



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

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

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

AUTORA

LESLIE YESENIA CHAVEZ HUAYANEY

ASESOR

Mgtr. 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 CARISMÁTICO EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO OBRAS DE
INGENIERÍA CIVIL DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2017

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

AUTORA

LESLIE YESENIA CHAVEZ HUAYANEY

ASESOR

Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

HUARAZ – PERÚ

2018

1.-Título de la tesis

Gestión de calidad con el uso del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del 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 Dios, por darme sabiduría, fortaleza y guiar mis pasos en el de venir diario, a la universidad Católica los Ángeles de Chimbote y a los docentes quienes me acogieron y permitió desarrollar mi formación profesional en sus aulas de Alma Mater.

A mis padres:

Gladis y Manuel, por el afecto que me han dado y me siguen brindando, por su apoyo permanente e incondicion

4.- Dedicatoria

A mis hermanas Sulyn, Catherine, Joselyn y sobre todo mi hermanita Camila que con su alegría y ternura es la inspiración de mi vida. Porque quiero ser un ejemplo y demostrarles que los objetivos se alcanzan si uno lucha por ellos.

5.- Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017. La investigación fue descriptiva, del nivel cuantitativo, diseño no experimental transversal-transeccional; teniendo como población a 30 gerentes de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz 2017, para la toma de la información se aplicó un cuestionario a los gerentes de las MYPES; se recurrió a la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario con escala de Likert. Donde se obtuvo los siguientes resultados: referente a los representantes y características de las MYPES, el 80,0% son del género masculino, el 46,67% son de constitución S.A.C.; respecto a la gestión de calidad el 63,3% indicó que muy pocas veces la empresa define su visión y objetivos, el 60,0% respondió que solo algunas veces la empresa cuenta y maneja adecuadamente sus recursos. Referente al liderazgo carismático, el 70% respondió que algunas veces tiene expectativas hacia sus colaboradores, el 56,7% respondió que algunas veces cree que sus habilidades y cualidades resultan ser agradables y aceptables por los colaboradores. Donde se pudo concluir que la gestión de calidad se aplica deficientemente y el liderazgo carismático se desarrolla de manera inadecuada.

Palabras claves: Gestión de calidad, liderazgo carismático, habilidades y cualidades.

6.- Abstract

The main objective of the research was to determine the main characteristics of quality management with the use of charismatic leadership in the micro and small companies of the civil engineering works of the city of Huaraz, 2017. The investigation was descriptive, of the quantitative level, transverse-transectional non-experimental design; having as population 30 managers of the micro and small companies of the area civil engineering works of the city of Huaraz 2017, for the taking of the information a questionnaire was applied to the managers of the MYPES; the survey technique was used using a questionnaire with a Likert scale as an instrument. Where the following results were obtained: regarding the representatives and characteristics of the MYPES, 80.0% are of the masculine gender, 46.67% are of constitution S.A.C.; Regarding quality management, 63.3% indicated that the company rarely defines its vision and objectives, 60.0% answered that only sometimes the company counts and manages its resources adequately. Regarding the charismatic leadership, 70% responded that sometimes they have expectations towards their collaborators, 56.7% answered that sometimes they believe that their abilities and qualities turn out to be pleasant and acceptable by the collaborators. Where it could be concluded that quality management is poorly applied and charismatic leadership develops inadequately.

Keywords: Quality management, charismatic leadership, skills and qualities.

7.- Contenido

1.- Título de la tesis.....	ii
2.- Hoja de firma del jurado y asesor	iii
3.- Agradecimiento.....	iv
4.- Dedicatoria.....	v
5.- Resumen.....	vi
6.- Abstract.....	vii
7.- Contenido.....	viii
8.- Índice de tablas y figuras	ix
I.- Introducción.....	1
II.- Revisión de la literatura	11
III.- Metodología	26
3.1.- Diseño de la investigación	26
3.2.- Población y muestra	26
3.3.- Definición y operacionalización de variables e indicadores.	27
3.4.-Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.5.- Plan de análisis.....	31
3.6. Matriz de consistencia	32
3.7.- Principios éticos	34
IV.- Resultados.....	35
4.1.- Resultados	35
4.2.- Análisis de los resultados	68
V.- Conclusiones	80
Referencias bibliográficas.....	81
Anexos	

8.- Índice de tablas y figuras

A).- Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas.	35
<i>Tabla 1:</i> Edad.....	35
<i>Tabla 2:</i> Género	36
<i>Tabla 3:</i> Grado de instrucción.....	37
<i>Tabla 4:</i> Cargo que desempeña.....	38
<i>Tabla 5:</i> Tiempo en que desempeña el cargo.....	39
B) Referente a las características de las micro y pequeñas empresas.	40
<i>Tabla 6:</i> Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro de obras de ingeniería civil.....	40
<i>Tabla 7:</i> Número de trabajadores.....	41
<i>Tabla 8:</i> Las personas que trabajan en su empresa son.	42
<i>Tabla 9:</i> Objetivo de creación.....	43
<i>Tabla 10:</i> Nivel de ingresos promedio mensual.	44
<i>Tabla 11:</i> Tipo de empresa según su constitución.....	45
C) Referente a la gestión de calidad.....	46
<i>Tabla 12:</i> La empresa define su visión y objetivos a lograr.	46
<i>Tabla 13:</i> La empresa define el tiempo a emplear para las actividades.....	47
<i>Tabla 14:</i> La empresa realiza el listado de actividades que cumplirá cada trabajador.....	48
<i>Tabla 15:</i> La empresa cuenta y maneja adecuadamente sus recursos.	49
<i>Tabla 16:</i> La empresa cuenta con actividades a implementar.	50
<i>Tabla 17:</i> Se desarrolla las actividades según la visión, tiempo a emplear, listado de actividades, recursos organizacionales y las actividades a implementar.	51
<i>Tabla 18:</i> La empresa realiza la evaluación de los resultados del desarrollo de actividades.....	52

<i>Tabla 19:</i> La empresa identifica problemas en el desarrollo de actividades.	53
<i>Tabla 20:</i> Se busca soluciones a los problemas encontrados.....	54
<i>Tabla 21:</i> Implementan medidas correctivas a los problemas encontrados	55
D) Referente al liderazgo carismático.....	56
<i>Tabla 22:</i> Usted al realizar las diferentes actividades de la empresa tiene una actitud positiva en sí mismo.....	56
<i>Tabla 23:</i> Usted tiene confianza en sí mismo al realizar las diferentes actividades de la empresa.....	57
<i>Tabla 24:</i> Las indicaciones y directivas que usted les da a los trabajadores se cumplen en su totalidad.....	58
<i>Tabla 25:</i> Usted tiene fuerte convicción en sus ideas y pensamientos que da a conocer frente a sus trabajadores.	59
<i>Tabla 26:</i> Maneja usted conocimientos necesarios en distintos temas para poder guiar a los colaboradores.....	60
<i>Tabla 27:</i> Usted demuestra valores y moral en las acciones que realiza frente a los colaboradores.	61
<i>Tabla 28:</i> Tiene capacidad de expresarse de manera fluida y espontánea frente a los colaboradores.....	62
<i>Tabla 29:</i> Cree usted que tiene habilidades y cualidades que resulten ser agradables y aceptables por los colaboradores.....	63
<i>Tabla 30:</i> Usted plantea una visión para la empresa, es decir hacia donde se quiere llegar en un determinado tiempo.....	64
<i>Tabla 31:</i> Usted logra los objetivos de la empresa.	65
<i>Tabla 32:</i> Usted tiene expectativas hacia sus colaboradores, es decir espera lo mejor que puedan dar ellos a la empresa.	66
<i>Tabla 33:</i> Usted confía que las habilidades, conocimientos y experiencias de sus colaboradores garantizan el cumplimiento de las actividades que les son designadas.	67

A).- Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas.	35
<i>Figura 1:</i> Edad	35
<i>Figura 2:</i> Género.....	36
<i>Figura 3:</i> Grado de instrucción	37
<i>Figura 5:</i> Tiempo en que desempeña el cargo.....	39
<i>Figura 4:</i> Cargo que desempeña	38
<i>Figura 5:</i> Tiempo en que desempeña el cargo.....	39
B) Referente a las características de las micro y pequeñas empresas.	40
<i>Figura 6:</i> Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro de obras de ingeniería civil.....	40
<i>Figura 7:</i> Número de trabajadores.....	41
<i>Figura 8:</i> Las personas que trabajan en su empresa son:.....	42
<i>Figura 9:</i> Objetivo de creación	43
<i>Figura 10:</i> Nivel de ingresos promedio mensual.....	44
<i>Figura 11:</i> Tipo de empresa según su constitución	45
C) Referente a la gestión de calidad.....	46
<i>Figura 12:</i> La empresa define su visión y objetivos a lograr	46
<i>Figura 13:</i> La empresa define el tiempo a emplear para las actividades.....	47
<i>Figura 14:</i> La empresa realiza el listado de actividades que cumplirá cada trabajador.....	48
<i>Figura 15:</i> La empresa cuenta y maneja adecuadamente sus recursos.....	49
<i>Figura 16:</i> La empresa cuenta con actividades a implementar.....	50
<i>Figura 17:</i> Se desarrolla las actividades según la visión, tiempo a emplear, listado de actividades, recursos organizacionales y las actividades a implementar.	51
<i>Figura 18:</i> La empresa realiza la evaluación de los resultados del desarrollo de actividades.....	52

<i>Figura 19:</i> La empresa identifica problemas en el desarrollo de actividades.....	53
<i>Figura 20:</i> Se busca soluciones a los problemas encontrados.	54
<i>Figura 21:</i> Implementa medidas correctivas a los problemas encontrados.....	55
D) Referente al liderazgo carismático.....	56
<i>Figura 22:</i> Usted al realizar las diferentes actividades de la empresa tiene una actitud positiva en sí mismo.....	56
<i>Figura 23:</i> Usted tiene confianza en sí mismo al realizar las diferentes actividades de la empresa.....	57
<i>Figura 24:</i> Las indicaciones y directivas que usted les da a los trabajadores se cumplen en su totalidad.....	58
<i>Figura 25:</i> Usted tiene fuerte convicción en sus ideas y pensamientos que da a conocer frente a sus trabajadores	59
<i>Figura 26:</i> Maneja usted conocimientos necesarios en distintos temas para poder guiar a los colaboradores.....	60
<i>Figura 27:</i> Usted demuestra valores y moral en las acciones que realiza frente a los colaboradores.....	61
<i>Figura 28:</i> Tiene capacidad de expresarse de manera fluida y espontanea frente a los colaboradores.....	62
<i>Figura 29:</i> Cree usted que tiene habilidades y cualidades que resulten ser agradables y aceptables por los colaboradores.....	63
<i>Figura 30:</i> Usted plantea una visión para la empresa, es decir hacia donde se quiere llegar en un determinado tiempo.....	64
<i>Figura 31:</i> Usted logra los objetivos de la empresa.	65
<i>Figura 32:</i> Usted tiene expectativas hacia sus colaboradores, es decir espera lo mejor que puedan dar ellos a la empresa.	66
<i>Figura 33:</i> Usted confía que las habilidades, conocimientos y experiencias de sus colaboradores garantizan el cumplimiento de las actividades que les son designadas.	67

I.- Introducción

Las micro y pequeñas empresas (MYPES) cumplen un papel importante dentro de la economía de un país, es por ello que la vida laboral de los trabajadores dentro de la misma están influenciadas por el liderazgo que se ejerce dentro de la organización y entre ello encontramos al liderazgo carismático de Robert House, citado por Ayoub (2010, p.59) donde menciona que es un liderazgo que tiene confianza en sí mismo cree en lo que hace, dominio muestra autoridad y fuertes convicciones en sus ideas y pensamiento, influye en las personas en base a valores, demostrando confianza, convicción, fortaleza intelectual, integridad, fluidez verbal, nuestra don especial y logro de objetivos; esto a la vez se relaciona con la satisfacción y la productividad laboral de las personas dentro de la organización.

Edwards Deming, citado por Pérez y Múnera (2007, p.50) menciona que la gestión de calidad es un enfoque basado en procesos, dinámico que puede ser implementado no solo en para la realización de productos sino también en otros sistemas de gestión de calidad que requiera la empresa; donde este proceso se basa en un ciclo denominado planificar, hacer, verificar y actuar (PHVA), que define a planificar como la etapa donde se realizan los planes, actividades y objetivos; hacer es la etapa de ejecución del plan, verificar etapa donde se ven los resultados o deficiencias y la etapa de actuar donde se toman las acciones frente a los problemas encontrados en la etapa de verificación.

En uno de los artículos del diario Altavoz (2016) menciona que el Perú es un país emprendedor, en donde las micro y pequeñas empresas, cumplen un papel importante ya que estos aportan con aproximadamente el 40% del producto bruto interno (PBI), mostrándose con ello el crecimiento significativo de la MYPES y que estos contribuyendo a la economía del país.

En un artículo publicado por el diario El Comercio (2012) da a conocer que la confianza de las micro y pequeñas empresas, alcanzó su nivel más alto desde el 2006, dando a conocer la importancia de las MYPES para el crecimiento económico del Perú, estimándose su aporte al producto bruto interno (PBI) del 42,1% y generan empleo al 77% de la población.

En uno de los artículos de Radio programa del Perú (2015) da a conocer que la organización internacional de trabajo (OIT) menciona que las MYPES generan la mayor parte del empleo en América Latina y el Caribe es decir el 47 % del empleo, ofrecen puestos de trabajo a unos 127 millones de personas en América Latina y el Caribe, mientras que solo un 19 % del empleo se genera en las empresas medianas y grandes. La OIT como parte de políticas integrales para las MYPES, propone la simplificación de la reglamentación, para brindar apoyo al acceso de financiamiento, formalización empresarial y laboral; con acceso a la tecnología entre otros para una mejor la competitividad empresarial.

En un estudio realizado por el INEI (2014) a las MYPES donde se dio a conocer las características que poseen estas, pudiéndose determinar que el 57,1% de los encuestados hombres manifestaron tener entre 25 y 49 años de edad, mientras que el 34,8% tenían entre 50 a 64 años de edad; en el caso de las mujeres el 73,2% de las informantes señalaron tener entre 25 a 49 años de edad, mientras que el 22,8% tenía entre 50 a 64 años de edad. Respecto al nivel de estudio alcanzado el 34,0% respondieron haber concluido sus estudios universitarios completos, mientras que el 24,4% tenía secundaria completa y un 16,3% tiene estudios superiores no universitarios completa. Y a si mismo los resultados respecto al cargo fueron los siguientes: el 42,6%, eran propietarios, el 31,1% respondió ser gerente, mientras que el 20,4% se identificó como administrador, el 4,1% manifestó ser contador y el 1,9% otros.

En el artículo publicado en el diario Gestión (2017) indica que el sector construcción del rubro obras de ingeniería civil, incremento 4,78%, alcanzando la tasa más alta del año, teniendo de esa manera un crecimiento acumulado de tres meses consecutivos, esto se debió al incremento del consumo interno de cemento en 3,52% y la mayor inversión de obras públicas en 9,60%.

De acuerdo a la información publicada en la página web del Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2017) el sector construcción del rubro obras de ingeniería civil creció 8,94% en el mes de setiembre del año 2017 mostrando así un comportamiento positivo que fue similar al mes del año 2016; los resultados positivos fueron por el dinamismo del avance físico de las obras públicas y del consumo interno de cemento que creció en 4,19%, mostrando de esa manera un crecimiento económico positivo para el país.

En una entrevista hecha por la revista *Executive Excellence* (2017) realizado al director general de recursos humanos y organización de la empresa Caixabank; muestra que las empresas tienen sus propias culturas y valores que vienen determinados por ciertos comportamientos, emociones, sentimientos; lo esencial de estos atributos nacen día a día de cada una de las personas que forman parte de la empresa; los valores no se pueden determinar sino con las acciones que demuestran los directivos; de esta manera para que los colaboradores lo tomen en cuenta como líder ejemplo deben tener una consistencia entre las acciones que realizan y los valores que demuestran, de allí la pregunta de qué tipo de líderes se necesita para poder alcanzar la excelencia empresarial, para que las empresas tengan sus propios valores y una cultura propia se necesitan líderes sólidos, con sabiduría, que tengan empatía y creen ilusión a los miembros de la empresa; la experiencia demostró que las empresas alcanzan el éxito cuando el liderazgo genera niveles elevados de motivación del personal. Un buen líder es aquella persona que tiene un talento especial y que es capaz de gestionar el talento de otros, pero ello se consigue al tener confianza en sí mismo es decir tener un profundo autoconocimiento; no será posible gestionar correctamente la organización si no se es capaz de tener confianza en sí mismo

El liderazgo en las micro y pequeñas empresas del Perú, cumplen una función importante para el desarrollo, crecimiento y el éxito de las mismas; pero estas a su vez pueden desaparecer del mercado por muchas razones, una de las razones importantes es el desconocimiento del tipo de liderazgo carismático; donde los directivos encargados no tienen conocimiento de este liderazgo que les permitirá poder llevar a cabo un adecuado liderazgo para la organización, al tener este desconocimiento pueden generar descontento, insatisfacción, bajo desempeño, desmotivación de los colaboradores, al ver que dentro de la organización no existe el liderazgo adecuado.

En un estudio realizado por Blanco, Espinoza y Silva (2003) sobre el liderazgo en la micro y pequeña empresa en el Perú, se mostro que en las MYPES se desconoce sobre el adecuado liderazgo que se debe ejercer, donde se menciona que el líder no cumple con ciertas características para generar un clima organizacional adecuado, los colaboradores no se sienten identificados con su líder; generando así que los colaboradores no confíen en las actividades que se están realizando, así mismo muestran no tener confianza hacia sus colaboradores y por ende se genera un clima de trabajo tenso donde existe desconfianza entre todos los miembros de la organización, todo ello conlleva que las MYPES no sean competitivas y logren el éxito empresarial.

Este problema no solo es nacional sino también local; donde se muestra un caso de estudio, del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Huaraz caso del sector servicio, estudio realizado por Gaytan (2016) según los resultados existe un deficiente liderazgo carismático en donde el 55,0% indico estar en desacuerdo en sentir confianza en su líder, 60,0% que su líder no es un modelo a seguir, 65% de los encuestados manifiesta falta de empatía, escala de valores y confianza de los colaboradores y el líder.

Finalmente se puede mencionar que las micro y pequeñas empresas tienen desconocimiento del liderazgo carismático.

Las MYPES del sector construcción del rubro de obras de ingeniería civil cumplen una función importante en la economía del país, estas pueden crecer, fracasar o desaparecer del mercado debido a muchos factores entre el factor que se puede mencionar está el tipo de liderazgo que se ejerce o se desarrolla dentro de la organización; es así que muchos directivos desconocen la importancia que tiene el liderazgo dentro de la organización para que de esa manera puedan ser capaces de guiar sus colaboradores ya que son ellos los que apoyaran a logro de los objetivos organizacionales y con ello ser competitivos frente al mundo empresarial. Es así que el liderazgo carismático cumple un papel importante para los directivos ya que es un tipo de liderazgo según Robert House citado por Ayoub (2010, p.59) tiene las características de poseer confianza en sí mismo, tener dominio y convicción, influye en las personas en base a valores, demostrando confianza, convicción, fortaleza intelectual, integridad, fluidez verbal y logro de objetivos; con ello lograr el compromiso de los colaboradores y hacer que se sientan motivados y por ende crear satisfacción. En tal sentido los directivos encargados de las empresas no desarrollan un adecuado liderazgo generan descontento, insatisfacción, bajo desempeño, desmotivación de los empleados al ver que dentro de la organización no existe el liderazgo, sobre todo por desconocimiento del liderazgo carismático; donde el gerente muestra no tener confianza en sí mismo; generando así que los empleados no confíen en las actividades que se están realizando, así mismo no da confianza a sus empleados y por ende se genera un clima tenso donde existe desconfianza entre todos los miembros de la organización, no tiene convicción en lo que hace, no plantea los objetivos de manera clara, muestra debilidad intelectual, no trata de ser el ejemplo a través de valores; en resumen no toma mucho en cuenta al personal a su cargo todo ello conlleva que las MYPES del sector construcción del rubro obras de ingeniería civil no sean competitivas.

Al ver esta deficiencia la investigación buscó conocer cuáles son las principales características de la Gestión de calidad con el uso del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017 teniendo como objetivo general determinar las principales

características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz y entre los objetivos específicos se buscó (a) Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil, (b) Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil, (c) Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro de obras de ingeniería civil y (d) Determinar las principales características del liderazgo carismático.

De esta manera la investigación se justificó porque se pudo determinar las principales características de la MYPES, que los gerentes conocieran en que consiste la gestión de calidad con el uso del liderazgo carismático; para que puedan aplicarlo y conseguir el éxito empresarial. Así mismo benefició a los empresarios ya que les proporciono los conocimientos necesarios al aplicar la gestión de calidad con el uso del liderazgo carismático y con ello puedan lograr los objetivos organizacionales; la investigación proporciono información valida, confiable con la única finalidad de solucionar problemas organizacionales.

Para este estudio se basó en la teoría de la gestión de calidad de Edward Deming, con el cirulo del PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar), la teoría de Robert House, quien nos muestra las características y comportamiento del liderazgo carismático; siendo la línea de investigación gestión de calidad, la variable el liderazgo carismático; la micro y pequeña empresa y el rubro obras de ingeniería civil. Todo con la finalidad que las empresas puedan conocer estos temas y puedan ser competitivos en el mercado laborar y no desaparecer debido a muchos factores entre el factor que se puede mencionar está el tipo de liderazgo que se ejerce o se desarrolla dentro de la organización puesto que muchos directivos desconocen la importancia que tiene el liderazgo dentro de la organización para guiar mejor a sus colaboradores ya que son ellos los que apoyan al logro de los objetivos de la empresa.

Fue un tipo de investigación descriptiva porque se describirán las características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017, con nivel de investigación cuantitativo de diseño de investigación no experimental transversal-transeccional, porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único, la población fueron los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil, se tomó como muestra a 30 gerentes. Así mismo se tuvo como técnica la encuesta, se utilizó como instrumento un cuestionario de la escala de Likert dirigido a los gerentes, de los cuales los datos fueron ingresados al programa SPSS versión 22.00 para el procesamiento de datos, los cuales fueron presentados en tablas, gráficos y el análisis estadístico; la investigación no mostro ningún impacto negativo sobre la sociedad muy a lo contrario la beneficio, teniendo principios éticos de confidencialidad, respeto a la persona y respeto a la propiedad intelectual.

Donde se obtuvo los siguientes resultados: referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas, el 80,0% respondió tener de entre 31 a 50 años de edad, el 56,7% respondió tener grado de instrucción superior no universitario, y el 63,3% menciona ser dueño. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas, el 96,7% indicaron tener de 1 a 5 trabajadores, el 93,3% mencionaron que las personas que trabajan en la empresa son personas no familiares y el 100,0% mencionaron que el objetivo de creación es generar ganancia. Referente a la gestión de calidad el 63,3% de los representantes de las MYPES encuestadas indicó que muy pocas veces la empresa define su visión y objetivos, el 63,3% respondió que muy pocas veces la empresa define el tiempo a emplear para las actividades, el 60,0% respondió que solo algunas veces la empresa cuenta y maneja adecuadamente sus recursos, el 60,0% respondió algunas veces la empresa identifica problemas en el desarrollo de actividades. Referente al liderazgo carismático, el 70% respondió que algunas veces tiene expectativas hacia sus colaboradores, es decir espera lo mejor que puedan dar ello a la empresa, el 66,7% respondió que solo algunas veces plantea una visión para la empresa, el 56,7% respondió que algunas veces cree que sus habilidades y

cualidades resultan ser agradables y aceptables por los colaboradores, el 53,3% respondió que algunas veces tiene capacidad de expresarse de manera fluida y espontánea frente a los colaboradores, el 43,3% respondió que algunas veces tiene fuerte convicción en sus ideas y pensamientos que dan a conocer frente a sus trabajadores .

Mostrando entre el análisis de resultados que el 80,00% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 31 a 50 años (tabla 1), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por De la Cruz (2016) quien manifiesta que el 48,00% de los representantes tienen entre 36 a 50 años. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil están dirigidos por personas adultas de 31 a 50 años.

El 80,00% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas son del género masculino (tabla 2) estos resultados contrastan con los resultados encontrados por De la Cruz (2016) quien manifiesta que el 75,00% de los representantes son del género masculino. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil están dirigidos por personas del género masculino.

Con respecto al número de trabajadores de las micro y pequeñas empresas: el 96,7% tienen de 1 a 5 trabajadores (tabla 7) estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Villanueva (2016) quien manifiesta que el 55,0% menciono tener de 3 a más trabajadores. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil tiene de 1 a 5 trabajadores.

Con respecto a define su visión y objetivos: el 63,33% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas indico que muy pocas veces (tabla 12), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Velázquez (2013) quien manifiesta que el 60,00% desarrollan una visión y misión; así mismo Edwards Deming (1989) menciona que la visión y objetivos se encuentran en la etapa de planear, donde muestra lo que se quiere lograr en un determinado tiempo. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil muy pocas veces define su visión y objetivos.

Con respecto la empresa realiza la evaluación de los resultados del desarrollo de actividades: el 60,00% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas respondió algunas veces (tabla 18), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Velázquez (2013) quien manifiesta que el 40, 00% de las micro y pequeñas empresas realiza la evaluación de los resultados; así mismo Edwards Deming (1989) menciona que la evaluación de los resultados es la etapa de verificar donde se identifica los problemas.

Con respecto usted tiene confianza en sí mismo al realizar las diferentes actividades de la empresa: el 33,3% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas respondió casi siempre (tabla 23), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Huerta (2014) quien manifiesta que el 29,2% manifesto que el lider en ciertas ocasiones tiene un autoconcepto claro; así mismo Roberth House (1976) menciona que la confianza en sí mismo busca la aceptación por parte de sus seguidores .Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería casi siempre tienen confianza en sí mismo

Con respecto cree usted que tiene habilidades y cualidades que resulten ser agradables y aceptables por los colaboradores: el 56,7% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas respondió algunas veces (tabla 29), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Huerta (2014)

quien manifiesta que el 37, 5% rara vez promueve la organización de actividades sociales de confraternidad; así mismo Roberth House (1976) menciona que el líder busca la aceptación de sus seguidores, se encargan de crear una imagen favorable ante los ojos de sus seguidores demostrando el don que posee.

finalmente llegando a las siguientes conclusiones los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017 tienen de entre 31 a 50 años, en su mayoría son del género masculino, con grado de instrucción superior no universitario y con cargo de ser dueños.

De las características de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017 tienen de permanencia en el rubro de 4 a 6 años, cuentan de 1 a 5 trabajadores, las personas que trabajan son no familiares, tienen como objetivo de creación generar ganancias y en su mayoría son del tipo de empresa S.A.C..

Con respecto a la gestión de la calidad, las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017 muy pocas veces definen una visión y objetivos, algunas veces maneja adecuadamente sus recursos, algunas veces realiza la evaluación de los resultados del desarrollo de actividades, solo algunas veces identifica problemas en el desarrollo de actividades tiempo a emplear en las actividades, no se realiza el listado de actividades y solo algunas veces implementan medidas correctivas a los problemas encontrados.

Y con respecto al liderazgo carismático, las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017 muestran que casi siempre tienen confianza en sí mismo, algunas veces las indicaciones y directivas se cumplen en su totalidad, algunas veces tiene fuerte convicción en sus ideas y pensamientos que dan a conocer frente a sus trabajadores, algunas veces muestran capacidad de expresarse de manera fluida y espontánea.

II.- Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes.

Velazquez (2013) en su estudio: “*Gestión de alcance en los proyectos de construcción de edificaciones educativas públicas de la gobernación del estado de Zulia*” en la cual se tuvo como objetivo evaluar la gestión de alcance en los proyectos de construcción de edificaciones educativas públicas, empleando un tipo de estudio descriptivo, a través del instrumento de encuestas, constituido por 40 preguntas; así analizando la situación de la gestión de alcance y los indicadores de gestión del alcance para los proyectos. Se pudo mostrar que el 60% indico que siempre desarrollan una visión y misión, respecto a la elaboración de un plan para la dirección del proyecto como parte de la verificación de la dirección de los proyectos, buscando si existe un sistema de control de la gestión, el 20% indico que siempre consideran un plan, así mismo con respecto a la fijación de objetivos el 35% indico que siempre realizan la fijación de objetivos, el 40% respondió que siempre considera la evaluación de los resultados.

De la Cruz (2016) en su investigación: “*Caracterización de formalización y gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro zapaterías en la ciudad de Tarapoto-provincia de San Martín, Período 2016*” en la cual en la investigación se tuvo como objetivo general determinar la relación entre la formalización y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, del rubro zapaterías del distrito de Tarapoto; fue una investigación descriptiva, no experimental; para los cuales se formularon preguntas a través de un cuestionario, con una población de 35 MYPES; obteniéndose la siguiente información: que el 58% cuenta con educación secundaria, el 75% son del género masculino, el 62,0% indico que las persona que laboran no son familiares, mientras que el 50,3% menciona tener la constitución de empresa como E.I.R.L; así mismo el 66,6% manifiesta utilizar un plan de trabajo. Con respecto a la gestión de calidad el 66,6% indican que realizan un plan de trabajo; el 83,3% buscan la satisfacción del

cliente mejorando sus productos; 41,7% utiliza tecnología de información y comunicación para mejorar sus procesos.

Villanueva (2016) en su estudio “*Gestión de calidad bajo el enfoque de la cultura de colaboradores y su clima laboral en MYPES del sector comercio, rubros materiales de construcción, en el distrito de Chimbote, año 2016*”; donde mostró como objetivo general determinar y analizar la gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura de los colaboradores y su relación con el clima laboral de las MYPES en el sector comercio, rubro materiales de construcción; realizándose una investigación de tipo descriptivo, con una población de 20 MYPES de los cuales se tomó como muestra a 5 MYPES de la población; aplicándose una encuesta; donde el 80% menciona tener la ocupación de trabajador, el 52,0% menciona desempeñar el cargo de 4 a más años, el 55% es de género masculino, el 55% indico tener grado o nivel de educación, superior, el 55% menciona tener de 3 a más trabajadores, el 45% era de presencia femenina en el negocio de venta de materiales de construcción, considerándose un aspecto positivo; el 75% respondió que las metas de la empresa son claras; el 75% indico que existe confianza entre todos los miembros de la empresa; el 85% están satisfechos por su labor, eso se muestra porque se sienten identificados con las metas y los objetivos y sienten que a través de su trabajo están ayudando a lograr dichos objetivos; así mismo el 75% menciona que las metas son claras y compartidas por la organización, con respecto a las relaciones laborales el 80% indico que son positivas, mientras que el 90% dio a conocer que se expresan libremente sin temor a ser ignorados. Respecto al liderazgo el 80% está satisfecho con el liderazgo de la persona que dirige la empresa ya que cuenta con experiencia para las ventas o aspectos técnicos; finalmente el 85% manifestó estar identificados con las metas y objetivos de la empresa.

Chicaiza (2013) en su estudio *“Análisis de los estilos de liderazgo y su impacto en el clima organizacional de la empresa pública de petróleos en el Ecuador”* el propósito de la investigación fue determinar el estilo de liderazgo y su impacto en el clima organizacional de la empresa pública de petróleos en el Ecuador, tomado como referentes varias teorías de liderazgo y clima organizacional, a través de entrevistas y encuestas. Teniendo como resultado que el 70% indica que los líderes no les involucran en la toma de decisiones de la organización; 66% menciona que se fomenta la colaboración entre empleados y el equipo de trabajo; el 75% dice que su líder coopera o participa en la ejecución del trabajo creando un ambiente bueno y de compromiso por parte de los colaboradores.

Bereche (2017) en su investigación *“Influencia del liderazgo carismático en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas de la empresa executive collet & legal E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2017”* cuyo objetivo fue determinar la influencia del liderazgo carismático en el desempeño laboral, contando con una población de 170 personas de los cuales se tomó una muestra de 118 personas, utilizando para ello la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario, con 20 preguntas de escala de Likert. Mostrando los siguientes resultados: el 54% respondió estar de acuerdo con la pregunta relaciones interpersonales o dominio, demostrándose así que existe un dominio por parte del encargado de dirigir la empresa y con respecto a la pregunta de estimulación intelectual por parte del líder el 67,8% respondió estar totalmente de acuerdo, es decir que existe gran estimulación intelectual por parte del líder hacia sus seguidores.

Lirio (2016) en su estudio *“Caracterización del estilo del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta al por menor de artículos de joyería en el distrito de Huaraz, 2016”* el cual fue una investigación cuantitativa, descriptiva, no experimental, para lo cual tomo a una población de 11 MYPES, que se les aplico un cuestionario de 25 preguntas cerradas; obteniéndose los siguientes. El 40% de los

colaboradores expresan su desacuerdo en cuanto a sentirse orgullosos de estar bajo la dirección de su líder, el 55% no sienten confianza en las decisiones que toman sus líderes; 35% menciona estar en desacuerdo que el líder es un modelo a seguir, 55% de los encuestados sienten desmotivados.

Huerta (2014) en su estudio *“Caracterización del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector industrias manufactureras-rubro elaboración de productos de panadería en el distrito de Huaraz, 2014”* donde la investigación tuvo como objetivo general describir y determinar las principales características del liderazgo carismático, fue una investigación cuantitativa, descriptiva no experimental, se tuvo como población a 48 trabajadores a los cuales se les aplicó un cuestionario de 9 preguntas cerradas sobre el liderazgo carismático; donde se obtuvieron los siguientes resultados, que el 37,5% manifestó que el líder rara vez expresa un alto nivel de autoestima, el 29,2% manifestó que el líder en ciertas ocasiones tiene un autoconcepto claro, el 45,83% manifestó que el líder nunca comunica una visión clara de la empresa sobre lo que se quiere lograr, el 33,3% manifestó que el líder rara vez tiene seguridad en sí mismo en todo lo que hace o dice, el 33,3% manifestó que el líder rara vez los incentiva a la práctica de valores, el 37,5% manifestó que el líder rara vez promueve la organización de actividades sociales de confraternidad, mientras que solo el 6,3% señalan que el líder siempre se comunica con efectividad.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

2.2.1.1. Historia

Miranda, Chamorro y Sergio (2007, pp.3-15) dan a conocer que a través de la historia la gestión de calidad a tomado mucha importancia dentro de la organización. En los años 20 se desarrollaron muchos métodos de inspección y mejora de la calidad donde el equipo de investigación dirigido por Walter A. Shewart propuso la aplicación de técnicas estadísticas al control de la calidad, con ello dándose origen al control estadístico de la calidad que con el tiempo se han convertido en importante para el control de la calidad dentro de los procesos productivos. Todo ello se desarrolló durante la segunda guerra mundial, donde los militares estadounidenses buscaban que sus armamentos sean buenos y con ciertos estándares para que pudieran ahorrar tiempo, pero a la vez tener buenos armamentos.

La calidad tuvo mayor atención después de la segunda guerra mundial, especialmente en Japón en los años 50, luego de la guerra el país quedo destruido, Japón inicio su proceso de reconstrucción y con ello deshacer la mala fama que tenían antes de la guerra que eran conocidos por vender productos a bajo precio, pero de la mala calidad. Es así que los ingenieros Japoneses (Asaka, Ishikawa, Kogure, Mizuno, Moriguchi, entre otros), empiezan a estudiar a profundidad el control estadístico de la calidad, planteados por Shewart, con ello los Japoneses se dan cuenta que al realizar mejor sus procesos de calidad mejoran la productividad. Con todo ello los Japoneses envían a sus equipos a meterse en las empresas extranjeras para poder aprender más sobre el manejo de la calidad.

Es allí donde se le reconoce a Edward Deming, con el premio a la calidad por los Japoneses, por el impacto que tuvo con sus ideas de calidad en Japón. Entre los conceptos de calidad se encuentran muchas definiciones donde se menciona desde la perspectiva que se le pueda enfocar, entre los que podemos mencionar al enfoque trascendente, que hace referencia a la calidad como excelencia es decir lograr hacer un producto lo mejor posible minimizando

pérdidas para la organización. Enfoque basado en el producto hace referencia que la calidad tiene ciertos productos por tener atributos específicos. Enfoque basado en el cliente menciona que calidad se da si se satisface completamente la necesidad del cliente o se supera las expectativas de la misma. Enfoque basado en la producción hace referencia que la calidad se da si se cumple con los requerimientos, con las especificaciones del producto a fabricarse, es decir debe cumplir con todas las especificaciones para poder ser considerado de calidad estas especificaciones deben de estar en función de las necesidades del cliente, entre otros.

A través de ello nacen los expertos de la gestión de la calidad, que son considerados actualmente como los gurús de la calidad, entre los que se encuentran, W. Edwards Deming, Joseph M. Juran y Philip B. Crosby, reconocidos por sus aportes a la gestión de calidad.

La filosofía de Deming; fue reconocido por los Japoneses por sus ideas y aporte a la gestión de la calidad e incluso recibió un premio a la calidad que lleva su nombre desde 1951, llamado la calidad de Deming.

Quién a su vez plantea el ciclo PHVA o más conocido como el ciclo de Deming, que es un proceso que consiste en planificar, hacer, verificar y actuar; con ello propone a los directivos de las empresas mejorar la gestión de la calidad.

Juran y la trilogía de la calidad para Juran la calidad se relaciona con el uso que se le va a dar a cierto producto mostrando un diseño adecuado con la calidad de su fabricación, las aportaciones que dio fue la denominada trilogía de la calidad; que muestra la relación que existe entre la planificación, control y la mejora de la calidad; indicando que para que exista calidad todo debe estar planificado. Crosby y el cero defectos donde menciona que la calidad es aquella que cumple con todos los requisitos, sin desperdiciar los recursos y que afecten a las empresas, para ello deben de realizar los procesos adecuadamente y no repitiendo los mismos errores.

2.2.1.2. Definición

Edwards Deming, citado por Escobar (2010, pp.78-79) menciona que a través de la gestión de calidad se busca que exista una relación entre el hombre y los procesos, mejorando los estándares, generando así la mejora continua en los procesos que se establezcan, proponiendo así el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar), que es considerado como la base de todos los modelos de gestión de calidad, estas etapas consisten en:

Planear: es la etapa donde se define los objetivos, metas, visión que se quiere lograr, la forma, la manera de cómo se van a lograr estos objetivos y metas planteadas, viendo así mismo el tiempo a emplear, los recursos a utilizar, haciéndose el listado de las actividades que realizara cada persona de la organización.

Hacer: esta etapa consiste en desarrollar todas las actividades que se planearon, es decir se hace todas las actividades para lograr el objetivo inicialmente planteado básicamente es la etapa de la ejecución del plan.

Verificar: es la etapa donde se va evaluar los resultados de las actividades que se ejecutaron y así mismo identificar los problemas que se generan el no cumplimiento de los objetivos.

Actuar: finalmente es la etapa donde se realizan las medidas correctivas a los problemas encontrados es la etapa de verificación; buscando soluciones, mejorando las actividades para lograr los objetivos planteados inicialmente, así mismos se puede establecer nuevos objetivos y metas e iniciar nuevamente el proceso.

En cada proceso que existe dentro del ciclo de PHVA, existen indicadores de gestión que van ayudar a lograr los objetivos y metas de la organización.

Edwards Deming, citado por Pérez y Múnera (2007, p.50) da a conocer que la gestión de calidad es un enfoque basado en procesos, dinámico que puede ser implementado no solo en la realización de productos sino también en otros sistemas de gestión de calidad que requiera la empresa; en el que encontramos al ciclo del PHVA, que fue planteado inicialmente por Walter Shewhart en el año 1920 y que fue popularizado por Edwards Deming y que actualmente es

conocido como el ciclo de Deming o el ciclo del PHVA que son procesos dinámicos de mucha ayuda para las empresas. Este ciclo consiste en cuatro etapas fundamentales que es: primero se encuentra planear que es una etapa del proceso que consiste iniciando con el planteamiento de la visión, es decir a dónde quiere llegar la empresa en un determinado tiempo, para ello fija los objetivos, verifica la problemática y elabora el plan de trabajo, que cumplirá cada integrante de la empresa todo ello con la finalidad de alcanzar la visión. En segundo lugar, encontramos la etapa de hacer, que consiste en la ejecución del plan, realizando todas las actividades designadas, monitoreando las tareas designadas con el tiempo en que se ejecuta. Como tercer lugar encontramos a la etapa de verificar es donde se realiza la comparación de los resultados con el plan inicialmente realizado, es decir se hace la medición de si se lograron los objetivos para llegar a la visión. Y finalmente en cuarto lugar encontramos a la etapa de actuar que es la que se encarga de ver si se logró alcanzar el plan o no, si el resultado es positivo se sistematizan y documentas los cambios que se lograron, pero si no hubiera resultados negativos entonces se tiene que tomar las medidas correctivas e iniciar nuevamente el proceso establecido un nuevo plan.

2.2.2. Liderazgo carismático

Definición

Robert House, citado por Ayoub (2010, p.58) menciona la teoría de 1976 sobre liderazgo carismático, en el que plantea una teoría que no tenga una concepción mágica, mística y de fantasía más a lo contrario busca características reales que debe poseer un líder carismático. Es así que la teoría camino-meta sirvió de base para la formulación de la teoría de 1976 sobre el liderazgo carismático; en la cual se ofreció una serie de posiciones medibles con el propósito de integrar una teoría del liderazgo carismático, presentando de esta manera una teoría motivacional, para que a través de ello se pueda identificar como es que influyen los líderes en cuanto a los valores, metas, objetivos, necesidades y aspiraciones de sus seguidores, todo ello a través del

análisis del auto-concepto, es decir el concepto que tiene el líder de sí mismo. Para la formulación de la teoría del liderazgo carismático de 1976, House analizó, interpretó la literatura y reformuló las afirmaciones de la ciencia política, sociológica y de la psicología social sobre el concepto del carisma; para ello las ordenó en elementos.

Robert House, citado por Ayoub (2010, pp.59-60) el líder carismático es aquella persona que presenta confianza en sí mismo, dominio, tiene fuertes convicciones, necesidad de influir, fortaleza intelectual, integridad y fluidez verbal; así mismo el líder carismático tiene un comportamiento de poder organizar un sistema con roles que será capaz de conseguir, mantiene una imagen favorable ante sus seguidores, es capaz de proponer metas ideológicas, expresando altas expectativas y confianza hacia sus seguidores, se preocupa por las necesidades de los seguidores; con ello el líder carismático logra que los seguidores tengan confianza en la ideología y metas que proponga, tiene aceptación de sus seguidores, creando un afecto hacia el líder, obediencia, creando así que los seguidores se identifiquen y tengan un estímulo con el líder, logro de metas, se involucran emocionalmente, finalmente los seguidores tienen auto confianza en sí mismo. Es decir que aquella persona que posea estas características personales será capaz de influir sobre las otras personas y con ello podrá decirse que posee el liderazgo carismático.

Así mismo el comportamiento carismático hace que los seguidores se sientan comprometidos con el líder, es decir si las personas ven que su líder realiza las actividades, se esfuerzan para lograr los objetivos, entonces las personas lo consideran como un ejemplo a seguir, siempre los líderes carismáticos se encargan de crear una imagen favorable ante los ojos de sus seguidores demostrando el don que poseen. De esa manera el comportamiento carismático hará que los seguidores sean influenciados por el líder; cuando el líder realiza ciertas acciones establece un sistema de valores y creencias que los seguidores o personas puedan imitarlo y hasta mejorarlo, convirtiéndose de esa manera en un símbolo o modelo a seguir, cuando los seguidores ven el auto sacrificio que realiza el líder lo ven como un modelo a seguir; crean una

imagen favorable, es decir se encargan de generar una imagen positiva ante los ojos de sus seguidores, mostrando competencias y éxito; plantean metas ideológicas como una visión que permita sean reales y trascendentales; muestran grandes expectativas y confianza hacia los seguidores mostrando confianza en las habilidades que poseen cada uno de los seguidores, con eso hace que el autoestima de los seguidores se eleven y tengan la confianza suficiente para alcanzar las metas; finalmente la activación de motivos que consiste en que el líder emite mensajes a sus seguidores de las necesidades y con ello hacer que los seguidores sean capaces de cumplir con la visión propuesta. El proceso motivacional del carisma indica que, si el líder tiene estos comportamientos carismáticos, producirán efectos carismáticos, y por ende harán que los seguidores se sientan motivados y satisfechos.

Roberth House, citado por Stephen, Robbins y Decenzo (2002, p.80) da a conocer la teoría del liderazgo carismático; que los seguidores atribuyen a los líderes capacidades heroicas o extraordinarias; es decir el líder carismático será considerado como tal de acuerdo al comportamiento que muestra ante los demás. A través de varios estudios se identificó tres características que identifican a un líder carismático, muestra un grado extremo de confianza es decir tienen confianza en sí mismos; cuentan con dominio y convicciones solidas que les permite tener manejo de las situaciones y creer en lo que hacen; todo ello produce efectos positivos en los seguidores como alto desempeño y satisfacción mostrando estar motivados para realizar el esfuerzo laboral extra, demostrando que les agrada su líder, con ello mostrando mayor satisfacción de sus necesidades. Los líderes carismáticos son ideales para sacar de una crisis que está pasando la organización gracias a la confianza que tiene en sí mismo eso les permite lograr el éxito de la empresa.

Robert J. House, citado por Finch, Freeman y Gilbert (2006, p.534) menciona que la teoría del liderazgo carismático busca influenciar sobre los demás, a través de ciertas características; dicho líder muestra mucha confianza en sí mismo y dominio es decir confía en las cosas que realiza y conoce lo que está

realizando demostrando conocimiento y experiencia; así mismo este líder muestra una sólida convicción en la rectitud moral de sus creencias, demostrando a sus seguidores que el posee la confianza y convicción de sus acciones y pensamientos; también estos líderes carismáticos son capaces de comunicar una visión o metas que sea trascendente, con ello consiguiendo el compromiso y la voluntad de los seguidores para cumplir la visión o meta planteada, estos líderes tienen mucho cuidado en crear una imagen de éxito y de ser ejemplo con su conducta de los valores que han adquirido; así mismo hacer ver a sus seguidores que tiene muchas expectativas hacia ellos esperando que cumplan con todo lo planteado y les muestra la confianza hacia ellos que serán capaces de cumplir con dichas expectativas.

Historia

Max Weber, citado por Ayoub (2010, pp.56-57) menciona que a través de la historia se ha ido desarrollando las teorías sobre el liderazgo carismático es así que la palabra carisma proviene del griego *xápioua* que significa “don”, gracia especial o habilidad para hacer algo que poseen ciertas personas, fue un término utilizado en la Grecia clásica, para poder explicar los poderes o habilidades que no podían ser comprendidos; así mismo este termino de carisma fue adoptado por la iglesia cristiana, con el latín *charisma* que buscaba describir las habilidades sobrenaturales o dones espirituales que Dios otorgaba a ciertas personas , básicamente la historia muestra que la palabra carisma se usaba para tratar de explicar o describir los dones o habilidades que poseían ciertas personas; así mismo no muestra que no importa realmente la calidad o valor del rasgo de personalidad que tiene la persona, sino que estos rasgos sean reconocidos por los seguidores. Menciona que el liderazgo carismático nace en momento de crisis, en el orden social, religioso, político y económico; que hicieron que el liderazgo carismático sea considerado para aquellas personas que poseían un don especial.

2.2.3. Micro y pequeña empresa

En una publicación de Alianzapacifico (2003) da a conocer respecto a la ley N° 28015 que define a la micro y pequeña empresa (MYPE) como la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o servicios; las cuales están formados por una serie de características propias que los define como tal. Entre las características que menciona esta ley resalta por el número de trabajadores en los que menciona; microempresa aquella que abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores y la pequeña empresa la que abarca de uno (1) hasta cincuenta (50) trabajadores.

En uno de los artículos de la revista empresarial escrito por la autora Atahuaman (2013) menciona que la ley N° 30056 con su nueva denominación texto único ordenado de la ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial, las características de las MYPES han variado en función al nivel de ventas anuales y a su vez se han incorporado una nueva categoría empresarial; es decir que a partir de la presente ley las empresas estarán divididas en categorías empresariales y esto a su vez serán reconocidos como tal por el nivel de ventas que hayan producido durante un año.

Entre las categorías encontramos a la microempresa que es considerada como tal cuando sus ventas anuales sean hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT). Pequeña empresa es considerada como tal cuando sus ventas anuales sean superiores a 150 UIT y hasta un monto máximo de 1,700 UIT. Mediana empresa es aquella que sus ventas anuales son superiores a 1,700 UIT y hasta por un monto máximo de 2,300 UIT.

Es así que la presente ley será aplicable para las nuevas MYPES que se registren como tal a partir del 3 de julio del 2013.

Importancia

Según Regalado (2000) menciona que en el Perú el 98% de la economía está constituida por el crecimiento las micro y pequeñas empresas, indicando así que estos contribuyen con el 42% del producto bruto interno (PBI) y con el 88% del empleo privado; generando así el crecimiento y desarrollo del país, manteniéndose en niveles de competencia frente a otras MYPES del ámbito internacional.

Se muestra que la población económicamente activa (PEA) en el Perú está conformada por el 67,9%, de los cuales el 78,9% representa a los varones y el 57,5% son mujeres. En el Perú la distribución de las MYPES se da de esta manera, que el 49% representa al comercio, 33% representa al servicio, el 11% a la manufactura, el 3% a la construcción y otros representan el 1%.

Con ello podemos ver que las MYPES cumplen un papel importante en la economía del país, ya que apoyan al desarrollo y al empleo.

Crecimiento

En una publicación hecho por radio programa del Perú (2011) menciona que la cámara de comercio de Lima (CCL) estimo que en Lima se crean alrededor cien (100) micro y pequeñas empresas de manera semanal, así como también en las regiones de Arequipa y La Libertad; se indica que en todo el Perú se crean doscientos (200) MYPES, que se dedican a diversos rubros sobre todo en el rubro del sector comercio. A si mismo existen más de 111 mil empresas que se encuentran registrados en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE), mostrando que las MYPES representan el 98% del total de empresas en el Perú y que estas aportan con el 42% del producto bruto interno (PBI); se hizo hincapié que las MYPES son los promotores de la descentralización económica en Perú y que apoyan con el 77% de la población económica activa (PEA).

En un artículo de Perú21 (2014) el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) menciona que más de 2 mil MYPES intensifican las exportaciones; la ministra de Comercio Exterior y Turismo manifestó que en el Perú más de 3,032 empresas exportan sus productos, destacando entre ellos la MYPES con una cifra de 2,214. Entre los sectores que han incrementado sus exportaciones encontramos a los productos agrícolas y pesqueros así mismo a las exportaciones textiles.

2.2.4. Rubro obras de ingeniería civil

Definición

Gonzalez y Martín (2013, p.92) consideran a las obras de ingeniería civil como la forma más antigua de construcción que se fundamenta en el conocimiento de las matemáticas, las ciencias naturales y sociales; que son adquiridos a través del estudio, la práctica y la experiencia, que permitan diseñar, construir obras de infraestructura, entre otros, que son de mucho beneficio para el hombre; con ello se realiza una transformación racional, creativa y económica de los recursos y las fuerzas de la naturaleza; a través del tiempo los hombre realizaron construcciones de acuerdo a su necesidad, tanto para protegerse y así mejorar sus condiciones de vida, impulsándoles a construir viviendas, carreteras, edificios, puentes entre otros.

Importancia

En una publicación hecho por INEI (2017) menciona que el sector construcción tuvo un importante crecimiento de 8,94%, que suma cuatro meses de comportamiento positivo; explicando que los resultados se sustentan en el dinamismo del avance físico de las obras publicas que aumento en 23,75% y por el consumo interno del cemento que aumento en 4,19%.

2.3. Marco conceptual

Gestión de calidad

Edwards Deming (1989) menciona que a través de la gestión de calidad se busca que exista una relación entre el hombre y los procesos, mejorando los estándares generando así la mejora continua en los procesos que se establezcan, proponiendo así el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar), que es considerado como la base de todos los modelos de gestión de calidad.

Liderazgo Carismático

Robert House (1976) el líder carismático es aquella persona que presenta confianza en sí mismo, dominio, tiene fuertes convicciones, necesidad de influir, fortaleza intelectual, integridad y fluidez verbal; así mismo el líder carismático tiene un comportamiento de poder organizar un sistema con roles que será capaz de conseguir, mantiene una imagen favorable ante sus seguidores, es capaz de proponer metas ideológicas, expresando altas expectativas y confianza hacia sus seguidores, mostrando el don especial.

Micro y pequeñas empresas

Cardoso, Llerena, Maldonado y Rivas (2014) dan a conocer que según la ley 30056 las micro y pequeñas empresas son calificadas como tales solo considerando sus ventas anuales como son micro: 150 UIT, pequeña: 1,700 UIT; ya no son considerados como requisitos el número de trabajadores.

Rubro obras de ingeniería civil

En una publicación de Tecnociv (2011) las obras de ingeniería civil son aplicadas a la construcción de las infraestructuras y estructuras, que con ello se hace posible el aprovechamiento, control del medio físico, natural y los recursos; entre los que se puede mencionar a las obras de ingeniería civil tales como carreteras, túneles, puentes, vías férreas, presas, canales, muelles entre otros; que son construidos según la necesidad de la sociedad.

III.- Metodología

3.1.- Diseño de la investigación

Se utilizó el diseño no experimental transversal-transeccional porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único, la investigación fue descriptiva porque se describieron sobre las características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017, fue del nivel cuantitativo, porque se realizó la recolección de datos fundamentándose en la medición de las variables y conceptos, las cuales fueron representadas mediante números que fueron analizadas a través de métodos estadísticos.

3.2.- Población y muestra

La población para esta investigación fueron 30 gerentes de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

Para la determinación de la población se utilizaron datos proporcionados por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT); para la toma de información se aplicó un cuestionario a los gerentes de la MYPES.

3.3.- Definición y operacionalización de variables e indicadores.

Variable		Definición operacional			Escala de medición
		Dimensión		Indicador	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de calidad	Base de todos los modelos de calidad, que busca que exista una relación entre el hombre y los procesos, generando así la mejora continua en los procesos; formado por cuatro etapas que consisten en: planear, hacer, verificar y	Planear	Se define los objetivos, metas, visión que se quiere lograr, la forma, la manera de cómo se van a logra, viendo así mismo el tiempo a emplear, los recursos a utilizar, haciéndose el listado de las actividades que realizara cada persona de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de una visión y objetivos. • Tiempo a emplear. • Listado de actividades. • Recursos organizacionales a emplear. • Estrategias. 	Likert
		Hacer	Consiste en desarrollar todas las actividades que se planearon, es decir se hace todas las actividades para lograr el objetivo inicialmente planteado básicamente es la etapa de	<ul style="list-style-type: none"> • desarrollo de actividades. 	Likert

	actuar.		la ejecución del plan.		
		Verificar	Es la etapa donde se va evaluar los resultados de las actividades que se ejecutaron y así mismo identificar los problemas que se generan el no cumplimiento de los objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> • evaluación de resultados • identificación de problemas. 	Likert
		Actuar	Es la etapa donde se realizan las medidas correctivas a los problemas encontrados; buscando soluciones, mejorando las actividades para lograr los objetivos planteados inicialmente.	<ul style="list-style-type: none"> • medidas correctivas a los problemas. • buscar soluciones. 	Likert
Liderazgo Carismático	El líder carismático es aquella persona que presenta confianza en sí mismo, dominio, tiene fuertes convicciones, necesidad de influir, fortaleza intelectual, integridad y fluidez verbal; mantiene una	Confianza en sí mismo	Es la actitud positiva hacia ellos mismos, en las cosas que realizan, creen en sus habilidades, tienen confianza en sí mismos.	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud positiva en sí mismo. • confianza en sí mismo. 	Likert
		Dominio	Capacidad de influir, autoridad que predomina sobre alguien o hacia los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridad. 	Likert

<p>imagen favorable ante sus seguidores demostrando el don que posee, es capaz de proponer metas, plantean una visión que permita sean reales y trascendentales; muestran grandes expectativas y confianza hacia los seguidores mostrando confianza en las habilidades que poseen cada uno de los seguidores.</p>	Fuertes convicciones	Ideas, pensamientos que poseen las personas.	• Pensamientos e ideas.	Likert
	Fortaleza intelectual	Manejo de conocimientos amplios en distintos temas y ámbitos.	• Conocimientos amplios.	Likert
	Integridad	Capacidad moral y valores que tienen las personas.	• Valores y moral	Likert
	Fluidez verbal	Capacidad de expresarse correctamente, facilidad de palabras y espontaneidad.	• Capacidad de expresarse.	Likert
	Don	Gracia especial, habilidad y cualidades que poseen ciertas personas. Gracia es el conjunto de cualidades que poseen las personas y resultan ser agradables frente a los demás.	• Habilidades y cualidades.	Likert
	Visión	Plantea hacia donde se quiere llegar en un determinado tiempo.	• Visión	Likert

		Metas	Punto final a donde se quiere llegar, lograr los objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> • Logro de objetivos 	Likert
		Expectativas	Lo que se espera de los demás para el logro de los objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> • Expectativas hacia los demás. 	Likert
		Confianza	Confianza hacia otras personas, confiar en sus habilidades, conocimientos para lograr algo.	<ul style="list-style-type: none"> • confianza hacia los demás. 	Likert

3.4.-Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de la información se recurrió a la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario con escala de Likert dirigido a los gerentes de actividades del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.

3.5.- Plan de análisis

Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de técnicas e instrumentos; recurriendo a los informantes o fuentes, los cuales dichos datos fueron ingresados a los programas especiales de cómputo como el SPSS versión 22.00, para el procedimiento de los datos, luego fueron presentados en tablas, gráficos y el análisis estadístico.

3.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p>¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad con el uso del Liderazgo Carismático en las micro y pequeñas empresas del rubro obras de Ingeniería Civil de la ciudad de Huaraz, 2017?</p>	<p>General: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso del Liderazgo Carismático en las Micro y Pequeñas empresas del 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 del rubro obras de Ingeniería Civil de la ciudad de Huaraz, 2017. • Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del rubro 	<p>Liderazgo Carismático</p> <p>Aquella persona que presenta confianza en sí mismo, dominio, tiene fuertes convicciones, necesidad de influir, fortaleza intelectual, integridad y fluidez verbal; mantiene una imagen favorable ante sus seguidores demostrando el don que posee, es capaz de proponer metas, plantean una visión que permita sean reales y trascendentales; muestran grandes expectativas y confianza hacia los</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La población para esta investigación serán los gerentes de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017. 	<p>La investigación será descriptiva, de nivel cuantitativo</p> <p>Diseño no experimental transeccional.</p>	<p>Se recurrirá a la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario dirigido a los gerentes de empresas con actividades de obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017.</p>

	<p>obras de Ingeniería Civil de la ciudad de Huaraz, 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro obras de Ingeniería Civil de la ciudad de Huaraz, 2017. • Determinar las principales características del Liderazgo Carismático en las micro y pequeñas empresas del rubro obras de Ingeniería Civil de la ciudad de Huaraz, 2017. 	<p>seguidores mostrando confianza en las habilidades que poseen cada uno de los seguidores.</p>			
--	--	---	--	--	--

3.7.- Principios éticos

Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario, lo beneficio, siendo viable su ejecución en beneficio de la micro y pequeña empresa bajo los principios éticos de confidencialidad y respeto a la persona. Con el principio de confidencialidad solo se publicaron la información que indique el dueño de las micro y pequeña empresa quien fue el responsable de proporcionar la información, los datos que se presentaron fueron reales; se respetaron las ideas y creencias de las personas. Todo ello bajo el principio del respeto a la persona humana y respeto a la propiedad e intelectual.

IV.- Resultados

4.1.- Resultados

A).- Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas.

Tabla 1. Edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
De 18 a 30 años	1	3,33	3,33
De 31 a 50 años	24	80,00	83,33
De 51 a más años	5	16,67	100,00
Total	30	100,00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

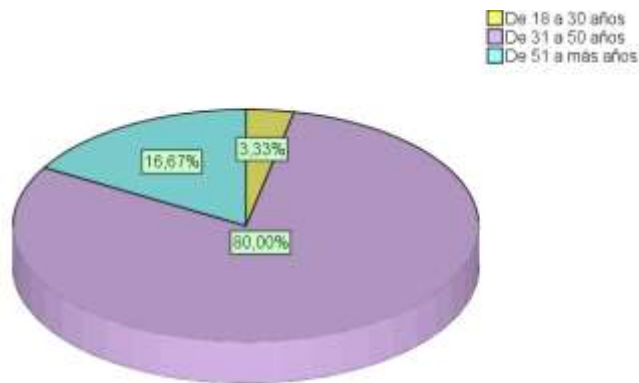


Figura 1. Edad

Fuente: tabla1

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas; respecto a la edad se pudo observar que el 80% tienen entre 31 a 50 años, mientras que el 3,33% tienen entre 18 a 30 años.

Tabla 2. Género de los representantes de las micro y pequeñas empresas.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Masculino	24	80,00	80,00
Femenino	6	20,00	100,00
Total	30	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

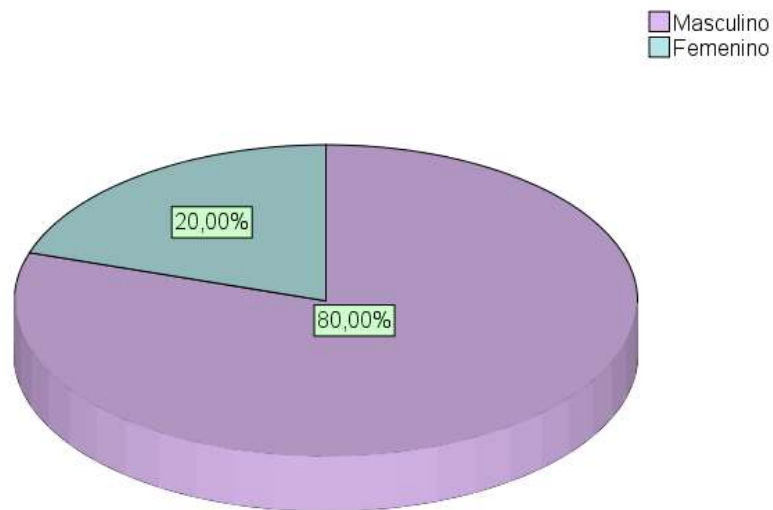


Figura 2. Género

Fuente: tabla 2

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, se pudo observar que el 80,00% son del género masculino y el 20% son del género femenino.

Tabla 3. Grado de instrucción de los representantes de las micro y pequeñas empresas.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Secundaria	3	10,00	10,00
Superior no universitaria	17	56,67	66,67
Superior universitaria	10	33,33	100,00
Total	30	100,00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

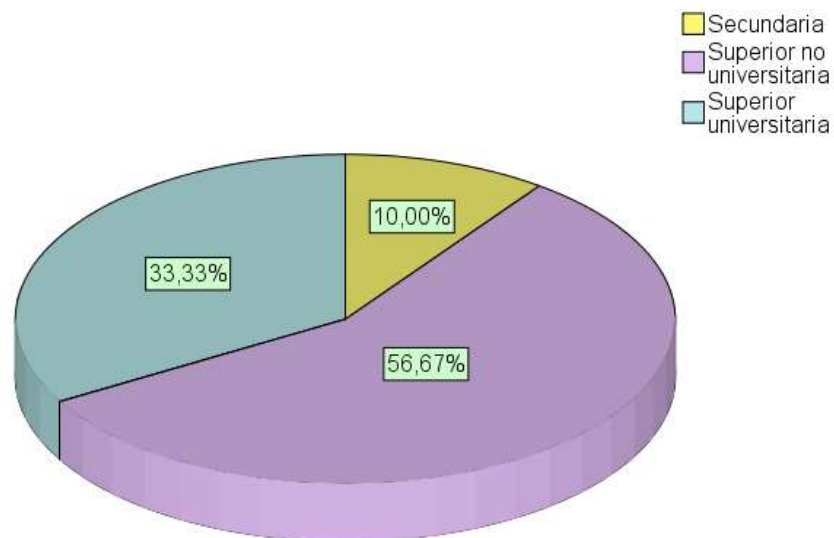


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente: tabla 3

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, se pudo observar que el 56,67% tienen grado de instrucción superior no universitario, mientras que el 10,00% mencionaron tener secundaria.

Tabla 4. Cargo que desempeñan los representantes de las micro y pequeñas empresas.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Dueño	19	63,33	63,33
Gerente	9	30,00	93,33
Administrador	2	6,67	100,00
Total	30	100,00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

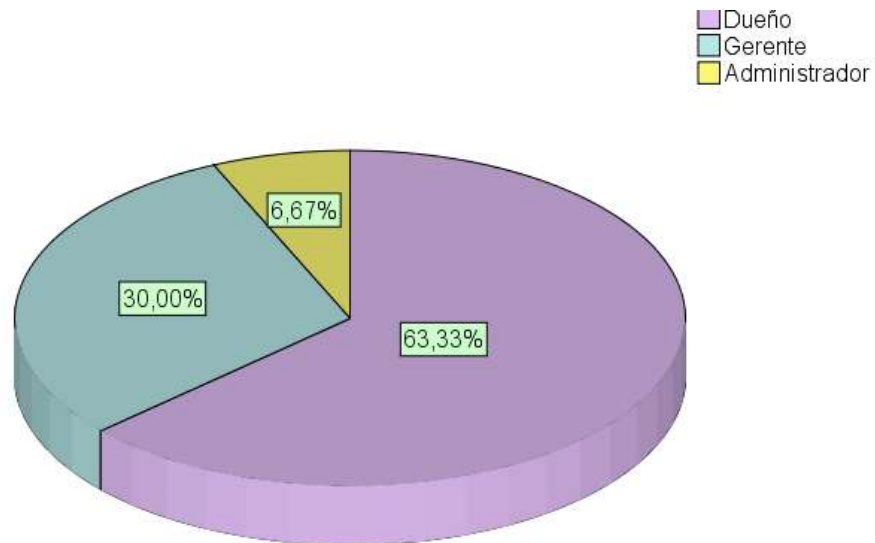


Figura 4: Cargo que desempeña

Fuente: tabla 4

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, se pudo observar que el 63,33% son dueños, mientras que el 6,67% son administradores.

Tabla 5. Tiempo en que desempeña el cargo los representantes de las micro y pequeñas empresas.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
De 0 a 3 años	2	6,67	6,67
De 4 a 6 años	22	73,33	80,00
De 7 a más años	6	20,00	100,00
Total	30	100,00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

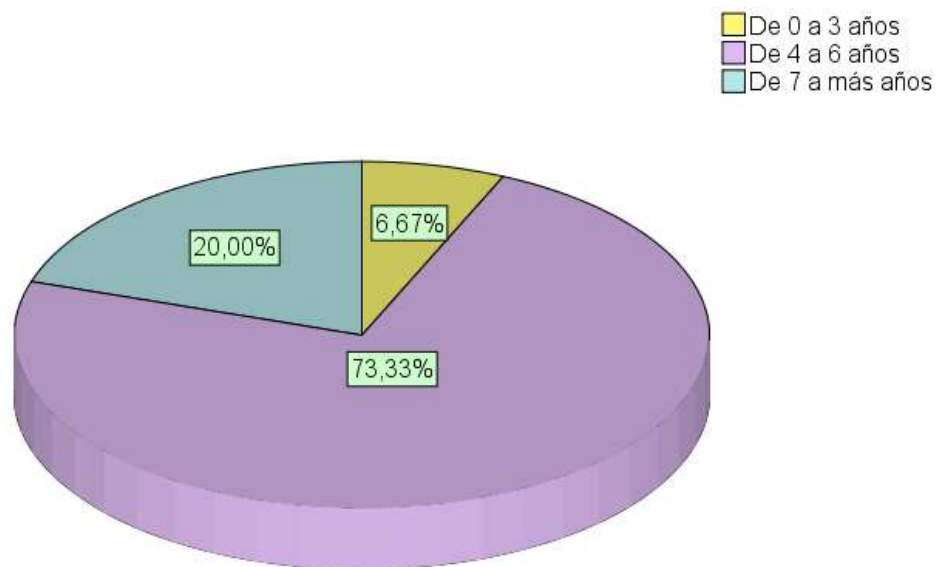


Figura 5. Tiempo en que desempeña el cargo

Fuente: tabla 5

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, se pudo observar que el 73,33% desempeñan el cargo de 4 a 6 años, el 6,67% desempeñan el cargo de 0 a 3 años.

B) Referente a las características de las micro y pequeñas empresas.

Tabla 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro de obras de ingeniería civil.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
De 0 a 3 años	1	3,33	3,33
De 4 a 6 años	16	53,33	56,7
De 7 a más años	13	43,33	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

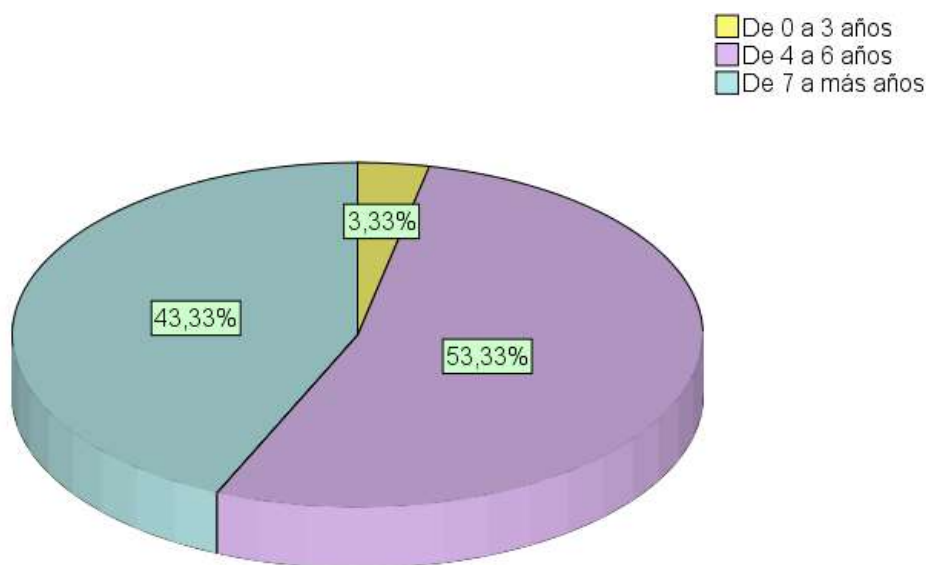


Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro de obras de ingeniería civil.

Fuente: tabla 6

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, se pudo observar que el 53,33% tienen de permanencia en el rubro de 4 a 6 años, el 3,33% tienen de permanencia en el rubro de 0 a 3 años.

Tabla 7. Número de trabajadores.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
De 1 a 5 trabajadores	29	96,67	96,67
De 11 a más trabajadores	1	3,33	100,00
Total	30	100,00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

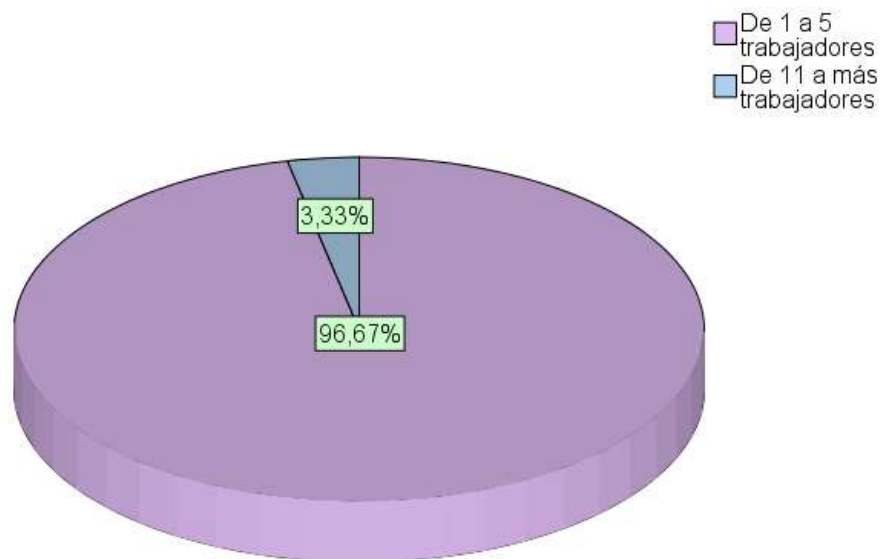


Figura 7. Número de trabajadores

Fuente: tabla 7

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, se pudo observar que el 96,67% indicaron tener de 1 a 5 trabajadores y el 3,33% indicaron tener de 11 a más trabajadores.

Tabla 8. Las personas que trabajan en su empresa son.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Familiares	2	6,67	6,67
Personas no familiares	28	93,33	100,00
Total	30	100,00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

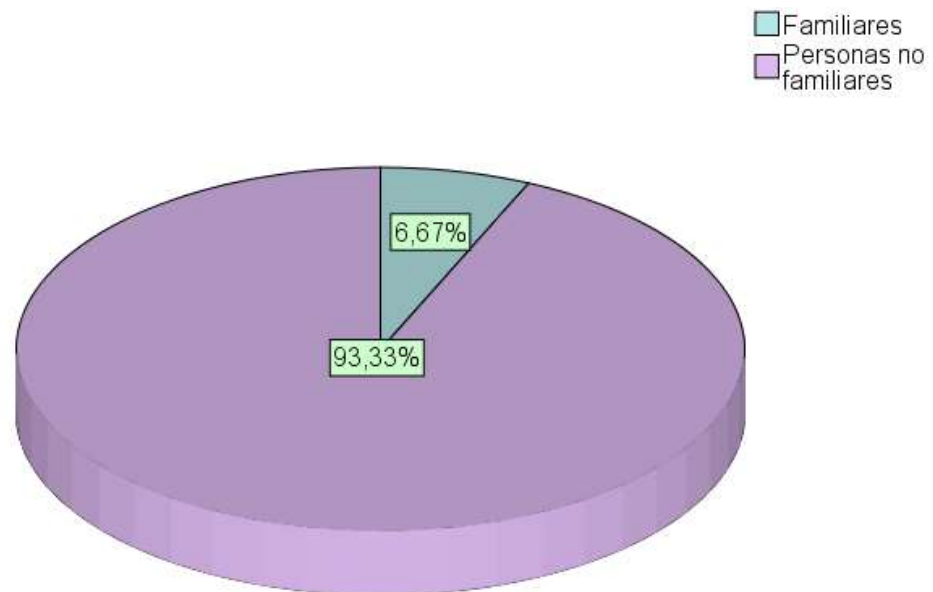


Figura 8. Las personas que trabajan en su empresa son:

Fuente: tabla 8

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, se pudo observar que el 93,3% mencionaron que las personas que trabajan en su empresa son personas no familiares y el 6,67% menciona que son familiares.

Tabla 9. Objetivo de creación.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Generar ganancia	30	100,00	100,00

0Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

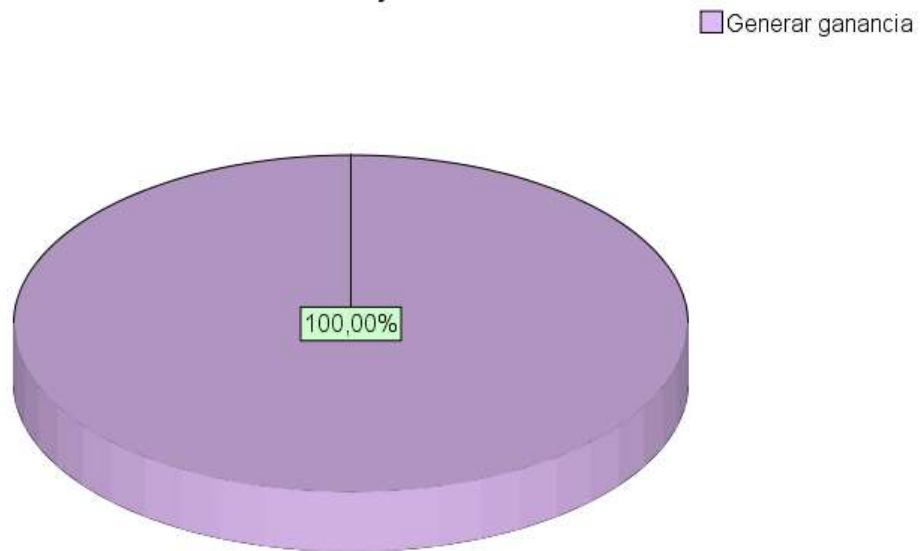


Figura 9. Objetivo de creación

Fuente: Tabla 9

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, se pudo observar que el 100,00% mencionaron que el objetivo de creación es generar ganancia.

Tabla 10. Nivel de ingresos promedio mensual.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
De 0 a 51,875 mensual	24	80,00	80,00
De 51,875 a 587,920 mensual	6	20,00	100,00
Total	30	100,00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

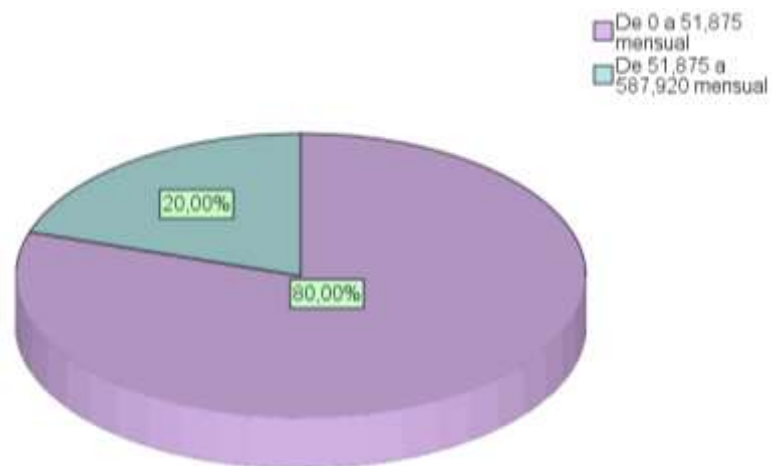


Figura 10. Nivel de ingresos promedio mensual

Fuente: tabla 10

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, se pudo observar que el 80,00% indicaron que los ingresos mensuales son de 51, 875 y el 20% indico que los ingresos mensuales son de 51,875 a 587,920.

Tabla 11. Tipo de empresa según su constitución.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
E.I.R.L	5	16,67	16,67
S.R.L	11	36,67	53,34
S.A.C.	14	46,67	100,00
Total	30	100,00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

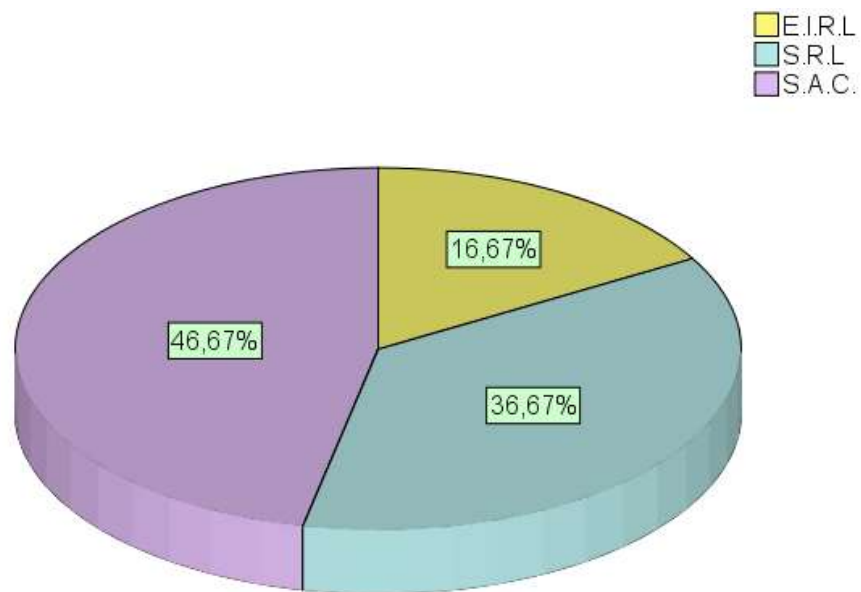


Figura 11. Tipo de empresa según su constitución

Fuente: tabla 11

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, se pudo observar que el 46,67% son de tipo de constitución S.A.C., el 16,67% son de tipo de constitución E.I.R.L.

C) Referente a la gestión de calidad.

Tabla 12. La empresa define su visión y objetivos a lograr.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Muy pocas veces	19	63,33	63,33
Algunas veces	9	30,00	93,33
Siempre	2	6,67	100,00
Total	30	100,00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

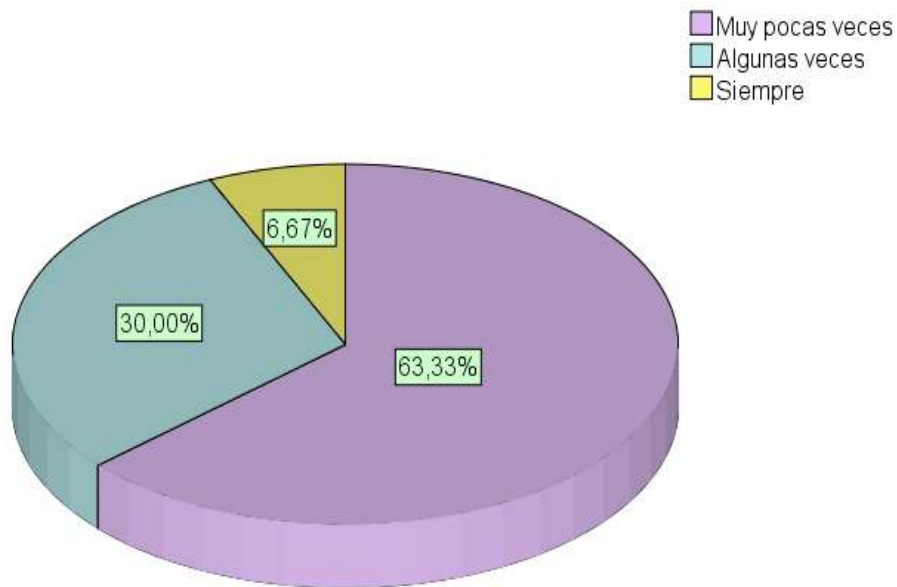


Figura 12. La empresa define su visión y objetivos a lograr

Fuente: tabla 12

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, respecto a la pregunta la empresa define su visión y objetivos se pudo observar que el 63,33% indico muy pocas veces, mientras que el 6,67% indico siempre.

Tabla 13. La empresa define el tiempo a emplear para las actividades.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Muy pocas veces	19	63,33	63,33
Algunas veces	9	30,00	93,33
Casi siempre	1	3,33	96,67
Siempre	1	3,33	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

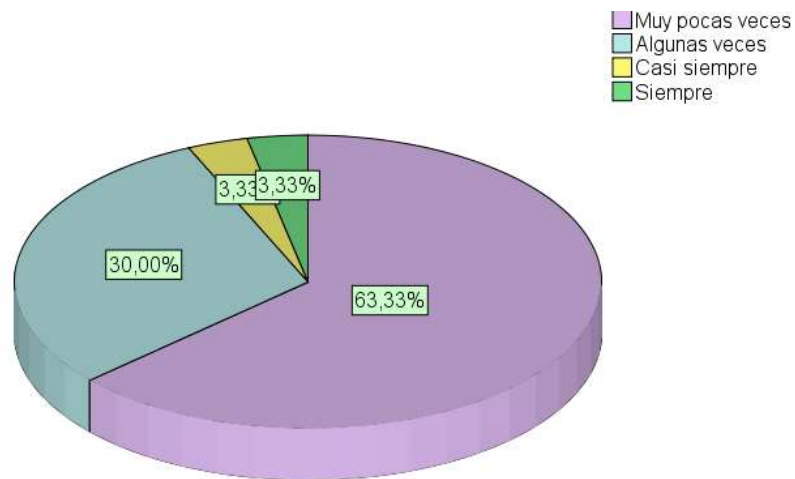


Figura 13. La empresa define el tiempo a emplear para las actividades

Fuente: tabla 13

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, respecto a la pregunta la empresa define el tiempo a emplear para las actividades, se pudo observar que el 63,33% respondió muy pocas veces, mientras que el 3,33% respondió siempre.

Tabla 14. La empresa realiza el listado de actividades que cumplirá cada trabajador.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Muy pocas veces	17	56,67	56,67
Algunas veces	11	36,67	93,34
Casi siempre	1	3,33	96,67
Siempre	1	3,33	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz



Figura 14. La empresa realiza el listado de actividades que cumplirá cada trabajador.

Fuente: tabla 14

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, respecto a la pregunta la empresa realiza el listado de actividades que cumplirá cada trabajador, se pudo observar que el 56,67% respondió muy pocas veces y el 3,33% casi siempre.

Tabla 15. La empresa cuenta y maneja adecuadamente sus recursos.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Muy pocas veces	8	26,67	26,67
Algunas veces	18	60,00	86,67
Casi siempre	4	13,33	100,00
Total	30	100,00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

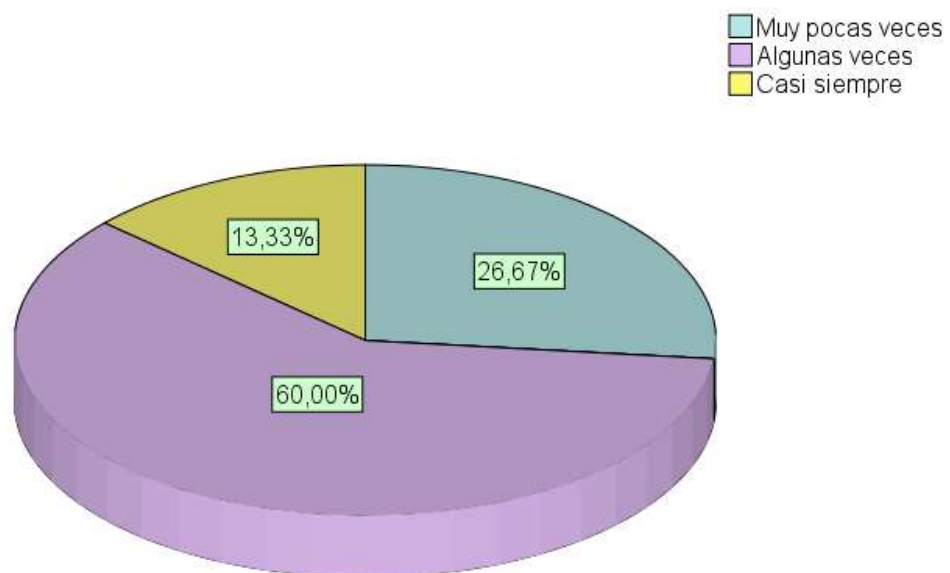


Figura 15. La empresa cuenta y maneja adecuadamente sus recursos.

Fuente: tabla 15

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, respecto a la pregunta la empresa cuenta y maneja adecuadamente sus recursos, se pudo observar que el 60,00% respondió algunas veces, mientras que el 13,33% respondió casi siempre.

Tabla 16. La empresa cuenta con actividades a implementar.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Nunca	1	3,3	3,3
Muy pocas veces	11	36,7	40,0
Algunas veces	16	53,3	93,3
Siempre	2	6,7	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

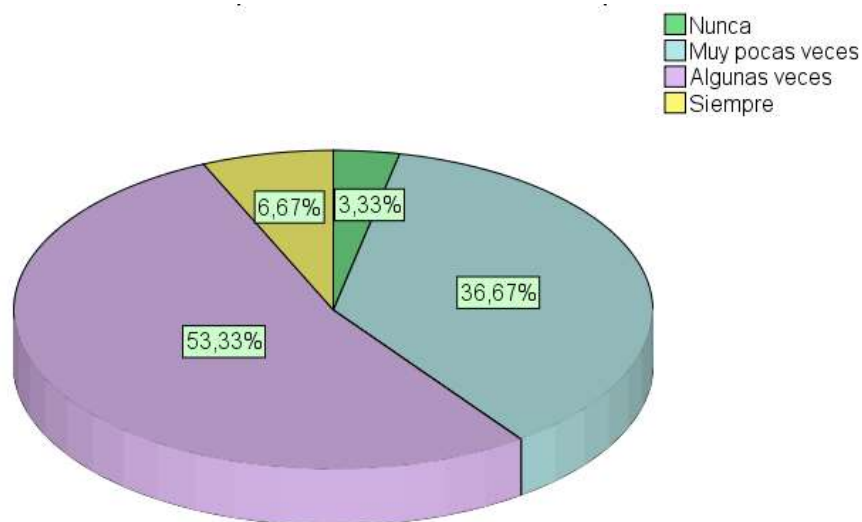


Figura 16. La empresa cuenta con actividades a implementar.

Fuente: tabla 16

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, respecto a la pregunta la empresa cuenta con actividades a implementar, se pudo observar que el 53,33% respondió algunas veces, mientras que el 3,33% menciono que nunca.

Tabla 17. Se desarrolla las actividades según la visión, tiempo a emplear, listado de actividades, recursos organizacionales y las actividades a implementar.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Muy pocas veces	12	40,00	40,00
Algunas veces	16	53,33	93,33
Casi siempre	2	6,67	100,00
Total	30	100,00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz



Figura 17. Se desarrolla las actividades según la visión, tiempo a emplear, listado de actividades, recursos organizacionales y las actividades a implementar.

Fuente: tabla 17

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, respecto a la pregunta se desarrolla las actividades según la visión, tiempo a emplear, listado de actividades, recursos organizacionales y las actividades a implementar, se pudo observar que el 53,33% respondió algunas veces, mientras que el 6,67% respondió casi siempre.

Tabla 18. La empresa realiza la evaluación de los resultados del desarrollo de actividades.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Muy pocas veces	11	36,67	36,67
Algunas veces	18	60,00	96,67
Casi siempre	1	3,33	100,00
Total	30	100,00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

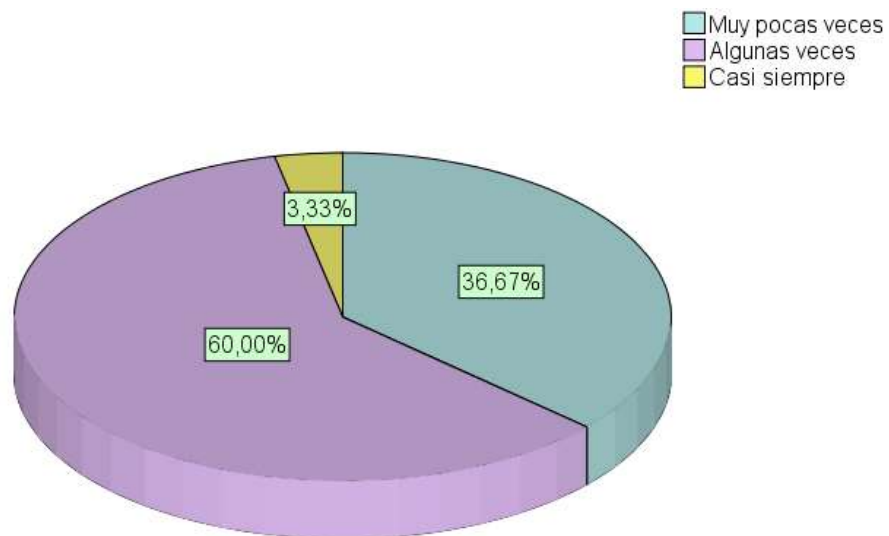


Figura 18. La empresa realiza la evaluación de los resultados del desarrollo de actividades.

Fuente: tabla 18

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, respecto a la pregunta la empresa realiza la evaluación de los resultados del desarrollo de actividades, se pudo observar que el 60,00% respondió algunas veces, mientras que el 3,33% menciona casi siempre.

Tabla 19. La empresa identifica problemas en el desarrollo de actividades.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Muy pocas veces	9	30,00	30,00
Algunas veces	18	60,00	90,00
Casi siempre	3	10,00	100,00
Total	30	100,00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

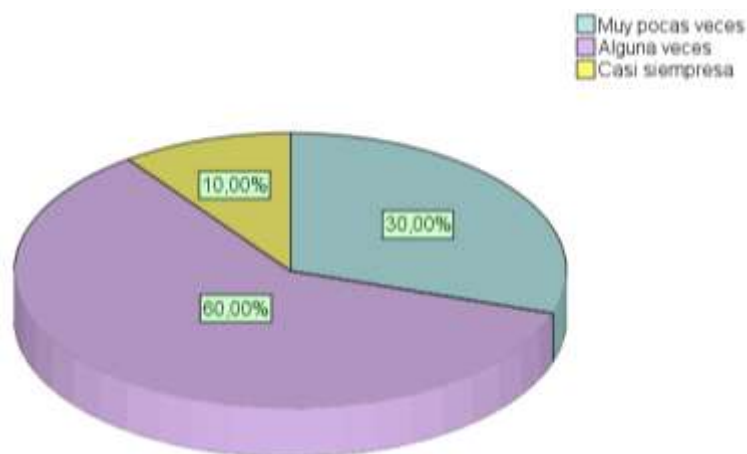


Figura 19. La empresa identifica problemas en el desarrollo de actividades.

Fuente: tabla 19

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, respecto a la pregunta la empresa identifica problemas en el desarrollo de actividades, se pudo observar que el 60,00% respondió algunas veces, mientras que el 10,0% respondió casi siempre.

Tabla 20. Se busca soluciones a los problemas encontrados.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Muy pocas veces	9	30,00	30,00
Algunas veces	18	60,00	90,00
Casi siempre	1	3,33	93,33
Siempre	2	6,67	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

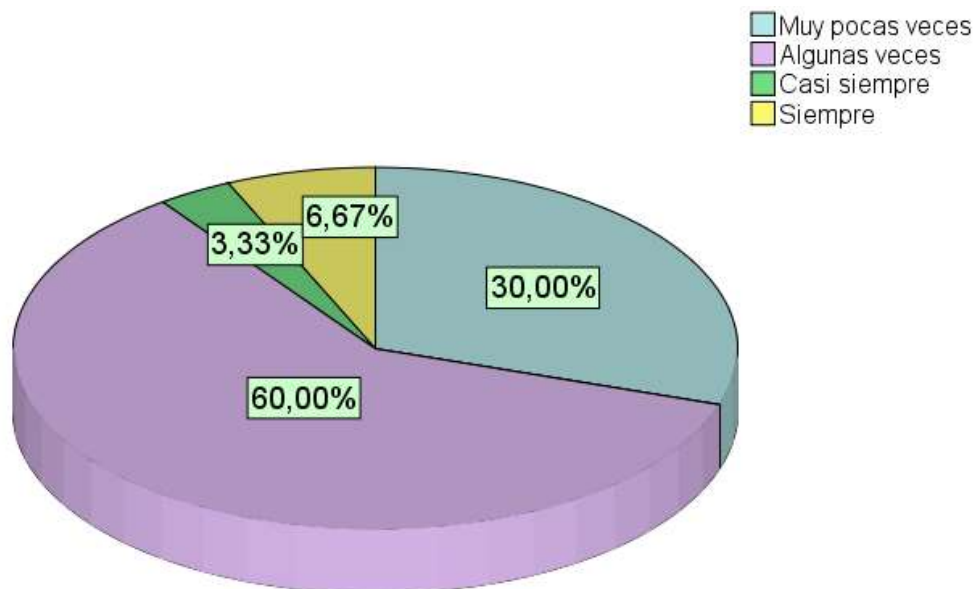


Figura 20. Se busca soluciones a los problemas encontrados.

Fuente: tabla 20

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, respecto a la pregunta se busca soluciones a los problemas encontrados, se pudo observar que el 60,00% respondió algunas veces, mientras que el 3,33% mencionó que casi siempre.

Tabla 21. Implementan medidas correctivas a los problemas encontrados.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Muy pocas veces	9	30,00	30,00
Algunas veces	17	56,67	86,67
Casi siempre	2	6,67	93,34
Siempre	2	6,67	100,00
Total	30	100,00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

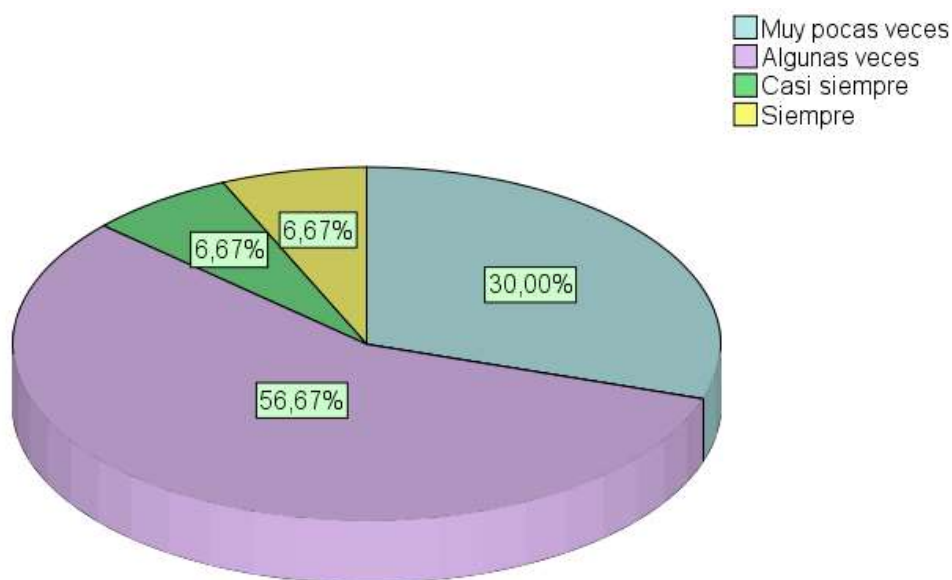


Figura 21. Implementa medidas correctivas a los problemas encontrados

Fuente: tabla 21

Interpretación: Del total de representantes de las MYPES encuestadas, respecto a la pregunta implementa medidas correctivas a los problemas encontrados, se pudo observar que el 56,67% respondió algunas veces, mientras que el 6,67% menciona que casi siempre.

D) Referente al liderazgo carismático.

Tabla 22. Usted al realizar las diferentes actividades de la empresa tiene una actitud positiva en sí mismo.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Muy pocas veces	2	6,67	6,67
Algunas veces	10	33,33	40,00
Casi siempre	11	36,67	76,67
Siempre	7	23,33	100,00
Total	30	100,00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

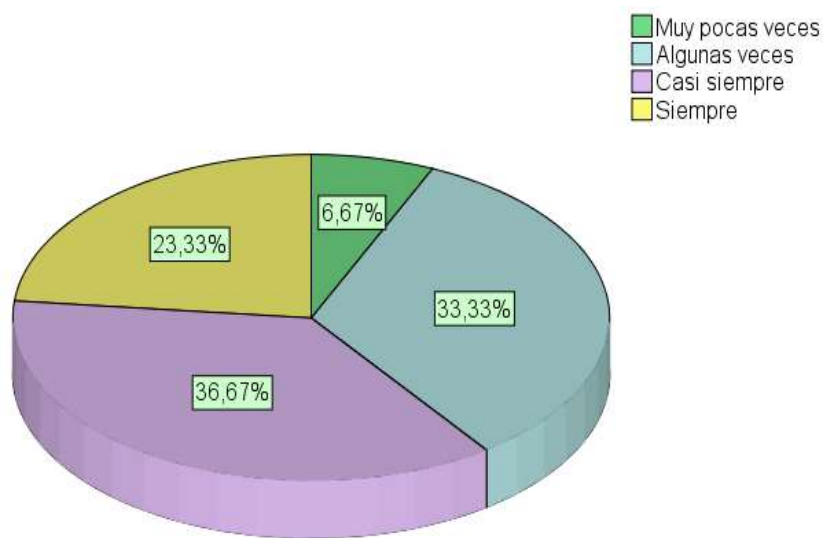


Figura 22. Usted al realizar las diferentes actividades de la empresa tiene una actitud positiva en sí mismo.

Fuente: tabla 22

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, respecto a la pregunta usted al realizar las diferentes actividades de la empresa tiene una actitud positiva en sí mismo; se pudo observar que el 36,67% respondió casi siempre y el 6,67% menciono muy pocas veces.

Tabla 23. Usted tiene confianza en sí mismo al realizar las diferentes actividades de la empresa.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Muy pocas veces	3	10,00	10,00
Algunas veces	9	30,00	40,00
Casi siempre	10	33,33	73,33
Siempre	8	26,67	100,00
Total	30	100,00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

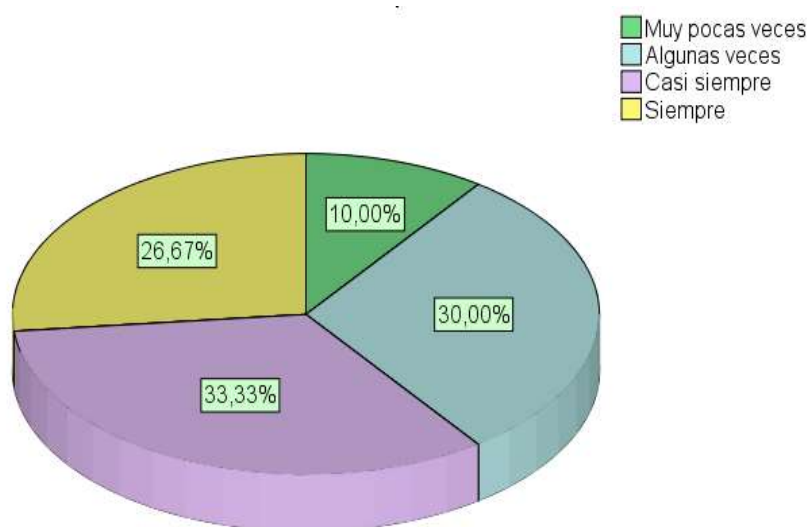


Figura 23. Usted tiene confianza en sí mismo al realizar las diferentes actividades de la empresa

Fuente: tabla 23

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, respecto a la pregunta usted tiene confianza en sí mismo al realizar las diferentes actividades de la empresa; se pudo observar que el 33,33% respondió casi siempre y el 10,00% menciona muy pocas veces.

Tabla 24. Las indicaciones y directivas que usted les da a los trabajadores se cumplen en su totalidad.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentaje	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Muy pocas veces	5	16,67	16,67
Algunas veces	14	46,67	63,33
Casi siempre	11	36,67	100,00
Total	30	100,00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

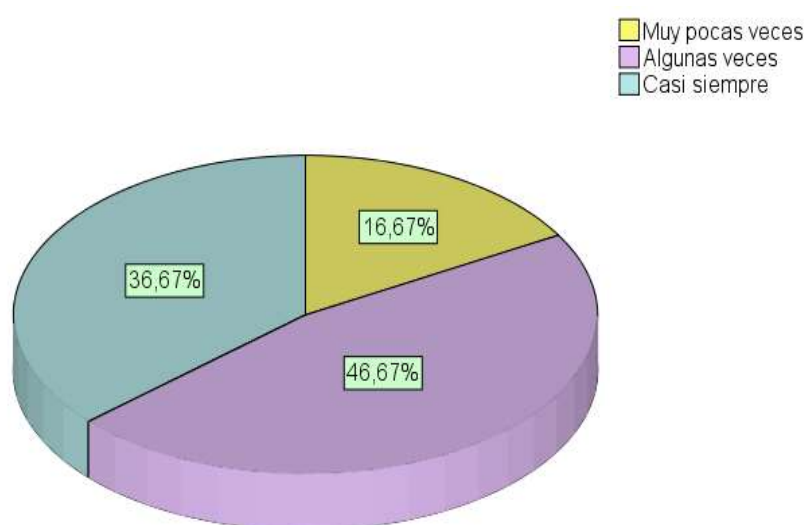


Figura 24. Las indicaciones y directivas que usted les da a los trabajadores se cumplen en su totalidad.

Fuente: tabla 24

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, respecto a la pregunta las indicaciones y directivas que usted les da a los trabajadores se cumplen en su totalidad; se pudo observar que el 46,7% respondió algunas veces, mientras que el 16,67% menciona muy pocas veces.

Tabla 25. Usted tiene fuerte convicción en sus ideas y pensamientos que da a conocer frente a sus trabajadores.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Muy pocas veces	3	10,00	10,00
Algunas veces	13	43,33	53,33
Casi siempre	7	23,33	76,66
Siempre	7	23,33	100,00
Total	30	100,00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

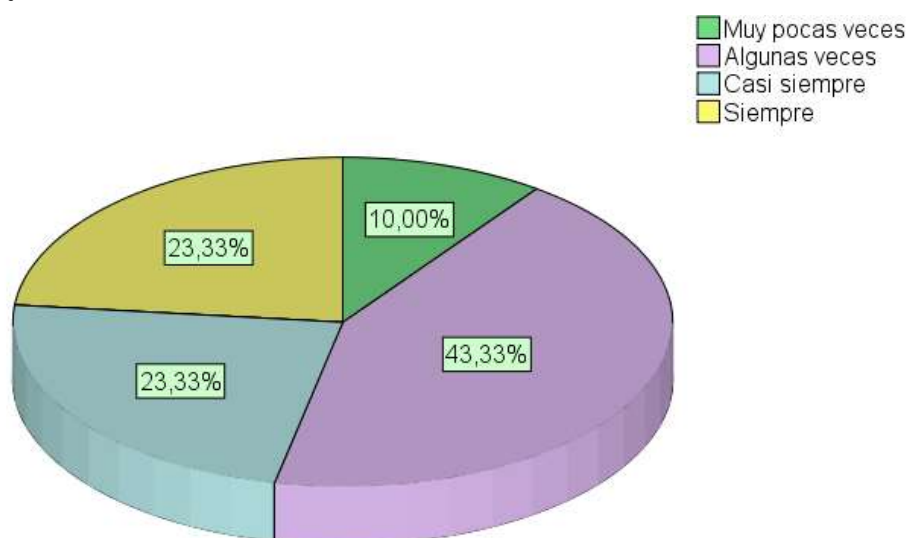


Figura 2. Usted tiene fuerte convicción en sus ideas y pensamientos que da a conocer frente a sus trabajadores

Fuente: tabla 25

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, respecto a la pregunta usted tiene fuerte convicción en sus ideas y pensamientos que da a conocer frente a sus trabajadores; se pudo observar que el 43,33% respondió algunas veces, mientras que el 10,00% menciono muy pocas veces.

Tabla 26. Maneja usted conocimientos necesarios en distintos temas para poder guiar a los colaboradores.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Muy pocas veces	3	10,00	10,00
Algunas veces	13	43,33	53,33
Casi siempre	10	33,33	86,70
Siempre	4	13,33	100,00
Total	30	100,00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

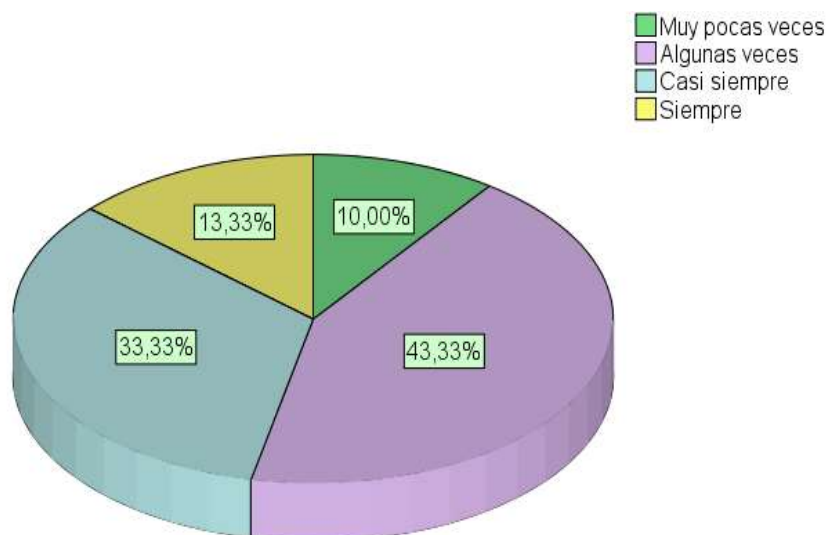


Figura 26. Maneja usted conocimientos necesarios en distintos temas para poder guiar a los colaboradores.

Fuente: tabla 26

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, respecto a la pregunta maneja usted conocimientos necesarios en distintos temas para poder guiar a los colaboradores; se pudo observar que el 43,33% respondió algunas veces, mientras que el 10,00% menciono muy pocas veces.

Tabla 27. Usted demuestra valores y moral en las acciones que realiza frente a los colaboradores.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Algunas veces	3	10,00	10,00
Casi siempre	20	66,67	76,67
Siempre	7	23,33	100,00
Total	30	100,00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

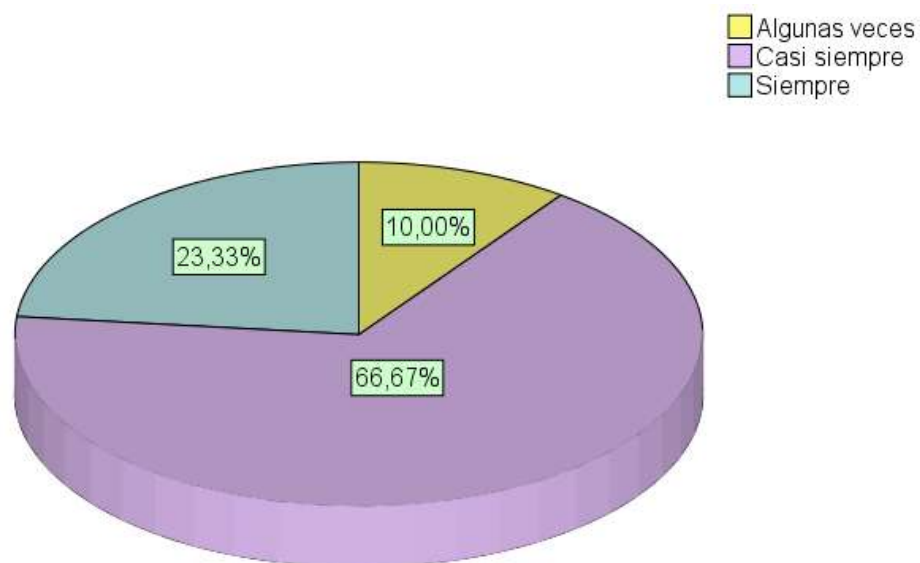


Figura 27. Usted demuestra valores y moral en las acciones que realiza frente a los colaboradores.

Fuente: tabla 27

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, respecto a la pregunta usted demuestra valores y moral en las acciones que realiza frente a los colaboradores; se pudo observar que el 66,67% respondió casi siempre y el 10,00% respondió algunas veces.

Tabla 28. Tiene capacidad de expresarse de manera fluida y espontánea frente a los colaboradores.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Muy pocas veces	1	3,33	3,33
Algunas veces	16	53,33	56,66
Casi siempre	8	26,67	83,33
Siempre	5	16,67	100,00
Total	30	100,00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

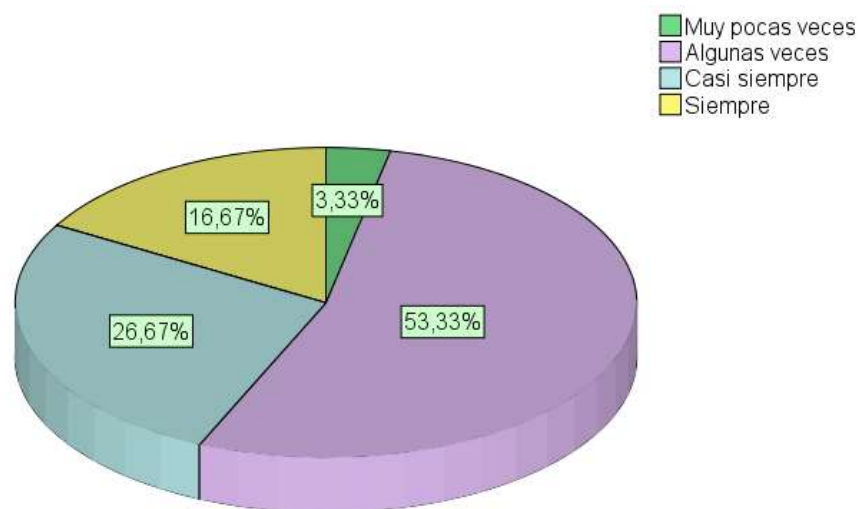


Figura 28. Tiene capacidad de expresarse de manera fluida y espontánea frente a los colaboradores.

Fuente: tabla 28

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, respecto a la pregunta tiene capacidad de expresarse de manera fluida y espontánea frente a los colaboradores; se pudo observar que el 53,33% respondió algunas veces y el 3,33% menciona muy pocas veces.

Tabla 29. Cree usted que tiene habilidades y cualidades que resulten ser agradables y aceptables por los colaboradores.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Muy pocas veces	3	10,00	10,00
Algunas veces	17	56,67	66,67
Casi siempre	7	23,33	90,00
Siempre	3	10,00	100,00
Total	30	100,00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

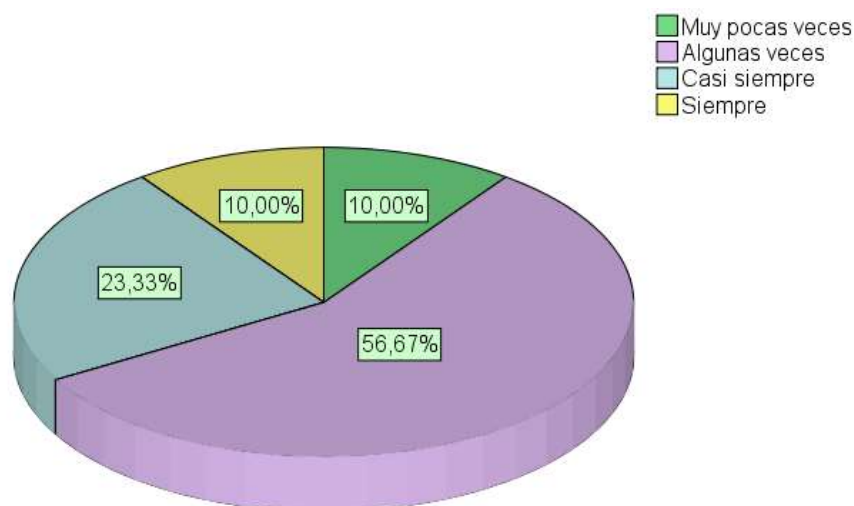


Figura 29. Cree usted que tiene habilidades y cualidades que resulten ser agradables y aceptables por los colaboradores.

Fuente: tabla 29

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, respecto a la pregunta cree usted que tiene habilidades y cualidades que resulten ser agradables y aceptables por los colaboradores; se pudo observar que el 56,67% respondió algunas veces, mientras que el 10,00% menciono muy pocas veces.

Tabla 30. Usted plantea una visión para la empresa, es decir hacia donde se quiere llegar en un determinado tiempo.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Muy pocas veces	1	3,33	3,33
Algunas Veces	20	66,67	70,00
Casi siempre	6	20,00	90,00
Siempre	3	10,00	100,00
Total	30	100,00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

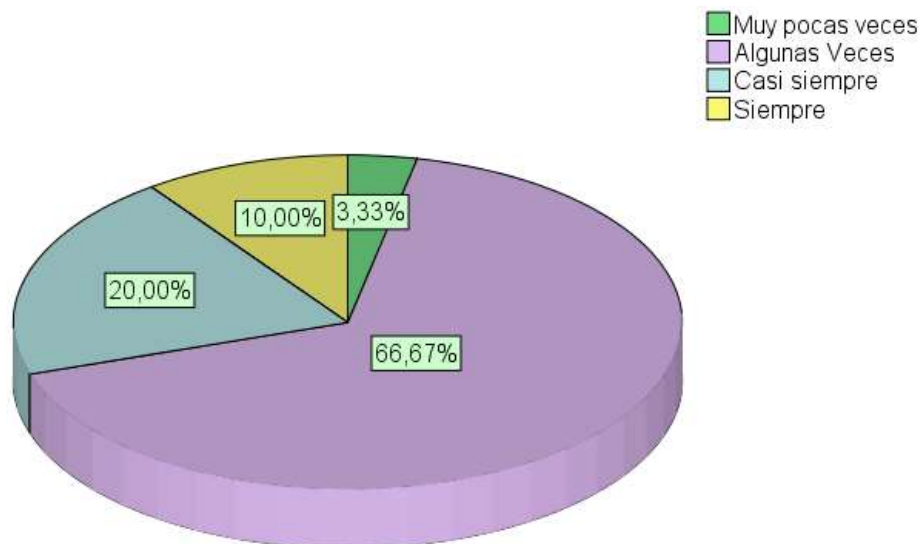


Figura 30. Usted plantea una visión para la empresa, es decir hacia donde se quiere llegar en un determinado tiempo.

Fuente: tabla 30

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, respecto a la pregunta usted plantea una visión para la empresa, es decir hacia donde se quiere llegar en un determinado tiempo; se pudo observar que el 66,67% respondió algunas veces y el 3,33% menciono muy pocas veces.

Tabla 31. Usted logra los objetivos de la empresa.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Algunas veces	19	63,33	63,33
Casi siempre	6	20,00	83,33
Siempre	5	16,67	100,00
Total	30	100,00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

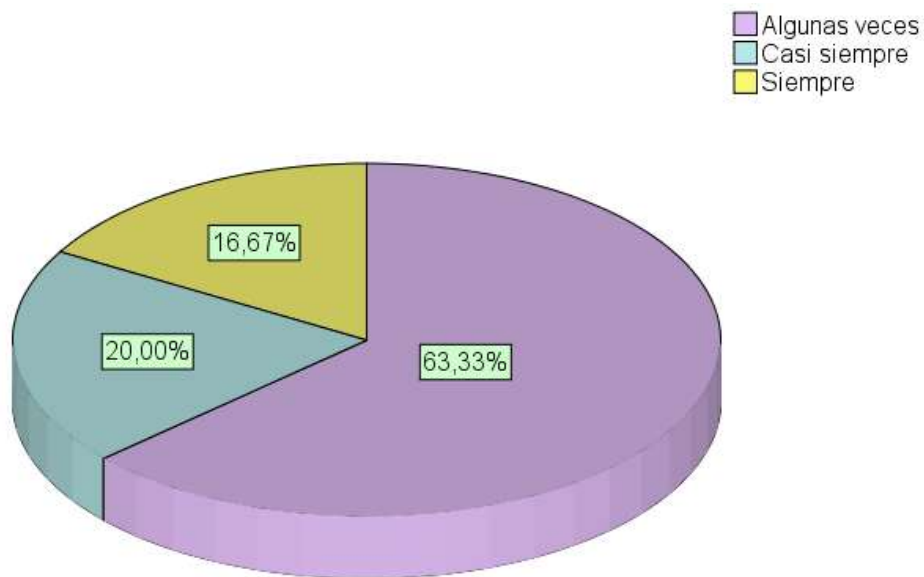


Figura 31. Usted logra los objetivos de la empresa.

Fuente: tabla 31

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, respecto a la pregunta usted logra los objetivos de la empresa; se pudo observar que el 63,33% respondió algunas veces, mientras que el 16,67% menciono siempre.

Tabla 32. Usted tiene expectativas hacia sus colaboradores, es decir espera lo mejor que puedan dar ellos a la empresa.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Algunas veces	21	70,00	70,00
Casi siempre	6	20,00	90,00
Siempre	3	10,00	100,00
Total	30	100,00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

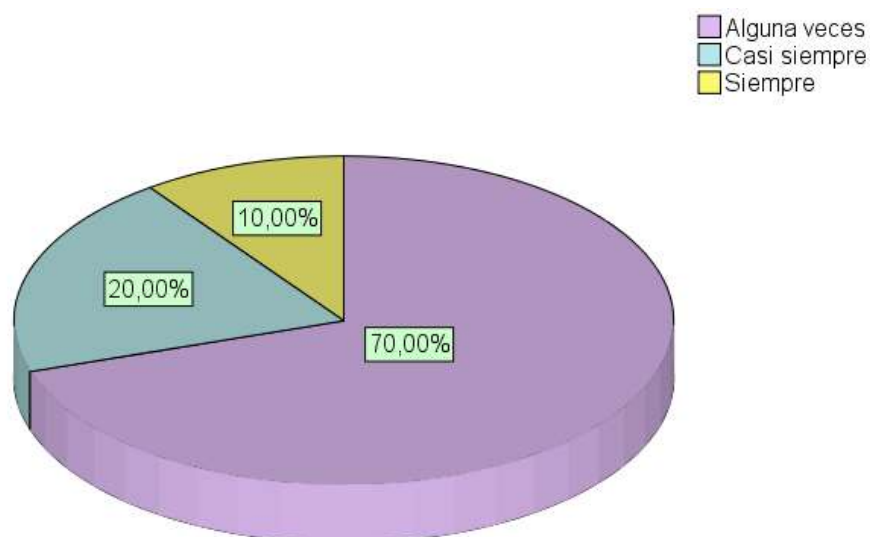


Figura 32. Usted tiene expectativas hacia sus colaboradores, es decir espera lo mejor que puedan dar ellos a la empresa.

Fuente: tabla 32

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, respecto a la pregunta usted tiene expectativas hacia sus colaboradores, es decir espera lo mejor que puedan dar ellos a la empresa; se pudo observar que el 70,00% respondió algunas veces, mientras que el 10,00% menciono siempre.

Tabla 33. Usted confía que las habilidades, conocimientos y experiencias de sus colaboradores garantizan el cumplimiento de las actividades que les son designadas.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Algunas veces	20	66,7	66,7
Casi siempre	7	23,3	90,0
Siempre	3	10,0	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz

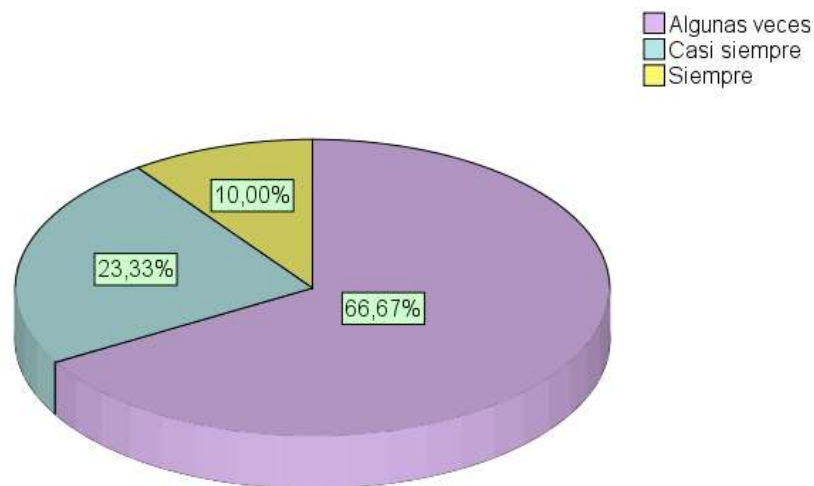


Figura 33. Usted confía que las habilidades, conocimientos y experiencias de sus colaboradores garantizan el cumplimiento de las actividades que les son designadas.

Fuente: tabla 33

Interpretación. Del total de representantes de las MYPES encuestadas, respecto a la pregunta usted confía que las habilidades, conocimientos y experiencias de sus colaboradores garantizan el cumplimiento de las actividades que les son designadas; se pudo observar que el 66,67% respondió algunas veces, mientras que el 10,00% menciona siempre.

4.2.- Análisis de los resultados

A) Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas

Con respecto a la edad de los representantes: el 80,00% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 31 a 50 años (tabla 1), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por De la Cruz (2016) quien manifiesta que el 48,00% de los representantes tienen entre 36 a 50 años. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil están dirigidos por personas adultas de 31 a 50 años; ya que estas personas cuentan con la experiencia necesaria para poder dirigir la empresa.

Con respecto al género de los representantes: el 80,00% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas son del género masculino (tabla 2), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por De la Cruz (2016) quien manifiesta que el 75,00% de los representantes son del género masculino. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil están dirigidos por personas del género masculino; pues estas personas son las que mayormente se dedican al rubro de obras de ingeniería civil.

Con respecto al grado de instrucción de los representantes: el 56,7% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas tienen grado de instrucción superior no universitario (tabla 3), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Villanueva (2016) quien manifiesta que el 55,00% de los representantes tienen nivel de educación secundaria. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil están dirigidos por personas que tienen grado de instrucción superior no universitario; puesto que estas personas son emprendedores y capaces de dirigir la empresa.

Con respecto al cargo que desempeñan los representantes: el 63,33% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas son dueños (tabla 4), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Villanueva (2016) quien manifiesta que el 80% de los representantes son trabajadores. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil están dirigidos por los dueños; ya que estas personas tuvieron el emprendimiento de iniciar con la actividad empresarial así mismo están capacitados para dirigir la empresa.

Con respecto al tiempo en que desempeña en el cargo los representantes: el 73,33% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas desempeñan el cargo de 4 a 6 años (tabla 5), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Villanueva (2016) quien manifiesta que el 52,0% desempeñan el cargo de 4 a más años. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil respecto al tiempo que desempeña el cargo son de 4 a 6 años; demostrando con capacidad para dirigir la empresa.

B) Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

Con respecto al tiempo de permanencia de la empresa en el rubro los representantes: el 53,33% **del** total de representantes de las micro y pequeñas tiene de permanencia de 4 a 6 años (tabla 6), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Villanueva (2016) quien manifiesta que el 45,0% tienen de permanencia en el rubro de 6 años más. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil tiene de permanencia en el rubro de 4 a 6 años; demostrando con ello competitividad frente a otras micro y pequeñas empresas.

Con respecto al número de trabajadores de las micro y pequeñas empresas: el 96,7% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores (tabla 7), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Villanueva (2016) quien manifiesta que el 55,0% menciono tener de 3 a más trabajadores. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil tiene de 1 a 5 trabajadores; ya que estas micro y pequeñas empresas forman se encuentran en proceso de desarrollo y solo cuentan con el personal necesario para cumplir las labores que realiza la empresa.

Con respecto si las personas que trabajan en la empresa son familiares o persona no familiares: el 93,3% de las micro y pequeñas mencionaron que las personas que trabajan en la empresa son personas no familiares (tabla 8), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por De la Cruz (2016) quien manifiesta que el 89,0% indico que las persona que laboran no son familiares. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil trabajan con persona no familiares; ya que estas micro y pequeñas empresas prefieren trabajar con personas externas que no sean familiares y con ello no tener conflictos en familia dentro de la empresa.

Con respecto al objetivo de creación: el 100,00% de las micro y pequeñas mencionaron tienen el objetivo de creación generar ganancias (tabla 9), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por De la Cruz (2016) quien manifiesta que el 92,0% que el objetivo de creación es generar ganancias. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil tienen el objetivo de creación generar ganancias; ya que estas micro y pequeñas empresas han realizado inversiones, cuentan con personal a quienes se les realiza los pagos y por ende necesita generar ganancias para la empresa y poder crecer como empresa.

Con respecto al nivel de ingresos promedio mensual: el 80,00% de las micro y pequeñas tienen ingresos mensuales de 51, 875 soles (tabla 10). Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil tienen ingresos mensuales de 51, 875 soles; ya que estas micro y pequeñas empresas realizan diversas actividades para generar dichos ingresos para la empresa.

Con respecto al tipo de empresa según su constitución: el 46,67% de las micro y pequeñas son S.A.C (tabla 11), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por De la Cruz (2016) quien manifiesta que el 50,3% menciona tener la constitución de empresa como E.I.R.L. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil son S.A.C.; ya que estas micro y pequeñas empresas optaron por ello al ser asesorados por otras personas.

C) Referente a la gestión de calidad

Con respecto si definen su visión y objetivos: el 63,33% **del** total de representantes de las micro y pequeñas empresas indico que muy pocas veces (tabla 12), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Velázquez (2013) quien manifiesta que el 60,00% siempre desarrollan una visión y misión; así mismo Edwards Deming (1989) menciona que la visión y objetivos se encuentran en la etapa de planear, donde muestra lo que se quiere lograr en un determinado tiempo. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil muy pocas veces definen su visión y objetivos, demostrando con ello que no toman mucha importancia en el planteamiento de la visión y por ende no saben que quieren lograr para la empresa en un determinado tiempo.

Con respecto la empresa define el tiempo a emplear para las actividades: el 63,33% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas indico que muy pocas veces (tabla 13), estos resultados contrastan con los resultados

encontrados por Velázquez (2013) quien manifiesta que el 20% siempre consideran un plan. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil muy pocas veces define el tiempo a emplear para las actividades; por lo que se puede ver que no toman mucha importancia a la definición del tiempo para las actividades y no saben qué tiempo utiliza cada trabajador al realizar sus actividades.

Con respecto la empresa realiza el listado de actividades que cumplirá cada trabajador: el 63,33% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas respondió que muy pocas veces (tabla 14), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Velázquez (2013) quien manifiesta que el 20% siempre consideran la elaboración de un plan; así mismo Edwards Deming (1989) da a conocer que el listado de las actividades se encuentran en la etapa de planear, es decir que cosa realizara cada colaborador de la empresa. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil muy pocas veces realiza el listado de actividades que cumplirá cada trabajador; lo que demuestra que estas empresas no toman mucha importancia al listado de actividades y su importancia para el desarrollo de la empresa y con ello conocer la labor de cada trabajador.

Con respecto la empresa cuenta y maneja adecuadamente sus recursos: el 60,00% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas respondió algunas veces (tabla 15), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por De la Cruz (2016) quien manifiesta que el 41,7% utiliza tecnología para mejorar sus procesos. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil algunas veces cuenta y maneja adecuadamente sus recursos; ya que estas micro y pequeñas empresas están en procesos de desarrollo y tiene recursos limitados.

Con respecto la empresa cuenta con actividades a implementar: el 53,30% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas respondió algunas veces (tabla 16), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por De la Cruz (2016) quien manifiesta que el 66,6% de las micro y pequeñas empresas cuenta con un plan de trabajo. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil algunas veces cuenta con actividades a implementar; ya que estas micro y pequeñas empresas desconocen la importancia que tiene las actividades a implementar.

Con respecto la empresa desarrolla las actividades según la visión, tiempo a emplear, lista de actividades, recursos organizacionales y las actividades a implementar: el 53,3% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas respondió algunas veces (tabla 17), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Velázquez (2013) quien manifiesta que el 35,00 % siempre realiza las actividades según la fijación de los objetivos; así mismo contrasta con los resultados encontrados por De la Cruz (2016) quien manifiesta que el 41,7% utiliza sus recursos organizacionales como lo es la tecnología de información y comunicación para mejorar sus procesos; así mismo Edwards Deming (1989) da a conocer que estas actividades se realizar en la etapa de hacer. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil algunas veces desarrolla las actividades según la visión, tiempo a emplear, lista de actividades, recursos organizacionales y las actividades a implementar; lo que demuestra que estas empresas no toman mucha en cuenta al desarrollo de las actividades en general, generando desorden y bajo desempeño laboral y por ende no se cumple lo que se quiere logra para la empresa.

Con respecto la empresa realiza la evaluación de los resultados del desarrollo de actividades: el 60,00% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas respondió algunas veces (tabla 18), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Velázquez (2013) quien manifiesta que el 40, 00% de

las micro y pequeñas empresas realiza la evaluación de los resultados; así mismo Edwards Deming (1989) menciona que la evaluación de los resultados es la etapa de verificar donde se identifica los problemas. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil algunas veces realiza la evaluación de los resultados del desarrollo de actividades; ya que estas micro y pequeñas empresas al no identificar los problemas no sabrán en que se está fallando para el desarrollo de la empresa.

Con respecto la empresa identifica problemas en el desarrollo de actividades: el 60,00% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas respondió algunas veces (tabla 19), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Velázquez (2013) quien manifiesta que el 40% siempre considera la evaluación de resultados para los problemas identificados. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil algunas veces identifica problemas en el desarrollo de actividades; donde se demuestra que existe debilidad en cuanto a la identificación de los problemas de la empresa.

Con respecto se busca soluciones a los problemas encontrados: el 60,00% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas respondió algunas veces (tabla 20), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por De la Cruz (2016) quien manifiesta que el 83,3% de las micro y pequeñas empresas buscan la satisfacción del cliente mejorando sus productos. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil algunas veces busca soluciones a los problemas encontrados; ya que estas empresas desconocen que es importante buscar soluciones a los problemas y no cometer errores en los procesos de la empresa.

Con respecto implementa medidas correctivas a los problemas encontrados: el 56,7% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas respondió algunas veces (tabla 21), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por De la Cruz (2016) quien manifiesta que el 83,3 % de las micro y pequeñas buscan la satisfacción del cliente mejorando sus productos; así mismo Edwards Deming (1989) da a conocer que las medida correctivas a los problemas encontrados se encuentran en la etapa de actuar. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil algunas veces implementa medidas correctivas a los problemas encontrados; demostrando con ello que estas empresas desconocen la importancia de tomar medidas correctivas a los problemas y con ello poder solucionar muchas dificultades que se presenten en el desarrollo de la empresa.

D) Referente al liderazgo carismático.

Con respecto al realizar las diferentes actividades de la empresa tiene una actitud positiva en sí mismo: el 36,67% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas respondió casi siempre (tabla 22), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Huerta (2014) quien manifiesta que el 33,3% rara vez tiene seguridad en sí mismo en todo lo que hace o dice. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería casi siempre tienen una actitud positiva en sí mismo; mostrando con esto que los encargados de dirigir la empresa tienen confianza en lo que realizan.

Con respecto tienen confianza en sí mismo al realizar las diferentes actividades de la empresa: el 33,3% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas respondió casi siempre (tabla 23), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Huerta (2014) quien manifiesta que el 29,2% manifesto que el lider en ciertas ocasiones tiene un autoconcepto claro; así mismo Roberth House (1976) menciona que la confianza en sí mismo busca la

aceptación por parte de sus seguidores .Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería casi siempre tienen confianza en sí mismo; demostrando con ello confianza en sí mismo en las actividades que realiza.

Con respecto a las indicaciones y directivas que les da a los trabajadores se cumplen en su totalidad: el 46,7% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas respondió algunas veces (tabla 24), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Chicaiza (2013) quien manifiesta que el 66,00% fomenta la colaboración entre empleados y el equipo de trabajo. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería algunas veces los trabajadores cumplen con las indicaciones y directivas que se les indica; donde se refleja poco dominio por parte del encargado de dirigir la empresa.

Con respecto a tener fuerte convicción en sus ideas y pensamientos que da a conocer frente a los trabajadores: el 43,3% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas respondió algunas veces (tabla 25), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Chicaiza (2013) quien manifiesta que el 70% de los líderes no se involucran en la toma de decisiones de la organización; así mismo Robert House (1976) da a conocer que la convicción en las ideas y pensamientos busca la confianza de los seguidores al proponer su ideología . Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería algunas veces tienen fuerte convicción en sus ideas y pensamientos que da a conocer frente a los trabajadores; ya que muy pocas veces expresan lo que piensan frente a los demás y no poder tomar decisiones favorables para la empresa.

Con respecto maneja conocimientos necesarios en distintos temas para poder guiar a los colaboradores: el 43,3% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas respondió algunas veces (tabla 26), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Bereche (2017) quien manifiesta que el 67,8% están totalmente de acuerdo que existe una estimulación intelectual por parte del líder. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería algunas veces manejan conocimientos necesarios en distintos temas para guiar a los trabajadores; demostrando con ello debilidad en manejo de conocimientos para poder guiar a los trabajadores.

Con respecto demuestra valores y moral en las acciones que realiza frente a los colaboradores: el 66,67% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas respondió casi siempre (tabla 27), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Huerta (2014) quien manifiesta que el 33,3 % rara vez da iniciativa de la práctica de valores. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería casi siempre demuestran valores y moral en las acciones que realizan frente a los colaboradores; demostrando así que existe la práctica de los valores en la empresa.

Con respecto tiene capacidad de expresarse de manera fluida y espontanea frente a los colaboradores: el 53,3% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas respondió algunas veces (tabla 28), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Huerta (2014) quien manifiesta que solo el 6,3% señalan que el lider siempre se comunica con efectividad. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería algunas veces los líderes tienen capacidad de expresarse de manera fluida y espontanea frente a los colaboradores; demostrando con ello debilidad frente a sus trabajadores.

Con respecto tiene habilidades y cualidades que resulten ser agradables y aceptables por los colaboradores: el 56,7% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas respondió algunas veces (tabla 29), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Huerta (2014) quien manifiesta que el 37, 5% rara vez promueve la organización de actividades sociales de confraternidad; así mismo Roberth House (1976) menciona que el líder busca la aceptación de sus seguidores, se encargan de crear una imagen favorable ante los ojos de sus seguidores demostrando el don que posee. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil algunas veces creen que tienen habilidades y cualidades que resulten ser agradables y aceptables por los colaboradores; demostrando con ello el desconocimiento de sus habilidades y capacidades que puede dar a conocer a sus colaboradores.

Con respecto plantea una visión para la empresa: el 66,7% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas respondió algunas veces (tabla 30), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Huerta (2014) quien manifiesta que 45,83% nunca comunica una visión clara de la empresa sobre lo que se quiere lograr; así mismo Roberth House (1976) indica que el líder plantea metadas ideológicas como una visión que permita sean reales y trascendentales. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil algunas veces plantean una visión para la empresa; demostrando con ello que no se sabe a dónde se quiere llegar en un determinado tiempo y lograr el crecimiento de las empresas.

Con respecto logra los objetivos de la empresa: el 63,3% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas respondió algunas veces (tabla 31), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Chicaiza (2013) quien manifiesta que el 75% dice que su líder coopera o participa en la ejecución del trabajo creando un ambiente bueno y de compromiso por parte de

los colaboradores. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería algunas veces logra los objetivos de la empresa; mostrando con ello poco interés para el logro de los objetivos.

Con respecto tiene expectativas hacia sus colaboradores; es decir espera lo mejor que puedan dar ellos a la empresa: el 70,00% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas respondió algunas veces (tabla 32), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Bereche (2017) quien manifiesta que el 54% está de acuerdo que existe relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería algunas veces tiene expectativas hacia sus colaboradores; demostrando con ello que no creen en las capacidades de los trabajadores.

Con respecto confía que las habilidades, conocimientos y experiencias de sus colaboradores garantizan el cumplimiento de las actividades que les son designada: el 66,70% del total de representantes de las micro y pequeñas empresas respondió algunas veces (tabla 33), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Lirio (2016) quien manifiesta que el 40% manifiesta no sentirse orgulloso de estar al mando de su líder; así mismo Roberth House (1976) da a conocer que los líderes muestran grandes expectativas y confianza hacia los seguidores, con ello hace que los seguidores eleven su autoestima. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería algunas veces confía que las habilidades, conocimientos y experiencias de sus colaboradores; demostrando con ello poca confianza hacia los colaboradores.

V.- Conclusiones

Las MYPES del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, con respecto a la gestión de calidad se pudo determinar que se aplica deficientemente y con respecto al liderazgo carismático se pudo determinar que se desarrolla de manera inadecuada.

Del total de representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017 tienen de entre 31 a 50 años, en su mayoría son del género masculino, con grado de instrucción superior no universitario y en su mayoría son dueños.

Del total de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017 tienen de permanencia en el rubro de 4 a 6 años, cuentan de 1 a 5 trabajadores, trabajan con personas no familiares, tienen como objetivo de creación generar ganancias y en su mayoría son del tipo de empresa S.A.C.

La gestión de calidad no se desarrolla en su totalidad, existe desconocimiento en que consiste y como este apoyaría a mejorar sus procesos dentro de la empresa.

Liderazgo carismático; no cumplen con las características y comportamientos que identifican a un líder carismático, solo muestran algunas características y se encuentran en un rango intermedio.

.- Referencias bibliográficas

- Alianzapacífico. (3 de julio de 2003). *alianzapacifico.net*. Recuperado el 28 de Marzo de 2018, de alianzapacifico.net:
<https://alianzapacifico.net/observatorio-regional-pymes/images/ley-28015.pdf>
- Atahuaman Clotilde. (20 de agosto de 2013). *aempresarial.com*. Recuperado el 28 de Marzo de 2018, de aempresarial.com:
http://aempresarial.com/web/revitem/4_15478_20217.pdf
- Ayoub, J. (2010). *Estilos de Liderazgo y su eficacia en la administracion pública Mexicana*. Madrid: Lulu Interprises, Inc.
- Bereche, Y. (2017). *Influencia del liderazgo carismático en el desempeño laboral de los colaboradores del areal de cobranzas de la empresa executive collet & legal E.I.R.L. del distrito de Lince en el año 2017*. Lima.
- Blanco, S., Espinoza, S., y Silva, C. (2003). *Liderazgo en la micro y pequeña empresa en el Perú*. Lima.
- Cardoso, K., Llerena, B., Maldonado, M., y Rivas, J. (2014). *Escuela de empresarios I.S.T.P Instituto Peruano de administracion de empresas*. Piura: Escuela de empresarios.
- Chicaiza, R. (2013). *Análisis de los estilos de liderazgo y su impacto en el clima organizacional de la empresa pública de petróleos en el Ecuador*. Quito.
- De la Cruz, L. (2016). *Caracterizacion de formalizacion y gestion de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro zapaterias en la ciudad de Tarapoto*. Tingo María.
- Diario Altavoz. (11 de Enero de 2016). *altavoz.pe*. Recuperado el 25 de Marzo de 2018, de altavoz.pe: <https://altavoz.pe/2016/01/11/13329/que-tan-importantes-son-las-mypes-para-la-economia-del-pais-francisco-marcelo/>
- Diario El Comercio. (13 de Noviembre de 2012). *elcomercio.pe*. Recuperado el 26 de Marzo de 2018, de elcomercio.pe:

<http://archivo.elcomercio.pe/economia/peru/confianza-mypes-alcanzo-su-nivel-mas-alto-desde-2006-noticia-1495919>

Diario Gestión. (1 de Octubre de 2017). *gestion.pe*. Recuperado el 5 de abril de 2018, de *gestion.pe*: <https://gestion.pe/economia/inei-construccion-sigue-racha-positiva-logra-crecimiento-alto-agosto-219826>

Escobar, C. (2010). *Tecnología estratégica*. Medellín: Standart Copyriht Lice.

Executive, Excellence. (octubre de 2017). *eexcellence.es*. Recuperado el 5 de Abril de 2018, de *eexcellence.es*:
http://eexcellence.es/index.php?option=com_content&view=article&id=2899:el-liderazgo-efectivo&catid=39:alta-direccion&Itemid=129

Finch, J., Freeman, E., y Gilbert, D. (2006). *Administración*. México: Progreso S.A.

Gaytan, V. (2016). *Caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2015*. Huaraz.

Gonzalez, O., y Martín, V. (2013). *Introducción a la ingeniería*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Guinjoan, M., y Riera, J. (2000). *Instrumentos para la gestión de formación continua con criterios de la calidad ISO 9000*. España: Ediciones Díaz de Santos S.A.

Huerta, H. (2014). *Caracterización del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector industrias manufactureras-rubro elaboración de productos de panadería en el distrito de Huaraz, 2014*. Huaraz.

INEI. (11 de Febrero de 2014). *inei.gob.pe*. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digiales/Est/Lib1139/libro.pdf

INEI. (11 de Febrero de 2014). *www.inei.gob.pe*. Recuperado el 25 de Marzo de 2018, de *www.inei.gob.pe*:
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digiales/Est/Lib1139/libro.pdf

INEI. (16 de Octubre de 2017). *www.inei.gob.pe*. Recuperado el 23 de Marzo de 2018, de *www.inei.gob.pe*: <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/sector-construccion-crecio-894-en-setiembre-de-2017-y-suma-cuatro-meses-de-comportamiento-positivo-10033/>

- INEI. (16 de 10 de 2017). *www.inei.gob.pe*. Recuperado el 6 de abril de 2018, de [www.inei.gob.pe: https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/sector-construccion-crecio-894-en-setiembre-de-2017-y-suma-cuatro-meses-de-comportamiento-positivo-10033/](https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/sector-construccion-crecio-894-en-setiembre-de-2017-y-suma-cuatro-meses-de-comportamiento-positivo-10033/)
- Lirio, D. (2016). *Caracterización del estilo del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta al por menor de artículos de joyería en el distrito de Huaraz, 2015*. Huaraz.
- Miranda, F., Chamorro, A., y Sergio, R. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid: Jacaryan, S.A.
- Peréz, P., y Múnera, F. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de Gestión de Calidad(ISO9001:2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Peru21. (14 de Agosto de 2012). *peru21.pe*. Recuperado el 23 de Marzo de 2018, de [peru21.pe: https://peru21.pe/economia/peru-crearon-4-7-millones-puestos-ultimos-10-anos-41383](https://peru21.pe/economia/peru-crearon-4-7-millones-puestos-ultimos-10-anos-41383)
- Perú21. (11 de 04 de 2013). *peru21.pe*. Recuperado el 2018 de Marzo de 2018, de [peru21.pe: https://peru21.pe/economia/existen-3-5-millones-mypes-peru-101521](https://peru21.pe/economia/existen-3-5-millones-mypes-peru-101521)
- Perú21. (9 de Abril de 2014). *archivo.peru21.pe*. Recuperado el 4 de Abril de 2018, de [archivo.peru21.pe: http://archivo.peru21.pe/economia/mincetur-mas-2-mil-mypes-intensifican-exportaciones-2178046](http://archivo.peru21.pe/economia/mincetur-mas-2-mil-mypes-intensifican-exportaciones-2178046)
- Perú21. (3 de Mayo de 2017). *peru21.pe*. Recuperado el 25 de Marzo de 2018, de [peru21.pe: https://peru21.pe/economia/inversion-constructoras-elevaria-2-82-2017-74878](https://peru21.pe/economia/inversion-constructoras-elevaria-2-82-2017-74878)
- Radio programa del Perú. (24 de Mayo de 2011). *rpp.pe*. Recuperado el 4 de Abril de 2018, de [rpp.pe: http://rpp.pe/economia/economia/se-crean-alrededor-de-200-micro-y-pequenas-empresas-por-semana-en-peru-noticia-368571](http://rpp.pe/economia/economia/se-crean-alrededor-de-200-micro-y-pequenas-empresas-por-semana-en-peru-noticia-368571)
- Radio programa del Perú. (9 de Setiembre de 2015). *rpp.pe*. Recuperado el 25 de Marzo de 2018, de [rpp.pe: http://rpp.pe/economia/economia/oit-las-mypes-son-la-mayor-fuente-de-empleo-en-america-latina-noticia-834270](http://rpp.pe/economia/economia/oit-las-mypes-son-la-mayor-fuente-de-empleo-en-america-latina-noticia-834270)
- Regalado, R. (2000). *Las Mipymes en America Latina*. México: México.
- Stephen, P., Robbins, D., y Decenzo, A. (2002). *Fundamentos de Administracion: conceptos esenciales y aplicaciones*. México: Pearson educación.

Tecnociv. (4 de mayo de 2011). *tecnosena07.blogspot.pe*. Recuperado el 6 de Abril de 2018, de *tecnosena07.blogspot.pe*:
<http://tecnosena07.blogspot.pe/2011/05/definicion-de-obras-civiles.html>

Velazquez, M. (2013). *Gestión de alcance de los proyectos de construcción de edificaciones educativas públicas de la gobernación del estado de Zulia*. Maracaibo.

Villanueva, C. (2016). *Gestión de calidad bajo el enfoque de la cultura de colaboradores y su clima laboral en MYPES del sector comercio rubro materiales de construcción, en el distrito de Chimbote, año 2016*. Chimbote.

Anexos

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 Loredó 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)



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

Aplicado a los dueños, gerentes y/o representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado *Gestión de calidad con el uso del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas- rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz*. Con la finalidad de obtener el título de licenciada en administración.

La información que usted proporciona será utilizada solo con fines académicos y de Investigación, por lo que se le agradece anticipadamente por la información que usted proporcionará

REPRESENTANTES

I. GENERALIDADES

1.1. 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

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria

- c) Secundaria
- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Gerente
- c) Administrador

5. Tiempo en que desempeña en el cargo

- a) 0-3 años
- b) 4-6 años
- c) 7 a más años

1.2. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas.

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro obras de ingeniería civil

- a) 0-3 años
- b) 4-6 años
- c) 7 a más años

7. Número de trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) personas no familiares

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

10. Nivel de ingresos promedio mensual

- a) 0- 51,875.00 soles
- b) 51,875.00 – 587,920 soles
- c) 587,920 soles a más

11. Tipo de empresa según su constitución

- a) Persona natural
- b) E.I.R.L
- c) S.R.L
- c) S.A.C
- c) S.A.A

II. REFERENTE A LA LINEA DE INVESTIGACION GESTIÓN DE CALIDAD

2. GESTIÓN DE CALIDAD

1. Nunca
veces

2. Muy pocas veces

3. Algunas

4. Casi siempre

5. Siempre

Numero pregunta	Proposición	1	2	3	4	5
12	La empresa define su visión y objetivos a lograr.					
13	La empresa define el tiempo a emplear para las actividades.					
14	La empresa realiza el listado de actividades que cumplirá cada trabajador.					
15	La empresa cuenta y maneja adecuadamente sus recursos.					
16	La empresa cuenta con actividades a implementar.					
17	Se desarrolla las actividades según la visión, tiempo a emplear, lista de actividades, recursos organizacionales y las actividades implementadas.					
18	La empresa realiza la evaluación de los resultados del desarrollo de actividades.					
19	La empresa identifica problemas en el desarrollo de actividades.					
20	Se busca soluciones a los problemas encontrados.					
21	Implementa medidas correctivas a los problemas encontrados					

III. REFERENTE A LA VARIABLE LIDERAZGO CARISMÁTICO

3. LIDERAZGO CARISMÁTICO

1. Nunca
veces

2. Muy pocas veces

3. Algunas

4. Casi siempre

5. Siempre

Numero pregunta	Proposición	1	2	3	4	5
22	Usted al realizar las diferentes actividades de la empresa tiene una actitud positiva en sí mismo.					
23	Usted tiene confianza en sí mismo al realizar las diferentes actividades de la empresa.					
24	Las indicaciones y directivas que usted les da a los trabajadores se cumplen en su totalidad.					
25	Usted tiene fuerte convicción en sus ideas y pensamientos que da a conocer frente a los trabajadores.					
26	Maneja usted conocimientos necesarios en distintos temas para poder guiar a los colaboradores.					
27	Usted demuestra valores y moral en las acciones que realiza frente a los colaboradores					
28	Tiene capacidad de expresarse de manera fluida y espontanea frente a los colaboradores.					
29	Cree usted que tiene habilidades y cualidades que resulten ser agradables y aceptables por los colaboradores.					
30	Usted plantea una visión para la empresa, es decir hacia donde se quiere llegar en un determinado tiempo.					
31	Usted logra los objetivos de la empresa.					
32	Usted tiene expectativas hacia sus colaboradores; es decir espera lo mejor que puedan dar ellos a la empresa.					
33	Usted confía que las habilidades, conocimientos y experiencias de sus colaboradores garantizan el cumplimiento de las actividades que les son designadas.					