



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL
LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LAS MICRO
Y PEQUEÑAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS,
RUBRO OBRAS DE INGENIERÍA CIVIL DE LA
CIUDAD DE HUARAZ, 2017**

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

AUTORA

LIZBETH DIANA TAMARA VARGAS

ASESOR

Mgr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

HUARAZ – PERÚ

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL
LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LAS MICRO
Y PEQUEÑAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS,
RUBRO OBRAS DE INGENIERÍA CIVIL DE LA
CIUDAD DE HUARAZ, 2017**

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

AUTORA

LIZBETH DIANA TAMARA VARGAS

ASESOR

Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

**HUARAZ – PERÚ
2018**

1. Título de la tesis

Gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas constructoras, rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017

.

2. Hoja de firma del jurado y asesor

Dr. José Germán Salinas Gamboa

Presidente

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza

Secretario

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio

Miembro

Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón

Asesor

3. Agradecimiento

A la **Universidad** ULADECH CATOLICA, especialmente a mi facultad por haberme recibido con mucho cariño y aprecio; a los docentes quienes me brindaron su apoyo y transmitieron sus conocimientos para ser una persona de bien.

A **Dios**, por haberme dado fuerzas y valor para realizar mi tesis.

A mis **padres** quienes, con su apoyo incondicional, confianza y esfuerzo me ayudaron a cumplir mi meta, porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo llegar hasta el final.

A mi **asesor** Mgtr. Carlos A. Chunga Antón que me asesoró, con sus valiosas aportaciones, me ayudó a crecer como persona y como profesional.

4. Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo describir las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en la Micro y Pequeñas Empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz; cuya metodología de investigación fue cuantitativa, descriptiva con un diseño de investigación no experimental (transversal) y se aplicó una encuesta a los dueños y gerentes de las 50 MYPES con un cuestionario de 27 preguntas. Obteniéndose los siguientes resultados: El 32% manifiestan que casi siempre establecen sus objetivos y metas en los planes, el 40% manifiestan que algunas veces verifican el cumplimiento de procesos para llevar a cabo la ejecución de obras, el 34% manifiestan que casi siempre se analizan los errores y deficiencias que se han suscitado en la ejecución de obras en el proceso PHVA, el 50% manifiestan que muy pocas veces confía en sus colaboradores; asimismo, el 50% manifiestan que muy pocas veces realizan actividades recreacionales, el 32% manifiestan que en ocasiones realizan capacitaciones de los diferentes tipos de riesgos que existen en la ejecución de obras. Se concluye que en las MYPES constructoras de la ciudad de Huaraz, la gestión de calidad se aplica deficientemente y el liderazgo transformacional se desarrolla de manera inadecuada, debido a que casi siempre establecen los objetivos y metas, en ocasiones realizan capacitaciones al personal, los gerentes no le prestan la debida importancia a la aplicación del ciclo PHVA en todos sus procesos y no hay una confianza mutua entre ambas partes.

Palabras claves: Gestión de calidad, liderazgo transformacional y MYPES

5. Abstract

The objective of this research work was to describe the main characteristics of quality management with the use of transformational leadership in the Micro and Small Construction Companies sector, civil engineering works in the city of Huaraz; whose research methodology was quantitative, descriptive with a non-experimental (transversal) research design and a survey was applied to the owners and managers of the 50 SMEs with a questionnaire of 27 questions. Obtaining the following results: 32% state that they almost always establish their objectives and goals in the plans, 40% state that they sometimes verify compliance with processes to carry out the execution of works, 34% state that they are almost always analyzed the errors and deficiencies that have arisen in the execution of works in the PHVA process, 50% state that they seldom trust their collaborators; likewise, 50% state that they seldom carry out recreational activities, 32% state that they sometimes carry out trainings of the different types of risks that exist in the execution of works. It is concluded that in the SMEs constructors of the city of Huaraz, quality management are poorly applied and transformational leadership is inadequately developed, because they almost always establish the objectives and goals, sometimes perform training for staff, managers do not pay due importance to the application of the PHVA cycle in all its processes and there is no mutual trust between both parties.

Keywords: Quality management, transformational leadership and SMEs

6. Contenido

1. Título de la tesis.....	ii
2. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
3. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
4. Resumen.....	v
5. Abstract.	vi
6. Contenido.....	vii
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros	viii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura	10
2.1. Antecedentes	10
2.2. Bases teóricas	17
2.3. Marco conceptual	30
III. Metodología	32
3.1 Diseño de la investigación	32
3.2 Población y muestra	32
3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	33
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.5 Plan de análisis	35
3.6 Matriz de consistencia	35
3.7 Principios éticos	36
IV. Resultados	37
4.1 Resultados	37
4.2 Análisis de resultados	64
V. Conclusiones y recomendaciones.....	75
Referencias bibliográficas	77
Anexos	83

7. Índice de tablas y figuras

Índice de tablas de la encuesta aplicada a los representantes

Tabla 01. Edad.	37
Tabla 02. Género.....	38
Tabla 03. Grado de instrucción	39
Tabla 04. Cargo que desempeña	40
Tabla 05. Tiempo que desempeña en cargo	41
Tabla 06. Tiempo de permanencia en el rubro.....	42
Tabla 07. Número de trabajadores	43
Tabla 08. Grado de familiaridad del trabajador	44
Tabla 09. Tipo de empresa según su constitución.....	45
Tabla 10. Nivel de ingresos mensuales	46
Tabla 11. Establecimiento de objetivos y metas en los planes	47
Tabla 12. Realización de capacitaciones al personal	48
Tabla 13. Establecimiento de responsabilidades a los puestos de trabajo	49
Tabla 14. Realización de las actividades, se realizan de acuerdo al plan	50
Tabla 15. Asignación de recursos en la implementación de los planes	51
Tabla 16. Verificación del cumplimiento de procesos.....	52
Tabla 17. Verificación del cumplimiento de los objetivos acuerdo al plan.	53
Tabla 18. Análisis de los errores o deficiencias en los procesos PHVA	54
Tabla 19. Desarrollo de estrategias para solucionar problemas.....	55
Tabla 20. Confianza en los colaboradores	56
Tabla 21. Los colaboradores confían en el representante	57
Tabla 22. El representante apoya, comunica y respeta a sus colaboradores	58
Tabla 23. Se realizan actividades recreacionales	59
Tabla 24. Relación con sus colaboradores durante y después de actividades.....	60
Tabla 25. Promoción a los trabajadores de acuerdo a su desempeño	61
Tabla 26. Desarrolla acciones para mejorar el bienestar de los colaboradores.....	62
Tabla 27. Impulsa la innovación y creatividad de los colaboradores	63

Índice de figuras de la encuesta aplicada a los representantes

Figura 01. Edad	37
Figura 02. Género.....	38
Figura 03. Grado de instrucción.....	39
Figura 04. Cargo que desempeña	40
Figura 05. Tiempo que desempeña en cargo.....	41
Figura 06. Tiempo de permanencia en el rubro	42
Figura 07. Número de trabajadores	43
Figura 08. Grado de familiaridad del trabajador	44
Figura 09. Tipo de empresa según su constitución	45
Figura 10. Nivel de ingreso mensuales	46
Figura 11. Establecimiento de objetivos y metas en los planes	47
Figura 12. Realización de capacitaciones al personal	48
Figura 13. Establecimiento de responsabilidades a los puestos de trabajo	49
Figura 14. Realización de las actividades, se realizan acuerdo al plan.....	50
Figura 15. Asignación de recursos en la implementación de los planes	51
Figura 16. Verificación del cumplimiento de procesos.	52
Figura 17. Verificación del cumplimiento de los objetivos de acuerdo al plan.....	53
Figura 18. Análisis de los errores o deficiencias en los procesos PHVA	54
Figura 19. Desarrollo de estrategias para solucionar problemas.....	55
Figura 20. Confianza en los colaboradores	56
Figura 21. Los colaboradores confían en el representante.....	57
Figura 22. El representante apoya, comunica y respeta a sus colaboradores.....	58
Figura 23. Se realizan actividades recreacionales	59
Figura 24. Relación con sus colaboradores durante y después de actividades	60
Figura 25. Promoción a los trabajadores de acuerdo a su desempeño	61
Figura 26. Desarrolla acciones para mejorar el bienestar de los colaboradores.	62
Figura 27. Impulsa la innovación y creatividad de los colaboradores	63

I. Introducción

Las micro y pequeñas empresas (MYPES) cumplen una función muy importante porque contribuyen en la estabilidad económica del país. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, las MYPES contribuyen al PBI con un 40% y la oferta laboral con un 80%, también estas empresas generan autoempleo y el desarrollo de las micro empresas se encuentran paralizadas debido a que no existe un sistema tributario estable que permita a las microempresas a formalizarse y que tengan un crecimiento en el mercado laboral. Las MYPES se encuentran limitadas ante las grandes empresas, por la falta de oportunidades y conocimiento en estrategias para obtener nuevos clientes, contratar personal calificado, obtener financiamiento para obtener activos, conocer la necesidad de sus clientes, llevar una correcta administración, obteniendo como resultado de estas limitaciones una producción deficiente e ingresos bajos y siendo cada vez más, menos rentables en la economía (Vásquez, 2013).

Las MYPES son de vital importancia porque ayudan a incrementar el PBI de nuestro país, generan empleos y por ende hay una reducción de la pobreza en nuestro país, cuando un empresario de una MYPE crece genera más empleo porque demanda mayor mano de obra e incrementan sus ventas (Okpara y Wynn, 2007).

Las MYPES nacen ante una necesidad, donde el estado ni las grandes empresas pudo satisfacerlas en cuanto a la generación de puestos de trabajo, ante esa necesidad o por un tema de emprendimiento buscan como generar sus propios ingresos y es por ello que crean sus propias empresas con la finalidad de emplearse a ellos mismos y emplear a sus familiares (Rojas, 2012).

Las MYPES afrontan muchas dificultades las cuáles perjudican su estabilidad en el futuro como también en su desarrollo y crecimiento. Además, las MYPES deben desarrollar estrategias en un tiempo determinado para sobrevivir en el mercado competitivo, ya que al iniciar con un negocio tienden a tener más riesgos y sus

posibilidades de permanecer en el mercado más de cinco años son bajas (Avolio, 2011).

En el Perú, las MYPES contribuyen el 40% del PBI, gracias a ellas hay un crecimiento económico en nuestro país. Las MYPES generan empleo en un 47% en América Latina, ya que esta es una de las características de las micro y pequeñas empresas (Asep, 2015).

Asimismo, en el Perú el 96,5% de las empresas existentes pertenecen al sector MYPES. Esta cifra de acuerdo a la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEX PERÚ) crece al pasar de los años, mientras que el número de las grandes empresas se ha disminuido en el 2016. Cada día los empresarios tienen una fuerza de emprendimiento en el país, pero el gran obstáculo es la formalidad, y el 80% de los negocios son informales. Según los datos de COMEX PERÚ, 56% de las MYPES tienen una participación mínima en las exportaciones, además para las MYPES los envíos al exterior solo representan un 2,2% mientras que los envíos al exterior de las grandes y medianas empresas representan el 97,8% de las exportaciones peruanas (El Comercio, 2017).

Las MYPES en la región Ancash muestran una inadecuada organización en los aspectos económicos, financieros y administrativos, y no existe una capacitación adecuada de las MYPES por ende no tienen suficiente capacidad organizacional para mantenerse en el mercado competitivo, y esto ocurre porque los dueños de las empresas no toman en cuenta a la capacitación es por ello que no hay una mejora en la organización (Tantas, 2010).

Hoy en día en el mercado laboral existe mucha competencia entre las mismas empresas debido a la apertura de nuevos mercados lo cual exigen a las empresas tomar nuevas estrategias para poder ser competitivos frente a las demás en el ámbito mundial. En la actualidad las empresas se desenvuelven en ambientes de gran turbulencia y dinamismo, y es necesario que se adapten de acuerdo a las exigencias del mercado competitivo, hoy en día se necesita de verdaderos líderes que

conviertan la capacidad del capital humano en la generación de valor organizacional (Cervera, 2012).

En un mercado cada vez más competitivo y rígido, las empresas tienen que buscar constantemente recursos y estrategias para que así puedan seguir siendo competitivos, y estas deben de aplicar Sistemas de Gestión orientado a la mejora continua de sus procesos ya que al implementar reducirán sus costos, mejoraran sus estándares de calidad, mejorará su servicio al cliente, incrementará sus niveles de productividad (Díaz, 2014).

Los empresarios del sector construcción con respecto a la aplicación de la Gestión de Calidad y los distintos tipos de liderazgo, no lo aplican o casualmente se puede ver que el dueño le dé una buena recompensa a su trabajador, es por ello que el trabajador renuncia al no recibir ningún tipo de reconocimiento de su esfuerzo y los empleadores no les da una capacitación adecuada y es por eso que algunos trabajadores desconocen o tienen dificultades al realizar sus actividades (Wolff, 2010).

En México, el sector construcción sufrió una disminución de un 4,5% de la producción en el 2013, en el 2014 tuvo una mejora significativa, gracias a la implementación de un nuevo Plan Nacional de Infraestructuras, que el gobierno aplica entre el 2014 y 2018, se pretende que el sector construcción acoja una inversión de US\$ 415,000 millones, lo que supone el 5,7% del PIB de México, en la ejecución de más de 1,000 proyectos. Asimismo, en Brasil el sector construcción se ve afectado por un estancamiento en el acrecentamiento económico. Después de un 0.5% de crecimiento en 2014, se tiene una expectativa que en el 2015 crezca el sector construcción en un entorno similar. Se espera que en el sector construcción los márgenes de beneficio aumenten considerablemente en el año 2015 (Ruiz, Martensen, y Gejaño, 2017).

Por otra parte el presidente de la Asociación de Bancos (ASBANC), Oscar Rivera, mencionó que en la actualidad existe un riesgo de que el sector construcción se

paralice debido a los nuevos casos de corrupción que se vienen suscitando y que esta actividad se vea paralizada con impactos negativos sensibles sobre el desarrollo de infraestructura, en la inversión tanto pública como privada, y también en el crecimiento del PBI en el Perú. Rivera advirtió que un efecto directo de esta situación es un estancamiento de la construcción en el 2018, este efecto reduciría nuestra previsión del PBI de 3.5% a alrededor de 2.7% (Gestión, 2018).

En el Perú, la utilización de Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), en las empresas tanto públicos como privados están en un proceso de adaptación y estas empresas deben de utilizar los SGS ya que el mercado internacional es muy exigente más no el mercado nacional. Augusto Mello, jefe del Servicio Nacional de Acreditación de la Calidad de INDECOPI, menciona que el Perú a nivel mundial cuenta con pocas normas técnicas y reglamentos ya que en EE.UU. tienen 83,000, en Chile 6,900 y en el Perú solo 4,200. En marzo del 2013 el Perú solo contaba con 960 empresas certificadas con las normas ISO 9001 (Gestión, 2013).

En agosto del 2017 el sector Construcción incrementó en un 4,78% al medirlo con el similar mes del año 2016, lo cual dio a conocer el jefe del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) el Dr. Aníbal Sánchez Aguilar, donde el crecimiento del consumo interno de cemento fue de 3,52%, el mayor gasto fue de 9,60% en inversiones de obras públicas y el mayor consumo de cemento fue debido a que hubo muchas obras privadas, como la construcción de edificios, viviendas, etc., y la mayor inversión que se tubo fue en las obras públicas (INEI, 2017).

En nuestro país el sector de la construcción aún sigue en constante trabajo en cuanto a la calidad a través de las inspecciones al final de cada actividad y por tal motivo es de vital importancia que los profesionales de la construcción utilicen los documentos de gestión de calidad para que puedan entender los sistemas de calidad y aplicar en la construcción. Cabe mencionar que en la mayoría de las empresas constructoras peruanas se puede observar que no existe un buen clima laboral ni mucho menos un compromiso y liderazgo por parte de los gerentes o los dueños y esto conlleva a que no les dan una capacitación adecuada a sus colaboradores, hay

un trabajo en equipo deficiente y no hay una relación adecuada entre el dueño y su trabajador, por ende hay poca capacidad para detectar las causas o analizar las fallas que afectan la calidad de las obras (Alfaro, 2008).

Hoy en día las empresas constructoras en cuanto a la gestión de la calidad manejan de diferente manera de acuerdo a su tamaño, organización y gestión administrativa. Estas empresas constructoras a veces ignoran la calidad por reducir sus costos y por disminuir los tiempos de ejecución y esto es uno de los problemas más comunes que tienen, por otra parte, por la falta de conocimiento sobre las herramientas y sistemas de calidad que puedan aplicar en el cumplimiento de sus funciones de cada colaborador dentro de la organización (Espinoza, 2015).

En los países de Latinoamérica tienen una cultura de calidad más posesionada que en el Perú, a continuación, se presenta breves testimonios de empresas en países de Latinoamericana que están aplicando Sistemas de Calidad.

En Chile; según el testimonio de Maximiliano Ibáñez Contralor de Gestión de Calidad de Delta Edificaciones S.A., menciona que al implementar el sistema de calidad a todas luces fue beneficiosa, ya que en esta empresa hubo una iniciativa por parte de la gerencia general ya que desde la cúpula debería de empezar cualquier cambio que se requiera hacer, al principio en dicha empresa los colaboradores se resistieron pero la gerencia general utilizó algunas medidas y todos los colaboradores de todos los niveles de la empresa entendieron el mensaje dado por la gerencia (Alfaro, 2008).

En Perú; según el testimonio del Ingeniero Vinatea, Gerente Técnico de Graña y Montero señala que dicha empresa constructora cuenta con más de 70 años de experiencia y esta es una de las empresas líder en el sector construcción, luego de entrar al mercado se desarrolló, tuvo un crecimiento grandioso y se expandió en sus diferentes especialidades de ingeniería; en los años 90 la empresa aplicó las Normas ISO 9000 en lo cual hicieron una reestructuración de sus procesos y al hacer una reestructuración fue el punto de quiebre en la historia de Graña y Montero. Después de las experiencias al utilizar los sistemas de calidad la empresa toma una decisión acertada de poner un departamento de calidad y así tomó en cuenta las Normas ISO

9000 en todos sus proyectos y obras. Actualmente la empresa constructora Graña y Montero cuenta con el Centro de Aprendizaje Continuo que les facilita diversos conocimientos a sus colaboradores y maneja una política de calidad utilizando herramientas para la mejora continua de todos sus procesos (Alfaro, 2008).

Hoy en día existen empresas constructoras donde el liderazgo no funciona bien, debido a que las decisiones de los líderes no son bien recibidas por el colaborador y se produce una insatisfacción en el centro que laboran, deben de utilizar la capacitación y el empoderamiento para que sus trabajadores se sientan preparados (Gutierrez, 2013).

En los países desarrollados como Brasil, el líder transformacional abandona la zona de confort (estabilidad y certidumbre), para generar cambios y que los colaboradores tengan una fuerza de voluntad de superación en su desempeño laboral. El líder en este caso es desafiante y flexible con sus colaboradores, pero algunos líderes requieren de carisma, de una consideración individualizada, deben proporcionar una visión de futuro estimulante a sus colaboradores y el establecimiento de relaciones con fuerte dosis de confianza mutua entre el líder y sus colaboradores, deben mantener informado a los subordinados, aconsejar a sus seguidores y les debe de orientar hacia el desarrollo a todos sus colaboradores (Wolff, 2010).

En las empresas constructoras de nuestra ciudad hay situaciones donde el rol que ejerce el gerente ha interferido de manera directa en el colaborador, haciéndole sentir desmotivado e insatisfecho y no toman en cuenta la influencia idealizada, la confianza, la motivación, la capacitación ya que los líderes deben guiar, orientar a sus trabajadores y los colaboradores tampoco estimulan su grado de imaginación o creatividad al ejecutar cualquier actividad u obras; no desafían los viejos paradigmas siguen con las mismas creencias y estrategias, ya que estos líderes deben conocer y entender las necesidades que tiene cada colaborador y valorarlos como persona (Aliaga, 2013).

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de la investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en la Micro y Pequeñas Empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017?.

Frente a esta problemática la presente investigación de tesis tiene como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en la Micro y Pequeñas Empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, para conseguir el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: (a) determinar las principales características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas constructoras de la ciudad de Huaraz, 2017; (b) determinar las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas constructoras de la ciudad de Huaraz, 2017; (c) determinar las principales características de la gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas constructoras de la ciudad de Huaraz, 2017 y (d) determinar las principales características del liderazgo transformacional de las Micro y Pequeñas Empresas constructoras de la ciudad de Huaraz, 2017.

El presente estudio se justifica porque permitió conocer la influencia de la gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en las empresas constructoras de nuestra ciudad de Huaraz, manteniendo una imagen y ejemplo a seguir dentro de las organizaciones de los cuáles es el encargado de llevar adecuadamente todas las actividades concernientes a su función, así como mantener la relación entre sus subordinados transmitiendo creencias y valores, el poder de toma de decisiones. De la misma manera podemos mencionar que el líder es de vital importancia para el funcionamiento de las organizaciones, porque éste va a ser el encargado de realizar las respectivas gestiones, documentaciones e implementar los procesos de gestión de calidad que les permita mejorar la forma de atender a sus clientes, un trato adecuado a sus colaboradores y demás actividades para que la organización pueda ser competente frente a los demás y el líder debe de confiar en sus trabajadores y potenciar sus habilidades que tiene cada trabajador y el líder debe aplicar un liderazgo transformacional tanto en su empresa como en sus actividades que

desarrolla y siempre el empresario debe de capacitar a sus trabajadores de como satisfacer la necesidad de cada cliente y hacer una retroalimentación para que sean competitivos ante los demás y tener así una ventaja competitiva la empresa.

Esta investigación realizada servirá de base para las futuras investigaciones sobre la aplicación de una gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en las MYPES ya que estas son un factor principal para la economía y el crecimiento de un país, también esta investigación beneficiará a la organización, a los trabajadores y a la población ya que les permitirá conocer si están aplicando de manera adecuada y por ende solucionará problemas y tendrá un crecimiento significativo la organización.

Para el presente estudio se utilizó la teoría de Bass y Avolio (1994) citada por Palomo (2010) quién propone un estilo de liderazgo transformacional, al aplicar este enfoque el líder inspira a sus colaboradores a superarse y así se sientan motivados, por ende lograrán los objetivos propuestos, también proporcionan un reconocimiento individual y estimulan a buscar nuevas alternativas ante una problemática que se presenta en la organización y se debe de aplicar la calidad en todos los procesos administrativos para una mejora continua y así brinden un mejor servicio en la ejecución de los proyectos u obras.

En este estudio se utilizó el método deductivo e inductivo para generalizar los resultados, la investigación fue cuantitativa, descriptiva con un diseño de investigación no experimental (transversal) y se aplicó a los dueños y gerentes de las 50 MYPES con un cuestionario de 27 preguntas. Y se obtuvo los siguientes resultados: Las MYPES constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, tienen permanencia en el mercado de 6 a 10 años, tienen de 11 a más trabajadores y trabajan con personas no familiares, la mayoría de las empresas son S.A.C. y sus ingresos mensuales es de 0 a 51 875.00 soles.

Respecto a la gestión de calidad, los representantes de las MYPES mencionan que el 32% casi siempre establecen objetivos y metas en los planes y el 32% algunas

veces realizan capacitaciones al personal con temas relacionados a los diferentes tipos de riesgos que existen en la ejecución de obras ya que piensan que es una inversión, también manifiestan que el 40% algunas veces establecen responsabilidades de acuerdo a las funciones y actividades designadas, manifiestan el 34% que casi siempre se analizan los errores y deficiencias que se han suscitado en el proceso PHVA.

Con respecto al liderazgo transformacional el 50% manifiestan que muy pocas veces los dueños confían en sus colaboradores y el 38% manifiestan que algunas veces los colaboradores confían en los dueños de la empresa; asimismo, los representantes de las MYPES manifiestan que el 42% nunca consideran los asensos y el 50% mencionan que muy pocas veces realizan actividades recreacionales para mantener motivado al personal porque consideran que perderían tiempo y horas de trabajo al realizar esas actividades. Al obtenerse estos resultados se recomienda a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz que siempre deben de establecer sus objetivos y metas porque sin eso no sabrían dónde dirigirse y constantemente deben realizar capacitaciones con respecto a los diferentes tipos de riesgo que existen y sobre los implementos de seguridad (EPPS). Siempre deben de verificar las obras si se están llevando según lo planificado en el plan y analizar los errores y deficiencias que se puedan suscitar en el proceso de ejecución de obras y buscar estrategias para solucionar los problemas; asimismo, siempre deben de estar en constante comunicación con sus colaboradores para que pueda ver confianza mutua entre ellos y así ejecutar un obra de calidad y brindar un mejor servicio, deben de realizar actividades recreacionales para mantener motivado a sus colaboradores e impulsarles a que sean más creativos e innovadores.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Araujo (2016) en su tesis *“Estudio del liderazgo transformacional en la construcción de edificaciones en el distrito Metropolitano de Quito”* presentado en la Universidad Central del Ecuador, tuvo por objetivo determinar el tipo de liderazgo que se usa en el sector construcción. El diseño que se utilizó es de tipo no experimental, la cual consta de 45 ítems para medir el liderazgo. Y se consiguió los siguientes resultados: Con respecto a los indicadores del liderazgo transformacional: el (5.6%) de influencia idealizada-conducta indican que no existe una comunicación fluida entre el líder y sus colaboradores y no le dan importancia a la misión emprendida por parte de los líderes, el (4.6%) en la influencia idealizada-atributo se puede observar que existe un liderazgo centrado en los interés propios, pero los colaboradores a veces se sienten orgullosos de estar relacionados con sus líderes, con respecto a la motivación inspiracional el (9.9%) los líderes no presentan a sus colaboradores una visión pero a pesar de todo eso los colaboradores demuestran seguridad al terminar los proyectos emprendidos, en cuanto a la estimulación intelectual el (84.6%) existe una iniciativa de los líderes a utilizar nuevas estrategias y enfoques para una buena solución de problemas y aceptan nuevas sugerencias y por último en la consideración individualizada (16.6%) el líder no le dedica tiempo a sus colaboradores en cuanto a fortalecer sus habilidades y sus competencias.

Álvarez, Quezada, y Alburquenque (2017) en su tesis *“Identificación del estilo de liderazgo en la Empresa Constructora R&M en la Serena Chile”*, presentado en la Universidad Arturo Prat, Iquique-Chile, se propuso identificar el estilo de Liderazgo predominante en la “Constructora R&M”, la investigación es descriptiva, no-experimental, transversal y comparativa, se realizó un cuestionario con 45 ítems y se utilizó un instrumento de medición el “Cuestionario Multifactorial de Liderazgo” (MLQ-5X), el cual incluye la medición de tres estilos de liderazgo (liderazgo transformacional, liderazgo transaccional y laissez faire). Y se consiguió

los siguientes resultados: (a) liderazgo transformacional con un 84% y sus dimensiones influencia idealizada con un (84%), con respecto a la motivación inspiracional con un (89%), en la estimulación intelectual con un (77%) y en la consideración individual con un (83%), y viendo los resultados la motivación inspiracional siendo el factor más importante; (b) liderazgo transaccional con un 63% y como factor importante la recompensa contingente y (c) liderazgo laissez faire con un 38% siendo el nivel más bajo de los tres tipos de liderazgo.

Gallo (2017) en su tesis titulada “*Importancia del liderazgo para la implementación de modelos de gestión en empresas constructoras en Ecuador*” presentado en la Universitat Politècnica de València; tuvo como objetivo determinar la importancia del liderazgo en la implementación de modelos de gestión en empresas constructoras en Ecuador. Y se obtuvo los siguientes resultados: Se destaca la presencia de la mujer en un 65,63% dentro de la industria de la construcción es cada vez más importante en número, el 56,68% de los modelos de gestión fueron bien implementados y funcionan adecuadamente, el 31,21% no verifican el cumplimiento de proceso en los labores que ejecutan los colaboradores, el 54,40% si consideran los asensos, el 72% menciona que el ambiente de trabajo es muy bueno y eso les motiva a trabajar y los dueños en un 85,99% toman en cuenta sus ideas de sus colaboradores. Y se observa que la mayoría de empresas no tienen un plan de sucesión formal lo que acarrea problemas en el cambio de líderes.

Ortiz (2016) en su tesis “*Gestión de Calidad y formalización de las MYPES del sector servicios, construcción y edificación civil, Distrito de Iquitos, Año 2016*” presentado en la Universidad Uladech Católica de Iquitos para optar el título de Licenciado en Administración, tuvo como objetivo determinar la gestión de calidad y formalización de las MYPES, la investigación fue descriptivo-transversal-no experimental, se aplicó un cuestionario de 26 ítems, y se obtuvo los siguientes resultados: Del emprendedor; edad joven adulto de 30 a 44 años es el 50,0%, el 83,3% son de sexo masculino; el 72,2% tiene instrucción universitaria. Respecto a formalización: el 100.0% está formalizado; el 83,3% está constituido como Persona

Jurídica y 16,7% como Persona Natural; el 77,8% está en el Régimen General. Con respecto a la gestión de calidad, el 61,1% conoce los alcances de la gestión de calidad; el 55,6% se interesa por la mejora continua; el 5,6% no utiliza ningún documento de gestión; el 33,3% utiliza “solo algunos”; el 44,4% ha establecido su misión, visión y valores, El 72,2% ha diseñado su estructura orgánica; el 88,9% sigue un plan de negocios y 77,8% si capacita a su personal.

Bracamonte (2016) en su tesis *“Caracterización del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector construcción rubro venta de materiales de construcción el Distrito de Laredo año 2015”* presentado en la Universidad Uladech Católica de Trujillo, se propuso como objetivo determinar las características del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector construcción. La investigación fue no experimental, descriptivo y transversal; la muestra fue 17 MYPES y se les aplicó una encuesta con 16 ítems y se obtuvo los siguientes resultados: El 70% tienen de 31 a 50 años, el 47% tienen estudios superiores técnicos, el 53% de las MYPES realizan actividades entre 1 a 5 años; en cuanto al financiamiento, capacitación y rentabilidad: El 82% mencionan que obtienen financiamiento de terceros, recibieron capacitación el 76% con el crédito financiero; por lo cual el 41% recibió dos capacitaciones y un 82% mencionan que su rentabilidad mejoró gracias al financiamiento.

Cruz (2016) en su tesis titulada *“Caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPES del sector servicio, rubro restaurantes de la Av. Rosa Toro (cuadra 3-9) en el distrito del San Luis, Provincia y Departamento de Lima, periodo 2014-2015”* presentada en la Universidad Uladech Católica de Lima, quién se propuso como objetivo determinar las características del financiamiento y la capacitación de las MYPES, la investigación fue cuantitativa- descriptiva, se tuvo como muestra a 21 MYPES y se aplicó un cuestionario de 20 preguntas y se obtuvo los siguientes resultados: El 57.14% mencionan que tienen más de 41 años, el 61.90% son de género masculino, el 57.14% tienen educación universitaria y el

61.90% son administradores. Sobre las características de las MYPES: el 42.86% tienen permanencia en el mercado en el rango de 6 a 10 años, el 80.95% tienen de 6 a 10 trabajadores en sus empresas y el 100% tienen RUC. Sobre el financiamiento: el 100% mencionan que han recibido financiamiento, el 47.62% ha sido de Bancos, el 71.43% de los encuestados utilizó para la compra de activos, mientras que el 57.14% utilizó para el mejoramiento del local y el 61.90% utilizaron en la capacitación. Sobre la capacitación: el 85.71% mencionan que ha capacitado a su personal, el 100% capacitó en temas de atención al cliente y BPM, el 100% mencionan que ha mejorado sus capacidades después de la capacitación y los empresarios consideran como una inversión.

Navarro (2014) en su tesis *“Caracterización de los sobrecostos laborales de las empresas del sector de construcción civil de la Provincia de Sullana y sus efectos en la rentabilidad, año 2013”* presentado en la Universidad Uladech Católica de Piura, tuvo como objetivo describir las características de los sobrecostos laborales de las empresas del sector de construcción civil e identificar los efectos en la rentabilidad de las empresas, en la cual se aplicó un diseño no experimental del tipo descriptivo, con una población de 31 personas y se obtuvo los siguientes resultados: El 54.84% tienen de 31 años a más de edad, el 25.81% son ingenieros, el 54.84% mencionan que tienen de 10 años a más trabajando en el sector y rubro de construcción, el 54.84% tienen de 10 a 50 trabajadores en su empresa y mencionan que el 100% formaron su empresa por subsistencia, consideran que es necesario cumplir con las obligaciones laborales con los trabajadores y consideran que la evasión de impuestos y contribuciones al estado es un delito y delimita el crecimiento de las empresas.

Boulangger (2015) en su tesis *“El control interno, los tributos y su incidencia en los resultados de gestión de las empresas del sector comercio rubro venta de materiales de construcción de la ciudad de Piura, periodo 2014”* presentado en la Universidad Uladech Católica de Piura, propuso como objetivo determinar las características del control interno, los tributos y su incidencia en los resultados de

gestión de las empresas, la investigación fue del tipo cuantitativo, descriptivo y no experimental, fue estructurado por 25 preguntas y se aplicó a 10 MYPES en la que se obtuvieron los siguientes resultados: El 70% tiene más de 10 trabajadores, el 70% se formó con la finalidad de obtener ganancias, el 30% de las empresas tienen una apreciación muy buena respecto al funcionamiento financiero de la empresa, el 40% considera bueno mientras que el 30% restante considera regular. El 70% realizan actividades de acorde al plan y cuentan con un manual que orientan las actividades y estas garantizan un buen control interno de la empresa, mientras que el 30% no cuenta con un manual, el 30% de las empresas mencionan que han sido sancionadas por la SUNAT y solo el 10% de ellas aún mantiene deudas tributarias ante la SUNAT.

Vega (2016) en su tesis *“Gestión de calidad con el uso de la capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, año 2016”* presentado en la Universidad Uladech Católica de Chimbote para optar el título de Licenciado en Administración, tuvo como objetivo determinar las características de la capacitación en las MYPES, se utilizó una investigación cuantitativo-descriptivo-transversal, se aplicó a 08 microempresas con un cuestionario de 26 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados: respecto a los microempresarios el 100% tiene entre 31 y 50 años de edad y el 62.5% son ingenieros. Respecto a las MYPES: El 100% de las empresas son de personería jurídica y el 100% de las empresas tienen más de 3 años en el mercado. Respecto a la Capacitación: El 87.5% tienen programas de selección, reclutamiento de personal y capacitación de personal, el 100% de los empresarios consideran que la capacitación está relacionada con el aumento de la productividad y satisfacción laboral de sus colaboradores, el 75% les da cursos de capacitación tanto a sus trabajadores eventuales como a los permanentes, el 100% de las empresas se hacen un diagnóstico previo para determinar las necesidades de sus colaboradores antes de capacitarlos, el 100% consideran que la capacitación es una inversión.

Huamani (2017) en su tesis *“Caracterización de la capacitación en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro venta minorista de cerámicas para construcción en el casco urbano de Chimbote, 2015”* presentado en la Universidad Uladech Católica de Chimbote, propuso como objetivo describir las principales características de la capacitación de las MYPES del sector comercio- rubro venta minorista de cerámicas para construcción, la investigación fue cuantitativa-descriptivo-no experimental transversal; la población fue 19 MYPES estructurado con 15 preguntas y se obtuvo los siguientes resultados: El 42.10%, tiene edades entre los 41 a 50 años. El 84.2% son del género masculino, el 47,3% de los representantes con estudio secundario. El tiempo de permanencia en el mercado el 31.6% tiene hasta 3 años de funcionamiento, el 100% de las micro y pequeñas empresas son formales, el 63.2% fue creado para generar ganancias, el 63.2% se ha capacitado en los últimos años, el 36.8% de los propietarios encuestados lo hizo entre 1 y 2 veces, el 63.2% manifiesta que sí es una inversión, el 42.10% de los encuestados capacitó a su personal en ventas. El 63.2%, considera que la capacitación incremento la eficiencia del personal y aumento las ventas en la empresa. Para el 52.6% la capacitación aumento el rendimiento en la empresa.

Huamán (2017) en su tesis *“Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector construcción - rubro construcción civil del distrito de Chimbote, 2015”* presentado en la Universidad Uladech Católica de Chimbote, tuvo como objetivo describir las principales características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector construcción-rubro construcción civil del distrito de Chimbote, la investigación fue no experimental cuantitativa- descriptiva, la población fue 13 MYPES con 12 preguntas estructuradas y obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los empresarios, el 46% de los empresarios de las MYPES encuestados son representantes legales gerentes y tienen grado de instrucción universitaria y tienen más de seis años en el cargo. Respecto a las características de las MYPES, el 46% de las MYPES tienen más de cinco años en el mercado y el 62% tienen más de ocho trabajadores eventuales y formaron sus empresas en sociedad. Respecto al financiamiento, el 69% de las MYPES

encuestadas solicitaron créditos de terceros para financiar sus actividades, El 92% considera al financiamiento como mejora en la rentabilidad de su empresa.

Tafur (2014) en su tesis “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las Micro y Pequeñas Empresas sector construcción, rubro construcción de edificios completos o partes, obras de ingeniería en el Distrito de Huaraz, 2014*”, presentado en la Universidad Uladech Católica de Huaraz para optar el título de Licenciada en Administración, tuvo como objetivo describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total. La investigación fue del tipo descriptivo-cuantitativo-no experimental-transeccional. Se aplicó a 49 constructoras con un cuestionario de ocho preguntas y se obtuvo los siguientes resultados: Con respecto a los representantes de las MYPES el 51.02% tienen de 36 a 45 años, el 73,47% son de sexo masculino, el 57,14% manifiestan tener un grado de instrucción de superior universitario, y con respecto a la calidad: el 38,78% de gerentes expresan su desacuerdo en cuanto al análisis de causas potenciales de un problema, el 46,94% manifiesta estar en desacuerdo respecto a la planificación de soluciones, el 28,57% manifiesta estar en desacuerdo en implementar soluciones inmediatas en el proceso de ejecución de obras, el 30,61% manifiesta estar en desacuerdo respecto a medir resultados dentro de la empresas y el 34,69% considera que no se estandariza el proceso de mejora dentro de las empresas.

Salazar (2013) en su tesis “*Caracterización del clima organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios - rubro construcción de edificios y obras civiles de la ciudad de Huaraz, 2013*” presentado en la Universidad Úladech Católica de Huaraz, tuvo por objetivo describir las principales características del clima organizacional, en las MYPES del sector servicio - rubro construcción de edificios y obras civiles de la ciudad de Huaraz, la investigación fue de tipo cuantitativo-descriptivo, la población fue de 28 MYPES a quienes se aplicó un cuestionario de 23 preguntas. Obteniéndose los siguientes resultados: El 67.86% de MYPES encuestadas del rubro construcción de la ciudad de Huaraz, opinan que el

clima organizacional que viven en su empresa es desfavorable, el 39.29% de los encuestados afirma que da a conocer que sus empleados son conscientes de las responsabilidades asignadas por ellos, además un 50% de MYPES encuestadas señalan de forma negativa que los puestos de trabajo sean desafiantes, 71.43% mencionó que en su empresa, no se observa buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores.

Avendaño (2013) en su tesis *“Efectos del financiamiento en la rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas, del sector construcción en la provincia de Huaraz”* presentado en la Universidad Uladech Católica de Huaraz, tuvo por objetivo identificar y clasificar los diversos tipos de financiamiento a los cuales han recurrido o tienen acceso las MYPES del sector construcción. Y se obtuvieron los siguientes resultados: Con respecto a las edades el 60% tiene de 20 a 60 años, el 36% tienen superior universitario incompleto, el 64% es masculino; con respecto a las características de las MYPES el 32% tiene 2 años en el mercado, el 100% es formal, el 32% tiene menos de 5 trabajadores, el 80% se formó con la finalidad de generar ganancias; con respecto al financiamiento el 13% cuenta con financiamiento propio, el 47% ocupa el financiamiento bancario, con respecto a la rentabilidad, el 96% de las MYPES encuestados, afirmaron que el financiamiento contribuyó al incremento de sus utilidades comerciales y el 42% menciona que es regular la comunicación en la empresa y existe una falta de comunicación para que se expresen.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

Cuatrecasas (2012, p. 575) menciona que la calidad es el conjunto de características que posee un producto o servicio que son logrados a través de un sistema productivo, y estas deben de satisfacer las exigencias del cliente. La calidad es cumplir con las especificaciones del producto que ha

sido diseñada y se deberán ajustarse de acuerdo a los requerimientos del cliente.

Camisón, Cruz, y González (2006, p. 50) definen a la gestión de la calidad como un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural que se puede aplicar en todos los procesos administrativos. También lo define como el conjunto de técnicas y procedimientos, que pueden emplear los de la alta dirección en todos sus procesos administrativos.

Gonzales y Lluís (2017, p. 18) mencionan que la calidad es el conjunto de características que tiene un producto o servicio, así como cumplir con los requerimientos que tiene el cliente hacia el producto o servicio.

La Teoría de Juran

Según Juran 1990 citada por Nava (2005, p. 29) menciona que la calidad se puede definir en dos conceptos: la primera es que la calidad está orientada a los ingresos, ya que al satisfacer las necesidades de los clientes a través de sus características de los productos esto generará ingresos a la organización, a consecuencia de esto costaría más una mejor calidad. La segunda sería que la calidad estaría orientada a los costes y consistiría en que no habrá fallas ni deficiencias, a consecuencia de esta una mejor calidad costaría menos. La administración para lograr la calidad abarca tres procesos básicos o también llamados la trilogía de Juran que se mencionan a continuación: la planificación, el control y el mejoramiento de la calidad.

La teoría de Crosby

Según Summers (2006, p. 30) Crosby define a la calidad como cero defectos y la calidad es estar conforme con los requerimientos del producto o servicio. Crosby menciona que no hay ninguna razón para cometer errores o defectos en el proceso administrativo, ni en el producto o servicio que se

va a brindar y al utilizar este enfoque se llegará a la meta con cero defectos y errores.

La teoría de Deming

De acuerdo a Deming (1989) citado por Nava (2005, p. 25) menciona que la filosofía de la calidad de Deming es una forma de trabajar hacia la excelencia y en una organización es importante que el colaborador adquiera un compromiso de alta dirección a través de una motivación y tener un espíritu emprendedor para el logro de los objetivos.

Según Miranda, Chamorro y Rubio (2007, p. 35) Deming en 1950, aplicó el ciclo PDCA o PHVA, donde dice que todo proceso es variable, y cuando la variabilidad sea menor la calidad del producto será mayor. El Ciclo PHVA es uno de las metodologías que más se usa para un sistema de mejora continua y al mejorar la calidad se reducirán los costos y por ende habrá un aumento de la productividad dentro de la organización.

Ciclo de Deming:

Planificar (Plan):

Miranda, Chamorro y Rubio (2007, p. 35) mencionan que en esta etapa se especifica el problema, se recolecta datos para ver si existe una relación de causa y efecto y por último determinar las hipótesis de solución; Cuatrecasas (2012, p. 591) menciona que primero se elige las oportunidades de mejora, se registra la situación de partida, estudiar y elegir las acciones que se adecuan al problema y observar el resultado. En esta etapa también se debe de capacitar al personal sobre temas concernientes a la empresa; Perez y Munera (2007, p. 50) mencionan que primeramente, se establecen los planes y las metas en un tiempo determinado dentro de una organización, una vez que se haya establecido se realiza un análisis para poder saber la situación

actual de la empresa; Nava (2005, p. 28) menciona que en esta etapa se plantean visiones hacia donde quieren llegar, luego se realiza un análisis para saber la situación actual de la empresa, seguidamente se plantean posibles soluciones y por último se establece el plan de trabajo para poder lograr todo lo planteado.

Hacer (Do):

Miranda, Chamorro y Rubio (2007, p. 35) mencionan que en esta etapa consiste en llevar a cabo lo establecido en el plan de trabajo; Cuatrecasas (2012, p. 591) menciona que en esta fase se lleva a cabo la acción correctora propuesta al iniciar el plan; Perez y Munera (2007, p. 50) mencionan que en esta etapa se lleva a cabo el plan de trabajo establecido en la primera fase, junto con algún control para vigilar que el plan se esté llevando a cabo de acuerdo lo establecido anteriormente; Nava (2005, p. 28) menciona que aquí se lleva a cabo el plan establecido, junto con algún control para vigilar que efectivamente se realice según lo planificado en la primera fase.

Verificar (Check):

Miranda, Chamorro y Rubio (2007, p. 35) mencionan que en esta fase se compara el plan inicial con los resultados obtenidos dentro de los procesos; Cuatrecasas (2012, p. 591) menciona que en esta etapa se hace un diagnóstico con los resultados obtenidos y de no alcanzarse los resultados esperados se regresará a la primera fase; Perez y Munera (2007, p. 50) menciona que en esta fase se comparan los resultados que se habían planeado con los que se obtuvieron y antes de esto se fija un indicador para la medición; Nava (2005, p. 28) menciona que en esta fase se identifica los problemas que se generaron en el proceso, se evalúa los efectos y se recoge los resultados obtenidos.

Actuar (Act):

Miranda, Chamorro y Rubio (2007, p. 35) mencionan que en esta etapa se tiene que corregir los problemas que se han encontrado para que posteriormente se normalicen las acciones mediante una documentación describiendo lo aprendido y como se llevo a cabo; Cuatrecasas (2012, p. 591) menciona que en esta fase se confirma y se normalizan las acciones de mejora y emprender una nueva mejora o abandonar el proceso; Perez y Munera (2007, p. 50) mencionan que en esta fase termina el ciclo de la calidad y se verifica los resultados logrados con los planeados y si salió como se esperó se sistematizan y se documentan los cambios realizados, pero si salió como no hemos planeado se debe de corregir y hacer un nuevo plan de trabajo; Nava (2005, p. 28) menciona que es aquí donde termina el ciclo de la calidad, se estudian los resultados obtenidos, se confirman los cambios y se emprende el mejoramiento en el proceso.

2.2.2. Liderazgo transformacional

En esta teoría Bass y Avolio (1994) citado por Palomo (2010, p. 42) señala que el liderazgo transformacional es uno de los enfoques de liderazgo más desarrollado y estudiados en la actualidad. Los líderes transformacionales inspiran a sus colaboradores a superarse; proporcionan reconocimiento individual; les estimulan a buscar nuevas alternativas de soluciones; facilitan la identificación de sus propios intereses a los objetivos del grupo, etc. El liderazgo transformacional está orientado en elevar el interés de los seguidores, en el desarrollo de la autoconciencia y debe ver una aceptación de la misión organizacional, y se preocupa por el interés del bienestar del grupo mas no por sus autointereses.

Robbins y Coulter (2005, p. 433) menciona que el líder transformacional estimula a sus seguidores alcanzar los resultados esperados, estos líderes les

brinda atención a las necesidades de los seguidores y le impulsa al desarrollo dentro de la organización, inspiran confianza y saben escuchar a sus seguidores.

Noguera (2016, p. 262) menciona que el líder transformacional motiva a sus colaboradores haciendo que se involucren, interesándose por las personas, sus diferencias, analizando su potencial y buscando el modo de desarrollo.

Características del líder transformacional:

Según Palomo (2010, p. 44-45) el líder transformacional se destaca por las siguientes características:

- Creatividad: Es un elemento clave del líder ya que es necesario cambiar el status quo para poder generar nuevas ideas y deben dar solución a los problemas y situaciones que se presentan.
- Interactividad: El líder es interactivo a la hora de trabajar en equipo como una estrategia para lograr la sinergia dentro de la organización y así conseguir mejores resultados.
- Visión: El líder debe crear una visión compartida con sus colaboradores y establecer una visión tanto para los colaboradores como para la empresa.
- Conocer el empowerment: Los líderes deben de liberar a los colaboradores de los controles ya establecidos dándole la libertad para asumir las responsabilidades de acuerdo a sus juicios e ideas y así obtener beneficios para la organización.
- Pasión: Debe demostrar pasión con su misión y con los colaboradores.
- Ética: Deben ser moralistas en cualquiera de las situaciones a las que se ven sometidos y tienen una moral alta.
- Orientación hacia las personas: El líder se preocupa por conocer las necesidades y objetivos de sus colaboradores, pero individualmente.
- Desarrollo de los colaboradores: Dedicar especial atención a cada colaborador y facilitar, apoyar el desarrollo de los colaboradores.

- Formación y asesoramiento de los colaboradores: Dejan de ser supervisores para pasar a ser formadores, facilitadores y asesores.
- Actitud de colaboración y participación

Dimensiones del liderazgo transformacional

Bass y Avolio (1994) diferencian cuatro comportamientos del líder y las denominan como las “Cuatro I’s” y son las siguientes: Influencia idealizada o carisma, motivación inspiracional o liderazgo inspiracional, consideración individualizada y la estimulación intelectual.

Influencia Idealizada o Carisma:

En la teoría de Bass y Avolio (1994) citado por Palomo (2010, p. 42) menciona que el líder resulta ser modelos de rol para sus seguidores, este tipo de líder demuestra consideración por las necesidades de sus seguidores más que por sus propias necesidades que él tiene, muestra altos estándares de conducta, ética y moral, comparte riesgos con sus seguidores; este tipo de líder son modelos de imitación e identificación ya que son respetados, admirados y tienen la confianza de sus seguidores.

Características del Liderazgo Carismático

Bass y Avolio mencionan las siguientes características citado por Ayoub (2011, p. 93):

- El líder carismático tiene alta autoestima ya que tienen confianza en sus capacidades y convicciones, proyectan una presencia enérgica, confiable y dinámica.
- Manejan una expresión verbal ya que utilizan mensajes simples para comunicarse con sus seguidores, hacen uso de frases y pequeños discursos para que así los seguidores puedan entenderlos fácilmente.
- Este tipo de líderes son muy hábiles ya que a través de acciones dramáticas y palabras articulan metas compartidos, ellos conocen las

necesidades, valores y esperanzas de sus seguidores, para que los problemas sean más fácilmente comprendidos realizan una estructura a los problemas

Motivación Inspiracional o Liderazgo Inspiracional:

Palomo (2010, p. 42) en la teoría de Bass y Avolio, menciona que la motivación inspiracional es un sub factor de la conducta de liderazgo carismático, este tipo de líder es rotundamente inspiracional porque alienta y enaltece emocionalmente a sus seguidores, les motiva para que puedan lograr sus objetivos trazados y reconoce sus esfuerzos.

Características del Liderazgo Inspiracional

Bass (1985, 1990), menciona las siguientes características de los líderes inspiracionales citado por Ayoub (2011, p. 95):

- Dirección de significado: El líder inspiracional da a conocer el significado de la empresa a sus seguidores, su lugar en la empresa y su propósito colectivo.
- Uso de símbolos: Los líderes inspiracionales hacen mucho uso de los símbolos, ya que estos utilizan ceremonias, historias, slogans y accesorios para justificar su existencia, realizan conferencias y transforman en un todo las ideas y lo simplifican los mensajes para que puedan tener un significado inspiracional para sus seguidores.
- Manejo de impresión: Los líderes inspiracionales crean confianza de los seguidores entre sí mismo y entre ambos, se muestra seguro en los mensajes que da.
- Envisionar o crear una visión compartida: Los líderes inspiracionales junto a sus seguidores crean una visión compartida de la empresa que se desea alcanzar en un futuro y le muestra como ellos pueden alcanzarlo.

Estimulación Intelectual

Bass y Avolio citada por Palomo (2010, p. 42) menciona que la estimulación intelectual es cuando el líder estimula a sus seguidores para que puedan ser innovadores y creativos. El líder solicita nuevas sugerencias como soluciones e ideas y no les juzga cuando sus ideas son diferentes a los del líder, ni mucho menos lo crítica sus errores en público.

Características de la Estimulación Intelectual

Bass citado por Ayoub (2011, p. 96) identifica las siguientes características:

- Reformulaciones: La Estimulación Intelectual puede hacer que los colaboradores salgan de los antiguos conceptos que utilizan, les impulsa a que puedan reformular los problemas que requieren ser solucionados.
- Inteligencia: el líder debe tener habilidades que sean superiores a los de sus seguidores y debe ser eficiente en estimular a sus seguidores.
- Símbolos e Imágenes: el líder debe de ayudar a la empresa a través de la creación, interpretación y elaboración de símbolos e imágenes, por ende, ayudará en la solución de los futuros problemas.

Consideración Individualizada

En la teoría de Bass y Avolio (1994) citada por Palomo (2010, p. 42) menciona que el líder trata a cada colaborador de manera diferente ya que tienen necesidades y capacidades diferentes, actúa como guía o instructor de sus seguidores y les presta una atención única para que se sientan valorados por ende desarrollarse y lograr sus objetivos, les aconseja y orienta a cada uno hacia el desarrollo.

Características de la Consideración Individualizada

Bass y Avolio (1994) citado por Ayoub (2011, p. 98) identifica las siguientes características:

- Hace uso de la comunicación informal personalizada: El líder ve al colaborador como persona y no como empleado, utiliza una comunicación de cara a cara en la cual comparten sus preocupaciones y expectativas dentro de una organización.
- Mantiene Informados a los Subordinados: El líder los mantiene informado a sus colaboradores de lo que está sucediendo en la organización.
- Trata Diferencialmente a los Subordinados: El líder les trata diferencialmente a sus seguidores de acuerdo a sus necesidades y les motiva para el logro de sus objetivos.
- Aconseja a los Seguidores: El líder ayuda a sus seguidores tanto en sus problemas personales como en los laborales, les aconseja y comparte sus experiencias personales con sus seguidores.
- Orientación hacia el Desarrollo: El líder les orienta hacia el desarrollo y les evalúa el potencial de sus seguidores en el trabajo que desempeñan y que en el futuro puedan ocupar cargos con mayor responsabilidad.

Para el presente estudio trabajaremos con el enfoque de Bass y Avolio (1994) citado por Palomo (2010).

2.2.3. Micro y Pequeñas Empresas

Definición:

Según El Peruano (2003) la Ley 30056 define a la MYPE como una unidad económica que opera una persona natural o jurídica y su objetivo es lograr ser una organización que desarrolle sus actividades de acuerdo a las

necesidades del mercado y desarrolla actividades de extracción, comercialización, producción, transformación o prestación de servicio, etc.

Características de las MYPES:

Según El Peruano (2013) las MYPES deben ubicarse de acuerdo a sus niveles de ventas anuales y deben ser ubicadas en las siguientes categorías empresariales establecidas:

Niveles de ventas anuales:

Microempresa: Las ventas anuales deben ser hasta un monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña empresa: Las ventas anuales deben ser superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.

Régimen laboral

Según El Peruano (2003) la Micro y Pequeña Empresa cuenta con un régimen laboral especial comprendiendo:

- Tienen derecho a percibir a una remuneración mínima vital.
- Horario de trabajo 8 diarias y trabajo sobre tiempo de acuerdo a la Ley N° 27671; en caso si la jornada laboral es de horario nocturno no se aplica la sobre tasa del 35%.
- Descanso semanal, descanso vacacional de 15 días por cada año completo de servicio en la empresa y por feriados calendarios.
- Compensación por despido injustificado.
- Seguro social de vida.
- Pertenecer a un régimen pensionario.

Importancia de Medianas y Pequeñas Empresas (MYPES):

Vásquez (2013) menciona que las MYPES son de vital importancia dentro de un sistema productivo en el Perú, porque representan el 95,9% del total

de establecimientos nacionales. Las MYPES brindan varios puestos de trabajo, reducen la pobreza y aportan al ingreso nacional y al desarrollo económico del país.

Tipos de Medianas y Pequeñas Empresas (Mypes):

Según Universia (2011) las MYPES se pueden clasificar en 3 grupos y son las siguientes:

Medianas y Pequeñas Empresas de Subsistencia: son entidades económicas las cuales sus actividades son desarrolladas de manera artesanal, no tiene capacidad de generar utilidades; Medianas y Pequeñas Empresas de Emprendimiento: son aquellas organizaciones que buscan oportunidades en el mercado para poder auto realizarse orientándose en la innovación y transformación ya sea para crear un negocio o mejorarlo y lograr ser más competitiva; Medianas y Pequeñas Empresas de Acumulación: son empresas con la capacidad de generar ganancias logrando conservar su capital e reinvertir para el crecimiento de la empresa de la misma forma logra generar más empleo.

2.2.4. Sector construcción, rubro obras de Ingeniería Civil

Definición de Constructoras:

Quiminet (2012) Las empresas constructoras son unidades de producción, que básicamente están integradas por el capital y el trabajo, y cuyas actividades están centradas en ofrecer un servicio en pro del bien común.

Son personas naturales o jurídicas que se dedican a la elaboración y ejecución de proyectos de construcción. Su objetivo principal de este sector es la construcción de obras, está encargada de la proyección, planificación

y ejecución de una obra como pueden ser las obras civiles, eléctricas y de vialidad tanto en el sector público como privado.

Actividades: Edificación de viviendas, edificios para la administración pública, conjuntos residenciales y recreacionales, inmuebles para oficinas, iglesias, plantas industriales, obras de vialidad, puentes, obras hidráulicas y sanitarias, edificaciones educativas, otros.

Características de las Constructoras:

Edin (2015) menciona que las características de la actividad de las empresas constructoras y de sus colaboradores son diferentes a las empresas de los demás sectores difiriendo en dos aspectos básicos:

- Su movilidad permanente, ya que de estas empresas constructoras sus centros de producción son temporales en su ubicación y en el tiempo porque son obras si una obra finaliza desaparece ese centro de trabajo y los trabajadores también se moviliza.
- La otra diferencia sería que las empresas constructoras hacen permanentemente obras diferentes, además una obra de construcción no es estandarizada porque es vendido u ofertado a suma alzada antes de ser construido.

Definición de las Obras de Ingeniería Civil:

Ucha (2013) define como el desarrollo de infraestructuras para la población, también son aquellas obras que son el resultado de la ingeniería civil y que son desarrolladas para el beneficio de una población.

Es la encargada de hacer las carreteras, calles, autopistas, puentes, vías de ferrocarriles, aeropuertos, etc.

2.3. Marco conceptual

Actuar. En esta fase se confirma y se normalizan las acciones de mejora y emprender una nueva mejora o abandonar el proceso (Cuatrecasas, 2012).

Capacitación. Es el conjunto de actividades didácticas con la finalidad de ampliar conocimientos, aptitudes y habilidades de los colaboradores que laboran en una organización (Chiavenato, 2007).

Consideración Individualizada. El líder presta atención a cada uno de sus seguidores de forma personal e individual y le otorga responsabilidades diferentes a la hora de realizar sus tareas (Palomo, 2010).

Estimulo Intelectual. Este líder anima, estimula y lleva a la innovación y creatividad a sus seguidores para la solución de posibles problemas y el planteamiento de nuevas estrategias (Palomo, 2010).

Gestión de Calidad. Es un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural que se puede aplicar en todos los procesos administrativos. También lo define como el conjunto de técnicas y procedimientos, que pueden emplear los de la alta dirección en todos sus procesos administrativos (Camisón, Cruz y González, 2006).

Hacer. En esta etapa se lleva a cabo la acción correctora propuesta al iniciar el plan (Cuatrecasas, 2012).

Influencia Idealizada o carisma. Los líderes son admirados, respetados e inspiran confianza a sus seguidores y son un modelo a seguir, los líderes toman en cuenta las necesidades de sus seguidores antes de ellos mismos (Palomo, 2010).

Liderazgo Transformacional. Es la habilidad que tiene de desarrollar y llevar al recurso humano hacia los niveles más altos de satisfacción, es decir, que los colaboradores logren todo lo propuesto (Palomo, 2010).

Motivación e Inspiración. Les motivan y dan ánimo por ende fomentan entusiasmo mediante la generación de altas expectativas y cambiando actitudes y comportamientos (Palomo, 2010).

Planificar. En esta etapa primero se elige las oportunidades de mejora, se registra la situación de partida, estudiar y elegir las acciones que se adecuan al problema y observar el resultado (Cuatrecasas, 2012).

Verificar. En esta etapa se hace un diagnóstico con los resultados obtenidos y de no alcanzarse los resultados esperados se regresará a la primera fase (Cuatrecasas, 2012).

III. Metodología

3.1. Diseño de la investigación

La investigación fue descriptiva porque se relataron las características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional, del nivel cuantitativo por que se recolectó datos basados en la medición de las variables y conceptos las cuales fueron representadas mediante números y analizadas a través de métodos estadísticos y el diseño no experimental-transversal-transeccional, porque se levantó la información en un solo momento y en un determinado periodo de tiempo.

3.2. Población y muestra

La población para este estudio fueron los dueños, gerentes o representantes legales de todas las MYPES del sector construcción rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, para la determinación de la población se utilizó datos proporcionados por la SUNAT, del cual se consideró a 50 empresas activas que tenían la denominación de constructoras y la muestra será toda la población porque es pequeña (Fuente: SUNAT-Huaraz), se anexa la relación de las constructoras.

3.3. Definición y operacionalización de variable e indicadores

Variable		Definición operacional			Escala de medición
		Dimensión		Indicador	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de Calidad	Define a la Gestión de la Calidad como un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural que se puede aplicar en todos los procesos administrativos. La calidad es una herramienta para mejorar la dirección de recursos humanos dentro de una organización como también para el marketing como un instrumento útil para crear una organización orientada al cliente. También lo define como el conjunto de técnicas y procedimientos, que pueden emplear los de la alta dirección en todos sus procesos administrativos.	Planificar	Elegir las oportunidades de mejora, se registra la situación de partida, estudiar y elegir las acciones que se adecuan al problema y observar el resultado.	Grado de definición de objetivos y metas Grado de capacitación al personal Grado de responsabilidad	Likert
		Hacer	Llevar acabo la acción correctora propuesta al iniciar el plan.	Implementación de planes Disponibilidad de los recursos necesarios	
		Verificar	Hacer un diagnóstico con los resultados obtenidos y de no alcanzarse los resultados esperados se regresará a la primera fase.	Grado de seguimiento de los procesos Grado de cumplimiento de objetivos	
		Actuar	En esta fase se confirma y se normalizan las acciones de mejora y emprender una nueva mejora o abandonar el proceso	Análisis de errores detectadas en las etapas anteriores Elaboración de planes de mejora	

Liderazgo transformacional	Los líderes transformacionales inspiran a sus colaboradores a superarse; proporcionan reconocimiento individual; estimulan a buscar nuevas alternativas de soluciones; facilitan la identificación o subordinación de sus propios intereses a los objetivos del grupo, etc. El liderazgo transformacional está enfocado en elevar el interés de los seguidores, el desarrollo de la autoconciencia y aceptación de la misión organizacional, y se preocupa por el interés del bienestar del grupo mas no por sus autointereses.	Influencia Idealizada	Los líderes son admirados, respetados e inspiran confianza a sus seguidores y son un modelo a seguir, los líderes toman en cuenta las necesidades de sus seguidores antes de ellos mismos.	Grado de confianza Grado de influencia en los seguidores Grado de orientación y dar sentido a los seguidores.	Likert
		Estímulo intelectual	Este líder anima, estimula y lleva a la innovación y creatividad a sus seguidores para la solución de posibles problemas y el planteamiento de nuevas estrategias.	Grado de Potenciación a los seguidores.	
		Motivación e inspiración	Les motivan y dan ánimo por ende generan entusiasmo mediante la generación de altas expectativas y modificando actitudes y comportamientos.	Grado de Satisfacción percibida Grado de entusiasmo y optimismo	
		Consideración Individualizada	El líder presta atención a cada uno de sus seguidores de forma personal e individual y le otorga responsabilidades diferentes a la hora de realizar sus tareas.	Grado de un buen trato individual y personalizado	

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente trabajo de investigación se aplicó una encuesta (**técnica**), mediante un cuestionario (**instrumento**) estructurado por preguntas y respuestas cerradas relacionadas a los aspectos generales de la empresa y al empresario.

3.5. Plan de análisis

Se utilizó el SPSS 24 para elaborar las tablas y figuras para procesar la información obtenida a través de la técnica de la encuesta.

3.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variab le	Población y Muestra	Técnicas e instrument os
¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacio nal en las Micro y Pequeñas Empresas Constructoras Rubro Obras de Ingeniería Civil de la Ciudad de Huaraz, 2017?	<p>General:</p> <p>Describir las principales características del liderazgo transformacional, en las Micro y Pequeñas Empresas Constructoras Rubro Obras de Ingeniería Civil de la Ciudad de Huaraz, 2017.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar las principales características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas Constructoras de la Ciudad de Huaraz, 2017. • Determinar las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas Constructoras 	<p>Gestión de calidad</p> <p>Lideraz go transformacion al</p>	<p>Población</p> <p>La población para este estudio fueron los dueños, gerentes o representantes legales de todas las MYPES constructoras de la ciudad de Huaraz, los cuales son un total de 50 empresas.</p> <p>Muestra</p> <p>No se aplica ninguna muestra</p>	<p>Técnica:</p> <p>- Encuesta</p> <p>Instrument o:</p> <p>- Cuestionari o</p>

	<p>de la Ciudad de Huaraz, 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar las principales características de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas Constructoras de la Ciudad de Huaraz, 2017. • Describir las principales características del Liderazgo Transformacional de las Micro y Pequeñas Empresas Constructoras de la Ciudad de Huaraz, 2017. 		<p>porque el tamaño de la población es pequeña.</p>	
--	--	--	---	--

3.7. Principios éticos

Esta investigación no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad más bien las benefició porque fue factible su realización en beneficio de las MYPES bajo los principios éticos de confidencialidad, respeto a la propiedad intelectual, y la veracidad de la recolección de información; el presente trabajo será utilizada exclusivamente para fines académicos.

IV. Resultados

4.1. Resultados

A. Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

Tabla 1. Edad de los representantes de las MYPES.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
De 18 a 30 años	12	24,0	24,0
De 31 a 50 años	24	48,0	72,0
De 51 a más años	14	28,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector construcción- rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

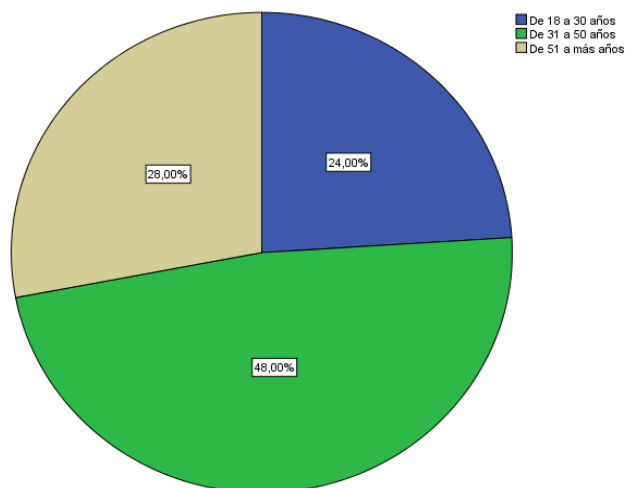


Figura 1. Edad

Fuente: tabla 1

Interpretación. Del total de los representantes de las MYPES encuestados, el 48% manifiestan tener de 31 a 50 años de edad, mientras que el 24% tienen de 18 a 30 años de edad.

Tabla 2. Género de los representantes de las MYPES.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Masculino	37	74,0	74,0
Femenino	13	26,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector construcción- rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

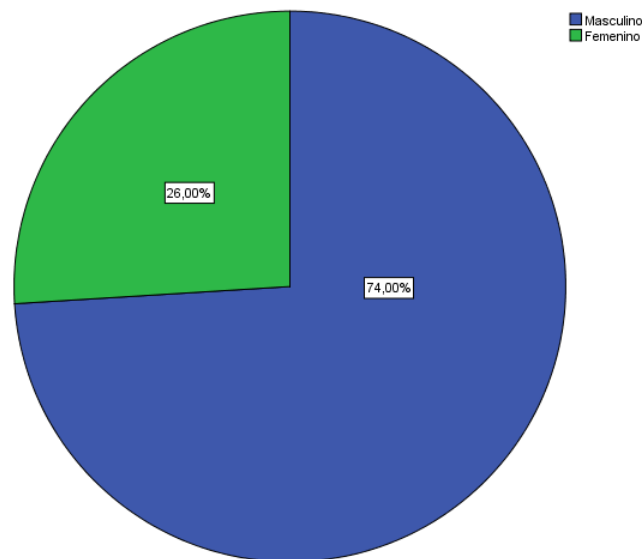


Figura 2. Género

Fuente: tabla 2

Interpretación. Del total de los representantes de los MYPES encuestados, el 74% manifiestan ser del género masculino, mientras que el otro 26% son del género femenino.

Tabla 3. Grado de Instrucción de los representantes de las MYPES.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Primaria	1	2,0	2,0
Secundaria	8	16,0	18,0
Superior no universitaria	7	14,0	32,0
Superior universitaria	34	68,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector construcción- rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

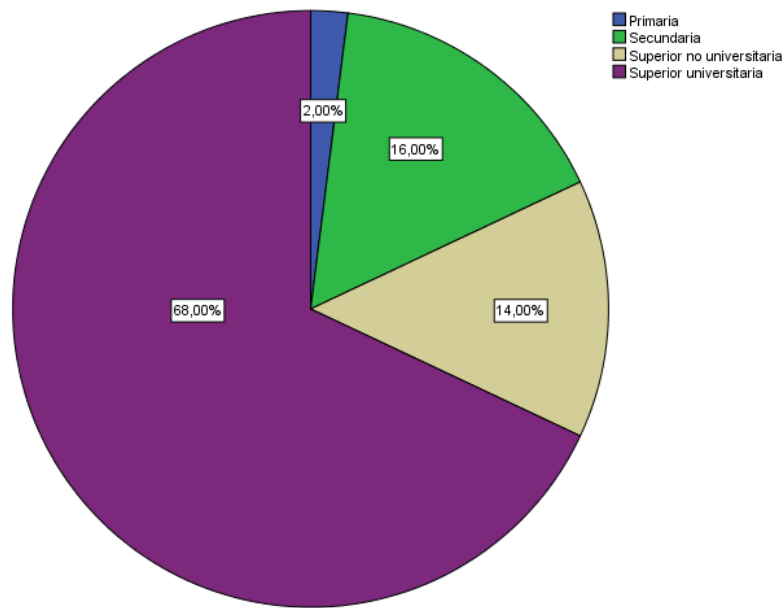


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente: tabla 3

Interpretación. Del total de los representantes de las MYPES encuestados, el 68% manifiestan tener estudios de superior universitaria, mientras que solo un 2% del nivel primario.

Tabla 4. Cargo que desempeñan los representantes de las MYPES.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Dueño	23	46,0	46,0
Administrador	27	54,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector construcción- rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

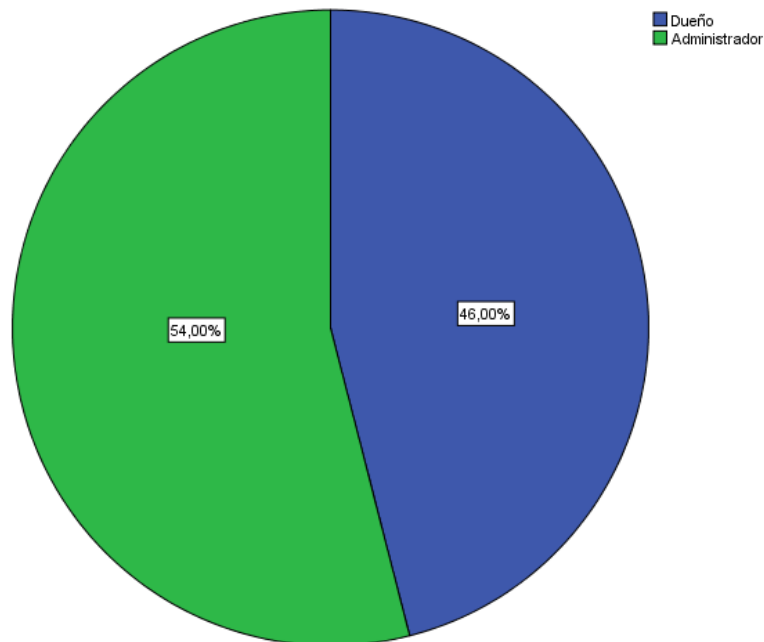


Figura 4. Cargo que desempeña

Fuente: tabla 4

Interpretación. Del total de los representantes de las MYPES encuestados, el 54% manifiestan ser administradores en las empresas constructoras mientras que el otro 46% son dueños de la empresa.

Tabla 5. Tiempo que desempeña en el cargo los representantes de las MYPES.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
De 0 a 3 años	3	6,0	6,0
De 4 a 6 años	22	44,0	50,0
De 7 a más años	25	50,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector construcción- rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

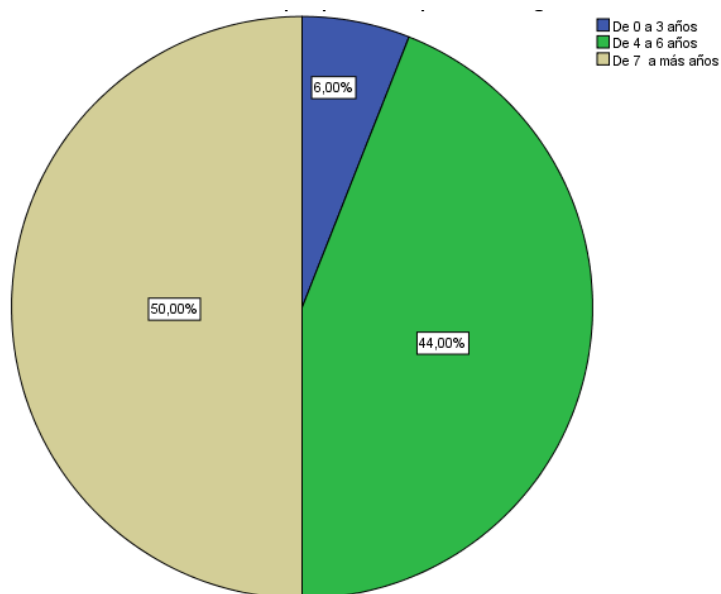


Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo

Fuente: tabla 5

Interpretación. Del total de los representantes de las MYPES encuestados, el 50% manifiestan ocupar el cargo de 7 a más años, mientras que solo un 6% ocupan el cargo de 0 a 3 años.

B. Referente a las características de las Micro y Pequeñas Empresas

Tabla 6. Tiempo de permanencia en el rubro.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Menos de 1 año	1	2,0	2,0
De 1 a 5 años	9	18,0	20,0
De 6 a 10 años	27	54,0	74,0
De 11 a más años	13	26,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector construcción- rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

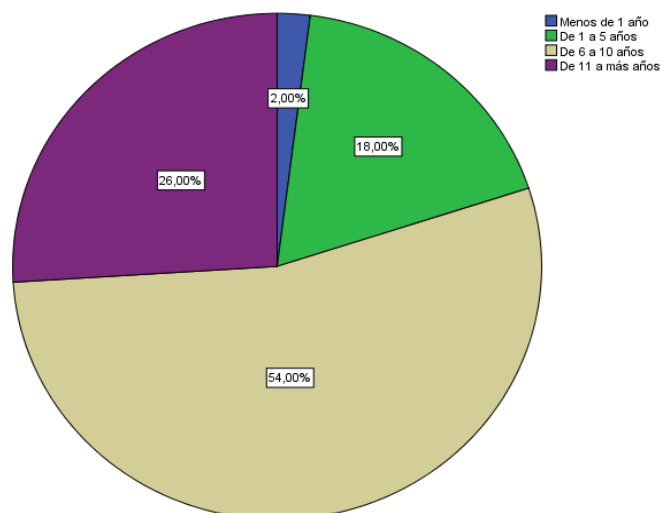


Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro

Fuente: tabla 6

Interpretación. Del total de los representantes de las MYPES encuestados, el 54% manifiestan que sus empresas tienen permanencia en el mercado de 6 a 10 años, mientras que un 2% tienen menos de un año.

Tabla 7. Número de trabajadores en las MYPES.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
De 1 a 5 trabajadores	20	40,0	40,0
De 6 a 10 trabajadores	8	16,0	56,0
De 11 a más trabajadores	22	44,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector construcción- rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

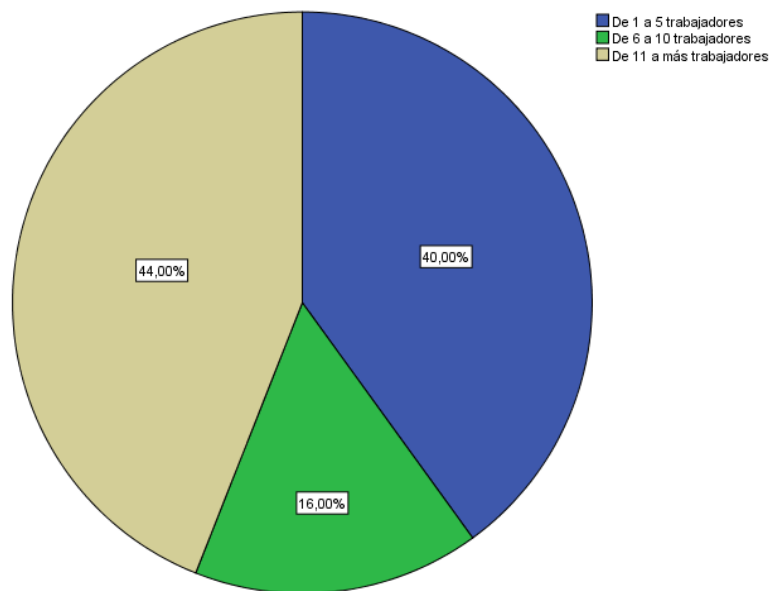


Figura 7. Número de trabajadores

Fuente: tabla 7

Interpretación. Del total de los representantes de las MYPES encuestados, el 44% manifiestan tener de 11 a más trabajadores, mientras que un 16% manifiestan tener de 6 a 10 trabajadores.

Tabla 8. Nivel de ingresos mensuales de las MYPES.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
DE 0 A S/ 51 875,00	50	100,0	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector construcción- rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

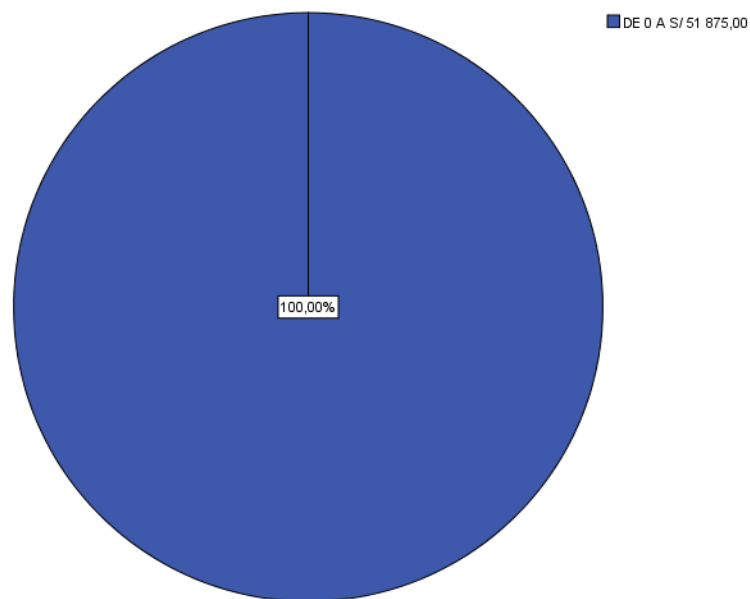


Figura 8. Nivel de ingresos

Fuente: tabla 8

Interpretación. El total de los representantes de las MYPES encuestados manifiestan tener ingresos mensuales de 0 a 51 875.00 soles.

Tabla 9. Tipo de empresa según su constitución.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
EIRL	12	24,0	24,0
SAC	21	42,0	66,0
SRL	17	34,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector construcción- rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

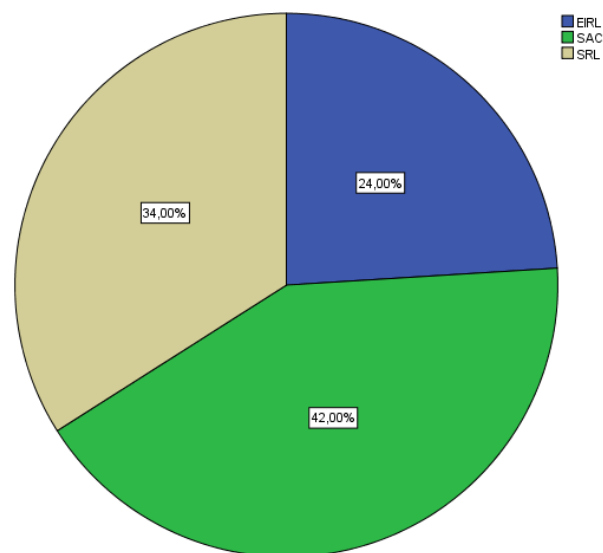


Figura 9. Tipo de empresa según su constitución

Fuente: tabla 9

Interpretación. Del total de los representantes de las MYPES encuestados, el 42% manifiestan ser una empresa S.A.C., mientras que un 24% manifiestan ser una empresa E.I.R.L.

Tabla 10. Grado de familiaridad en las MYPES.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Familiares	9	18,0	18,0
Personas no familiares	41	82,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector construcción- rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

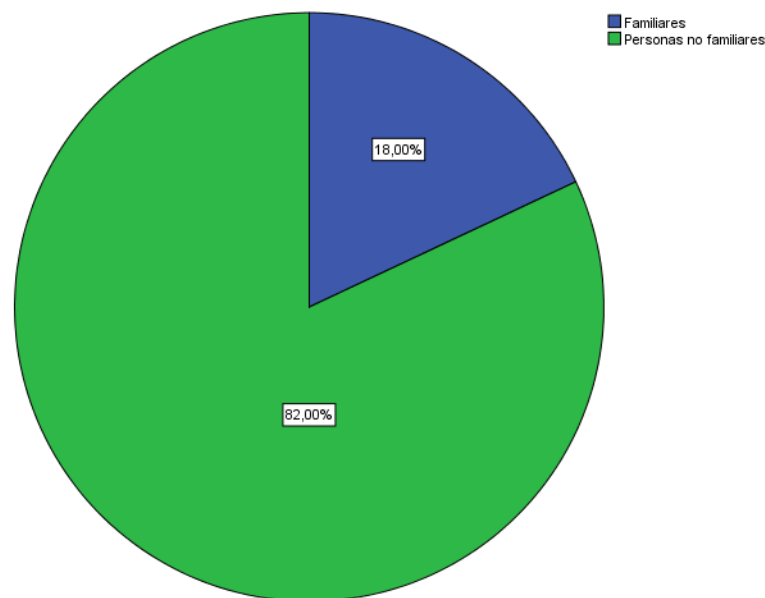


Figura 10. Grado de familiaridad

Fuente: tabla 10

Interpretación. Del total de los representantes de las MYPES encuestados, el 82% manifiestan trabajar con personas que no son sus familiares, mientras que un 18% si trabajan familiares en la empresa.

C. Referente a la gestión de calidad

Tabla 11. Establecimiento de objetivos y metas en los planes.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	8	16,0	16,0
Muy pocas veces	8	16,0	32,0
Algunas veces	13	26,0	58,0
Casi siempre	16	32,0	90,0
Siempre	5	10,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector construcción- rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

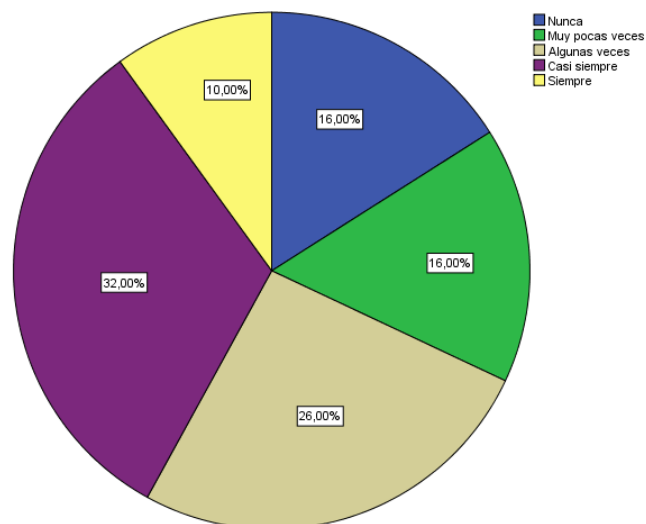


Figura 11. Establecimiento de objetivos y metas

Fuente: tabla 11

Interpretación. Del total de los representantes de las MYPES encuestados, el 32% manifiestan que casi siempre establecen sus objetivos y metas en los planes, mientras que un 10% siempre, siendo este el resultado más bajo.

Tabla 12. Realización de capacitaciones al personal sobre sus funciones.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	7	14,0	14,0
Muy pocas veces	12	24,0	38,0
Algunas veces	16	32,0	70,0
Casi siempre	12	24,0	94,0
Siempre	3	6,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector construcción- rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

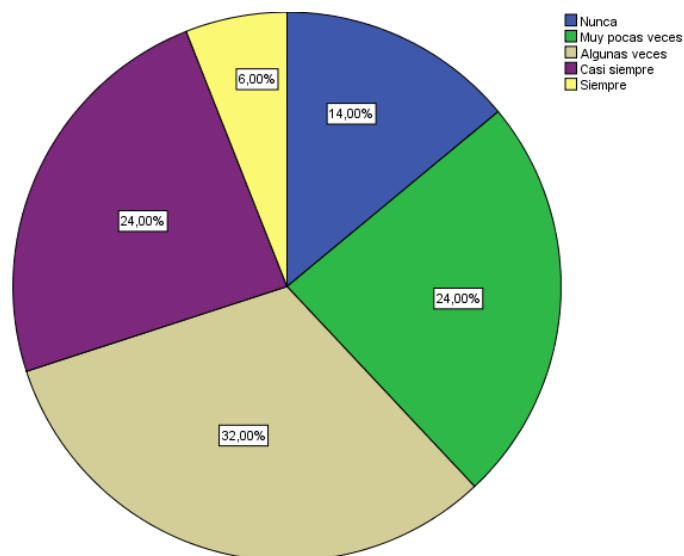


Figura 12. Realización de capacitaciones al personal sobre sus funciones

Fuente: tabla 12

Interpretación. Del total de los representantes de las MYPES encuestados, el 32% manifiestan que algunas veces realizan capacitaciones al personal con temas relacionados a los diferentes tipos de riesgos que existen en la ejecución de obras, mientras que un 6% siempre realiza, siendo este el resultado más bajo.

Tabla 13. Establecimiento de responsabilidades a los puestos de trabajo.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	3	6,0	6,0
Muy pocas veces	13	26,0	32,0
Algunas veces	20	40,0	72,0
Casi siempre	12	24,0	96,0
Siempre	2	4,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector construcción- rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

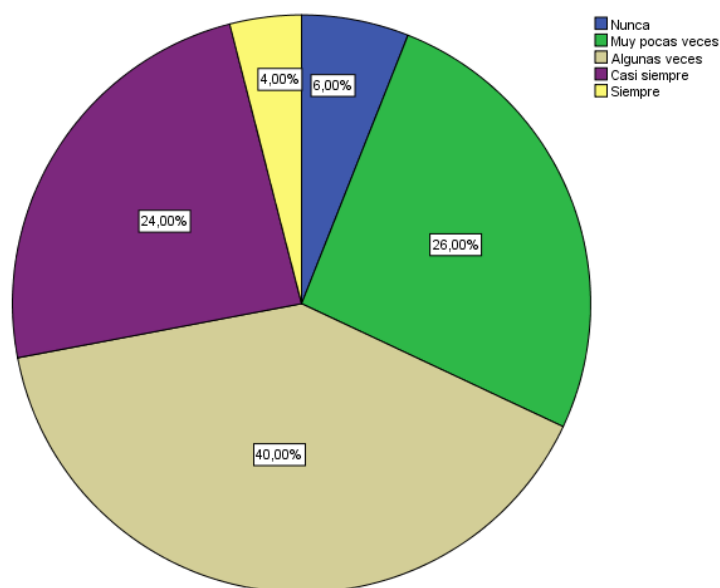


Figura 13. Establecimiento de responsabilidades a los puestos de trabajo

Fuente: tabla 13

Interpretación. Del total de los representantes de las MYPES encuestados, el 40% manifiestan que algunas veces establecen las responsabilidades de acuerdo a las funciones y actividades designadas, mientras que un 4% siempre establecen, siendo este el resultado más bajo.

Tabla 14. Realización de las actividades, se realizan de acuerdo a los planes.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	4	8,0	8,0
Muy pocas veces	10	20,0	28,0
Algunas veces	21	42,0	70,0
Casi siempre	14	28,0	98,0
Siempre	1	2,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector construcción- rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

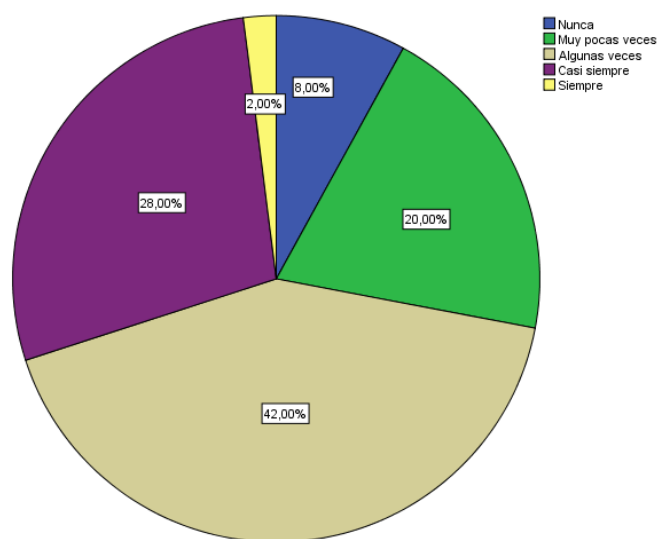


Figura 14. Realización de las actividades, se realizan de acuerdo a los planes.

Fuente. Tabla 14

Interpretación. Del total de los representantes de las MYPES encuestados, el 42% manifiestan que algunas veces realizan actividades dentro de la constructora tomando en cuenta los planes formulados, mientras que un 2% siempre realizan, siendo este el resultado más bajo.

Tabla 15. Asignación de recursos necesarios en la implementación de los planes.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	4	8,0	8,0
Muy pocas veces	16	32,0	40,0
Algunas veces	22	44,0	84,0
Casi siempre	7	14,0	98,0
Siempre	1	2,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector construcción- rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

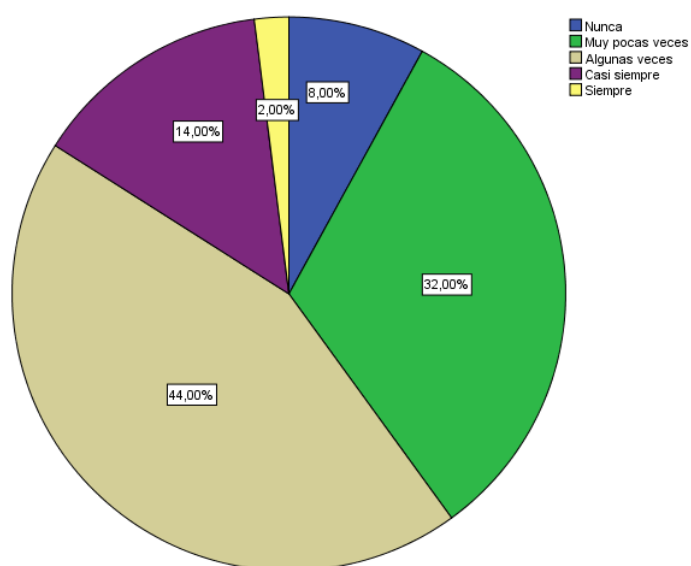


Figura 15. Asignación de recursos necesarios en la implementación de los planes

Fuente: tabla 15

Interpretación. Del total de los representantes de las MYPES encuestados, el 44% manifiestan que algunas veces la constructora cuenta con los recursos necesarios para la implementación de los planes formulados, mientras que un 2% siempre cuenta con los recursos, siendo este el resultado más bajo.

Tabla 16. Verificación del cumplimiento de procesos en el cumplimiento de labores del colaborador.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	5	10,0	10,0
Muy pocas veces	12	24,0	34,0
Algunas veces	20	40,0	74,0
Casi siempre	9	18,0	92,0
Siempre	4	8,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector construcción- rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

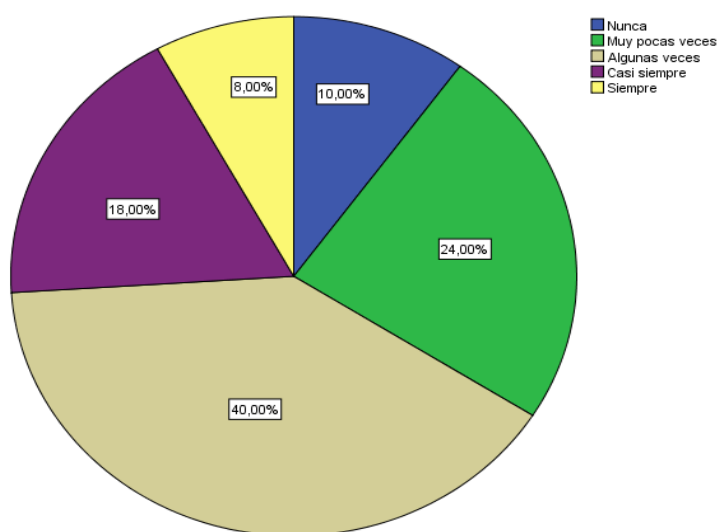


Figura 16. Verificación del cumplimiento de procesos en el cumplimiento de labores del colaborador

Fuente: tabla 16

Interpretación. Del total de los representantes de las MYPES encuestados, el 40% manifiestan que algunas veces verifican el cumplimiento de procesos para llevar a cabo la ejecución de obras, mientras que un 8% siempre verifican, siendo este el resultado más bajo.

Tabla 17. Verificación del cumplimiento de los objetivos de acuerdo al plan.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	7	14,0	14,0
Muy pocas veces	7	14,0	28,0
Algunas veces	24	48,0	76,0
Casi siempre	11	22,0	98,0
Siempre	1	2,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector construcción- rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

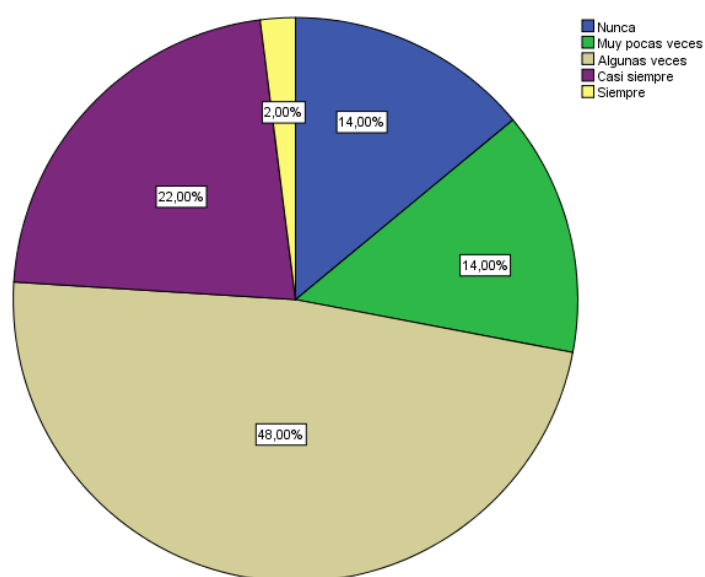


Figura 17. Verificación del cumplimiento de los objetivos de acuerdo al plan

Fuente: tabla 17

Interpretación. Del total de los representantes de las MYPES encuestados, el 48% manifiestan que algunas veces verifican los objetivos si se están llevando a cabo según lo planificado en el plan, mientras que un 2% siempre verifican los objetivos, siendo este el resultado más bajo.

Tabla 18. Análisis de los errores o deficiencias en los procesos PHVA.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	5	10,0	10,0
Muy pocas veces	6	12,0	22,0
Algunas veces	11	22,0	44,0
Casi siempre	17	34,0	78,0
Siempre	11	22,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector construcción- rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

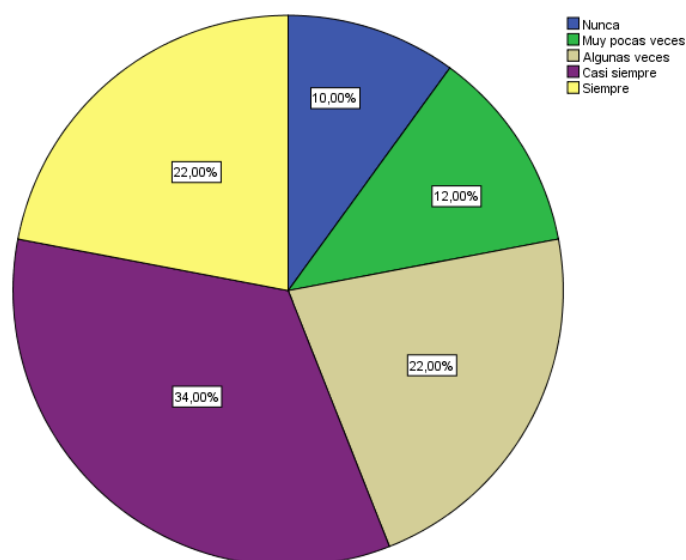


Figura 18. Análisis de los errores o deficiencias en los procesos PHVA

Fuente: tabla 18

Interpretación. Del total de los representantes de las MYPES encuestados, el 34% manifiestan que casi siempre se analizan los errores y deficiencias que se han suscitado en la ejecución de obras en el proceso PHVA, mientras que un 10% manifiestan nunca, siendo este el resultado más bajo.

Tabla 19. Desarrollo de estrategias para solucionar problemas y deficiencias detectadas durante el trabajo.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	7	14,0	14,0
Muy pocas veces	7	14,0	28,0
Algunas veces	16	32,0	60,0
Casi siempre	17	34,0	94,0
Siempre	3	6,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector construcción- rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

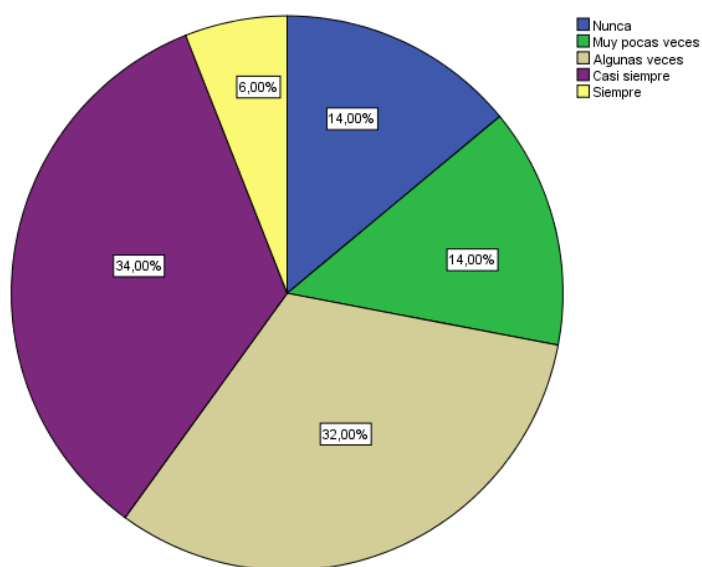


Figura 19. Desarrollo de estrategias para solucionar problemas y deficiencias detectadas durante el trabajo

Fuente: tabla 19

Interpretación. Del total de los representantes de las MYPES encuestados, el 34% manifiestan que casi siempre desarrollan estrategias para solucionar los problemas y deficiencias encontradas en el momento de ejecutar una obra, mientras que un 6% siempre desarrollan estrategias, siendo este el resultado más bajo.

D. Referente al liderazgo transformacional

Tabla 20. Confianza en los colaboradores.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	3	6,0	6,0
Muy pocas veces	25	50,0	56,0
Algunas veces	11	22,0	78,0
Casi siempre	11	22,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector construcción- rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

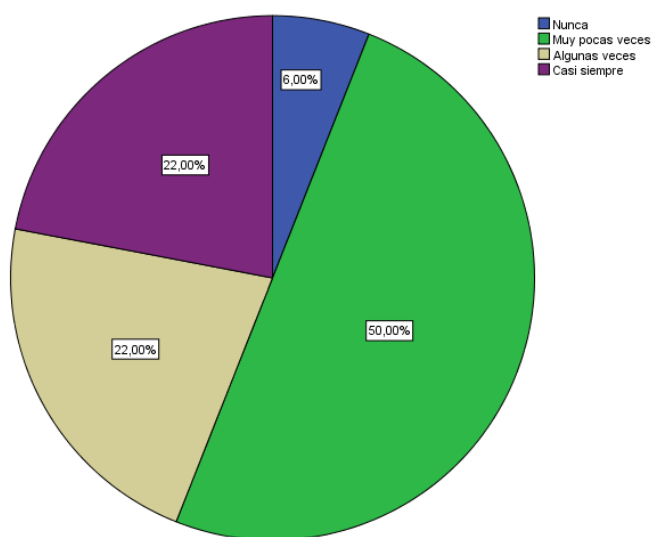


Figura 20. Confianza en los colaboradores

Fuente: tabla 20

Interpretación. Del total de los representantes de las MYPES encuestados, el 50% manifiestan que muy pocas veces confía en sus colaboradores, mientras que un 6% nunca confía en sus colaboradores, siendo este el resultado más bajo.

Tabla 21. Los colaboradores confían en el representante para el desarrollo de las actividades.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	4	8,0	8,0
Muy pocas veces	19	38,0	46,0
Algunas veces	19	38,0	84,0
Casi siempre	8	16,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector construcción- rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

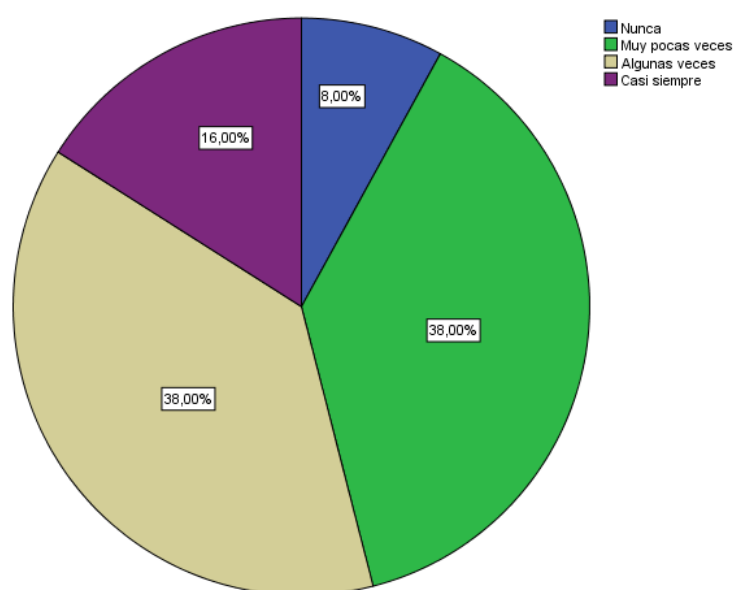


Figura 21. Los colaboradores confían en el representante para el desarrollo de las actividades

Fuente: tabla 21

Interpretación. Del total de los representantes de las MYPES encuestados, el 38% manifiestan que algunas veces sus colaboradores confían en el dueño o administrador de la empresa, mientras que un 8% nunca confían, siendo este el resultado más bajo.

Tabla 22. El representante apoya, comunica y respeta a sus colaboradores.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	7	14,0	14,0
Muy pocas veces	5	10,0	24,0
Algunas veces	28	56,0	80,0
Casi siempre	10	20,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector construcción- rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

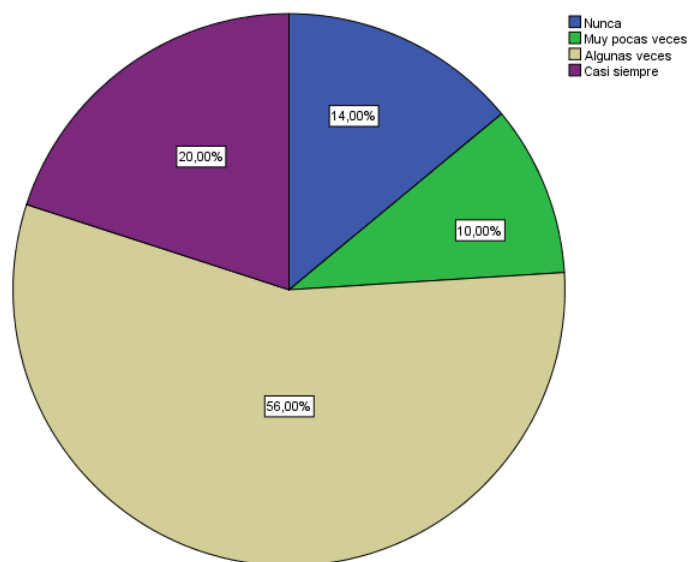


Figura 22. El representante apoya, comunica y respeta a sus colaboradores

Fuente: tabla 22

Interpretación. Del total de los representantes de las MYPES encuestados, el 56% manifiestan que algunas veces apoya, comunica y respeta a sus colaboradores, mientras que un 10% muy pocas veces, siendo este el resultado más bajo.

Tabla 23. Promoción a los trabajadores de acuerdo a su desempeño.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	21	42,0	42,0
Muy pocas veces	21	42,0	84,0
Algunas veces	7	14,0	98,0
Casi siempre	1	2,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector construcción- rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

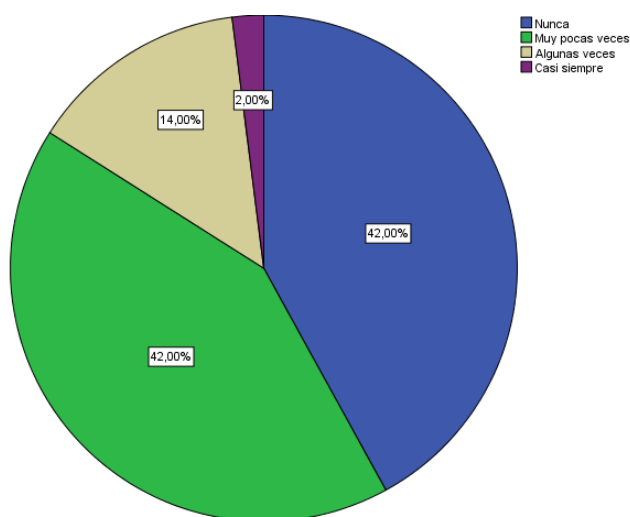


Figura 23. Promoción a los trabajadores de acuerdo a su desempeño

Fuente: tabla 23

Interpretación. Del total de los representantes de las MYPES encuestados, el 42% manifiestan que nunca o muy pocas veces considera los asensos según su desempeño de los colaboradores, mientras que un 2% casi siempre, siendo este el resultado más bajo.

Tabla 24. Relación con sus colaboradores durante y después de sus actividades para un mejor servicio.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	4	8,0	8,0
Muy pocas veces	16	32,0	40,0
Algunas veces	24	48,0	88,0
Casi siempre	6	12,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector construcción- rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

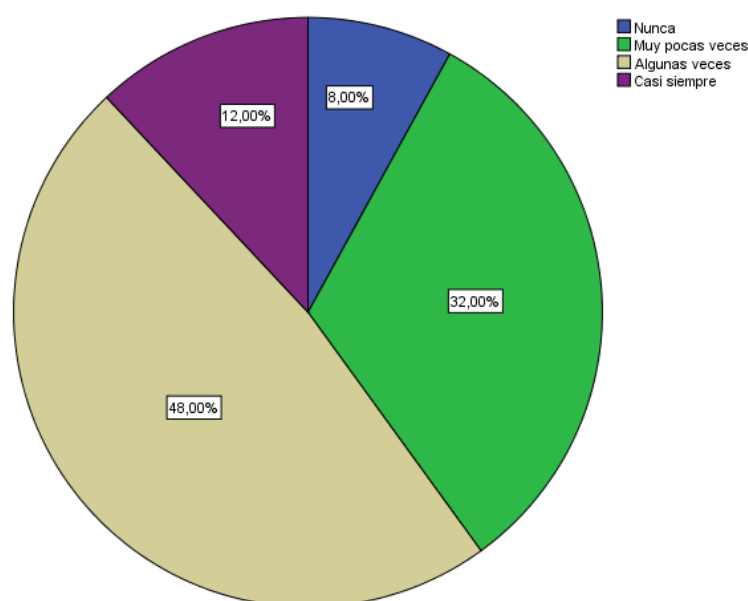


Figura 24. Relación con sus colaboradores durante y después de sus actividades para un mejor servicio

Fuente: tabla 24

Interpretación. Del total de los representantes de las MYPES encuestados, el 48% manifiestan que algunas veces se relaciona con sus colaboradores durante y después de cada obra que ejecutan para brindar un mejor servicio, mientras que un 8% nunca, siendo este el resultado más bajo.

Tabla 25. Se realizan actividades recreacionales para motivar a los colaboradores.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	9	18,0	18,0
Muy pocas veces	25	50,0	68,0
Algunas veces	10	20,0	88,0
Casi siempre	6	12,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector construcción- rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

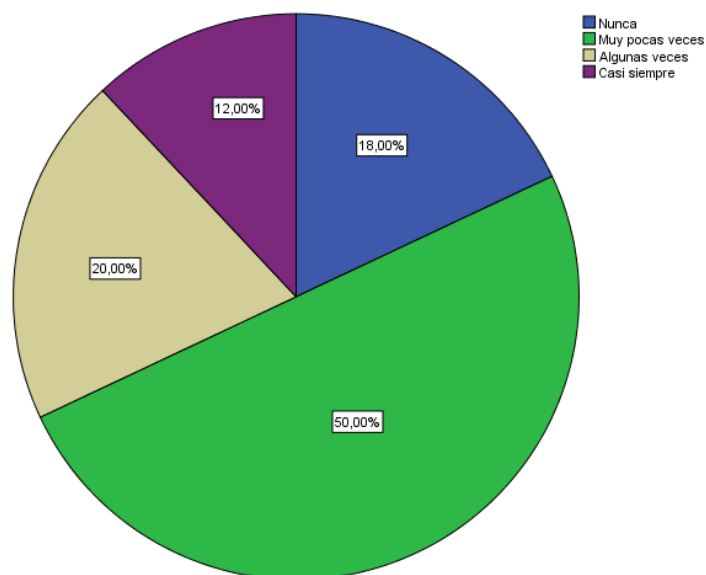


Figura 25. Se realizan actividades recreacionales para motivar a los colaboradores

Fuente: tabla 25

Interpretación. Del total de los representantes de las MYPES encuestados, el 50% manifiestan que muy pocas veces realizan actividades recreacionales para mantener motivado a su personal de trabajo, mientras que un 12% casi siempre, siendo este el resultado más bajo.

Tabla 26. Desarrolla acciones para mejorar el bienestar de los colaboradores en la organización.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	2	4,0	4,0
Muy pocas veces	12	24,0	28,0
Algunas veces	24	48,0	76,0
Casi siempre	11	22,0	98,0
Siempre	1	2,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector construcción- rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

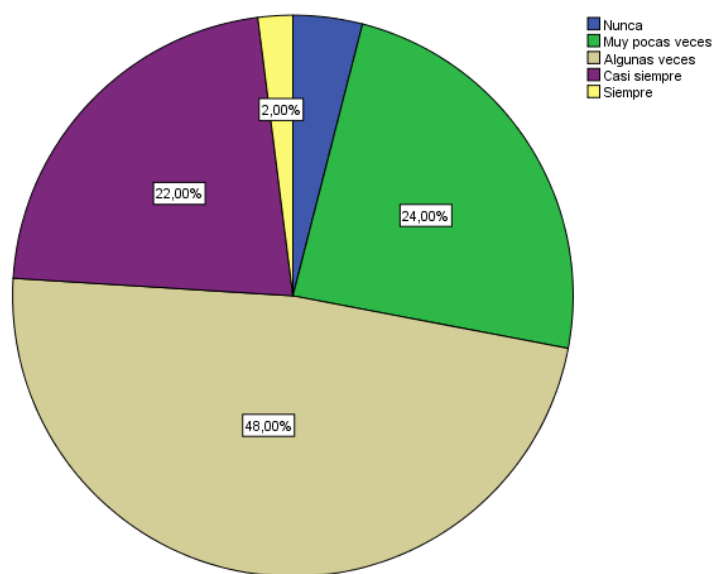


Figura 26. Desarrolla acciones para mejorar el bienestar de los colaboradores en la organización

Fuente: tabla 26

Interpretación. Del total de los representantes de las MYPES encuestados, el 48% manifiestan que algunas veces desarrolla acciones para mejorar el bienestar de sus colaboradores dentro de la organización, mientras que un 2% siempre, siendo este el resultado más bajo.

Tabla 27. Impulsa la innovación y creatividad de los colaboradores en sus labores diarias.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	3	6,0	6,0
Muy pocas veces	14	28,0	34,0
Algunas veces	21	42,0	76,0
Casi siempre	11	22,0	98,0
Siempre	1	2,0	100,0
Total	50	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector construcción- rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

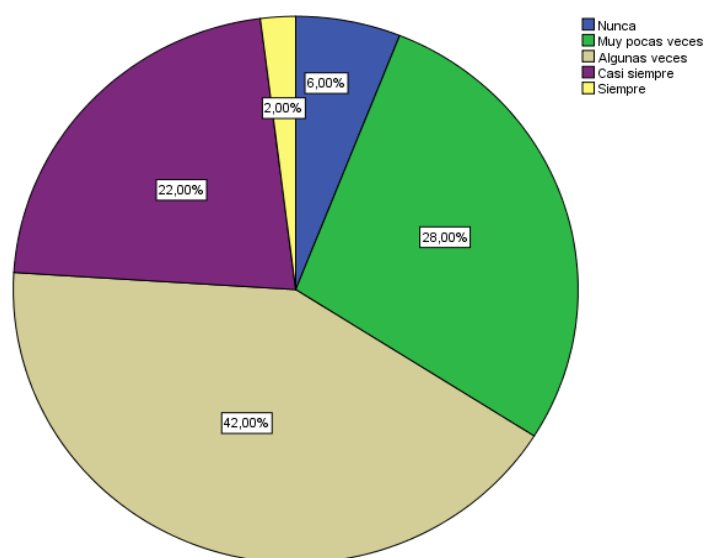


Figura 27. Impulsa la innovación y creatividad de los colaboradores en sus labores diarias

Fuente: tabla 27

Interpretación. Del total de los representantes de las MYPES encuestados, el 42% manifiestan que algunas veces impulsa a sus colaboradores a ser innovadores y creativos en sus labores diarias, mientras que un 2% siempre, siendo este el resultado más bajo.

4.2. Análisis de resultados

Referente a las características de los representantes de las MYPES

Con respecto a la edad de los representantes: El 48% de los representantes de las MYPES tienen de 31 a 50 años (Tabla 01); estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Ortiz (2016) quien manifiesta que el 50% de los representantes tienen de entre 30 a 44 años, asimismo coinciden con los resultados encontrados por Tafur (2014) quien menciona que el 51.02% de los representantes tienen de entre 36 a 45 años, asimismo coinciden con los resultados encontrados por Vega (2016) quien determina que el 100% de los representantes tiene de 31 a 50 años de edad. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017 están dirigidas por personas de 31 a 50 años, estas personas cuentan con años de experiencia y tienen capacidad para dirigir sus empresas.

Con respecto al género de los representantes: El 74% de los representantes de las MYPES manifiestan ser del género masculino (tabla 2); estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Tafur (2014) quien menciona que el 73,47% son de sexo masculino, asimismo coinciden con los resultados encontrados por Ortiz (2016) quien manifiesta que el 83,3% son de sexo masculino, asimismo coinciden con los resultados encontrados por Bracamonte (2016) quien menciona que el 76% son de sexo masculino. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017 están dirigidas por hombres emprendedores.

Con respecto al grado de instrucción: El 68% manifiestan tener estudios de superior universitaria (tabla 3); estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Tafur (2014) quien menciona que el 57,14% manifiestan tener un grado de instrucción de superior universitario, asimismo coinciden con los resultados encontrados por Ortiz (2016) quien manifiesta que el 72,2% tiene instrucción

universitaria, asimismo coinciden con los resultados encontrados por Vega (2016) quien menciona que el 62.5% son ingenieros, estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Bracamonte (2016) quien menciona que el 18% tiene estudios de superior universitario. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017 están dirigidas por personas con estudios superiores universitarios.

Con respecto al cargo que desempeña en la empresa: El 54% manifiestan ser administradores en las empresas constructoras (tabla 4); estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Cruz (2016) quien menciona que el 61.90% manifiestan que son administradores de la empresa. Pero contrastan con los resultados encontrados por Salazar (2013) quien menciona que el 82.14% asumen el cargo de gerente; también contrastan con los resultados encontrados por Huamani (2017) quien menciona que el 84,2 son dueños de las empresas constructoras. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017; está a cargo por administradores que son profesionales.

Con respecto al tiempo que desempeña en el cargo: El 50% manifiestan ocupar el cargo de 7 a más años (tabla 5); estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Huamán (2017) quien menciona que el 46% tiene más de 6 años en el cargo. Pero contrastan con los resultados encontrados por Salazar (2013) quien menciona que el 60.71% tienen de 1 a 5 años en el cargo; también contrastan con los resultados encontrados por Huamani (2017) quien menciona que el 47,3% tienen de 4 a 6 años desempeñando en el cargo. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017; el tiempo que desempeñan en el cargo es de 7 a más años y tienen suficiente experiencia para afrontar los problemas que se puedan suscitar.

Referente a las características de las Micro y Pequeñas Empresas.

Con respecto al tiempo de permanencia en el rubro: El 54% manifiestan que sus empresas tienen permanencia en el mercado de 6 a 10 años (tabla 6); estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Vega (2016) quien menciona el 100% de las empresas tienen más de 3 años en el mercado. Pero contrastan con los resultados encontrados por Bracamonte (2016) quien menciona que el 53% tiene de 1 a 5 años de permanencia en el mercado; también contrastan con los resultados encontrados por Salazar (2013) quien menciona que el 46.43% tienen de 1 a 5 años de permanencia en el rubro; además se contrasta con los resultados encontrados por Navarro (2014) quien menciona que el 54.84% de los representantes legales de las constructoras tienen de 10 años a más trabajando en el sector y rubro de construcción. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017; el tiempo de permanencia en el mercado es de 6 a 10 años en la actividad y rubro.

Con respecto al número de trabajadores: El 44% de los representantes de las MYPES manifiestan tener de 11 a más trabajadores (tabla 7); estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Navarro (2014) quien menciona que el 54.84% tienen entre 10 y 50 trabajadores en su empresa; asimismo coinciden con los resultados encontrados por Boulanger (2015) quien menciona que el 70% tienen de 10 a más trabajadores. Pero contrastan con los resultados encontrados por Bracamonte (2016) quien menciona que el 65% tienen de 5 a 10 trabajadores; también contrastan con los resultados encontrados por Avendaño (2013) quien menciona que el 32% tiene menos de 5 trabajadores. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017; cuentan de 11 a más trabajadores para desarrollar sus actividades.

Con respecto a tipo de empresas según su constitución: El 42% manifiestan ser una empresa formal con razón social S.A.C. (tabla 9); estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Ortiz (2016) quien menciona que el 83,3% está constituido como persona jurídica; asimismo coinciden con los resultados encontrados por Vega (2016) quien menciona que el 100% de las empresas son formales; también coinciden los resultados encontrados por Salazar (2013) quien menciona que el 50.00% es una MYPE formal. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017; son empresas constituidas con denominación S.A.C.

Con respecto a la finalidad de empresa: El 82% manifiestan trabajar con personas que no son sus familiares para generar ingresos (tabla 10); estos resultados coinciden con los resultados encontrados Boulanger (2015) quien menciona que el 70% se formó con la finalidad de obtener ganancias. Pero contrastan con los resultados encontrados por Navarro (2014) quien menciona que el 100% se formó por subsistencia y trabajan personas familiares. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017; trabajan con personas que no tienen ningún vínculo familiar.

Referente a la gestión de calidad

Con respecto al establecimiento de objetivos y metas en los planes: El 32% manifiestan que casi siempre establecen sus objetivos y metas en los planes (tabla 11); estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Ortiz (2016) quien menciona que el 44,4% ha establecido sus objetivos, misión, visión y valores, asimismo coinciden con los resultados encontrados por Tafur (2014) quien menciona que el 46,94% manifiestan estar de acuerdo respecto a la definición de los objetivos en los planes. (Pérez y Munera, 2007) menciona que es muy importante planificar y establecer los objetivos y metas para tener resultados significativos en la organización y saber hacia dónde ir. Esto demuestra que la

mayoría de las micro y pequeñas empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017; casi siempre establecen sus objetivos y metas, saben hacia donde están dirigiéndose.

Con respecto a la realización de capacitaciones al personal sobre sus funciones: El 32% manifiestan que algunas veces realizan capacitaciones al personal con temas relacionados a los diferentes tipos de riesgos (tabla 12); estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Bracamonte (2016) quien menciona que el 41% se capacitó solo en dos oportunidades. Pero contrastan con los resultados encontrados por Ortiz (2016) quien menciona que el 77,8% si capacita a su personal; también contrastan con los resultados encontrados por Vega (2016) quien menciona que el 87,5% si capacita a su personal de trabajo; asimismo contrastan con los resultados encontrados por Cruz (2016) quien menciona que el 85.71% del personal está capacitado. (Cuatrecasas, 2012) menciona que la capacitación es muy importante para todos los que laboran en una organización porque permite a que se eduquen y esten informados sobre temas actualizados. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017; en ocasiones capacita a su personal con temas relacionados a su actividad y sobre sus funciones.

Con respecto al establecimiento de responsabilidades a los puestos de trabajo: El 40% manifiestan que algunas veces establecen las responsabilidades de acuerdo a las funciones y actividades designadas (tabla 13); pero estos resultados contrastan por los resultados encontrados por Salazar (2013) quien menciona que el 39.29% opinó afirmativamente que establecen las responsabilidades asignadas. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017; algunas veces establecen responsabilidades de acuerdo a las funciones y actividades.

Con respecto a la realización de las actividades, se realizan de acuerdo a los planes: El 42% manifiestan que algunas veces realizan actividades dentro de la constructora tomando en cuenta los planes formulados (tabla 14); estos resultados coinciden con

los resultados encontrados por Tafur (2014) quien menciona que el 34,69% manifiesta estar medianamente de acuerdo respecto a la realización de actividades de acuerdo al plan dentro de las empresas; también contrastan con los resultados encontrados por Boulangger (2015) quien menciona que el 70% realizan actividades de acorde al plan y cuentan con un manual de políticas y procedimientos que orientan las actividades y garantizan un buen control. (Cuatrecasas, 2012) menciona que las actividades deben desarrollarse de acuerdo a lo planificado para que se logré resultados significativos. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017; algunas veces desarrollan actividades de acuerdo al plan al no realizar según lo planificado la empresa tendería a tener proyectos u obras mal ejecutados.

Con respecto a la asignación de recursos necesarios en la implementación de los planes: El 44% manifiestan que algunas veces la constructora cuenta con los recursos necesarios para la implementación de los planes formulados (tabla 15); estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Gallo (2017) quien menciona que el 56,68% tienen los modelos de gestión bien implementados y asignan recursos en la implementación de los planes. Pero contrastan con los resultados encontrados por Tafur (2014) quien manifiesta que el 28,57% manifiesta estar en desacuerdo respecto a implementar recursos en el proceso de ejecución de obras. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017; muy pocas veces cuentan con recursos necesarios para la ejecución de obras.

Con respecto a la verificación del cumplimiento de procesos en el cumplimiento de labores del colaborador: El 40% manifiestan que algunas veces verifican el cumplimiento de procesos para llevar acabo la ejecución de obras (tabla 16); estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Tafur (2014) quien menciona que el 30,61% manifiesta estar en desacuerdo respecto a verificar, medir y analizar el cumplimiento de procesos; también contrastan con los resultados encontrados por Gallo (2017) quien menciona que el 31,21% no tienen procesos

definidos ni mucho menos lo verifican. (Deming, 1989) menciona que se tiene que verificar el cumplimiento de procesos en caso de no ser así se tendrá que regresar a la primera etapa. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017; en ocasiones verifican el cumplimiento de procesos al ejecutarse una obra.

Con respecto a la verificación del cumplimiento de los objetivos de acuerdo al plan: El 48% manifiestan que algunas veces verifican los objetivos si se están llevando a cabo según lo planificado en el plan (tabla 17); estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Salazar (2013) quien menciona que el 53.57% considera que si cumplen con ejecutar lineamientos y objetivos establecidos. (Deming, 1989) menciona que siempre deben de verificar si se está cumpliendo de acuerdo al plan que se estableció en la primera etapa del ciclo PHVA para obtener resultados esperados. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017; si verifican el cumplimiento de los objetivos para llegar a los resultados esperados.

Con respecto Análisis de los errores o deficiencias en los procesos PHVA: El 34% manifiestan que casi siempre se analizan los errores y deficiencias que se han suscitado en la ejecución de obras en el proceso PHVA (tabla 18); estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Ortiz (2016) quien menciona que el 55,6% es importante el análisis de problemas y la mejora continua. Pero contrastan con los resultados encontrados por Tafur (2014) quien menciona que el 38,78% manifiesta estar en desacuerdo respecto al análisis de las causas potenciales de un problema. (Deming, 1989) menciona que se debe de aplicar el ciclo PHVA para una mejora continua y así obtener resultados esperados, deben buscar soluciones inmediatas para los problemas encontrados. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017; si analizan los errores y deficiencias que se puedan suscitar en la ejecución de obras y así obtener obras de calidad.

Con respecto al desarrollo de estrategias para solucionar problemas y deficiencias detectadas durante el trabajo: El 34% manifiestan que casi siempre desarrollan estrategias para solucionar los problemas y deficiencias encontradas en el momento de ejecutar una obra (tabla 19); estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Tafur (2014) quien menciona que el 46,94% manifiesta estar en desacuerdo respecto a desarrollar estrategias y planificar soluciones en la ejecución de obras; también contrastan con los resultados encontrados por Gallo (2017) quien menciona que 45,22% no tienen un plan de estrategias para resolver problemas. (Deming, 1989) menciona que siempre deben buscar estrategias para solucionar los problemas suscitados en las actividades que desarrollan para que se llegue a los resultados esperados. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017; si desarrollan estrategias y al encontrarse problemas lo solucionan inmediatamente y por ende ejecutan obras de calidad.

Referente al liderazgo transformacional

Con respecto a la confianza en los colaboradores: El 50% manifiestan que muy pocas veces confía en sus colaboradores (tabla 20); estos resultados contrastan con los resultados obtenidos por Araujo (2016) quien menciona que 5.6% no confían en los colaboradores porque no existe una comunicación fluida y no le dan importancia a la misión emprendida por parte de los líderes. (Bass y Avolio, 1994) debe existir una confianza mutua entre ambas partes para realizar actividades de manera adecuada y obtener resultados significativos en una organización. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017; no existe una confianza mutua entre el líder y su colaborador, por ende, no hay un buen clima laboral en las organizaciones.

Con respecto a que los colaboradores confían en el representante para el desarrollo de las actividades: El 38% manifiestan que algunas veces sus colaboradores confían

en el dueño o administrador de la empresa (tabla 21); estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Salazar (2013) quien menciona que el 53.57% responden que sus trabajadores no confían ni aprecian su empresa; también contrastan con los resultados obtenidos por Araujo (2016) quien menciona que el 4,6% si confían y a veces se sienten orgullosos de estar relacionados con su líder. (Bass y Avolio, 1994) debe existir una confianza mutua entre ambas partes para realizar actividades de manera adecuada. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017; muy pocas veces confían en su líder debido a que no existe una confianza mutua entre ambas partes.

Con respecto al representante si apoya, comunica y respeta a sus colaboradores: El 56% manifiestan que algunas veces apoya, comunica y respeta a sus colaboradores (tabla 22); estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Salazar (2013) quien menciona que el 78.57% responden de que en su empresa se brinda apoyo, solo cuando se necesita ayuda; asimismo coinciden con los resultados encontrados por Avendaño (2013) quien menciona que el 42% coincide que ésta es regular y existe una falta de comunicación entre el líder para que se expresen. (Bass y Avolio, 1994) menciona que los líderes siempre deben de estar en constaste comunicación para que desarrollen actividades de manera adecuada y comunicarles la situación actual de la organización para que ellos también sientan que son considerados en la organización. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017; no hay una comunicación fluida entre el líder y el colaborador, muy pocas veces les informa sobre lo que está sucediendo en la organización.

Con respecto a la promoción a los trabajadores de acuerdo a su desempeño: El 42% manifiestan que nunca o muy pocas veces considera los ascensos según su desempeño de los colaboradores (tabla 23); estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Gallo (2017) quien menciona que el 54,40% consideran los ascensos en su empresa. (Bass y Avolio, 1994) consideran importante los ascensos de acuerdo al desempeño y esfuerzo de los colaboradores, para que así ellos se sientan motivados y den al 100% de sus esfuerzos a la organización. Esto

demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017; que muy pocas veces consideran los ascensos en su organización debido a que piensan que no es necesario.

Con respecto a la relación con sus colaboradores durante y después de las actividades: El 48% manifiestan que algunas veces se relaciona con sus colaboradores durante y después de cada obra que ejecutan para brindar un mejor servicio (tabla 24); los líderes siempre deben de comunicarse, relacionarse con sus colaboradores para que cada actividad desarrollada salga bien y de buenos resultados (Bass y Avolio, 1994). Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017; algunas veces se relaciona con su colaborador, no hay una comunicación fluida entre ambas partes y al no existir una comunicación fluida no se realizan las actividades de manera adecuada y no se lograrán los resultados esperados.

Con respecto a la realización de actividades recreacionales: El 50% manifiestan que muy pocas veces realizan actividades recreacionales para mantener motivado a su personal de trabajo (tabla 25); al no realizar estas actividades sus colaboradores no se sentirán motivados y esto afectaría en las actividades que realizan y sería un problema para las constructoras, (Bass y Avolio, 1994) mencionan que los líderes deben realizar actividades o festejar algún acontecimiento importante para que se sientan valorados y motivados. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017; muy pocas veces realizan actividades recreacionales para mantener motivado a su personal porque piensan que se generarían gastos y pérdida de tiempo.

Con respecto al desarrollo de acciones para mejorar el bienestar de los colaboradores en la organización: El 48% manifiestan que algunas veces desarrolla

acciones para mejorar el bienestar de sus colaboradores dentro de la organización (tabla 26); estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Gallo (2017) quien menciona que el 72% si realizan acciones y tienen un ambiente laboral muy bueno. (Bass y Avolio, 1994) menciona que el líder debe tener la capacidad de comunicar su visión para transmitir a sus seguidores entusiasmo y así lograr la autorrealización. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017; algunas veces desarrollan acciones para mejorar el bienestar de sus colaboradores.

Con respecto a que impulsa la innovación y creatividad de los colaboradores en sus labores diarias: El 42% manifiestan que algunas veces impulsa a sus colaboradores a ser innovadores y creativos en sus labores diarias (tabla 27); estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Gallo (2017) quien menciona que el 85,99% sí le impulsa a la creatividad y así hacer un trabajo de calidad. Pero contrastan con los resultados encontrados por Araujo (2016) quien menciona que el 16.6% no les dedica tiempo a sus colaboradores en cuanto a fortalecer sus habilidades y no les impulsa a la creatividad e innovación. (Bass y Avolio, 1994) los líderes deben impulsar a sus colaboradores a innovar y ser creativos en las actividades que desarrollen para que sean competitivos. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017; en ocasiones fomentan la innovación y la creatividad de sus colaboradores y esto dificultaría en el desarrollo de la organización y en su crecimiento.

V. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- En las Micro y Pequeñas Empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, la gestión de calidad se aplica deficientemente y el liderazgo transformacional se desarrolla de manera inadecuada.
- Los representantes de las MYPES constructoras, en su mayoría tienen de 31 a 50 años de edad, son hombres emprendedores, con estudios superiores universitarios, son administradores y el tiempo que desempeñan el cargo es de 7 a más años.
- Las MYPES constructoras en su mayoría tienen permanencia en el mercado de 6 a 10 años, tienen de 11 a más trabajadores y trabajan con personas que no tienen ningún vínculo familiar, la mayoría de las empresas son S.A.C. y sus ingresos mensuales es de 0 a 51 875.00 soles.
- Los representantes de las MYPES constructoras casi siempre establecen objetivos y metas en los planes, al no establecerlos en su totalidad no lograrán resultados esperados y satisfactorios para la empresa que dirigen; pero, en ocasiones realizan capacitaciones al personal con temas relacionados a los diferentes tipos de riesgos que existen en la ejecución de obras ya que piensan que es una inversión; asimismo, los gerentes no le prestan la debida importancia a la aplicación del ciclo PHVA en todos sus procesos porque no hay un interés sincero por parte de los empresarios para mejorar la calidad y deben de desarrollar estrategias para solucionar los problemas que se puedan suscitar.
- Los representantes de las MYPES constructoras no confían en sus colaboradores, no hay una confianza mutua entre ambas partes y esto conlleva a que no realicen de manera adecuada sus actividades por falta de comunicación; asimismo los empresarios nunca o algunas veces consideran los asensos según su desempeño y muy pocas veces realizan actividades recreacionales para

mantener motivado al personal porque consideran que perderían tiempo y horas de trabajo al realizar dichas actividades.

Recomendaciones

- Los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, siempre deben de establecer sus objetivos y metas porque sin eso no sabrían dónde dirigirse y constantemente deben realizar capacitaciones con respecto a los diferentes tipos de riesgo que existen y sobre los implementos de seguridad (EPPS). Siempre deben de verificar las obras si se están llevando según lo planificado en el plan y analizar los errores y deficiencias que se puedan suscitar en el proceso de ejecución de obras y buscar estrategias para solucionar los problemas.
- También deben de estar en constante comunicación con sus colaboradores para que pueda ver confianza mutua entre ellos y así ejecutar una obra de calidad y brindar un mejor servicio, deben de realizar actividades recreacionales para mantener motivado a sus colaboradores y considerar los asensos de acuerdo al desempeño de los colaboradores e impulsarles a que sean más creativos e innovadores.

Referencias bibliográficas

- Alfaro, O. (2008). *Sistemas de aseguramiento de la calidad en la construcción*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Aliaga, J. L. (24 de octubre de 2013). *Liderazgo y sus dimensiones*. Obtenido de <http://mass.pe/noticias/2013/10/alerta-muchos-trabajadores-ni-saben-los-objetivos-de-su-empresa>
- Álvarez, H., Quezada, A., & Alburquenque, R. (2017). *Identificación del estilo de liderazgo en la Empresa Constructora R&M en la Serena Chile*. Iquique-Chile: Universidad Arturo Prat.
- Araujo Toledo, J. (2016). *Estudio del liderazgo transformacional en la construcción de edificaciones en el distrito Metropolitano de Quito*. Universidad Central de Ecuador.
- Areses, J. (OCTUBRE de 2008). *MODULO 10: LA EMPRESA CONSTRUCTORA*. Obtenido de <https://static.eoi.es/savia/documents/componente45990.pdf>
- Asep. (17 de 11 de 2015). *Mypes aportan el 40% del PBI*. Recuperado el marzo de 20 de 2018, de <https://asep.pe/mypes-aportan-el-40-del-pbi/>
- Avendaño, A. (2013). *Efectos del financiamiento en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas, del sector construcción en la provincia de Huaraz, periodo 2011*. Huaraz: Uladech.
- Avolio, B. (30 de julio de 2011). Factores que Limitan el crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú. *Revistas PUCP*, 71. Recuperado el 02 de julio de 2016, de [file:///C:/Users/Lizbeth%20Tamara/Downloads/4126-15740-1-PB%20\(12\).pdf](file:///C:/Users/Lizbeth%20Tamara/Downloads/4126-15740-1-PB%20(12).pdf)
- Ayoub, J. L. (2011). *Estilos de liderazgo y su eficacia en la administración pública mexicana*. México D.F.: Lulu Interprises. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=pafkvfZqcW4C&pg=PA94&dq=caracter%20ADstica+de+la+influencia+idealizada+del+liderazgo+transformacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwimqt6H66PbAhWC2VMKHcfNA8sQ6AEIKTAA#v=onepage&q=caracter%20ADstica%20de%20la%20influencia>
- Barrios, S. A. (2013). *Implementación del sistema de gestión de la calidad bajo la norma iso 9001-2008 en la constructora genab s.a.s*. Bogota: Universidad de Bogota.
- Bass, B., & Avolio, B. (1994). *MLQ Multifactor Leadership Questionnaire. Sampler Set: technical report, leader form, rater form, and scoring key for MLQ Form 5XShort*. Mindgarden, Inc.

- Boulangger, E. (2015). *“El control interno, los tributos y su incidencia en los resultados de gestión de las empresas del sector comercio rubro venta de materiales de construcción de la ciudad de Piura, periodo 2014”*. Piura: Uladech.
- Bracamonte, A. (2016). *“Caracterización del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector construcción rubro venta materiales de construcción el Distrito de Laredo año 2015”*. Trujillo: Uladech.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid-España: Pearson Education.
- Centurión, M. (2013). *Las MYPES y la Gestión de calidad en el sector construcción del Distrito de Chimbote*. chimbote: universidad.
- Cervera, L. (2012). *tesis del liderazgo transformacional del Director y su relación con el clima organizacional*. lima: universidad.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (8va ed.). (P. Sacristan, Ed.) McGraw-Hill.
- Cruz, V. (2016). *Caracterización del financiamiento y la capacitación de las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes de la av rosa toro (cuadra 3-9) en el distrito del San Luis, Provincia y Departamento de Lima, periodo 2014-2015*. Lima: Uladech.
- Cuatrecasas, A. L. (2012). *Gestion De Calidad Total*. madrid: ediciones Diaz de Santos albasanz,2. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=W_kh5TLr7uAC&printsec=frontcover&dq=Gestion+De+Calidad+Total&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiT5aaQsaLbAhWopFkKHRqTCiMQ6AEIMjAC#v=onepage&q=Gestion%20De%20Calidad%20Total&f=false
- Díaz, D. (04 de marzo de 2014). *Gestión de Calidad y el metodo de Kaizen*. Recuperado el 20 de febrero de 2018, de <https://www.educadictos.com/gestion-de-la-calidad-i-metodo-kaizen/>
- Edin, C. (6 de febrero de 2015). *Analisis del Sector Construcción en el Perú*. Recuperado el 28 de marzo de 2018, de <https://prezi.com/ebfndvfjk2mo/analisis-del-sector-construccion-en-peru/>
- El Comercio. (08 de agosto de 2017). *ComexPerú: Mypes siguen aumentando pero formalización no avanza*. Recuperado el 15 de marzo de 2018, de <https://elcomercio.pe/economia/negocios/informalidad-micro-pequenos-negocios-peru-noticia-noticia-448518>
- El Peruano. (03 de julio de 2003). *LEY N° 28015 LEY DE PROMOCION Y FORMALIZACION DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA*. Recuperado el 13 de setiembre de 2017, de Normas legales:

http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf

- El Peruano. (02 de julio de 2013). *LEY N° 30056 Características de las mypes*. Congreso de la República del Perú. Obtenido de Normas Legales: <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- Evans, J., & Lindsay, W. (2014). *Administración y control de la calidad* (novena edición ed.). Pearson Education.
- Fischman, D. (12 de marzo de 2017). *líder transformador*. México: Planeta Mexicana, S.A. Obtenido de enciclopedia financiera: <https://books.google.com.pe/books?id=8GovDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=liderazgo+transformacional+y+Is&hl=es&sa=X&ved=0ahUK Ewir357DoKLBahWiwFkKHQvdA3wQ6AEIUDAI#v=onepage&q&f=false>
- Gallo, G. (2017). *Gallo Guido 2017 Importancia del liderazgo para la implementación de modelos de gestión en empresas constructoras en Ecuador*. Ecuador: Universitat Politècnica de València.
- Gestión. (26 de marzo de 2013). *Indecopi: La idea es crear un consejo nacional de la calidad este año. Entrevista a Augusto Mello, jefe del servicio nacional de acreditación de la entidad*. Recuperado el 02 de abril de 2016, de <http://gestion.pe/economia/indecopi-idea-crear-consejo-nacional-calidad-este-ano-2062420>
- Gestión. (06 de enero de 2018). *Asbanc: Estancamiento de la construcción provocaría que el Perú crezca 2.7% en 2018*. Recuperado el 22 de febrero de 2018, de <https://gestion.pe/economia/asbanc-estancamiento-construccion-provocaria-peru-crezca-2-7-2018-227400>
- Gonzales, J., & Lluís, C. (2017). *Gestión Integral de la Calidad* (5ta edición ed.). Barcelona: Profit Editorial.
- Gutierrez, M. (2013). *liderazgo transformacional y transaccional*. Obtenido de <http://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/telos/article/viewArticle/2848/3869>
- Huamán, F. (2017). “*Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector construcción - rubro construcción civil del distrito de Chimbote, 2015*”. Chimbote: Uladech.
- Huamani, I. (2017). “*Caracterización de la capacitación en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro venta minorista de cerámicas para construcción en el casco urbano de Chimbote, 2015*”. Chimbote: Uladech.
- INEI. (01 de Octubre de 2017). *Se dinamiza sector construcción crece 4,78% en agosto al registrar la tasa más alta en lo que va del año*. Obtenido de

<https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/se-dinamiza-sector-construccion-crece-478-en-agosto-al-registrar-la-tasa-mas-alta-en-lo-que-va-del-ano-9990/>

Juran, J. M. (1990). *Juran y la Planificación para la Calidad*. Madrid: Diaz de Santos.

LEY N° 28015. (25 de julio de 2006). *LEY DE PROMOCIÓN Y FORMALIZACIÓN DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA LEY N° 28015 03/07/2003*. Obtenido de http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf

Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, L. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid.

Nava, V. M. (2005). *¿Qué es la Calidad?: conceptos, gurus y modelos fundamentales*. Mexico: Limusa. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=gdGs17C2KeoC&printsec=frontcover&dq=%C2%BFQu%C3%A9+es+la+Calidad?:+conceptos,+gurus+y+modelos+fundamentales&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjQj92F-qHbAhUFmlkKHQPTB8AQ6AEIJzAA#v=onepage&q=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20Calidad%3F%3A%20>

Navarro, M. (2014). *Caracterización de los sobrecostos laborales de las empresas del sector de construcción civil de la Provincia de Sullana y sus efectos en la rentabilidad, año 2013*. Sullana: Uladech.

Noguera, J. (2016). *La visión territorial y sostenible del desarrollo local: Una perspectiva multidisciplinar*. Valencia: universitat de Valencia.

Okpara, J., & Wynn, P. (2007). *SAM Advanced Management*. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=25810284&lang=es&site=ehost-live>

Ortiz Bardales, J. (2016). *Gestión De Calidad Y Formalización De Las Mypes Del Sector Servicios, Construcción Y Edificación Civil, Distrito De Iquitos, Año 2016*. Iquitos : ULADECH CATOLICA.

Ortíz, H. (24 de mayo de 2011). *Sistemas de gestión de la calidad*. Recuperado el 02 de junio de 2018, de <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>

Palomo, M. V. (2010). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo* (sexta ed.). España: ESIC. Recuperado el 28 de abril de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=_9g_Zlehq0QC&pg=PA43&dq=lid+erazgo+transformacional+y+sus+4+componentes+segun+palomo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwik2Jm7l6TbAhUFuVkJHVMFA5YQ6AEIJzAA#v

=onepage&q=liderazgo%20transformacional%20y%20sus%204%20comp
onentes%20segun%

- Perez, P., & Munera, F. (2007). *Reflexiones para implementar un Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Quiminet. (15 de mayo de 2012). *¿Cómo se hace una empresa constructora?* Recuperado el 29 de marzo de 2018, de <http://www.quiminet.com/empresas/empresas-constructoras-2736024.htm>
- Republica, L. (8 de setiembre de 2015). *Mypes generan un mayor empleo en america latina*. Obtenido de <https://larepublica.pe/economia/880684-mypes-generan-un-mayor-empleo-en-america-latina>
- Robbins, & Coulter, M. (2010). *Administracion: liderazgo transformacional*. Mexico: Pearson Education.
- Rojas, R. (02 de diciembre de 2012). *Formalización de las Mypes*. Obtenido de https://issuu.com/rogerpaul/docs/proyecto_de_investigacion_-_mypes_en_huancayo
- Ruiz, C., Martensen, J., & Gejaño, M. (2017). *Situación de la Calidad en las Empresas del Sector Construcción en el Departamento de Ica, 2014*. Ica: Pontifica Universidad Catolica.
- Salazar, J. (2013). *Caracterización del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro construcción de edificios y obras civiles de la ciudad de Huaraz, 2013*. Huaraz: Uladech.
- Sanchez, B. (22 de junio de 2007). *Las MYPES en el Perú. Su importancia y propuesta Tributaria*. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/viewFile/5433/4665>
- Summers, D. (2006). *Administracion de la Calidad*. Mexico: Pearson Educacion.
- Tafur Rosales, J. m. (2014). *Caracterización de la gestion de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas sector construcción, rubro construcción de edificios completos o partes, obras de ingeniería en el distrito de huaraz, 2014*. Huaraz: Universidad ULADECH.
- Tantas, L. (2010). *Principales características del financiamiento, capacitación y competitividad de las MYPEs del sector comercio - rubro útiles de oficina del distrito de Chimbote en el periodo 2008_2009*. Chimbote: Universidad los Angeles de Chimbote.
- Ucha, F. (29 de agosto de 2013). *Definición ABC: Obras civiles*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/obra-civil.php>

- Universia, p. (24 de 06 de 2011). *Universia net*. Recuperado el 20 de Abril de 2018, de <http://noticias.universia.edu.pe/en-portada/noticia/2011/06/24/840157/peru-tierra-mypes.html>
- Vásquez, J. C. (24 de Setiembre de 2013). *Importancia de las MYPES en el Perú*. Recuperado el 20 de marzo de 2018, de <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>
- Vega Arquíno, D. (2016). “*Gestión de calidad con el uso de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, año 2016*” . Chimbote: universidad ULADECH .
- Vera, H. (2015). *Gestión documental durante el proceso de negocio de la construcción para profesionistas de ingeniería civil (tesis de postgrado)*. Mexico D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Wolff. (2010). Liderazgo Transformacional. *Revista Interamericana de Psicología*, 26.

Anexos

Anexo 1.

Directorio de empresas del rubro obras de ingeniería civil

N°	EMPRESAS	RUC	DIRECCION
1	“Constructora A & B” S.R.L.	20408036705	Av. Confraternidad internacional Sur N° 732-Villon
2	“Constructora G & O” S.A.C.	20407826133	Pj. Anselmo Dextre N°1295 – Soledad Alta
3	“Constructora H.T.” S.R.L.	20408134383	Av. Monterrey S/N Cascapampa frente a la ferretería Barreto
4	“Consultoría Y Ejecución De Obras Civiles” S.R.L	20407863179	Jr. Carlos Valenzuela Guardia Mza. 135 Soledad Alta
5	“Contratistas Generales Vargas” S.A.C.	20407955707	Av. Agustín Gamarra N° 380
6	“Figuroa Constructores” S.R.L.	20407925972	Av. Luzuriaga N° 605
7	“FONZAM Contratistas Generales” S.A.C	20407881070	Jr. José de Sucre N° 879
8	“JOFAT” E.I.R.L.	20407781105	Pedregal alto Mza. 197 Lote 11A
9	“Nova Constructores” S.A.C	20407874022	Jr. Francisco de Zela N° 933 Centenario
10	“C & M Contratistas” S.A.C	20407769407	El Mirador Shancayán Mza O Lote 6
11	“Corporación HARED” S.R.L.	20407851677	Soledad Mza. 180 Lote. 1 Barrio Soledad Alta
12	“Ingeniería Andina Del Perú” S.R.L.	20407920156	Pj. 7 N° 498 Dpto. 2 (Ex. Av. Tarapacá)
13	“LG Ingenieros Contratistas Generales” S.A.C.	20407950144	Jr. Federico Sal y Rosas N° 794 Soledad Baja
14	“ANTAHURAN” S.A.C	20530592520	Daniel Villaizán N° 160 Centenario
15	“OC&T Obras Civiles Y Telecomunicaciones” S.R.L.	20530592520	Ps. Enrique Palacios Mza. O Lote 10E-Barrio San Francisco
16	“RAFO-S Contratistas Generales” E.I.R.L	20407755872	Cal. Villón Bajo Mza. 6 Lote 6 Villón Bajo
17	“SICOR” S.R.L.	20407948590	Av. Confraternidad Internacional Este N° 242-Pumacayan (Lado de Pronaa)

18	“A & T Contratistas Generales” S.A.C.	20166620890	Jr. Sucre N° 807
19	“ALDAVE Ingenieros” S.R.L.	20571132606	Jr. Cajamarca nro. 220 (al costado de hospedaje cuzco)
20	“TL Contratistas Generales” S.R.L.	20542194074	Av. Atusparia N° 389 Soledad Alta
21	“Soluciones Corporativas” S.A.C.	20533923420	Jr. Federico Sal y Rosas N° 969 Soledad Baja
22	“Servicios Generales YICS” E.I.R.L.	20534064595	Av. Confraternidad Este N° 242 Pumacayán (costado de Pronaa)
23	“Santa Cruz Inversiones” S.A.C.	20534025697	Jr. José de la Mar N° 605
24	“RSV Constructora” S.R.L.	20542117835	Jr. José Larrea y Loredo N° 692
25	“PORTICO Constructora” S.A.C.	20408102694	Jr. Los Andes Mza. I Lote. 1B Urb. El Mirador-Independencia
26	"ARGOS" S.R.L.	20407938527	Jr. Juan De La Cruz Romero Nro. 534
27	“NISSOL” S.A.C.	20260236611	Jr. Simón Bolívar N° 0771
28	“PRACONS” S.A.C.	20408135789	Cal. Cascapampa Nro. 1813 Barrio Cascapampa
29	"FONZAM Contratistas Generales" S.A.C	20407881070	Jr. José De Sucre N°879
30	“Inversiones San Juan” S.R.L.	20534177799	Pj. 19 De Setiembre Nro. 163 Barrio Villón Alto (Parte Alta De Ministerio De Transportes)
31	Proveedor de Materiales y Construcción S.A.C.	20407929889	Pj. San Antonio N° 105 – URB. Rosas Pampa
32	“CONSTRUCTORES ELECTROCIVIL" S.R.L.”	20407769075	Pj. Los Cactus N° 277-Villón Alto
33	“ALFREDO PERÚ” E.I.R.L.	20534170867	Pj, Guadalupe N°201-Soledad Alta
34	“AMBETS COMPANI” S.A.C.	20407811535	Jr. Atusparia MZA. 200 Lote 19-Pedregal
35	“ARGO CONTRATISTAS GENERALES” S.R.L.	20530849580	Jr. Leonisa y Lescano N°687-Huarupampa
36	“ARI CONTRATISTAS GENERALES” E.I.R.L.	20530806341	Jr. Las Gardenias Mza. 160 lote 14 – Villón Alto
37	“ARILEO CONSTRUCTORA” E.I.R.L.	20542018268	Jr. Juan de Mata Arnao N°458- Huarupampa
38	“C.R. Contratistas Generales” S.R.L.	20530972861	Av. Agustín Gamarra N°332
39	“CCORI Contratistas Generales” S.A.C.	20542178541	Av. Agustín Gamarra N°420
40	“CIMA'S & INGENIEROS” E.I.R.L.	20530913181	Jr. Esteban Castromonte Mza. 1992 lote 02-Pedregal
41	“NAR & CONTRATISTAS GENERALES” S.R.L	20407827024	Av. Agustín Gamarra Nro. 778
42	“CONSTRUCTORA MLS” S.A.C.	20530837816	Jr. 27 De Noviembre Nro. 628 Urb. Huarupampa

43	Empresa De Construcciones E Ingeniería "ORION" E.I.R.L.	20530562370	Av. 30 De Agosto Mza. B Lote. 10 (Espalda De La Cruz Roja)-Independencia
44	"Constructora Y Comercializadora Santiago Antúnez De Mayolo – COSAM" S.R.L	20530933882	Cal. Juan Bautista Nro. 869 (Costado Del OSCE) Huaraz
45	"CEVIVE" E.I.R.L.	20530903541	Jr. Julián De Morales Nro. 769 Bar. San Francisco
46	"CONSTRUCTORA QUITACocha" S.R.L	20531003331	Pj. Los Helechos Nro. 126 Urb. Los Quenuales–Independencia
47	Empresa Constructora "SAN CRISTÓBAL" S.R.L	20531044445	Cal. Ruiz Huidobro Nro. 671 Bar. San Francisco (A 1/2 Cuadra De La Alameda Grau)
48	Constructora "WATTSON" S.R.L.	20530862764	Jr. 7 De Junio Nro. 251 Barrio El Milagro
49	"ANDINA'S GROUP RENT" S.A.C	20533953680	Av. Las Acacias Mza. A Lote. 2 Urb. Barrio Vichay-Independencia
50	"CIRIACO" Ingeniería Y Construcción S.R.L.	20488539869	Jr. Prolong.13 De Diciembre Nro. 1204

Muestra: 50 gerentes de empresas constructoras del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz.

Fuente: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT)

ENCUESTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MYPE DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN, RUBRO OBRAS DE INGENIERÍA CÍVIL

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPES del sector y rubro indicado anteriormente, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado.

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO OBRAS DE INGENIERÍA CIVIL DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2017.

La información que usted proporcione será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente

INSTRUCCIONES: Marque con una (x) la respuesta que mejor exprese su punto de vista de acuerdo a la siguiente escala, asimismo a partir de la pregunta 11 marque con una x considerando que:

1=Nunca	2=Muy pocas veces	3=Algunas veces	4=Casi siempre	5=Siempre
---------	-------------------	-----------------	----------------	-----------

I. DATOS GENERALES

I.1. Referente a los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

- | | |
|--|--|
| 1. Edad:
a. 18 – 30 años
b. 31 – 50 años
c. 51 a más años | 4. Cargo que Desempeña
a. Dueño
b. Administrador |
| 2. Género:
a. Masculino
b. Femenino | 5. Tiempo que desempeña en el cargo
a. 0 a 3 años
b. 4 a 6 años
c. de 7 a más años |
| 3. Grado de Instrucción:
a. Sin instrucción
b. Primaria
c. Secundaria
d. Superior no universitaria
e. Superior universitaria | |

I.2. Referente a las Características de las Micro y Pequeñas Empresas.	
<p>6. Años de permanencia de actividad y rubro</p> <p>a. Menos de 1 año</p> <p>b. De 1 a 5 años</p> <p>c. De 6 a 10 años</p> <p>d. De 11 a más años</p> <p>7. Número de trabajadores</p> <p>a. De 1 a 5 trabajadores</p> <p>b. De 6 a 10 trabajadores</p> <p>c. De 11 a más trabajadores</p> <p>8. Nivel de ingresos</p> <p>a. De 0 a 51,875 mensuales</p> <p>b. De 51,875 a 587,920 mensuales</p> <p>c. De 587,920 a más mensuales</p>	<p>9. Tipo de empresa según su constitución</p> <p>a. Persona natural</p> <p>b. E.I.R.L.</p> <p>c. S.A.C.</p> <p>d. S.R.L</p> <p>e. S.A.A.</p> <p>10. Las personas que trabajan en su empresas son:</p> <p>a. Familiares</p> <p>b. Personas no familiares</p>

2. REFERENTE A LA GESTIÓN DE CALIDAD

N°	ITEMS	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
11	Se establecen objetivos y metas en el plan a realizar.					
12	Se realizan capacitaciones al personal con temas relacionados a los diferentes tipos de riesgos que existen en la ejecución de obras					
13	Se establecen las responsabilidades de acuerdo a las funciones y actividades designadas.					
14	Las actividades que se realizan dentro de la constructora se hacen tomando en cuenta los planes formulados.					
15	La constructora cuenta con los recursos necesarios para la implementación de los planes formulados.					
16	Verifica el cumplimiento de procesos para llevar a cabo la ejecución de obras en un lugar determinado.					
17	Verifica los objetivos si se están llevando a cabo según lo planificado en el plan.					
18	En la ejecución de obras se analizan los errores, deficiencias que se han suscitado en la etapa de planear, hacer, verificar y actuar.					
19	Se desarrollan estrategias para solucionar los problemas y deficiencias encontradas en el momento de ejecutar una obra.					

3. REFERENTE AL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

20	Usted confía en sus colaboradores					
21	Los trabajadores confían en usted y realizan lo que les indica su persona al momento de la ejecución de una obra.					
22	Usted brinda apoyo extra, respeto y comunicación a sus colaboradores.					
23	Usted considera los ascensos según desempeño de sus colaboradores					
24	Usted se relaciona con sus colaboradores durante y después de cada obra que ejecutan para brindar un mejor servicio.					
25	Usted realiza actividades recreacionales para mantener motivado a su personal de trabajo.					
26	Usted desarrolla acciones para mejorar el bienestar de sus colaboradores dentro de la organización					
27	Usted impulsa a sus colaboradores a ser innovadores y creativos en sus labores diarias					