buen desempeño de los colaboradores y su integración a los objetivos de la empresa; esta aseveración si se cumple, porque en la investigación, 66,7% de los gerentes de las constructoras, sobre todo los que utilizan el estilo transformador, democrático y paternalista motivan con su liderazgo el buen desempeño de sus colaboradores, transmitiendo seguridad y confianza lo que conlleva a generar un buen clima organizacional.*

Sin embargo, existe una oportunidad de mejora respecto a la capacitación del propietario de estas mypes en gestión de calidad; la razón se explica con Mendoza M. (2008) quien señala en su investigación lo siguiente:

*“La microempresa es definitivamente un segmento que requiere de mucha importancia profesional, ya que presenta diversos problemas que enfrentan y que a través del tiempo han sido determinantes para la subsistencia en el mercado. Los problemas que surgen son: falta de formación integral de los empresarios, deficiente administración, falta de capital y ausencia de un enfoque al cliente, entre otros aspectos de gran importancia. Los conceptos de calidad y de gestión de la calidad han ido evolucionando con el transcurso de los años teniendo un gran enfoque en los últimos setenta años.”*

También lo Cantú D. H. (2001), el concepto de Calidad Total para la organización se da en las siguientes categorías:

- Liderazgo
- Planeación estratégica
- Posicionamiento del mercado
- Sistema humano
- Sistema operacional
- Control de proveedores
- Mejoramiento de la calidad
- Control del proceso

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

## **6.1 Conclusiones**

- Las mypes del sector construcción, mayormente son dirigidas por ser empresarios adultos, conforman el 50,0%. Presencia de ambos sexos en la dirección: masculino (66,7%) y femenino (33,3%).
- La administración está comprometida con la mejora continua, sin embargo, en la práctica no usan herramientas de calidad de gestión como procesos normalizados o técnicas para solución de problemas. El 50,0% no ha definido la misión, visión y valores.
- Todas utilizan indicadores de gestión administrativa para monitorear el desarrollo y gestión de la mype.
- Los emprendedores reconocen el liderazgo efectivo, pero la autoridad es impuesta bajo el contexto de “Jefe”, quien asume el liderazgo autocrático para asegurar el logro de los objetivos de la empresa.
- Existe un sector que asumen un liderazgo más participativo como el transformacional o democrático y paternalista, que inclusive promueve la confianza y mejor clima organizacional y promueve un mejor desempeño laboral con reconocimientos y frases motivadoras.
- Existe una tendencia al liderazgo enfocado en el cliente y hacia la organización.

## **6.2 Recomendaciones**

- En la investigación se determinó que no se ha definido y publicado en las oficinas de las mypes la visión, misión y valores de la empresa. Estas herramientas son clave no solo para una empresa que aspira a administrarse con calidad, sino que ayuda a que los integrantes de la organización visualizar la dirección a donde deben llegar; integrándose como organización.
- Los emprendedores que lideran las mypes del sector construcción, les corresponde llevar a su organización a un nivel de excelencia y el camino es la gestión de calidad. Por lo tanto, deben considerar el enfoque de la mejora continua como primer paso para luego establecer estándares de desempeño dentro de su organización, para luego se traducirán en servicios de calidad a sus clientes. Esto permitirá ahorrar en muchos gastos operacionales y rotación de personal que inciden.
- El liderazgo integra la organización y la lleva a lograr los objetivos trazados, en tal sentido, la formación en atributos gerenciales será una nueva oportunidad de mejora para el propietario.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Andrade Molina. (2008). Ciencias Gerenciales. Recuperado de <http://andrademolinajohn.blogspot.com/2008/04/transcomplejidad-modernidad-y-gerencia.html>
- Arbonés, Á. (2006). *Conocimiento para innovar*. Barcelona: Díaz de Santos.
- Argyris, C. y Schon, D.A (1978). *Organizational learning*. Massachusetts: Addison Wesley.
- Bass, B. M. (1990) *Handbook of leadership: Theory, research, & Managerial applications* (3rd ed.). New York, NY: The Free Press.
- Bassat, L. (2011). *Inteligencia Comercial*. Barcelona: Plataforma.
- Benavides, C. y Quintana, C. (2003). *Gestión del conocimiento y calidad total*. España: Díaz de Santos.
- Burns J. (1978). *Leadership*. Editorial New York: Harper & Row.
- Cuadrado Guirado, I. (2003). *Estilos de Liderazgo y género: una perspectiva psicosocial*. (Universidad de Almería). Recuperado de <https://www2.uned.es/dpto-psicologia-social-y-organizaciones/paginas/profesores/isabel.htm>
- David, F. R (2005). *Strategic management: Concepts and cases* (10th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Kirkpatrick S. y Edgard Locke (2000). *Ensayo sobre el entendimiento humano*. Editorial fondo de cultura económica (Colombia). 753 págs.
- Kotter, J. P. (1996). *Leading change*. Boston: Harvard Business School Press
- Kurt Lewin (1890). *Los Estilos de Liderazgo*. Recuperado de <https://psicologiaymente.com/organizaciones/estilos-liderazgo-lewin>

- Jones, G. B. (2008). *Teoría Organizacional. Diseño y cambio en las organizaciones*. (5ª ed.), México D.F., México; Pearson Educación.
- Lerma Kirchner, A. (1997). *Inteligencia Comercial: Guía Práctica*. México D.F.: Iberoamérica.
- Malhotra, N. (1997). *Investigación de Mercados: un enfoque práctico*. 2.ª ed. México D.F.: Prentice Hall.
- Maican Rosal, M. (2004). *Análisis del proceso de Liderazgo en la constructora Acomar C.A., Maturín, estado Monagas*. (Tesis de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos, Universidad de Oriente). Recuperado de [http://ri2.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1806/2/TESIS-658.4092\\_M186\\_01.pdf](http://ri2.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1806/2/TESIS-658.4092_M186_01.pdf)
- Pérez, S. M. y Vásquez, C.J (2004). Managing knowledge: the link between culture and organizational learning. *Journal of Knowledge Management*. 8 (6): 177-197.
- Porter, M. E *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing industries and Competitors*. New York: Free Press, 1980.
- Sepúlveda Gutiérrez, L. (2011). *Estilo de Liderazgo en las grandes empresas constructoras de vivienda del área Metropolitana de Monterrey*. (Tesis de Maestría, Universidad Autónoma Nuevo León). Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/2820/1/1080223880.pdf>
- Sotomayor, T.; Maticorena, C.; Moses, I.; Valdiviezo, D. (2015). *Plan estratégico de la empresa constructora San Jorge E.I.R.L.* (Tesis de Magister, Universidad Católica del Perú). Recuperado de

[https://es.scribd.com/document/362891842/Sotomayor-Maticorena-Plan-](https://es.scribd.com/document/362891842/Sotomayor-Maticorena-Plan-Constructora)

Constructora

Teece. D.J. (2000). *Managing intellectual capital. Organizational, Strategy and policy dimensions*. Oxford: Oxford University Press.

Wen, Ch. y Holden, T. (2000). Where does knowledge management add value? *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 1 Boston: Harvard University.

## ANEXOS

### 1. Cronograma de Actividades

El cronograma de seguimiento y cumplimiento en el desarrollo del informe final, en semanas por mes es el siguiente:

**Tabla 21**

CRONOGRAMA DE AVANCE	2018															
	MAYO		JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE	
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Se recibió asesoramiento del docente para la realización del proyecto de investigación	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Identificación de las variables.	■	■														
Determinación del sector y rubro a estudiar.	■	■														
Título del proyecto de investigación.	■	■														
Elaboración de Planteamiento de la investigación.			■													
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.			■	■	■	■										
Elaboración de Metodología de la investigación.					■	■	■									
Presentación de Proyectos de Investigación.						■	■	■	■							
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.						■	■	■	■	■	■					
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.											■	■	■	■		
Revisión de referencias bibliográficas, APA.													■	■	■	
Presentación del informe final de investigación.														■	■	
Revisión turnitin.														■	■	■
Elaboración de artículo científico y diapositivas.																■
Prebanca y sustentación del informe final.																■

*Fuente: Elaborado Kety Panduro*

## 2. Presupuesto

Para ayudar en la realización del Informe final, se necesitó de un presupuesto que asciende a S/. 4,463.50

**Tabla 22**

<b>I</b>	<b>BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO</b>	<b>TOTAL</b>
1	Papel Bond	1 Millar	22.00	22.00
2	Lapiceros	2 unidad	3.00	6.00
3	Corrector	1 unidad	3.50	3.50
4	Cuaderno de 100 hojas	1 unidad	3.00	3.00
5	Folder Manila	1 ciento	10.00	10.00
6	Fotocopia	360 hojas	0.10	36.00
7	Internet	60 horas	1.50	90.00
8	Tipeos	90 hojas	3.00	270.00
9	Anillados	4 anillados	7.00	28.00
10	USB 8 gigas	1	25.00	25.00
11	Impresiones	100 hojas	0.50	50.00
	<b>Subtotal</b>			<b>543.50</b>
<b>II</b>	Movilidad ida y Vuelta	10 Veces	10.00	100.00
	Alimentación	10 Veces	5.00	50.00
	<b>Subtotal</b>			<b>150.00</b>
<b>III</b>	<b>Recursos Humanos</b>			
1	Taller de Titulación		1,650.00	1,650.00
2	Asesor		2,000.00	2,000.00
	<b>Subtotal</b>			<b>3,650.00</b>
	Ropa de vestir para mi exposición		120.00	120.00
	<b>Total General</b>			<b>4,463.50</b>

*Fuente: Elaborado por Kety Panduro*

### 3. Encuesta



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ENCUESTA A MYPES**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Gestión bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector Construcción, Ciudad de Pucallpa, año 2018”.

**ENCUESTA**

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

Encuestado:

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

**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 ( )

4. Entrevista a las mypes

