



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA REFORMA MAGISTERIAL COMO FACTOR
RELEVANTE DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE
MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR EDUCACIÓN PRIVADA, RUBRO NIVEL
PRIMARIA, HUARAZ, 2019

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

AUTOR

Br. SILVESTRE FLORES, ROSANA ELVA

ORCID: 000-0003-1736-0830

ASESOR

Dr. CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

**CHIMBOTE - PERÚ
2019**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Silvestre Flores, Rosana Elva

Código ORCID: 000-0003-1736-0830

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Código ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

Código ORCID: 0000-0002-5746-9374

Presidente

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

Código ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Cena Izaguirre, Julio César

Código ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

HOJA DE JURADO EVALUADOR

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda
Presidente

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel
Miembro

Mgtr, Cerna Izaguirre, Julio César
Miembro

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por guiar mi destino por el buen sendero del bien hacia mi superación constante. A mi alma mater ULADECH-Católica por haberme acogido en sus aulas del saber y la ciencia.

A todos los profesores quienes sembraron sus experiencias y conocimientos mediante las asignaturas a su cargo. A mis compañeros de clase, con quienes compartir las preocupaciones académicas y científicas, para el logro de las metas curriculares.

A los elementos de las muestras quienes proporcionaron los datos para culminar la tesis. Al asesor de tesis Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías por su adecuada orientación para culminar el informe final de tesis.

DEDICATORIA

Con mucho cariño a mi padre Teodocio y
a mi madre Lilia quienes me orientaron
por el camino del bien dentro de la ética y
valores y me motivaron permanente hasta
lograr mi objetivo ser Administradora

ROSANA

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo Determinar las principales características de la reforma magisterial como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector educación privada, rubro nivel primaria, Huaraz, 2019. El diseño de investigación fue no experimental-transversal-descriptivo, la población estuvo conformada por 56 representantes de las Micro y pequeñas empresas, con una muestra igual al 100% de la población representantes del sector educativo privado de nivel primario y se definieron y operacionalizaron las variables e indicadores, la técnica utilizada fue encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado con 24 preguntas, para el plan de análisis se utilizó el programa estadístico Excel, se presenta la matriz de consistencia y se consignan los principios éticos. Obteniendo como resultado que el 80.00% son de género masculino, el 100.00% de encuestados son personas no familiares y el 80.00% no conocen el término reforma magisterial. Concluyendo que la mayoría de la población no conocían el termino reforma magisterial, otra mayoría siempre se guiaban por los principios de legibilidad; la minoría conocían el principio de probidad y ética pública, la mayoría aplicaban un poco el principio de mérito y capacidad.

Palabras clave: Calidad, centro educativo, enseñanza y reforma

ABSTRACT

The purpose of this research work was to determine the main characteristics of the teacher reform as a relevant factor of quality management and improvement plan in the micro and small companies of the private education sector, primary level, Huaraz, 2019. The research design was non-experimental-transversal-descriptive, the population was made up of 56 representatives of Micro and small companies, with a sample equal to 100% of the population representing the private primary education sector and the variables and indicators were defined and operationalized, The technique used was a survey and the instrument was the structured questionnaire with 24 questions, the Excel statistical program was used for the analysis plan, the consistency matrix is presented and the ethical principles are recorded. Obtaining as a result that 80.00% are male, 100.00% of respondents are unfamiliar and 80.00% do not know the term teacher reform. Concluding that the majority of the population did not know the term teacher reform, another majority was always guided by the principles of readability; the minority knew the principle of probity and public ethics, the majority applied a little the principle of merit and ability

Keywords: Quality, educational center, education and reform

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	i
HOJA DE JURADO EVALUADOR.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
CONTENIDO	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
III. HIPÓTESIS.....	21
IV. METODOLOGÍA.....	22
4.1. Diseño de la investigación.....	22
4.2. Población y muestra	22
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	23
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
4.5. Plan de análisis.....	25
4.6. Matriz de Consistencia	26
4.7. Principios éticos	27
V. RESULTADOS	28
5.1. Resultados	28
5.2. Análisis de Resultados	33
VI. CONCLUSIONES	44
REFERENCIA	46
ANEXOS.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector educación privada, rubro nivel primaria, Huaraz 2019.	28
Tabla 2 Características de las micro y pequeñas empresas del sector educación privada, rubro nivel primaria, Huaraz 2019.	29
Tabla 3 Características de la reforma magisterial como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector educación privada, rubro nivel primaria, Huaraz 2019.	30
Tabla 4 Plan de mejora de la reforma magisterial como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector educación privada, rubro nivel primaria, Huaraz, 2019	32

ÍNDICE FIGURAS

Figura 1. Edad de los representantes	64
Figura 2. Género del representante.....	64
Figura 3. Grado de instrucción del representantes	65
Figura 4. Cargo del representante.....	65
Figura 5. Tiempo en el cargo del representante.....	66
Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	66
Figura 7. Número de colaboradores	67
Figura 8. Personas que trabajan en su empresa	67
Figura 9. Objetivo de la empresa.....	68
Figura 10. Tipo de constitución de la empresa.....	68
Figura 11. Término reforma magisterial.....	69
Figura 12. Principios de legalidad	69
Figura 13. Pruebas psicológicas sobre las actitudes del candidato.....	70
Figura 14. Conoce el principio de probidad y ética pública.....	70
Figura 15. Aplica el principiando mérito y capacidad.....	71
Figura 16. Se guía por el principio del derecho laboral.....	71
Figura 17. Escucha activamente las preguntas del entrevistado.....	72
Figura 18. Implementación de la gestión de calidad	72
Figura 19. Rendimiento del personal.....	73
Figura 20. Mejorar el rendimiento del negocio	73
Figura 21. Logro de objetivos y metas trazadas	74
Figura 22. Plan de gestión de calidad.....	74
Figura 23. Dirige la gestión de calidad.....	75
Figura 24. Control de la gestión de la calidad	75

I. INTRODUCCIÓN

La búsqueda de la mejora continua en la actualidad es un punto primordial para toda empresa y/o organización que quiere alcanzar éxito, sin embargo, existen dificultades que impiden que se desarrollen como tal ya que muchas empresas no utilizan las teorías de la gestión de calidad, por ello la ULADECH, a través de su carrera Profesional de Administración estableció como línea de investigación la Gestión de la Calidad, dentro del cual se enfoca el presente trabajo de investigación.

El problema de investigación se generó mediante la observación que se realizó a las instituciones educativas micro y pequeñas empresas del sector privado de la ciudad de Huaraz; en muchos casos se observó la falta de una infraestructura adecuada, docentes con baja calificación profesional, incumplimiento permanente y sistemático de la normatividad vigente que rige al sector educación; la mayoría de las instituciones educativas no utilizan las técnicas o herramientas modernas de administración por lo que fue necesario determinar una gestión de calidad, a través de la propuesta de un plan de mejora para las instituciones educativas del sector privado.

Se considera que el Ministerio de Educación que formula las políticas nacionales en materia de Educación, cultura, deporte y recreación, en concordancia con los planes de desarrollo y la política general del Estado; supervisando y evaluando su cumplimiento; asimismo formula los planes y programas en aspectos relacionados a su competencia; según la Ley 28044. En este contexto y bajo la línea de investigación “Gestión de la Calidad en las micro y pequeñas empresas” se ha determinado desarrollar un proyecto de investigación titulado: La ley de Reforma Magisterial como factor relevante de gestión de calidad del Plan de mejora de micro y pequeñas empresas privadas del sector educación rubro nivel primario Huaraz, 2019.

La Ley de Reforma magisterial constituye un factor relevante en la gestión de calidad del plan de mejoras en la micro y pequeñas empresas del sector educación a nivel internacional, nacional, regional y local.

A nivel internacional en España las líneas generales de todas las profesiones valoran como muy importante que las instalaciones municipales están bien

atendidas en lo referido a mantenimiento, limpieza y material de la sala. El grado de satisfacción varía en todos los factores estudiados, estos datos van a procurar una toma de decisiones de mejora sobre los aspectos peor valorados por los usuarios y la aplicación de sistemas para afianzar la calidad, la satisfacción y la fidelización de los ciudadanos al servicio municipal de deportes (Armada , 2015).

En Chile la opción por una concepción profesional docente desde la perspectiva del ‘management’ (gerencialismo) surge como correlato de decisiones políticas más sistémicas y profundas (Hammond, 2012).

A nivel nacional en Lima el objetivo fundamental de esta investigación es determinar el impacto que tiene la Ley de Reforma Magisterial 29944 en la calidad de gestión estratégica del Proyecto Educativo Nacional al 2021, a nivel de las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) de Lima Metropolitana, desde su promulgación y difusión en el año 2007. Los resultados indican que existe relación positiva entre las variables de estudio, al nivel de positivamente con cada una de las dimensiones de la variable dependiente. En conclusión, la Ley de Reforma Magisterial 29944 ha tenido, según los docentes evaluados, un impacto favorable en la calidad de gestión estratégica del Proyecto Educativo Nacional al 2021 (Gonzales , 2015).

La Ley de Reforma Magisterial 29944, según los docentes evaluados, ha tenido correlación significativa en la calidad de gestión estratégica del Proyecto Educativo Nacional al 2021. Según la prueba de Rho Spearman se llegó a la conclusión que existe una correlación significativa igual a 0, 862** entre las variables discernimiento de la Ley de la reforma magisterial en concordancia con la gestión estratégica al 2021. De esta manera la hipótesis general de la investigación es aceptada, y se rechaza la hipótesis nula (Osorio , 2017).

Por consiguiente, la muestra está conformada por 400 docentes de EBR en los niveles de educación inicial, primaria y secundaria de menores. Se administró como instrumento de recolección un cuestionario de opinión para que los docentes de la muestra brinden sus apreciaciones acerca del impacto de la Ley, y de la calidad de gestión estratégica lograda en su institución educativa en el marco de lo establecido en el Proyecto Educativo Nacional al 2021. En conclusión, la Ley de Reforma Magisterial 29944 ha tenido, según los docentes evaluados, un

impacto favorable en la calidad de gestión estratégica del Proyecto Educativo Nacional al 2021 (Torres , 2015).

A nivel regional en Aija se encontró que el 41% de los docentes calificaron el estilo del director como consultivo, seguido por el autoritario benevolente (27%), autoritario coercitivo (17%) y 15% como participativo. Asimismo, que el 50% y 46% de los docentes pertenecientes al estilo de liderazgo consultivo alcanzaron logros previstos y destacados de desempeño docente respectivamente, en tanto que sólo el 9% y 15% de los docentes bajo el estilo autoritario coercitivo alcanzaron estas metas. Finalmente nuestros resultados indicaron que el estilo de liderazgo consultivo tiene una alta correlación significativa (coeficiente de correlación de Spearman = 0,789) (Tipiani , 2015).

Por lo anteriormente expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son las principales características de la reforma magisterial como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector educación privada, rubro nivel primaria, Huaraz, 2019?, para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la reforma magisterial como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector educación privada, rubro nivel primaria, Huaraz, 2019. Para lograr alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del Sector Educación privada, Rubro Nivel Primaria, Huaraz, 2019, Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector educación privada rubro Nivel Primaria, Huaraz, 2019, Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de la reforma magisterial como factor relevante de mejora de micro y pequeñas empresas del sector Educación privada, Rubro Nivel Primaria, Huaraz, 2019, Elaborar un plan de mejora sobre la aplicación de una gestión de calidad con el uso de la Reforma Magisterial en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Educación privada, Rubro Nivel Primaria, Huaraz, 2019.

El presente estudio se justificó teóricamente porque el informe permitió obtener los conocimientos teóricos de reforma magisterial; así como de la gestión

de calidad que se están aplicando en las micro y pequeñas empresas en su proceso de desarrollo y crecimiento. Permitió conocer también en forma exploratoria las principales características de las micro y pequeñas empresas que aplican la ley de reforma magisterial en la gestión de calidad y que generan puestos de trabajo en el mercado; en lo que benefician a la sociedad.

También se justifica porque contribuyo a que los gerentes apliquen la gestión de calidad con el uso de la ley de la reforma magisterial en las micro y pequeñas empresas, sirviendo de base a las futuras investigaciones que se realizan en este campo.

Por la importancia del estudio se justificó prácticamente porque su beneficio alcanzará a la comunidad empresarial y a las personas emprendedoras, brindándoles conocimientos acerca de los beneficios en la aplicación de la gestión de calidad con el uso de la reforma magisterial; así como en el proceso de adquirir nuevos conocimientos y saberes, adquirirán herramientas y técnicas modernas utilizadas en la administración y saber utilizarlos en forma autónoma en las MYPE de su responsabilidad.

Metodológicamente se justificó por ser un trabajo de investigación inédito se elaboró los instrumentos de medición de acuerdo a los objetivos del estudio y el cuadro de operacionalización de variable.

Referente a la metodología utilizada en la investigación fue de diseño no experimental porque no se manipularon deliberadamente, transversal porque se estudió en un solo momento, de nivel descriptivo porque solamente se describieron las características más importantes de la variable, se tuvo una población muestral igual a 56 representantes de las instituciones educativas privadas de Huaraz, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario es estructurado.

Los resultados obtenidos en la investigación son del total encuestados el 60.00% siempre tenían conocimiento de los principios de legalidad y el 40.00% casi siempre lo tenían en cuenta. Del total encuestados el 60.00% de los representantes a veces aplican las pruebas psicológicas sobre las actitudes del candidato, el 20.00% si lo aplican y el 20.00% no utilizan con medida.

Se realizó el análisis de resultado como forma de contratación entre los autores de acuerdo al resultado por ello el 80.00% de los representantes afirmaron que tienen conocimiento sobre el término reforma magistral, estos resultados coinciden Torres (2015) quien menciona que el 84% de encuestados tienen conocimiento sobre reforma magisterial. Esto demuestra que la mayoría de los empresarios emplea bien los términos de enfoque educativo. El 60.00% de los representantes de las MYPE respondieron que siempre han tenido conocimiento del principio de legalidad, este resultado coincide con el estudio de Sotomayor (2018) quien menciona que el 75% de empresarios tienen conocimiento de los principios. Esto demuestra que un gran porcentaje de los administradores se ciñen a la normatividad para el logro de sus gestiones.

En el presente estudio se utilizó una población de 56 representantes y muestra de 56 es decir el 100% de la población quienes se aplicó 24 preguntas, obteniendo los resultados representados en tablas y figuras.

Obteniendo como resultado que el 80.00% son de género masculino, el 100.00% de encuestados son personas no familiares y el 80.00% no conocen el término reforma magisterial. Concluyendo que la mayoría de la población no conocían el termino reforma magisterial, otra mayoría siempre se guiaban por los principios de legibilidad; la minoría conocían el principio de probidad y ética pública, la mayoría aplicaban un poco el principio de mérito y capacidad.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Miranda (2015) desarrolló un estudio acerca de *Implementar un Sistema de Gestión de Calidad ordenado y fundamentado en principios universales que responda a las exigencias del cliente y de la organización*. Cuyo objetivo de investigación fue determinar un sistema de gestión de calidad ordenado y fundamentado en principio universales que respondan a las exigencias del cliente y de la organización, la metodología empleada fue de tipo básica, nivel descriptivo, de diseño no experimental, la población muestral fue igual 44, la técnica y el instrumento fue el cuestionario estructurado. Resultado fue que el 88% implementan el sistema de Gestión de Calidad. Concluyó: Luego se rediseñaron aquellos procesos que lo requerían de forma que cumplieran con los requisitos del estándar antes señalado y surgió la necesidad de crear un nuevo sistema informático que desplace al que se utilizaba debido al escaso apoyo que brindaba a la gestión. Finalmente se definió una metodología que permitió el seguimiento y mejora continua tanto de lo sistemas como de los procesos

Ortiz (2015) investigo sobre un *Modelo de Gestión de Calidad para la Finca el Moral, como una herramienta que le permita gestionar sus actividades con criterios de excelencia, economía y eficacia*, Tuvo como objetivo Analizar el modelo de gestión de calidad para la Finca Moral, como una herramienta que le permita gestionar sus actividades, la metodología fue de tipo de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, la población muestral fue igual a 85, la técnica empleada fue igual la encuesta, instrumento empleado fue el cuestionario estructurado. Resultado el 85% incrementa su productividad, mejorar la calidad de sus procesos y generar un mayor impacto en el mercado Conclusiones: lo largo de la investigación, orientando en manifiesto la realidad de la organización, así como también se establece las Recomendaciones, sugiere que debe realizar en base a un sustento metodológico científico.

Torres (2015) desarrollo un estudio sobre el *Impacto de la Ley de Reforma Magisterial 29944 en la calidad de gestión estratégica del proyecto educativo nacional al 2021*. Lima. El objetivo fundamental de esta investigación es determinar el impacto que tiene la Ley de Reforma Magisterial 29944 en la

calidad de gestión estratégica del Proyecto Educativo Nacional al 2021, a nivel de las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) de Lima Metropolitana. La muestra está conformada por 400 docentes de EBR en los niveles de educación inicial, primaria y secundaria de menores. Asimismo, la investigación es con diseño descriptivo correlacional, y los datos fueron recolectados en forma personalizada en fechas y momentos determinados, para luego analizar las variables, su incidencia e interrelación. Resultados el 74% tienen conocimiento sobre la reforma magisterial. Concluyó: Que es importante saber sobre, los conceptos y aplicar en el ámbito laboral para una mejor gestión demostrando efectividad y eficacia.

Osorio (2017) Realizo un trabajo de investigacion *El nivel de discernimiento de la Ley de la Reforma magisterial 29944 en concordancia con la calidad de la gestión estratégica del Proyecto Educativo nacional al 2021*, que tuvo como objetivo fundamental de esta investigación fue determinar la relación que guarda el nivel de discernimiento de la Ley de la Reforma magisterial 29944 en concordancia con la calidad de la gestión estratégica del Proyecto Educativo nacional al 2021, por los docentes del nivel primaria de la RED 09 UGEL 02-2017, considerando que ambas postulan una visión renovada de la educación desde su promulgación. La metodología que se utilizó en este estudio fue el hipotético – deductivo porque se observó el problema, se formularon las hipótesis y se realizó la prueba oportuna, metodológicamente se enmarcó en el tipo básico, nivel correlacional, con un diseño no experimental transversal. La técnica de muestreo aplicada, ha sido la probabilística estratificada, aplicándose un cuestionario de escala polinómica con 24 ítems, la población fue de 172 docentes y se tomó una muestra de 119 docentes del nivel primario de la Red 09 UGEL 02-2017. Resultado el 56% afirmó que la reforma magisterial es un elemento importante en cada organización. Conclusión: Es importante aplicar los conocimientos para el logro de los objetivos.

Molero (2017) estudió acerca de *Propuesta de plan de mejora continua para la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017. Universidad César Vallejo*. La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de calidad de servicio al usuario en la Unidad

de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017. El estudio tuvo una población conformada por 180 usuarios que acudieron en los últimos tres meses a la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, después de efectuar la fórmula se obtuvo una muestra de 53 usuarios. Los datos obtenidos en la investigación fueron a través de la técnica de la encuesta, utilizando el instrumento del cuestionario SERVQUAL, la que permitió recoger información a través de opiniones de los usuarios que asisten a la UGEL Santa, los datos se procesaron a través del programa Excel, de tal forma que el resultado general obtenido en la tabla 7, indica que la calidad de servicio es baja con un 100%, como conclusión general se ha logrado determinar el nivel de la calidad de servicio al usuario que acude a la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa, se observa de manera contundente que la atención al usuario tiene un nivel bajo con un 100%, el nivel medio obtiene un 0% y por último el nivel alto tiene un 0% respectivamente. Conclusión se aplicarán líneas y políticas enfocadas al desarrollo integral de la organización.

Pinedo (2017) en su estudio acerca de *La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017*. Universidad César Vallejo - Caraz. La investigación utiliza el diseño de investigación no experimental, de tipo correlacional y transversal, con enfoque Cuantitativo. La población afín a la investigación es de 92 matrículas del promedio anual; siendo la muestra de 74 estudiantes. Para la recolección de datos, aplicándose como instrumento un modelo de estándar de cuestionario tipo SERVQUAL para la variable calidad de servicio; que cuenta con 21 ítems agrupada con cinco dimensiones: Fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles; así como, un cuestionario validado por expertos para la segunda variable satisfacción del estudiante, con 08 ítems, agrupadas en tres dimensiones: confiabilidad, validez y lealtad. Resultado el 69% aplican las buenas prácticas. Conclusión: Se han determinado la calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro la aplicación de las buenas prácticas.

Sotomayor (2018) desarrolló un trabajo de investigación *sobre Caracterización del trabajo en equipo como herramienta de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro Instituciones*

Educativas Privadas del distrito de San Marcos - Huari - Ancash, 2015. Universidad Católica los Ángeles Chimbote. La presente investigación tuvo como objeto, describir las principales características del trabajo en equipo en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio - rubro Instituciones Educativas privadas del Distrito de San Marcos - Huari - Ancash, 2015. Para el desarrollo y ejecución del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y el diseño fue no experimental transversal. Para el recojo de la información se identificó una población de 5 Instituciones Educativas que eran 03 I.E. privadas del nivel Inicial con 17 trabajadores, 01 I.E. privada del nivel Inicial y Primaria con 13 trabajadores y 01 I.E. privada de nivel Primaria y Secundaria con 20 trabajadores, totalizando 50 encuestados, a quienes se les aplicó un cuestionario de 24 preguntas cerradas por medio de una encuesta; del cual se resalta que las Instituciones Educativas privadas del Distrito de San Marcos utilizan el trabajo en equipo, en poca proporción encontrándose que el 54% de trabajadores manifiesta que casi siempre los miembros del equipo cooperan con los demás miembros para cumplir las metas que se tienen en el trabajo, a su vez del total de trabajadores encuestados el 36% manifiesta que casi siempre los miembros del equipo pueden desarrollar su trabajo con autonomía. Conclusión: Se cumplirá con las expectativas de la representantes mediante la corrección de las falencias.

Rafael (2018) realizó un trabajo de investigación acerca de *Caracterización del compromiso organizacional como herramienta de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro instituciones educativas particulares nivel primario y secundario del distrito de independencia, 2015.* Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Huaraz – El tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y un diseño no experimental – transaccional y transversal. Para el recojo de la información se identificó una población de 66 colaboradores administrativos de las 32 instituciones educativas particulares nivel primario y secundario. Se realizó un muestreo censal, porque la población fue relativamente pequeña y se aplicó un cuestionario de 30 proposiciones por medio de la encuesta. Resultados: el 54,55% de colaboradores no sienten una compenetración del 100% hacia su equipo de trabajo. Conclusión: Los colaboradores de las instituciones educativas particulares nivel primario y

secundario, no están comprometidos afectivamente y tampoco normativamente; pero relativamente muestran su mayor compromiso en el de continuidad, por las pocas alternativas que existe en el mercado laboral.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

Concepto de MYPE

García (2016) es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (TEXTO UNICO ORDENADO), de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Dec. Leg. 1086)

Importancia

Rivera (2015) las MYPE son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas la importancia de las MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a:

- . Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

Formalización y constitución

Es necesario aclarar que la microempresa no necesita constituirse como persona Jurídica, pudiendo ser conducida directamente por su propietario persona individual. Podrá, sin embargo, adoptar voluntariamente la forma de Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, o cualquiera de las formas societarias previstas por la ley (Rivera, 2015).

Características

- La microempresa abarca desde un (1) trabajador hasta los diez (10) trabajadores.
- La pequeña empresa abarca desde un (1) hasta los cincuenta (50) trabajadores.

Tipos de Mype

- **MYPE de Acumulación:** Las MYPE de acumulación, tienen la capacidad de generar utilidades para mantener su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa, tienen mayor cantidad de activos y se evidencia una mayor capacidad de generación de empleo. (Tello, 2016).
- **MYPE de Subsistencia:** Las MYPE de subsistencia son aquellas unidades económicas sin capacidad de generar utilidades, dedicándose a actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o deben realizar dicha transformación con tecnología rudimentaria.
- **Nuevos Emprendimientos:** Los nuevos emprendimientos se entienden como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos. Los emprendimientos apuntan a la innovación, creatividad y cambio hacia una situación económica mejor ya sea para iniciar un negocio como para mejorar y hacer más competitivas las empresas (Tello, 2016)

Definición de la Reforma Magisterial

La profesión docente se ejerce en nombre de la sociedad, para el desarrollo de la persona y en el marco del compromiso ético y ciudadano de formar integralmente al educando. Tiene como fundamento ético para su actuación profesional el respeto a los derechos humanos y a la dignidad de los niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores y el desarrollo de una cultura de paz y de solidaridad, que coadyuven al fortalecimiento de la identidad peruana, la ciudadanía y la democracia. Esta ética exige del profesor idoneidad profesional, comportamiento moral y compromiso personal con el aprendizaje de cada alumno.

Teorías de la Ley de Reforma Magisterial

Ley de Reforma Magisterial (2013) Ley 29944 establece que los Directores y subdirectores que lograron sus cargos en el marco de la Ley; sean de diversos niveles y modalidades, no tienen derecho a percibir las asignaciones que establece el Derecho Supremo 097-83-PCM y otros incrementos diferenciados de las diferentes normas conexas para el magisterio.

Artículo 2. Procedimiento para la Aprobación Institucional

2.1 Los Titulares de los pliegos habilitados en el Crédito Suplementario

2.2 La Oficina de Presupuesto o la que haga sus veces en los pliegos

2.3 La Oficina de Presupuesto o la que haga sus veces en los pliegos

Artículo 3. Limitación al uso de los recursos

Artículo 4. Cronograma Mensualizado de Ejecución de los Recursos

Artículo 5. Refrendo.

Principios

El régimen laboral del magisterio público se sustenta en los siguientes principios:

A. Principio de legalidad

B. Principio de probidad y ética pública

C. Principio de mérito y capacidad

D. Principio del derecho laboral: Ley de Reforma Magisterial, (2013)

Objetivos de la Carrera Pública Magisterial

Contribuir a garantizar la calidad de las instituciones educativas públicas, la idoneidad de los profesores y autoridades educativas y su buen desempeño para atender el derecho de cada alumno a recibir una educación de calidad.

Marco ético y ciudadano de la profesión docente

La profesión docente se ejerce en nombre de la sociedad, para el desarrollo de la persona y en el marco del compromiso ético y ciudadano de formar integralmente al educando. Tiene como fundamento ético para su actuación profesional el respeto a los derechos humanos y a la dignidad de los niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores y el desarrollo de una cultura de paz y de solidaridad, que coadyuven al fortalecimiento de la identidad peruana, la ciudadanía y la

democracia. Esta ética exige del profesor idoneidad profesional, comportamiento moral y compromiso personal con el aprendizaje de cada alumno.

Objetivos de la Carrera Pública Magisterial

La Carrera Pública Magisterial rige en todo el territorio nacional, es de gestión descentralizada y tiene como objetivos: a) Contribuir a garantizar la calidad de las instituciones educativas públicas, la idoneidad de los profesores y autoridades educativas y su buen desempeño para atender el derecho de cada alumno a recibir una educación de calidad. b) Promover el mejoramiento sostenido de la calidad profesional e idoneidad del profesor para el logro del aprendizaje y del desarrollo integral de los estudiantes. c) Valorar el mérito en el desempeño laboral. d) Generar las condiciones para el ascenso a las diversas escalas de la carrera pública magisterial, en igualdad de oportunidades. e) Propiciar mejores condiciones de trabajo para facilitar el buen desempeño del profesor en las instituciones y programas educativos. f) Determinar criterios y procesos de evaluación que garanticen el ingreso y la permanencia de profesores de calidad. g) Fortalecer el Programa de Formación y Capacitación Permanente establecido en la Ley 28044, Ley General de Educación. Ley de Reforma Magisterial, (2013)

Las teorías de la Gestión de Calidad Total

Arenas (2015) las empresas utilizan sistemas de gestión de calidad para mejorar la eficiencia de sus procesos, lo que puede ayudar a aumentar la rentabilidad. Los sistemas de Gestión de Calidad Total (TQM) utilizan una variedad de herramientas y teorías para capacitar a los empleados, crear un ambiente de equipo y centrarse en la voz del cliente para ofrecer productos de calidad a tiempo a los clientes.

Mejora Continua

Enfoque en el cliente

Participación en equipo

En el mejoramiento de los procesos y la calidad el sistema TQM tienen mucha confianza en las personas que laboran en la empresa; porque desde los niveles más altos gerenciales hasta el grado más bajo se incorporan en la mejora continua

de la organización; porque los directivos capacitaron al personal en la gestión de calidad. (Kelcher, 2014).

Concepto de Gestión de Calidad

Aguilar (2016) afirma que es un instrumento que contribuye en una empresa: Planificar, aplicar y controlar los procesos y tareas para desarrollar las funciones encargadas en el puesto laboral, con niveles de calidad muy altos, supervisados y monitoreados mediante valoraciones del cliente satisfecho.

- Enfoque al cliente:
- Liderazgo:
- Implicación de todo el personal:
- Para tomar una decisión es necesario un análisis con base en casos.
- Relación de mutuo beneficio con proveedores:
- Beneficios

La orientación de gestión de calidad basado en fases que ayudan:

Para el Cliente

Para el personal

Para la Universidad (Joaquin, 2015)

Características de Gestión de Calidad

Las principales características de un Sistema de Gestión de Calidad son las siguientes:

- Sistemas ISO 9001, personalizados 100%
- Gestiona y controla los procesos
- Garantiza el cumplimiento de los requisitos de los clientes.
- Aumenta la relación y control de proveedores
- Seguimiento y medición de los procesos
- Integrable con otros sistemas
- Estructurado según el ciclo de Mejora Continua (PDCA). Planificar - Hacer - Verificar - Actuar.
- Permite la certificación y reconocimiento del sistema por parte de una Entidad de Certificación.

Entre los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran los siguientes:

- Estructura Organizacional
- Planificación (Estrategia)
- Recursos
- Procesos
- Procedimientos

La Planeación de la categoría

Son diligencias establecidas para el logro de objetivos de calidad y la ejecución de instrumentos en un sistema de rango (Godfrey,2015).

Importancia de Gestión de Calidad

Chamorro (2015) la excelencia es un valor muy complejo donde concurren muchos componentes que permiten que una gestión sea de calidad.

Gestión de calidad y sus principios

Esta norma fue implementado por ISO, basado en la producción igualitaria de calidad y se puede controlar los procesos de producción en la organización empresarial. La norma cuenta con ocho principios para su gestión de calidad.

- Dirigido al adquiriente
- Basado en el gerente emprendedor
- Empowerment
- Orientación por procesos
- Dirección sistémica para gestionar
- Perfeccionamiento constante
- Privilegio en la toma de decisiones
- Relación mutua con el abastecedor.

Concepto de Plan de Mejora

Barrera (2015) sostiene que es la agrupación de proposiciones de mejora tomadas en una institución educativa para que tenga buenos resultados que serían de carácter administrativo, técnico-pedagógico u organizacional; o convertir el rendimiento escolar en un nivel excelente, cuando se encuentra el grupo estudiantil en una situación de fracaso.

Las condiciones que requiere son:

- Tener seguridad de implementar un mejoramiento continuo
- Enfrentamiento frontal a las actitudes de fracaso
- Anular propuestas que justifiquen la derrota
- Equipo gerencial emprendedor.

El plan de mejora como hipótesis de trabajo Hacer lo mismo

Toda hipótesis debe llevarse a la práctica, para su comprobación de los efectos que genera hacia el logro de metas y objetivos previstos. Hay tres modalidades.

Importancia de constatar la eficacia del plan de mejora

Debe comprobarse en la realidad empírica, mediante indicadores de medición para realizar una supervisión, valorando la eficiencia y eficacia de las decisiones que se tomaron. (García, 2013).

Fases de un Plan de Mejora

Para la solución de un problema, en forma proactiva un plan de mejora cumple con los siguientes pasos: (Vargas, 2015)

- Entender la problemática
- Determinar los objetivos
- Disgregar las causas más importantes
- Clasificar las actividades de mejora
- Implementar el plan de progreso
- Se definen las labores pertinentes o las personas que las efectuarán
- Examinar los productos de la mejoría

Para estas acciones se elaboran indicadores de medición relacionados con los objetivos. (Vargas, 2015).

Aseguramiento de los resultados del Plan

Elementos de un plan de mejora

Arellano (2015) un plan de mejora debe fijar unos objetivos, diseñar unas actuaciones, nombrar unos responsables de cada actuación, disponer recursos para llevar a efecto la medida, prever un procedimiento o método de trabajo, establecer un calendario y, aspecto muy importante, tener previsto un sistema para comprobar si se ha cumplido cada objetivo, es decir, debe establecer unos indicadores.

- Objetivos:
- Actuaciones:
- Responsable:
- Recursos:
- Procedimiento de trabajo:
- Calendario:
- Indicadores:

Instituciones Educativas

Definición de las Instituciones Educativas

Es un conjunto de personas y bienes promovidos por las autoridades públicas o por particulares, cuya finalidad es prestar un año de educación preescolar y nueve grados de educación básica como mínimo y la media superior. La misión de las instituciones educativas se trata sobre la tarea convocante de la escuela el enseñar para que los alumnos aprendan (Ucán , 2016).

Características de las Instituciones Educativas

La institución se sostiene en tanto es útil para los procesos de socialización y control social. Esto significa que la tensión que se produce entre los deseos de los individuos y la necesidad de adecuarlos a las formas sociales admitidas a través de las producciones culturales cuyo objetivo es convencerlos de la necesidad de sacrificar los deseos individuales en virtud de la estabilidad colectiva.

Una escuela constituye un refugio apropiado en donde los niños están más cómodos si pueden sentarse sobre un piso seco, en un local donde los pizarrones estén colocados de tal manera que todos puedan verlos, y en donde se pueda disponer de espacio para almacenar el material educativo. Además, un aula seca y sombreada constituye un lugar adecuado para la alimentación escolar (Ucán , 2016).

Materiales de las Instituciones Educativas

Un edificio escolar que disponga de agua potable y de los servicios higiénicos mínimos, constituye el punto de partida que permite brindar una educación sanitaria, indispensable en los países en donde una gran mayoría sufre de enfermedades intestinales.

Cuando se finaliza el período escolar, la escuela construida sobre todo para los niños, puede utilizarse para la educación de los demás habitantes de la localidad. Por ejemplo, de todos aquellos jóvenes que quieren conseguir nuevas técnicas fuera del sistema educativo formal o del adulto

Es que simplemente desean aprender a leer y escribir. Por otra parte, los habitantes de la comunidad podrían efectuar sus reuniones en la escuela y utilizarla para toda clase de actividades, vinculando así la educación a la vida cotidiana.

Un aspecto importante es la inversión en maestros y el material educativo seguirá siendo prioritario, pero si se quiere sacar el mejor provecho de la inversión, resulta evidente que el medio ambiente creado para la enseñanza y el aprendizaje que proporciona una escuela construida de manera inteligente es, tal vez, el factor más significativo en la educación del niño.

Completaremos dos puntos en pie de página que deberán tomarse en cuenta: primero, que una escuela nueva, diseñada y construida teniendo en cuenta las innovaciones y las evoluciones del sistema educativo, contribuirá y permitirá la realización de éstas; y el segundo, que a medida que la educación va perdiendo su carácter formal y se va extendiendo a los pueblos y pequeñas comunidades, la escuela puede ser una construcción pequeña y permanecer simplemente como un centro educativo.

En cuanto al diseño, a la construcción y el costo de buenas escuelas por más simples que éstas sean requieren de una serie de conocimientos y habilidades especiales que incluyen la arquitectura, la tecnología de la construcción, la administración, la planificación y el cálculo de los costos (Ucán , 2016).

2.3. Marco conceptual de la investigación

- **Calidad:** es una herramienta básica e importante para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie.

-**Colegio:** es un término que procede del latín collegium. Este vocablo, a su vez, tiene su origen en el verbo colligere (“reunir”). Un colegio es un establecimiento dedicado a la enseñanza.

- **Educación Primaria:** es la que asegura la correcta alfabetización, es decir, que enseña a leer, escribir, cálculo básico y algunos de los conceptos culturales considerados imprescindibles, denominadas competencias básicas y competencias clave.

- **Gestión:** del latín gestión, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la circunstancia de administrar o gestionar algo. Al respecto hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación. El término gestión es el conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En el entorno empresarial o comercial, la gestión es asociada con la administración de los negocios

- **Servicio:** es un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos. La etimología proviene del latín “Servitium” haciendo referencia a la acción ejercida por el verbo “Servir“. Los servicios prestados en una comunidad

cualquiera están determinados en clases, a su vez estas clases están establecidas de acuerdo a la figura personal o institucional que lo ofrece o imparte. Existen servicios públicos y servicios especializados.

- **Micro y Pequeña Empresa (Ministerio de la Producción):** se define como micro y pequeña empresa a 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 y prestación de servicios.

- **Reforma Magisterial:** Ley tiene por objeto normar las relaciones entre el Estado y los profesores que prestan servicios en las instituciones y programas educativos públicos de educación básica y técnico productiva y en las instancias de gestión educativa descentralizada. Regula sus deberes y derechos, la formación continua, la Carrera Pública Magisterial, la evaluación, el proceso disciplinario, las remuneraciones y los estímulos e incentivos.

- **Sistemas de Gestión de Calidad:** es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción.

III. HIPÓTESIS

En el presente trabajo de investigación titulado la reforma magisterial como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector educación privada, rubro nivel primaria, Huaraz, 2019. No se planteó la hipótesis por ser una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue, no experimental-transversal-descriptivo.

- Fue no experimental, porque se estudió conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.
- Fue transversal, porque se estudió en un espacio de tiempo determinado donde se tienen un inicio y fin específicamente dentro del año 2019.
- Fue descriptivo, porque se describió las características más importantes de la variable MYPE y la realidad como se presenta.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

Se utilizó una población de 56 Micro y pequeñas empresas del sector educación privada, rubro nivel primaria, Huaraz, 2019.

4.2.2. Muestra

Se utilizó la muestra poblacional, porque la población es pequeña igual 100% de la población, representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector educación, rubro nivel primaria, Huaraz, 2019. El muestreo fue intencional o dirigido.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Perfil de los representantes legales de las MYPE	Dueño: es el poseedor de una cosa respecto a esta. Gerente: es la persona que dirige, administra y representa a una empresa o sociedad y en la que se personifican sus órganos directores.	Edad de los representantes	18-30 años 30-51 años 51 a más años	Razón
		Género del representante	Femenino Masculino	Nomina
		Grado de instrucción	Superior no universitaria Superior universitaria Estudios de posgrado	Ordinal
		Cargo que ocupa dentro de la empresa	Dueño Administrador	Nominal
Perfil de las MYPE	MYPE es la unidad económica, natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	Tiempo de permanencia en el rubro	0 a 3 años 3 a 7 años 7 a más años	Razón
		Número de trabajadores	1 a 7 trabajadores 7 a 11 trabajadores 11 a más trabajadores	Razón
		Personas que trabajan en su empresa	Familiares Personas no familiares	Nominal
		Objetivo de creación	Generar ganancias Subsistencia	Nominal
		Tipo de constitución de la empresa	E.I.R.L S.R.L S.A Otros	Nominal
La reforma magisterial como factor relevante de gestión de calidad	Tiene como fundamento ético para su actuación profesional el respeto a los derechos humanos y a la dignidad y el desarrollo de una cultura de paz y de solidaridad, que coadyuven al	Principio de legalidad	Reforma magisterial Principio de legalidad Pruebas Psicológicas	Nominal
		Principio de probidad y ética pública	Probidad y ética pública Derecho laboral	Nominal

	fortalecimiento de la identidad peruana, la ciudadanía y la democracia.	Principio del derecho laboral	Escucha al entrevistado	Nominal
		Planificar	Implementación de la gestión de calidad	Nominal
		Dirigir	Técnicas para el rendimiento del personal	Nominal
		Implantar	La gestión de calidad contribuye a mejorar	Nominal
			La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos	
		Controlar	Plan de gestión de calidad	Nominal
		Satisfacer	Dirige la gestión de calidad Cumple con el control	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó:

Técnica:

Encuesta: fue una técnica que permitió elaborar un conjunto de preguntas o ítems en función de las variables e indicadores de estudio, esta técnica es muy utilizada y favorable para el estudio de las ciencias sociales.

Instrumento:

Cuestionario: fue un formato elaborado específicamente con base a la técnica de estudio, cuya utilidad fue para la recolección de datos de la muestra de estudio.

4.5. Plan de análisis

En esta fase se utilizó el análisis descriptivo de cada una de las variables de estudio con la finalidad de presentar los datos estadísticos en tablas y figuras. En las tablas se colocaron las frecuencias absolutas y las frecuencias porcentuales. Para el procesamiento y análisis de resultados se utilizó Microsoft, con la finalidad de elaborar una base de datos en Microsoft Excel, donde a través de un proceso de tabulación previa clasificación, ordenamiento y codificación de datos, se pudieron diseñar las figuras utilizando los datos del cuestionario.

4.6. Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Problema	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Métodos	Técnicas e instrumentos	Plan de análisis
<p>Central ¿Cuáles son las principales características de la reforma magisterial como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector educación privada, rubro nivel primaria, Huaraz, 2019?</p>	<p>General Determinar las principales características de la reforma magisterial como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector educación privada, rubro nivel primaria, Huaraz, 2019</p> <p>Específicos: 1.Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas Del Sector Educación privada, Rubro Nivel Primaria, Huaraz, 2019 2.Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector educación privada rubro Nivel Primaria, Huaraz, 2019 3. Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de la Reforma Magisterial Como Factor Relevante De Mejora De Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Educación privada, Rubro Nivel Primaria, Huaraz, 2019 4.Elaborar un plan de mejora sobre la aplicación de una gestión de calidad con el uso de la Reforma Magisterial en las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Educación privada, Rubro Nivel Primaria, Huaraz, 2019</p>	<p>La reforma magisterial como factor relevante de gestión de calidad</p>	<p>Población Se utilizó una población de 56 Micro y pequeñas empresas del Sector Educación, Rubro Nivel Primaria, Huaraz, 2019.</p> <p>Muestra Se utilizó una muestra igual al 100.00% de la población de las Micro y pequeñas empresas del sector educación, rubro nivel primaria, Huaraz, 2019.</p>	<p>Diseño de la investigación El diseño de la investigación fue, no experimental–transversal y descriptivo Fue, no experimental, porque se estudió conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones. Fue, transversal, porque se estudió en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin específicamente durante el año 2019.Fue descriptivo, porque se describió las características más importantes de la variable MYPE y la realidad como se presenta.</p>	<p>Técnicas Encuesta: fue una técnica que permitió elaborar un conjunto de preguntas o ítems en función de las variables e indicadores de estudio, está técnica es muy utilizada y favorable para el estudio de las ciencias sociales.</p> <p>Instrumento Cuestionario estructurado: Cuestionario: fue un formato elaborado específicamente con base a la técnica de estudio, cuya utilidad fue para la recolección de datos de la muestra de estudio.</p>	<p>En esta fase se utilizó el análisis descriptivo de cada de una de las variables de estudio con la finalidad de presentar los datos estadísticos en tablas y figuras. En las tablas se colocaron las frecuencias absolutas y las frecuencias porcentuales. Para el procesamiento y análisis de resultados se utilizó Microsoft, con la finalidad de elaborar una base de datos en Microsoft Excel, donde a través de un proceso de tabulación previa clasificación, ordenamiento y codificación de datos, se pudieron diseñar las figuras utilizando los datos del cuestionario.</p>

4.7. Principios éticos

Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario, la beneficiará, siendo viable su ejecución en beneficio de la micro y pequeña empresa bajo los principios éticos de Confidencialidad y respeto a la persona humana.

Protección a las personas: La investigación científica se realizó respetando la dignidad humana, su identidad, su diversidad en contexto quechua hablante, la privacidad y confidencialidad de sus actividades respetando su participación voluntaria y aceptando la información que se recibió con base al respeto pleno de sus derechos fundamentales.

Beneficencia y no maleficencia: Se aseguró el bienestar de las personas que participaron en el trabajo de investigación; se cuidó de no dañar a las personas, maximizando los beneficios de su información.

Justicia: Durante la investigación se practicó el ejercicio de un juicio ponderable y razonable, tomando las precauciones para evitar los sesgos y sin cometer prácticas injustas. Después del estudio fue necesario dar a conocer los resultados a quienes participaron en la investigación.

Integridad científica: Este principio se extendió a todos los representantes de las Instituciones Educativas que sirvieron como muestra; con base a los principios de la profesión de administración evitando riesgos potenciales, promoviendo el beneficio del conocimiento a todo los que participaron en el presente estudio.

Consentimiento informado y expreso. Se respetó la manifestación libre y voluntaria, informada, inequívoca y específica informándoles que los resultados de la investigación fueron de uso solamente para el presente trabajo de investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector educación privada, rubro nivel primaria, Huaraz, 2019.

Datos Generales:	N	%
Edad del representante		
18 -30 años	11	20.00
30--51 años	11	20.00
51 años a más	34	60.00
Total	56	100.00
Género del representante		
Femenino	11	20.00
Masculino	45	80.00
Total	56	100.00
Grado de instrucción del representante		
Superior no universitaria	0	0.00
Superior universitaria	34	60.00
Estudios de posgrado	22	40.00
Total	5	100.00
Cargo ocupa dentro de la empresa		
Dueño	22	40.00
Administrador	34	60.00
Total	56	100.00
Tiempo en el cargo del representante		
0 a 3 años	0	0.00
3 a 7 años	22	40.00
7 años a más	36	60.00
Total	56	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector educación privada, rubro nivel primaria, Huaraz, 2019

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas del sector educación privada, rubro nivel primaria, Huaraz 2019.

Características	N	%
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
0 a 3 años	0	0.00
3 a 7 años	22	40.00
7 años a más	34	60.00
Total	56	100.00
Número de trabajadores		
1 a 7 trabajadores	0	0.00
7 a 11 trabajadores	11	20.00
11 a más trabajadores	45	80.00
Total	56	100.00
Personas que trabajan en su empresa		
Familiares	0	0.00
Personas no familiares	56	100.00
Total	56	100.00
Objetivo de la empresa		
Generar ganancias	56	100.00
Subsistencia	0	0.00
Total	56	100.00
Tipo de constitución de la empresa		
E.I.R.L	11	20.00
S.R.L	11	20.00
S.A	23	40.00
Otros	11	20.00
Total	56	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector educación privada, rubro nivel primaria, Huaraz, 2019

Tabla 3

Características de la reforma magisterial como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector educación privada, rubro nivel primaria, Huaraz, 2019.

Reforma Magisterial como factor relevante en la gestión de calidad	N	%
Término reforma magisterial		
Si	0	0.00
Un poco	11	20.00
No	45	80.0
Total	56	100.00
Principios de legalidad		
Siempre	34	60.00
Casi siempre	22	40.00
Nunca	0	0.00
Total	56	100.00
Pruebas psicológicas sobre las actitudes del candidato		
Si	34	60.00
A veces	11	20.00
No	11	20.00
Total	56	100.00
Conoce el principio de probidad y ética pública		
Si	22	40.00
Un poco	22	40.00
No	12	20.00
Total	56	100.00
Aplica el principio de mérito y capacidad		
Si	22	40.00
Un poco	34	60.00
No	0	0.00
Total	56	100.00
Se guía por el principio del derecho laboral		
Si	45	80.00
Casi siempre	11	20.00
No	0	0.00
Total	56	100.00
Escucha activamente las preguntas del entrevistado		
Siempre	34	60.00
Casi siempre	22	40.00
Nunca	0	0.00
Total	56	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características de la reforma magisterial como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector educación privada, rubro nivel primaria, Huaraz, 2019.

Reforma Magisterial como factor relevante en la gestión de calidad	N	%
Implementación de la gestión de calidad		
Poca iniciativa	28	50.00
Aprendizaje lento	0	0.00
No se adapta a los cambios	14	25.00
Desconocimiento del puesto	14	25.00
Otros	0	0.00
Total	56	100.00
Rendimiento del personal		
La observación de clase	14	25.00
Supervisión	0	0.00
Revisión de carpeta pedagógica	14	25.00
Evaluación de cumplimiento del plan educativo	28	50.00
Total	56	100.00
Mejorar el rendimiento del negocio		
Siempre	0	0.00
A veces	34	60.00
Casi siempre	22	40.00
Total	56	100.00
Logro de objetivos y metas trazadas		
Siempre	34	60.00
A veces	11	20.00
Casi siempre	11	20.00
Total	56	100.00
Plan de gestión de calidad		
Objetivos	22	40.00
Estrategias	12	20.00
Procedimientos	22	40.00
Total	56	100.00
Dirige la gestión de calidad		
Comunicación	11	20.00
Liderazgo	11	20.00
Motivación	34	60.00
Total	56	100.00
Control de la gestión de la calidad		
Evaluar	22	40.00
Comparar	12	20.00
Verificar	22	40.00
Total	56	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector educación privada, rubro nivel primaria, Huaraz, 2019

Tabla 4

El plan de mejora propuesto de la reforma magisterial como factor relevante de gestión de calidad.

Problema encontrado	Causas	Solución aplicación de mejora	Responsable
El nivel de los servicios educativos es bajo	La selección de personal docente y administrativo es deficiente	Mejorar e local, mobiliario, equipos, laboratorios y material didáctico	Dueños o Representantes
El nivel de participación en el mercado es bajo	Falta de aplicación del marketing mix	Aplicar las estrategias del marketing mix: medio radio, Tv, prensa y volanteo, ventanas web	Dueños o Representantes
La satisfacción de los padres y estudiantes es regular	Escasa variedad de actividades educativas y creativas en las Instituciones Educativas	Brindar variedad en los servicios educativos y ampliar el servicio con actividades creativas	Dueños o Representantes
El padre de familia reconoce que los servicios que brinda la Institución Educativa es baja	Poco interés de los dueños o directivos en invertir en publicidad o contratar un especialista en el tema	Publicitar los servicios educativos que brinda mediante la publicidad on line.	Dueños o Representantes
La rentabilidad de la Institución Educativa es baja	Altos costos de las adquisiciones que sube la inversión con poca rentabilidad	Existe necesidad de hacer un análisis de los proveedores del sector para crear mayor rentabilidad	Dueños o Representantes
La Institución Educativa no cuenta con un cronograma de pagos	Uso manual del cronograma no o usan de manera adecuada	Crear un cronograma de pagos, así como una base de datos de los bienes y servicios e la Institución	Dueños o Representantes
El cumplimiento del Plan educativo anual es regular	Realizan actividades rápidas a veces sin participación de los estudiantes	Crear una base de datos de todas las actividades educativas cumplidas durante todo el año	Dueños o Representantes

Fuente. Elaborado por el autor

5.2. Análisis de Resultados

Tabla 1

Características generales de los representantes legales de la Micro y pequeña empresa

El 60.00% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas tienen entre 51 años a más de edad, esto coincide con el estudio de Rafael (2018) quien establece que el 70% de encuestados tienen más de 55 años de edad. Por otra parte, esto contrasta con Sotomayor (2016) quien menciona que un 84% tienen de 31 a 50 años de edad, del mismo modo con Pinedo (2017) quien determina que el 79% de los dueños encuestados tienen de 20 a 40 años de edad. Esto demuestra que la mayoría son personas adultas, y los años de experiencia promueven al desarrollo de las actividades empresariales de los centros educativos.

El 80.00% de los encuestados de las MYPE son de género masculino, estos resultados coinciden con la tesis de Molero (2017) quien especifica que un 69% son de sexo masculino, del mismo modo con Osorio (2017) quien menciona que un 84% de encuestados son del sexo masculino, así también con Torres (2015) quien establece que el 78% de los representantes son del género masculino. Esto demuestra que la mayoría son del género masculino que han logrado gerenciar y administrar los colegios del distrito de Huaraz, que lo han logrado gracias a las capacitaciones y especializaciones en el área, mostrando el empeño en sus labores diarias.

El 60.00% de los elementos de la muestra de las Micro y pequeñas empresas tienen el grado de instrucción superior universitaria, estos resultados coinciden con la investigación de Miranda (2015) quien determina que el 74% de los representantes encuestados tienen el grado de instrucción universitaria, así como Ortiz (2015) quien establece que el 65% de los empresarios cuentan con estudios superiores. Esto demuestra que un gran porcentaje tienen estudios superiores, ya que el mismo desempeño en la actividad empresarial lo exige, puesto que para los centros educativos es importante el nivel intelectual para el manejo de las gestiones.

El 60.00% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas son los administradores, este resultado contrasta con Ortiz (2015) quien menciona que el 68% son los mismos dueños quienes administran sus empresas, sin embargo, coincide con Torres (2015) quien especifica que el 87% de los empresarios son administradores. Esto

demuestra que más de la mitad de los encuestados son administradores y son quienes están encargados de la gestión empresarial.

El 60.00% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas llevan en el cargo más de 7 años a más, estos resultados coinciden con la tesis de Osorio (2017) quien menciona que el 78% tienen entre 7 años a más, estos resultados contrastan con el trabajo de Molero (2017) quien determina que el 84% tienen entre 0 a 3 años. Esto demuestra que un gran porcentaje de los administradores tienen un periodo largo en sus puestos, brindando mayor seguridad al centro educativo.

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas

El 60.00% de las Micro y pequeñas empresas tienen una permanencia en el rubro entre 7 años a más, este resultado coincide con la tesis de Torres (2015) quien sostiene que el 58% tiene permanencia en el rubro de 7 años a más. Esto demuestra que los representantes de las MYPE se dirigen a planes de largo plazo con la finalidad de alcanzar sus metas.

El 80.00% de las Micro y pequeñas empresas tienen entre 11 a más trabajadores, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Osorio (2017) quien especifica que el 60% tienen 11 a más trabajadores en su empresa de mensajería. A diferencia que contrasta con los resultados de Molero (2017) cuyo resultado es que 70% de los encuestados mencionaron que tienen de 14 a más trabajadores en su empresa. Esto demuestra que los representantes tienen un número limitado de trabajadores la cual les permite sacar a flote su trabajo y que tengan una buena actividad empresarial.

El 100.00% de las Micro y pequeñas empresas tienen personas no familiares. Esto demuestra que la mayoría de las empresas instituciones educativas cuentan con colaboradores no familiares, se puede determinar que mantienen una relación equilibrada ya que las actividades empresariales no se mezclan con el vínculo familiar, por el contrario, se mantiene un grado de confianza en las gestiones que se presente.

El 100.00% de encuestados de las Micro y pequeñas empresas tienen por finalidad generar ganancias estos resultados coinciden con estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Pinedo (2017) quien manifiesta que un 80% opinaron que tienen el objetivo de generar ganancias en su Micro y Pequeña Empresa. Pero contrasta

con los resultados de Sotomayor (2017) quien establece que el 70% afirmó que el fin de la empresa es generar ganancias. Esto demuestra que el fin objetivo de toda empresa es generar ganancia en el sentido de crecer empresarialmente y desarrollarse.

El 40.00% de los representantes de las MYPE respondieron que el tipo de constitución de la empresa es un S.A, este resultado coincide con los resultados encontrados Miranda (2015) quien determino que el 75% es de tipo de constitución de la Empresa es S.A. Sin embargo contrasta con los resultados de Ortiz (2015) quien manifiesta que el 85% forman parte de Sociedad Anónima Abierta. Esto muestra que la gran mayoría de la MYPES optaron por ser una Sociedad Anónima con la finalidad de tener una mayor cantidad de socios la cual favorezca el nivel económico y material de las instituciones educativas de nivel primario.

Tabla 3

Características de la reforma magisterial como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas de la educación privada, rubro nivel primario, Huaraz, 2019.

El 80.00% de los representantes afirmaron que tienen conocimiento sobre el término reforma magisterial, estos resultados coinciden Torres (2015) quien menciona que el 84% de encuestados tienen conocimiento sobre reforma magisterial. Esto demuestra que la mayoría de los empresarios emplea bien los términos de enfoque educativo.

El 60.00% de los representantes de las MYPE respondieron que siempre han tenido conocimiento del principio de legalidad, este resultado coincide con el estudio de Sotomayor (2018) quien menciona que el 75% de empresarios tienen conocimiento de los principios. Esto demuestra que un gran porcentaje de los administradores se ciñen a la normatividad para el logro de sus gestiones.

El 60.00% de los representantes de las MYPE opinaron que determinan mediante pruebas psicológicas las actitudes del candidato para ser seleccionado como trabajador, este resultado coincide con Pinedo (2017) quien manifiesta que el 68% de los empresarios realizan pruebas psicológicas. Esto demuestra que los empresarios están pendientes de emociones y actitudes del personal que labora en las MYPE.

El 40.00% de encuestados de las Micro y pequeñas empresas conocen el principio de probidad y ética pública, este resultado coincide con el estudio de Molero(2017) quien

manifiesta que el 55% de encuestados practican el principio de moral y ética. Esto demuestra que los administradores de las instituciones educativas están aplicando la normatividad que tiene como fundamento la moral y ética, dando una mayor creatividad y realce.

El 60% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas mencionaron que aplican un poco el principio de mérito y capacidad, este resultado coincide con la tesis de Osorio (2017) quien sostiene que el 58% afirmaron que el principio del mérito. Esto demuestra que el principio de mérito es fundamental en toda empresa, más aún cuando la empresa son los centros educativos.

El 80.00% de los representantes de las MYPE se guían del principio del derecho laboral, este resultado coincide con Ortiz (2015) quien especificó que el 74% de empresarios encuestados se orientan por medio de los principios ya estipulados. Esto demuestra que la base para llegar a los objetivos son los principios que rigen el camino a la excelencia.

El 60.00% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas respondieron que siempre escuchan activamente las preguntas del entrevistado, este resultado contrasta con la investigación de Torres (2015) quien manifestó que el 85% que tiene una comunicación fluida y atención al momento de entrevistar al colaborador. Esto demuestra que la calidad y trato que se brinde a los profesionales es parte de la gestión de calidad.

El 50.00% de los representantes encuestados de las MYPE tienen poca iniciativa en la iniciativa de la gestión de calidad, este resultado contrasta con la tesis de Miranda (2015) quien determinó que el 56% de los encuestados tienen proactividad en los trabajos de calidad. Esto demuestra que los resultados son opuestos es punto que se debe reforzar y mejorar la atención al cliente que se dará con base a la gestión de calidad.

El 50.00% de los elementos de la muestra de las Micro y pequeñas empresas realizan la evaluación de cumplimiento del plan educativo en el rendimiento personal, este resultado coincide con Rafael (2018) quien especifica que el 58% realizan evaluaciones a los colaboradores de la empresa. Esto demuestra que los empresarios se preocupan por brindar un mejor servicio, la cual lo lograrán mediante las evaluaciones y la calidad de profesiones que tengan.

El 60.00% del representante de las MYPE respondieron que a veces contribuye la calidad para mejorar el rendimiento del negocio, este resultado coincide con la tesis de Sotomayor (2018) especifica que el 78% de los encuestados afirmaron que de vez en

cuando contribuyen en la gestión de calidad. Esto demuestra que los empresarios no están tomando medidas para cambiar la realidad que viven la cual no permite que sus actividades se orienten a la efectividad.

El 60.00% de los representantes de las MYPE respondieron que siempre la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas, este resultado coincide Pinedo (2017) quien menciona que el 58% opinaron que la gestión de calidad es un elemento importante para la empresa. Esto demuestra que la gestión de calidad está en la búsqueda permanente de alcanzar los objetivos mediante la calidad, la cual le asegura un crecimiento empresarial en el sector educativo.

El 40.00% de los encuestados de las Micro y pequeñas empresas realizan los procedimientos del plan de gestión de calidad, este resultado coincide con Molero (2017) quien determina que el 55% aplican los procedimientos del plan de gestión de calidad. Esto demuestra que la mayoría de empresarios busca la mejora continua en su empresa para el logro de los objetivos.

El 60.00% de los representantes de las Micro y pequeña empresa dirigen la gestión de calidad mediante la motivación, este resultado coincide Rafael (2018) menciona que el 85% dirigen sus actividades empresariales mediante la motivación. Por otro lado, contrata con la investigación de Osorio (2017) quien explica que el 58% utilizan el liderazgo como forma de desarrollo de la calidad. Esto demuestra que la motivación es un elemento importante para la gestión de calidad en los centros educativos de nivel primario, debido que a la satisfacción del cliente interno y externo incrementara la productividad mejorando el servicio que ofrecen.

El 40.00% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas cumplen con el control de la gestión de la calidad mediante la verificación, este resultado coincide con Pinedo (2017) quien manifiesta que el 68% cumplen con el monitoreo de la gestión de calidad, sin embargo, contrata con el estudio Sotomayor (2018) quien especifica que el 85% no realizan los controles necesarios en la empresa. Esto demuestra que los representantes de la micro y pequeña empresa tienen un manejo de las actividades empresariales referente al control de la calidad, la cual les conducirá a un camino exitoso.

Plan de mejora

Diagnóstico general

<p>Matriz de la estrategia FODA</p>	<p>Oportunidades Crecimiento del mercado de servicios educativos privados en el nivel educativo primario. Clientes conocen los servicios que brindan las Institución es Educativas Privadas y están dispuestos a pagar si la propuesta de valor es interesante. Clientes valoran la calidad y la comunidad</p>	<p>Amenazas Los padres de familia en la actualidad y abandonan la Institución Educativa Privada, en caso de producirse algún problema. La economía peruana en los últimos años se ha desacelerado y este fenómeno puede reprimir que los padres demanden el servicio privado para sus hijos.</p>
<p>Fortalezas Servicio de calidad con docentes bien calificados. Servicios diferenciado y cercano a los padres de familia. Presentación de buena administración y desempeño técnico-pedagógico docente óptimo aceptable por los padres de familia. Servicio educativo garantizado con posibilidad de proseguir los niños, el estado secundario.</p>	<p>F-O Aprovechar los docentes de calidad, para dar mejor valor agregados a los estudiantes de primaria siendo los padres sensibles a la calidad. Tener en cuenta fue e .servicio educativo privado del nivel primario están en crecimiento y necesita aprovechar este segmento.</p>	<p>F-A Aprovechar el servicio diferenciado del personal docente de calidad profesional, para generar mejora confianza en los padres de familia que demandan calidad.</p>
<p>Debilidades Resistencia al cambio y modernización educativa y las tecnologías de información y comunicación. Local escolar inadecuado.</p>	<p>D-O Generar cambio cualitativo y cuantitativo, aprovechando e l crecimiento del mercado.</p>	<p>F-A Mejorar y modernizar el servicio educativo con el uso de la tecnología de información y comunicación. Mejorar el local escolar, las aulas de clase y servicios de biblioteca, recreación y TIC.</p>

Indicadores de gestión

Indicadores	Evaluación de los indicadores dentro de las MYPE
Nivel de servicio	Nivel de servicio bajo
Participación en el mercado	No han obtenido mucha participación en la educativa
Satisfacción de los clientes en relación a los servicios educativos	La satisfacción de los clientes es de nivel medio
Posicionamiento frente a la competencia	Se reconoce el prestigio de la Institución Educativa
Controla pocas veces la calidad de servicio	Rentabilidad de la empresa es baja
Nivel de endeudamiento	Su nivel de endeudamiento es regular
Cumplimiento del plan Educativo Institucional	Cumplimiento del plan educativo Institucional es adecuada

Problemas

Indicadores	Problemas	Surgimiento del problema
Nivel del servicio educativo	Nivel del servicio es bajo	Por la falta de publicidad y variedad de actividades
Participación en el mercado	Sólo a nivel interprovincial	Por la falta del uso de la herramienta del marketing
Satisfacción de los padres de familia en relación al servicio	Poca satisfacción de los padres de familia y estudiantes	Escases en cuanto a la falta de variedad de actividades educativas
Posicionamiento frente a la competencia	El padre de familia reconoce que los servicios educativos que brinda la I.E. es baja	Poco interés de los dueños o directores por invertir en publicidad o contratar un especialista en el tema.

	En este caso el del plan educativo Institucional	Cuentan en algunas veces con actividades rápidos sin cumplir donde participan los estudiantes.
--	--	--

Establecer soluciones

Establecer acciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Nivel de servicios educativos	El nivel de los servicios educativos privados es bajo	Mejorar el mobiliario, los equipos, los menajes de cocina
Participación en el mercado de los servicios educativos	El nivel de participación es bajo	Aplicar las estrategias de marketing mix; precio, producto, promoción y plaza. Usar estas estrategias de forma sé que busque la atención del servicio educativo mediante la publicidad donde se ofrezcan productos, promociones, precios y un local acogedor donde los estudiantes serán bien atendidos
Satisfacción de los padres de familia y estudiantes relacionados a los servicios educativos	La satisfacción de los padres y estudiantes es regular	Variedad en cuanto a servicios por niveles educativos hacer uso del benchmarking, mejorar los procedimientos, actividades y tareas educativas con técnicas que aplican las demás empresas reconocidas en cuanto a los servicios a través de revistas y páginas web
Posicionamiento frente a la competencia	El padre familia no reconoce los servicios que brinda la Institución Educativa es baja	Dar a conocer mediante el marketing online mostrando los servicios de calidad en la Institución Educativa y la dirección donde está ubicado.
Rentabilidad de la empresa	La rentabilidad de la Institución Educativa es baja	Analizar los proveedores del sector, con el fin de reducir los costos del servicios, realizar campañas de promoción y los descuentos, hacer que el servicio llegue a más personas motivar al personal docente en cuanto a la calidad de servicio educativo, incentivos mediante bonos.
Nivel de endeudamiento	La Institución Educativa no cuenta con un cronograma de pagos	Crear un cronograma de pagos manual, para estar al día en los pagos, también puede hacerlo a través de un contador que lleve la rentabilidad manual de los ingresos y egresos para ver los Estados Financieros de la Institución Educativa
Cumplimiento del programa de entregas	En este caso el cumplimiento del plan Educativo Institucional es adecuada	Presentar diversos tipos de valor agregado propios de la zona o de otros lugares para motivar al cliente.

Estrategias (que desean implementar)

Nº	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Mejora del mobiliario, equipos y menajes y material educativo	Poca inversión o financiamiento	6 meses	Mayor demanda de estudiantes	Planificar la mejora en cuanto a publicidad
2	Aplicar las estrategias del marketing mix	Poco conocimiento en cuanto del marketing mix	1 año	Mejora en cuanto al pago de mensualidades, competir con los precios con otras Instituciones Educativas y mejorar publicidad del servicio en la I.E	Identificar los diferentes servicios y actividades, servicios variados, promoción y la dirección donde se ubica
3	Variedad en los servicios educativos y actividades	No cuentan con productos lácteos que requieren algunos clientes	1 año	Mayor ingreso económico en la Institución Educativa. Mayor interés por la marca	Priorizar en cuanto a los gastos de los padres de familia y estudiantes Captar la atención de los usuarios con nuevos servicios y actividades.
4	Dar a conocer el servicio mediante el marketing online	No cuentan con presupuesto suficiente para realizar la campaña publicitaria	1 año	Dar a conocer las ventajas del servicio y de la actividades y servicios	Conocer las ventajas de realizar un marketing online para informar del servicio educativos a través de páginas web
5	Analizar los proveedores del sector	Algunos no cuentan con los suficientes proveedores	1 año	Mayor variedad de productos lácteos. Menos costos	Manejar una cantidad necesaria de equipamiento que ayuden a mejora el interés de los padres de familia en cuanto a la protección de servicios educativos
6	Crear un cronograma de pagos	No cuentan con un cronograma de pagos	1 año	Llevar un control de las finanzas y cómo manejarlas. Tener una cartera crediticia activa	Priorizar en cuanto a los pagos ya que es una forma de transmitir confianza por parte de los empresarios
7	Crear una base de datos para identificar las	No utilizan el control del stock de	1 mes	Mayor control de los productos en stock	Contar con una base de datos que ayuden a controlar las

	acciones cumplidas del PEI	los productos lácteos			actividades realizadas
--	----------------------------	-----------------------	--	--	------------------------

Recursos para la implementación de las estrategias

N°	Estrategia	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Mejorar la calidad de servicio educativo	Contratar un profesional en marketing	S/. 100.00 mensual	Radio, Tv, volantes y prensa	3 meses
2	Aplicar las tecnologías de las TICS	Un profesional informático	S/. 950.00 mensual	Páginas web	3 meses
3	Presentar mejores recursos didácticos	Tener mayores proveedores	S/. 3000.00 al inicio del año escolar	Industrial	1 mes
4	Capacitaciones al personal sobre gestión de calidad	Contratar un experto en gestión de calidad	S/. 600.00 mensual	Materiales para capacitación, internet, computadoras	2 meses
5	Crear una base de datos para identificar el stock de mobiliario, equipamiento y recursos didácticos de la Institución Educativa.	Ingeniero de sistemas	S/. 1200.00 mensual	Software	3 meses

Cronograma de actividades

N°	Acción de mejora	Inicio	Final	Representación grafica
1	Planificar un tiempo determinado para realizar preselección del personal docente y administrativo profesional especializado	01-01-19	05-01-19	IIII
2	Realizar pruebas psicológicas de competencia profesional siempre para una selección de calidad	04-01-19	05-01-19	I
3	Aplicar instrumentos de evaluación (examen) de acuerdo a nivel educativo de nivel primaria	05-01-19	07-01-19	II
4	Las preguntas para la encuesta serán estructuradas por un especialista de acuerdo al perfil de puesto de trabajo	08-01-19	10-01-19	II
5	Gestionar un proceso de selección de calidad y tomar una buena decisión para un buen servicio de calidad docente ya administrativo	01-01-19	19-01-19	IIIIIIII IIIIIIII
6	Firmar un contrato de trabajo según lo establecido en la convocatoria y normas conexas del Ministerio de trabajo y promoción del empleo	12-01-19	21-01-19	I
7	Estructurar políticas y normas propias y adecuadas a la Institución Educativa con base a la Ley General de Educación	10-01-19	16-01-19	IIIIII
8	Capacitar al personal contratado sobre las actividades que va desarrollar en la empresa, según el MOF	01-01-19	03-01-19	III
9	Evaluar el desempeño de los colaboradores para lograr un servicio de calidad y estabilidad en el cargo	29-01-19	31-01-19	III

VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes tienen entre 51 años a más de edad, son de género masculino, tienen grado de instrucción superior universitario, son administradores de su empresa y llevan en el cargo entre 7 años a más.

La mayoría de las Micro y pequeñas empresas llevan en el rubro entre siete años a más, cuentan con once a más trabajadores, siendo personas familiares y no familiares y tiene como finalidad generar ganancias.

La mayoría de la población no conocían el término reforma magisterial, sin embargo la mayoría siempre se guiaban por los principios de legibilidad y otra mayoría de la población aplicaban las pruebas psicológicas sobre las actitudes del candidato para el contrato de personal; la minoría conocían el principio de probidad y ética pública, la mayoría aplicaban un poco el principio de mérito y capacidad; la mayoría de la muestra afirmaron guiarse por el principio del derecho laboral y otra mayoría siempre escuchaban activamente las preguntas del entrevistado.

Para responder la problemática y las causas encontradas en las Micro y pequeñas empresas de las Instituciones Educativas del nivel primario de Huaraz se elaboró un plan de mejora que va consignado en el contenido del presente trabajo de investigación científica.

RECOMENDACIONES

Recomendar a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector Educación del nivel primario deben contratar a un personal debidamente capacitado y especializado para la gestión de la Institución; así como docentes especialistas y titulados para posicionarse en el mercado laboral de la ciudad de Huaraz.

Conocer la normatividad vigente de la reforma magisterial y sus Leyes conexas aplicar adecuadamente en la formación de la niñez del nivel primario.

Aplicar la gestión de calidad como herramienta fundamental para dirigir las Instituciones Educativas en el contexto de la Reforma Magisterial en cumplimiento de las orientaciones, filosóficas, pedagógicas, psicológicas y sociológicas que son base de la educación peruana.

Implementar y aplicar el plan de mejorar que se ha elaborado como resultado del trabajo de investigación y lograr posicionarse en forma competitiva en el ámbito del mercado laboral educativo.

REFERENCIA

- Aguilar, C. (2016). *Concepto de Gestión de Calidad*. México. Recuperado el 13 de Agosto de 2019, de https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad
- Aranda, G. (2015). *Teoria de Plan Estratégico*. México: <https://es.scribd.com/document/360295661/Teoria-de-Plan-Estrategico>. Recuperado el 12/08/1029 de Agosto de 2019
- Aranda, G. (2015). *Teoria de Plan Estratégico*. México.
- Arellano, T. (2015). *Elementos de un Plan de Mejora*. Recuperado el 13 de Agosto de 2019, de https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Elementos_de_un_plan_de_mejora.pdf/78733334-2a28-4f0b-9e74-33a5f10d2ab6
- Arenas, E. (2015). *Teorias de la Gestión de Calidad Total*. Lima. Recuperado el 13 de Agosto de 2019, de <https://pyme.lavoztx.com/las-teoras-de-la-gestin-de-calidad-total-13651.html>
- Arevalo, D. (2014). *Plan De Mejora de las Mypes*. Santiago de Cali: Universidad Autónoma de Occidente. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de https://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS_6/Administracion_de_Empresas/16.pdf
- Armijo, M. (2015). *Planificación estratégico e Indicadores de desempeño en el Sector Público*. México: Área de Políticas Presupuestarias y Gestión Pública ILPES/CEPAL. Recuperado el 12/08/2019 de Agosto de 2019, de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual_planificacion_estrategica.pdf

- Asencios, M. (2016). *Caracterización de la Gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las Micro y Pequeñas empresa del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, año 2016*. Huaraz: ULADECH. Recuperado el 13 de Agosto de 2019, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/844/MYPE_SELECCION_DE_PERSONAL_SILVA_ASENCIOS_MARNI_DANITZA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Barrera, E. (2015). *Concepto de Plan de mejora*. Lima. Recuperado el 13 de Agosto de 2019, de http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf
- Cabrera , A. (2019). *Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuidores A&B*. Universidad Señor de Sipán. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4068/TESIS%20FINAL%2002-08-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carranza, A. (2019). *Principios de Gestión de Calidad*. Perú. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <https://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad/>
- Castrejon, E. (2014). *Tipos de Planes Estrategicos*. Perú. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <https://es.scribd.com/document/319907422/Tipos-de-Planes-Estrategicos>
- Castro, J. (2019). *Características de Gestión de Calidad*. Mexico. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <https://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad/>

- Chamorro, S. (2015). *La importancia de contar con un sistema de gestión*. Lima: DEUSTO. Recuperado el 13 de Agosto de 2019, de <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/importancia-contar-con-buenos-sistemas-gestion-calidad>
- Deming, E. (2014). *Definición de la Calidad*. Mexico. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <https://www.gestiopolis.com/teoria-y-gestion-de-la-calidad-total/>
- Deming, E. (2019). *Teoria de Gestión de Calidad*. Perú. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <https://www.gestiopolis.com/teoria-y-gestion-de-la-calidad-total/>
- Feldfeber. (2007). *Avances y Desafios para la Profesionalización*. Chile.
- Fernández , A. (2014). *Importancia del Plan Estrategico*. México. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/perfil/2010/01/07/importancia-del-plan-estrategico/>
- Fernández, A. (2017). *Plan Estrategico para la Empresa KALITEX S.A.C AREQUIPA, 2017*. AREQUIPA: Facultad de Ciencias Económico Empresarial. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15389/1/FERN%20NDEZ_BARREDA_ALE_KAL.pdf
- Frelat, B. (2009). *Políticas y Sistema Colombiano de Formación y Desarrollo Profesional Docente*. Colombia: Libertad y Orden.
- García, B. (2016). *Concepto de Mypes*. UNMSM. Recuperado el 13 de Agosto de 2019, de [file:///C:/Users/hp/Downloads/3706-Texto%20del%20art%C3%ADculo-12533-1-10-20140303%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/3706-Texto%20del%20art%C3%ADculo-12533-1-10-20140303%20(1).pdf)

- García, J. (2013). *Importancia de constatar la eficacia del plan de mejora*. Recuperado el 13 de Agosto de 2019, de <https://www.isotools.org/2015/05/07/como-elaborar-un-plan-de-mejora-continua/>
- García, L. (2015). *Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Ingeniero en Empresas*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Administrativas. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/11005/1/255%20o.e..pdf>
- Godfrey, J. (2015). *El Control de Calidad*. México. Recuperado el 13 de Agosto de 2019, de <https://www.grupoioe.es/importancia-de-la-gestion-de-la-calidad-en-la-empresa/>
- Gómez, L. (2019). *Concepto de Plan De Mejora de las Mypes*. Chile: Universidad Austral de Chile. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <http://mingaonline.uach.cl/pdf/sintec/v3n2/art02.pdf>
- González, T. (2018). *Maestros para la Democracia.. La formación inicial del magisterio en España con la Ley de Ordenación General del Sistema Educativo*. España.
- Guerrero, M. (2019). *Sistema de Gestión de la Calidad de los productos Lácteos*. Guatemala: Universidad De San Carlos De Guatemala. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/5899/1/Luis%20Enrique%20Luna%20Arreaga.pdf>
- Hammond, D. (2012). *Precarización Sistemática*. Chile.
- James, B. (2016). *Plan Estratégico*. Bogotá. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de [file:///C:/Users/hp/Downloads/1611-Texto%20del%20art%C3%ADculo-5513-1-10-20101012%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/1611-Texto%20del%20art%C3%ADculo-5513-1-10-20101012%20(2).pdf)

- Joaquin, G. (2015). *Gestión de Calidad*. Perú. Recuperado el 13 de Agosto de 2016, de https://es.wikipedia.org/wiki/Gestión_de_la_calidad
- Kelcher, L. (2014). *teorias de la Gestión de la Calidad*. Lima. Recuperado el 13 de Agosto de 2019, de <https://pyme.lavoztx.com/las-teoras-de-la-gestin-de-calidad-total-13651.html>
- Kelchner, L. (2019). *Las Teorías de la Gestión de Calidad*. Mexico. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <https://pyme.lavoztx.com/las-teoras-de-la-gestin-de-calidad-total-13651.html>
- Ley de Reforma Magisterial. (2013). *Teoria de la Ley de Reforma Magisterial*. Perú. Recuperado el 13 de Agosto de 2019, de http://evaluaciondocente.perueduca.pe/media/2016/06/Ley_de_Reforma_Magisterial.pdf
- Luna, K. (2013). *Caracterizacion de la gestión de calidad de las Micro y Pequeña Empresas del Sector Servicio Rubro Restaurantes en el Distrito de Nuevo Chimbote, 2013*. Chimbote: ULADECH. Recuperado el 13 de Agosto de 2019, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1374/GESTION_DE_CALIDAD_MYPES_LUNA_HUARINGA_KEVIN_ARNOLD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Luna, K. (2016). *Caracterización de la Gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurant*. Chimbote: ULADECH. Recuperado el 12 de Agosto de 2016, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1374/GESTION_DE_CALIDAD_MYPES_LUNA_HUARINGA_KEVIN_ARNOLD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Maldonado, Y. (2015). *El Planeamiento estrategico y su relación con la calidad de Gestión en las Instituciones Educativas Públicas Del Nivel Primario De Chorrillos-Lima,2013*. Lima. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1962/1/ramirez_myp.pdf
- Martínez Riofrio, J. (2016). *Plan Estartegico*. Chiclayo. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5325/Mart%C3%ADnez%20Riofr%C3%ADo%2C%20Jordy%20Gary.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- MEP. (2000). *Núcleo Básico de Materias*. Costa Rica.
- Ministerio de Educación. (1981). *Evaluación Curricular*. Ecuador.
- Miranda, P. (2015). *Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Pointpay Internacional Chiñe LTDA, Basado en el estándar Internacional ISO 9001: 2000*. Chile: Universidad Austral de Chile. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2009/bmfcim672i/doc/bmfcim672i.pdf>
- Navarrete, C. (2019). *Relaciones entre trabajadores y empresariales*. Colombia. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/7440/tesis616.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Navarrete, L. (s.f.).
- OEI. (2001). *Organización y Estructura de la Formación Docente de Iberoamérica*. México: Secretaria de Educación Pública en México.

- Ortiz, C. (2015). *Modelo de Gestión de Calidad Y su efecto en las ventas de la finca el Moral de la Parroquia el triunfo del Cantón Patate*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1436/1/258%20Ing.pdf>
- Osorio, M. (2017). *Dicernimiento de la ley Reforma Magisterial 29944 en concordancia con la gestión estratégica del proyecto Educativo Nacional al 20121*. Perú: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 13 de Agosto de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12311/Osorio_RMN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Puecasas , R. (2017). *Transgresión de los beneficios remunerativos y pensionarios en la ley de la reforma magisterial -ley N° 29944*. Pimentel: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3169/PUESCAS%20FIESTAS%20ROBERTO%20CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3169/PUESCAS%20FIESTAS%20ROBERTO%20CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, C. (2016). *Características de un buen Plan Estratégico*. Perú. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <https://economipedia.com/definiciones/plan-estrategico.html>
- Reglamento de la ley de Reforma Magisterial D.S.N. (2013). *Reforma Magisterial*. Perú. Recuperado el 13 de Agosto de 2019, de <http://www.minedu.gob.pe/reforma-magisterial/pdf-ley-reforma-magisterial/normas-complementarias-de-la-ley-de-reforma-magisterial.pdf>

- Rivera, J. (2015). *Concepto de Plan de Mejora*. Recuperado el 13 de Agosto de 2019, de <https://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>
- Sánchez, J. (2014). *Plan Estratégico*. Perú: CONOMIPEDIA. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <https://economipedia.com/definiciones/plan-estrategico.html>
- Sara, M. (2019). *Gestión Comercial*. Colombia. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <https://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstream/001/697/1/REDI-FDA-2017-9.pdf>
- Tello, S. (2016). *Tipos de Mypes*. Recuperado el 13 de Agosto de 2019, de <https://noticias.universia.edu.pe/en-portada/noticia/2011/06/24/840157/peru-tierra-mypes.html>
- Torres, C. (2015). *Impacto de la Ley De Reforma Magisterial N° 29944 En La Calidad De Gestión Estratégica del Proyecto Educativo Nacional Al 20121*. Lima: Universidad San Martín De Porres. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1205/1/gonzales_tc.pdf
- Vargas, J. (2015). *Fases de un plan de mejora*. México. Recuperado el 13 de Agosto de 2019, de http://www.cacei.org/nvfs/nvfsdocs/guia_plan_mejora.pdf
- Vargas, D. (2019). *Concepto de Mypes elaboración de derivados lácteos*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4610/ESPINOZA_JAUREGUI_LEVAU_LACTEO_CAJAMARCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yesenia, N. (2019). *Caracterización de la Gestión de Calidad bajo las normas buenas prácticas de manufactura en las Micro y Pequeñas Empresas Del sector manufactura -rubro elaboración de productos lácteos del distrito de Huaraz*.

Huaraz: ULADECH. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3564/INOCUIDA
D_HIGENE_TAMARA_CASTILLO_YESENIA_NORMINA.pdf?sequence=1
&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3564/INOCUIDA
D_HIGENE_TAMARA_CASTILLO_YESENIA_NORMINA.pdf?sequence=1
&isAllowed=y)

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	AÑO 2019															
		Semestre I				Semestre II				Semestre III				Semestre IV			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto																
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación																
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación																
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación																
5	Mejora del marco teórico y metodológico																
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información																
7	Elaboración del consentimiento informado (*)																
8	Recolección de datos																
9	Presentación de resultados																
10	Análisis e Interpretación de los resultados														X		
11	Redacción del informe preliminar															X	
13	Revisión del Informe Final de la Tesis por el Jurado de Investigación																X
14	Aprobación del Informe Final de la Tesis por el Jurado de Investigación																X
15	Presentación de ponencia en jornadas de investigación																X
16	Redacción de artículo científico																X

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	2	120	240.00
• Fotocopias	1	40	40.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	1	30	30.00
• Lapiceros	1	0.50	0.50
Servicios			
• Uso de Turniting	1	100	100.00
• Taller	4	750	3000.00
Sub total			3410.50
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	8	40	320.00
Sub total			320.00
Total de presupuesto desembolsable			3730.50
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30-00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160,00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
• 50			
Sub total			
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252.00
Sub total			400
Total de presupuesto no desembolsable			652
Total (S/.)			4382.50

Anexo 3: Directorio de Instituciones Educativas privadas del nivel primario-Huaraz

N°	Nombre IE	Dirección de IE
1	CP NS Sagrado Corazón de Jesús	Jr. Los Capulies 163
2	San Vicente de Paul	Jr. Bolognesi 275
3	Internacional ELIM	Jr. Juan de la Cruz Romero 685
4	San Martín de Porres	Psj. Rodolfo Espinar 222-268
5	José Martí	Jr. Ladislao Meza 301
6	Albert Einstein	Jr. Huaylas 220
7	San Miguel Arcángel	Psj. Santiago Antúnez de Mayolo 201
8	Colibrí	Jr. Simón Bolívar 812
9	Jean Piaget	Jr. 28 de Julio 1290
10	El Pinar	Calle 5 Condominio El Pinar S/N
11	José Tola Pasquel	Jr. Mariano Melgar 429
12	Integral	Jr. Guzmán Barrón 3871
13	Santa Elena	Jr. Juan de la Cruz Romero 1020
14	Coronel Leoncio Prado	Av. Manco Capac 795
15	La Católica	Psj. Asunción 305
16	Peruano Americano	Jr. Los Quenuales 210
17	Almirante Miguel Grau Seminario	Av. Gran Chavín 326-328
18	Los Andes RVS	Jr. Francisco Araoz 238
19	San Marcos	Psj. Rodolfo Espinar 239-241
20	Juan Kepler	Av. Manco Capac 432
21	Thomas Alva Edison	Jr. Sucre 1226
22	George Polya	Jr. Ladislao Meza 301 Mz. F Lt.11
23	Honores	Av. Gran Chavín Mz50-BLt.17-A
24	Las Americas School	Av. Confraternidad Internacional Oeste
25	Johannes Gutemberg	Jr. Julián de Morales 560
26	Magnus School	Jr. Carlos Valenzuela Guardia 983
27	San José Marelo	Av. Centenario 857
28	Carl Friedrich Gauss	Jr. Juan de la Cruz Romero 1040
29	Brian Weiss	Av. Augusto B. Leguía 471
30	Adventista Huaraz	Jr. Cajamarca 350
31	María Auxiliadora	Av. Manco Capac 720
32	Santísima Virgen de Lourdes	Av. Las Flores Mz.24 Lt. 07
33	Peruano Canadiense	Jr. Horacio Zevallos S/N
34	Cristo Rey Huaraz	Jr. Pallasca 388
35	Luxor	Av. Prolongación Los Libertadores 945
36	El Mundo y Yo	Jr. Ladislao F. Meza 311
37	El Principito	Av. Independencia S/N
38	Peruano Francés	Jr. Pomabamba 148
39	Master School	Jr. Las Fucsias 374 Mz.32 Lt. 06
40	María Montessori de la Soledad	Psj. German Alva Jurado S/n
41	La Casita de mi Infancia	Av. Augusto B. Leguía 213
42	Huaraz School	Av. Centenario 921
43	Santo Tomas Aquino	Jr. Huarac Coyllur S/N
44	Goleman High School	Jr. Mariano Melgar 341-351-357
45	Bendito Niño Jesús	Jr. Fidel Olivas Escudero 943
46	Nobel Ingenieros	Calle Huarac Coyllur S/N
47	Chavín School	Av. Gran Chavín 152
48	Infinty School	Jr. Carhuaz 613
49	Semillas de Vida	Psj. Santa Isabel S/N Sector Nueva Florida
50	Franklin Roosevelt	Av. Independencia S/N
51	Víctor Valenzuela Guardia	Jr. Huáscar 220
52	Lalito	Psj. Conococha Mz. E. Lt. 9-10
53	Cima School	Tacllan Alto S/N
54	Líder School Newton	Psj. Asunción 305
55	Villa María School	Jr. Los Claveles S/N Mz 163 Lt. 15
56	Skinner	Jr. Víctor Vélez 335

Fuente: La UGEL-Huaraz 2019

Anexo 4: Cuestionario estructurado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS, CHIMBOTE

ADMINISTRATIVAS

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **La reforma magisterial como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector educación privada, rubro nivel primaria, Huaraz, 2019.** Para obtener el título de Licenciado en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

Instrucciones: con una (X) exprese su punto de vista.

I. GENERALIDADES

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

1. Edad

- a) 18 – 30 años
- b) 30 – 51 años
- c) 51 a más años

2. Género

- a) Femenino
- b) Masculino

3. Grado de Instrucción

- a) Superior no Universitaria
- b) Superior Universitaria
- c) Estudios de Posgrado

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña

- a) 0 a 3 años

- b) 3 a 7 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

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

7. Número de trabajadores

- a) 1 a 7 trabajadores
- b) 7 a 11 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. Tipo de Constitución de la Empresa

- a) E.I.R.L.
- b) S.R.L.
- c) S.A
- d) Otros

II. REFERENTE A LA VARIABLE LA REFORMA MAGISTERIAL Y LA GESTIÓN DE CALIDAD

<p>1. ¿Conoce el término reforma magisterial?</p> <p>a) Si b) Un poco c) No</p> <p>2. ¿Conoce los principios de legalidad?</p> <p>a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca</p> <p>3. ¿Se determinan mediante pruebas psicológicas las actitudes del candidato para ser seleccionado como trabajador?</p> <p>a) Si b) A veces c) No</p> <p>4. ¿Conoce Ud. el Principio de probidad y ética pública?</p> <p>a) Si b) Un poco c) No</p> <p>5. ¿Aplica Ud. los Principios de mérito y capacidad?</p> <p>a) Si b) Un poco c) No</p> <p>6. ¿Ud. se guía por el principio del derecho laboral?</p> <p>a) Si b) Casi siempre c) No</p> <p>7. ¿En la entrevista se analiza si el candidato escucha activamente las preguntas del entrevistado?</p> <p>a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca</p> <p>8. ¿Qué dificultades encontró para la implementación de gestión de calidad?</p> <p>a) Poca iniciativa b) Aprendizaje lento c) No se adapta a los cambios d) Desconocimiento del puesto e) Otros</p>	<p>9. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?</p> <p>a) La observación de clase b) Supervisión c) Revisión de carpeta pedagógica d) Evaluación de cumplimiento del plan educativo institucional</p> <p>10. ¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>11. ¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización?</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>12. ¿Ud. elabora el plan de gestión de calidad?</p> <p>a) Objetivos b) Estrategias c) Procedimientos</p> <p>13. ¿Ud. dirige la gestión de calidad?</p> <p>a) Comunicación b) Liderazgo c) Motivación</p> <p>14. ¿Cumple Ud. con el control de la gestión de calidad?</p> <p>a) Evaluar b) Comparar c) Verificar</p>
--	--

Anexo 6: Figuras

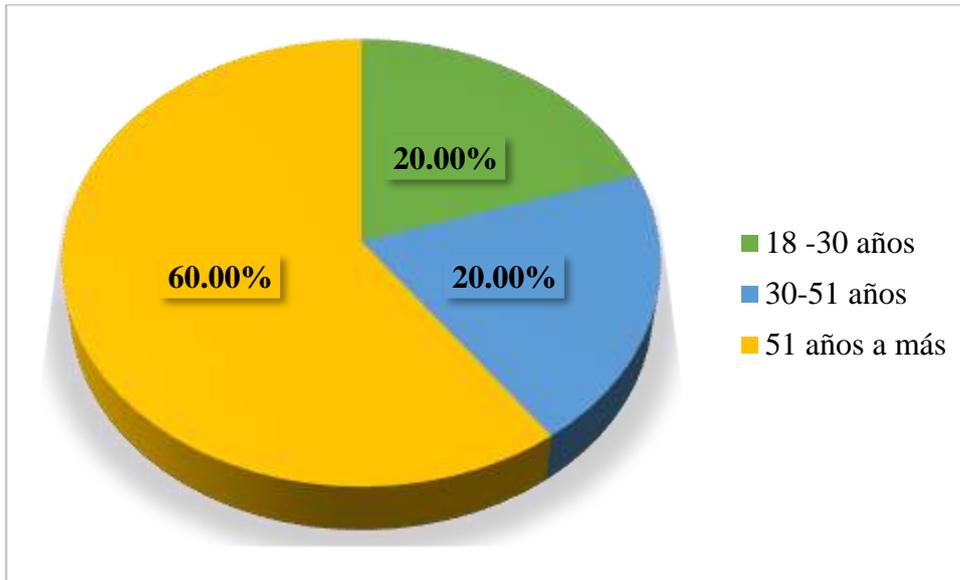


Figura 1. *Edad de los representantes*

Fuente. *Tabla 1*

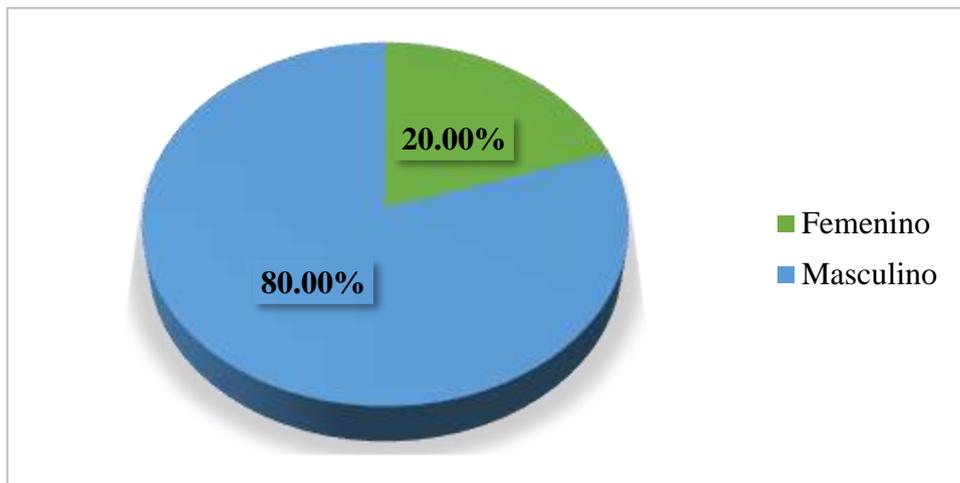


Figura 2. *Género del representante*

Fuente. *Tabla 1*

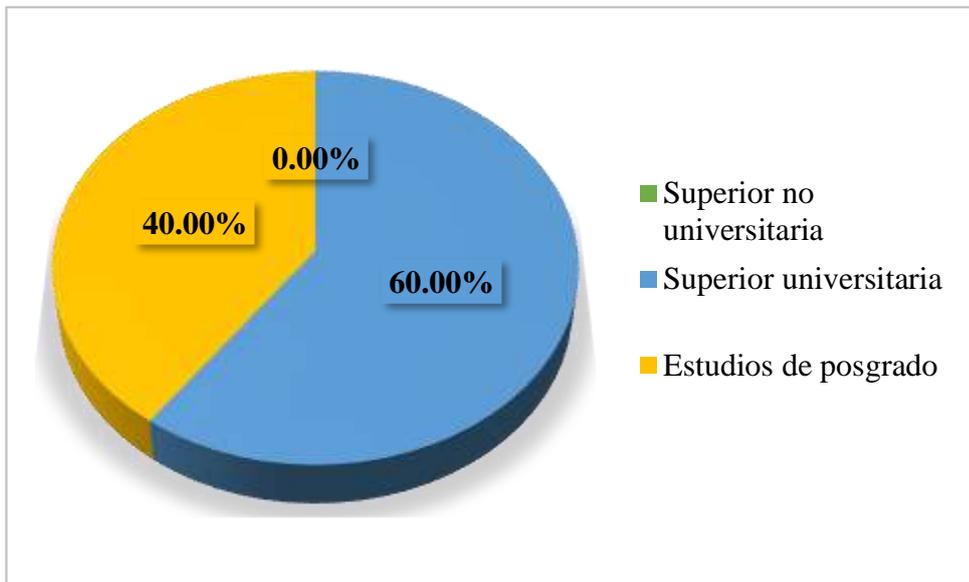


Figura 3. *Grado de instrucción del representante*
Fuente. Tabla 1

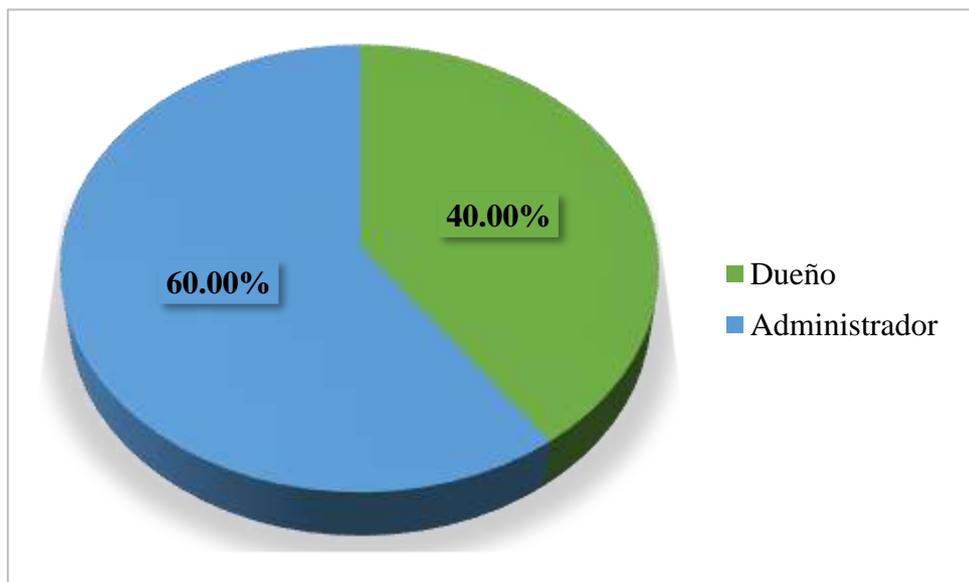


Figura 4. *Cargo del representante*
Fuente. Tabla 1

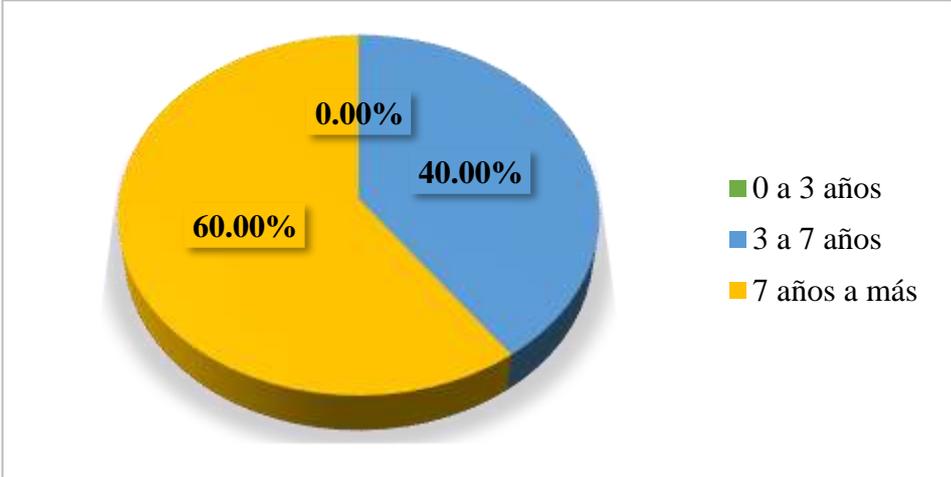


Figura 5. *Tiempo en el cargo del representante*
Fuente. Tabla 1

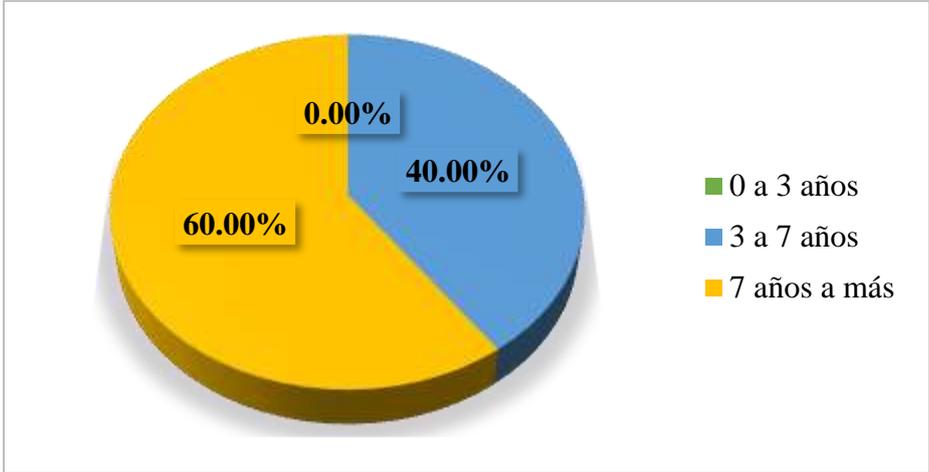


Figura 6. *Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro*
Fuente. Tabla 2

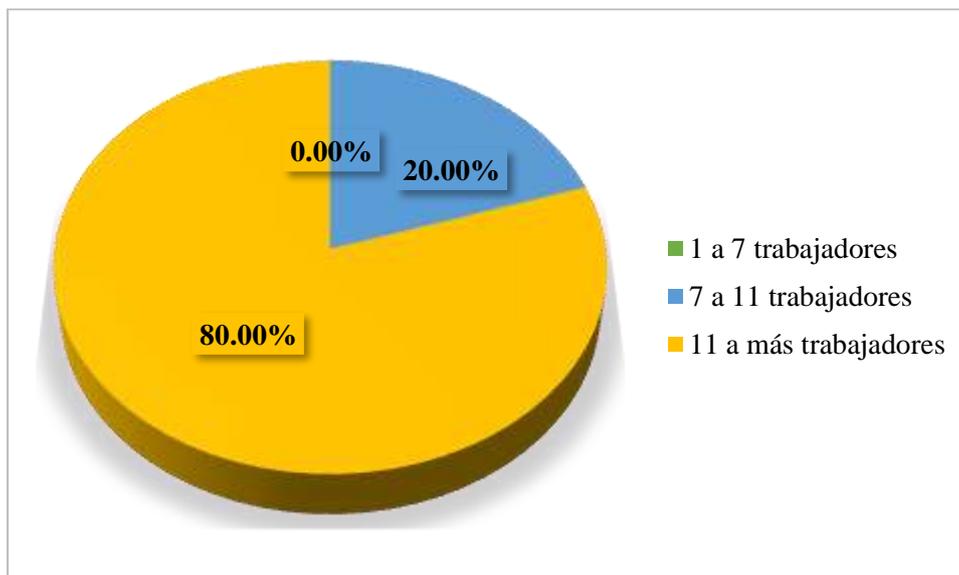


Figura 7. *Número de colaboradores*

Fuente. Tabla 2

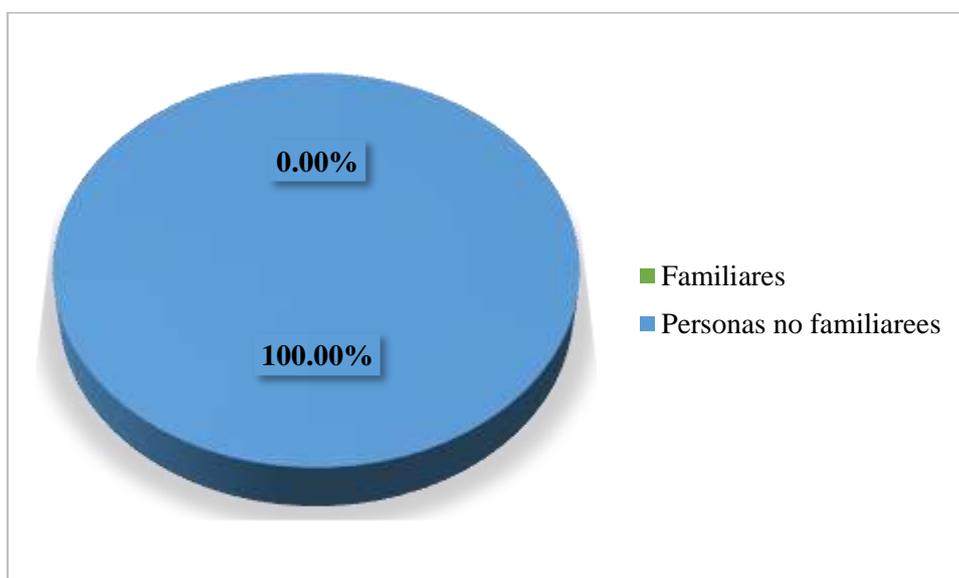


Figura 8. *Personas que trabajan en su empresa*

Fuente. Tabla 2

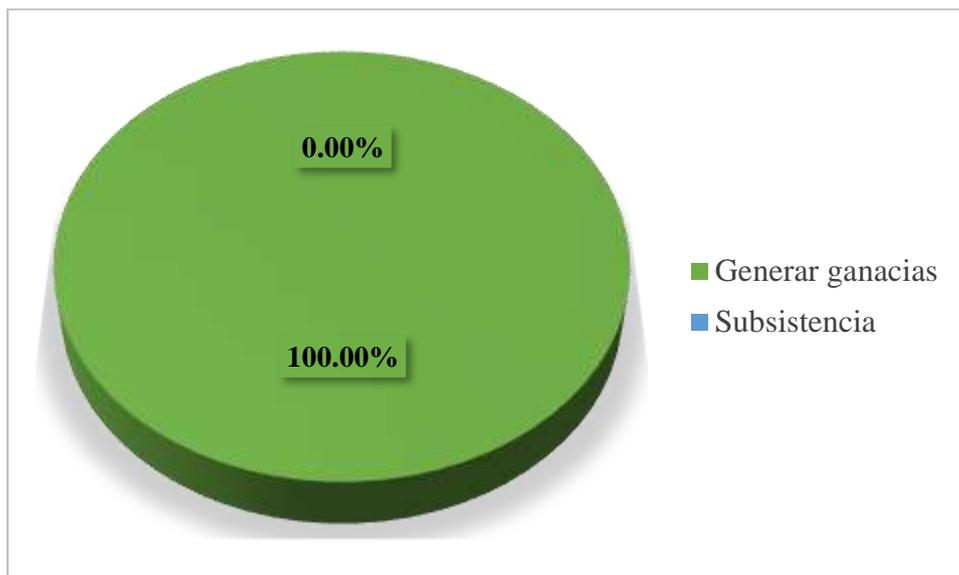


Figura 9. *Objetivo de la empresa*

Fuente. Tabla 2

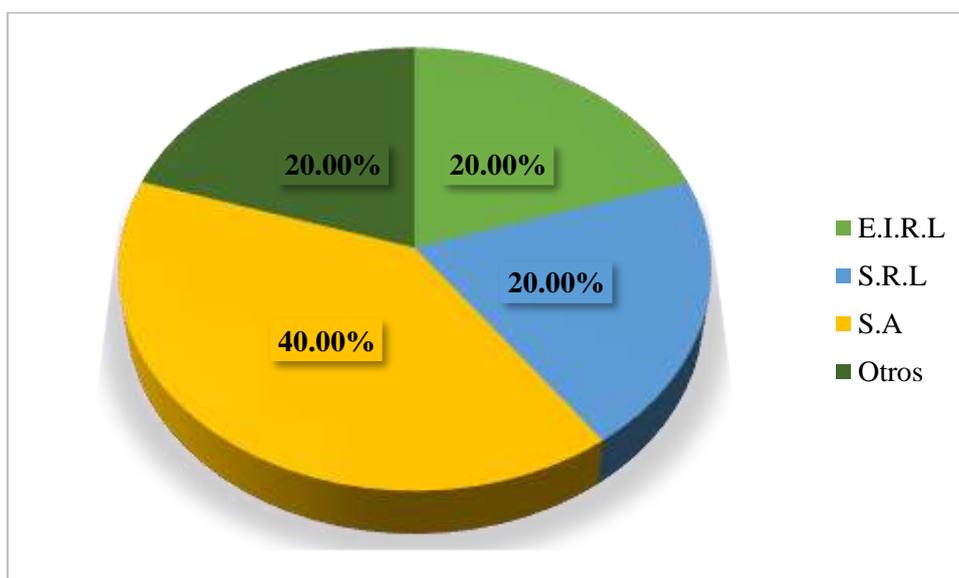


Figura 10. *Tipo de constitución de la empresa*

Fuente. Tabla 2

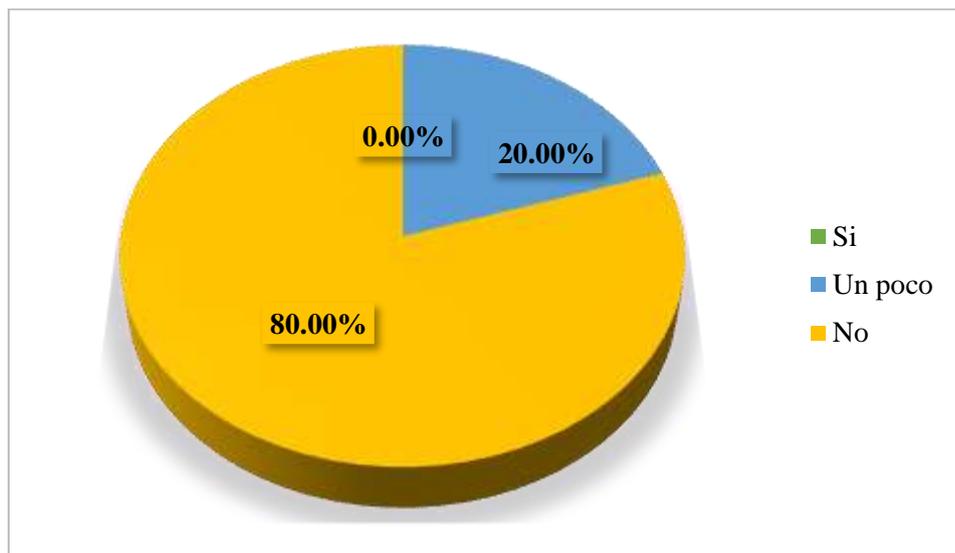


Figura 11. *Término reforma magisterial*
Fuente. Tabla 3

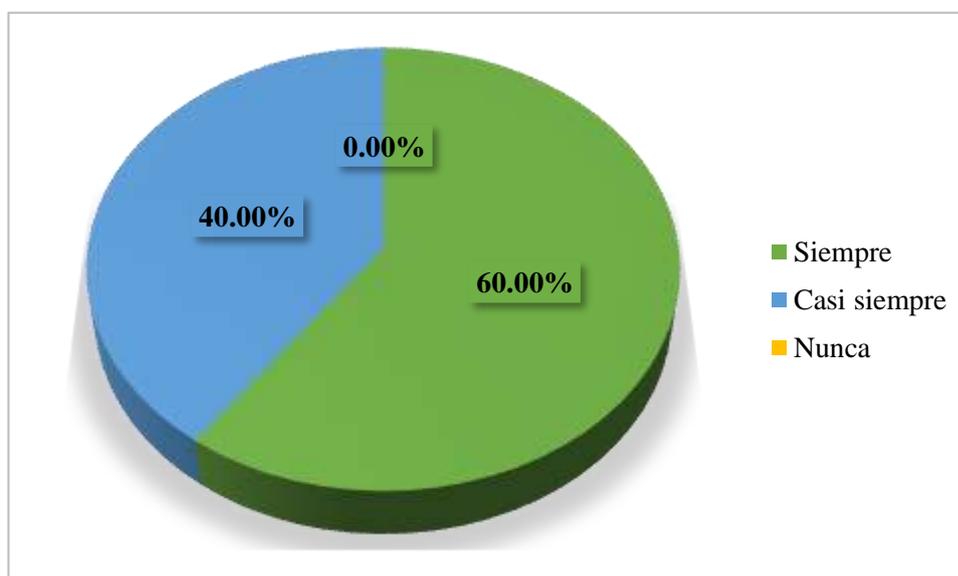


Figura 12. *Principios de legalidad*
Fuente. Tabla 3

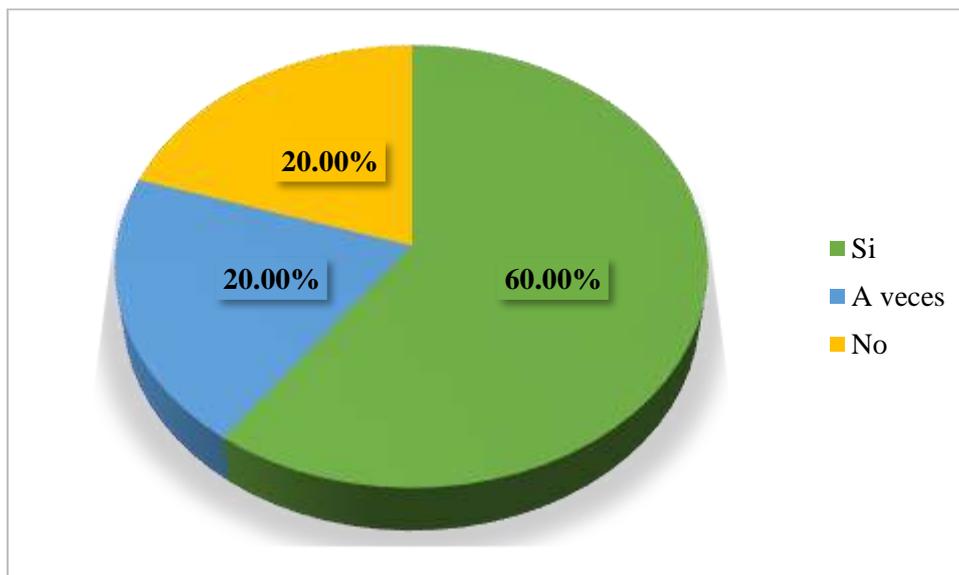


Figura 13. Pruebas psicológicas sobre las actitudes del candidato

Fuente. Tabla 3

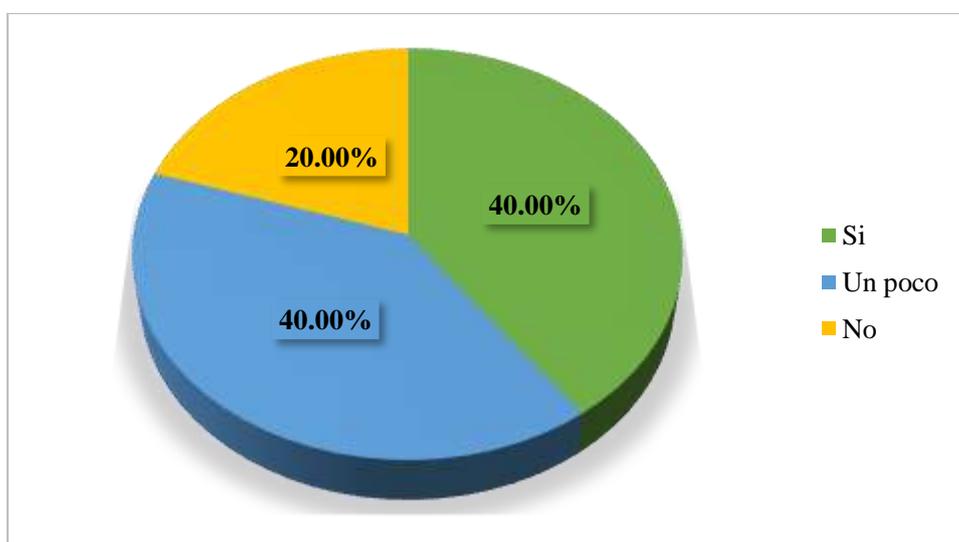


Figura 14. Conoce el principio de probidad y ética pública

Fuente. Tabla 3

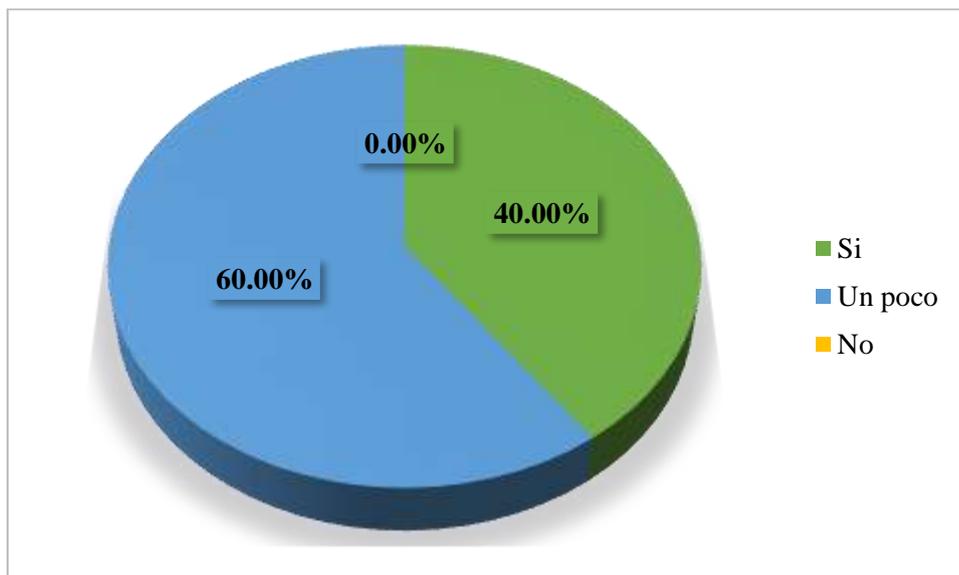


Figura 15. *Aplica el principiando mérito y capacidad*

Fuente. Tabla 3

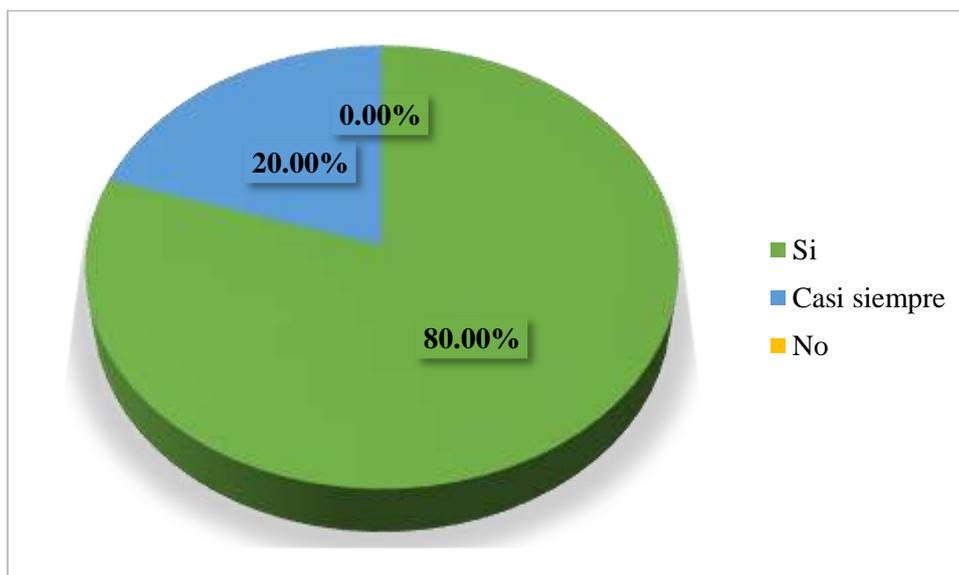


Figura 16. *Se guía por el principio del derecho laboral*

Fuente. Tabla 3

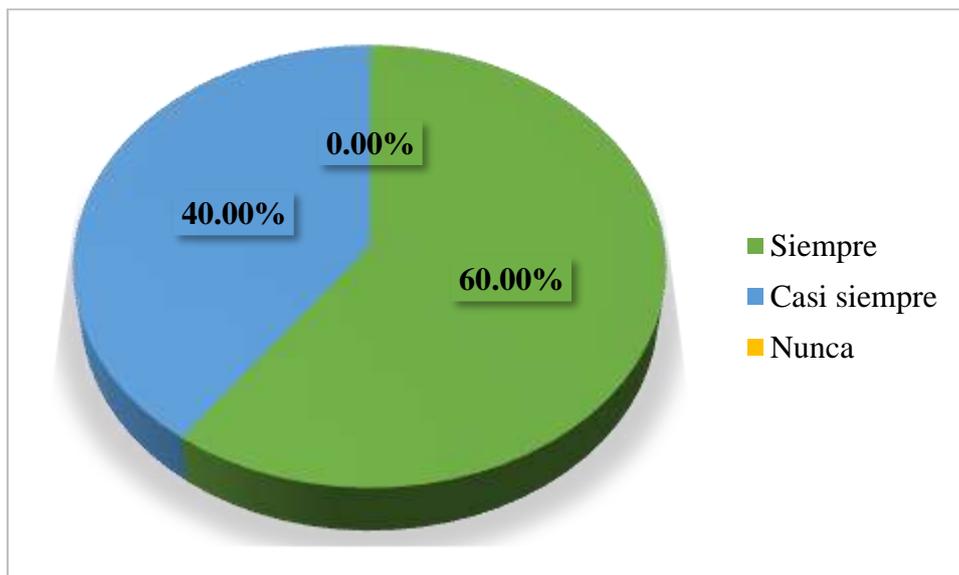


Figura 17. Escucha activamente las preguntas del entrevistado

Fuente. Tabla 3

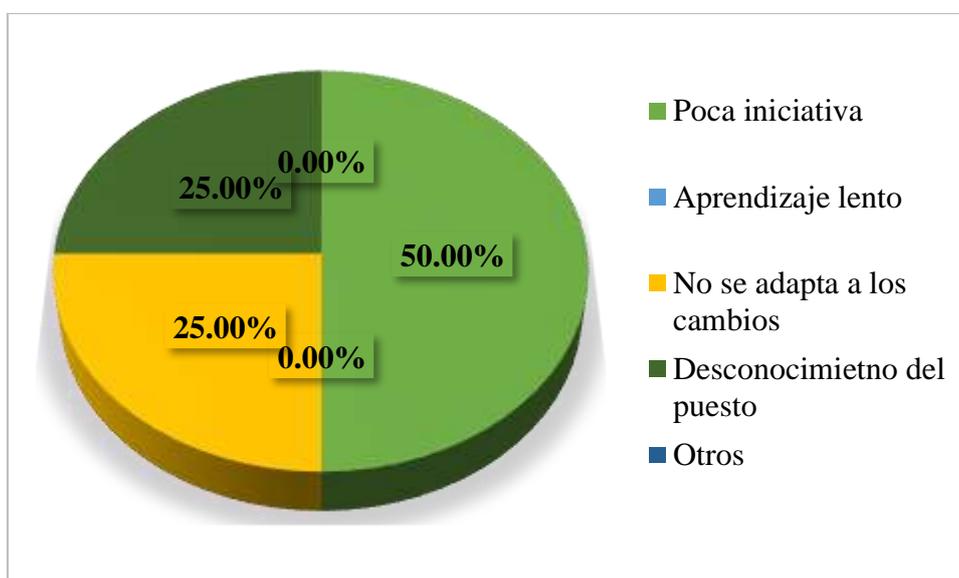


Figura 18. Implementación de la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

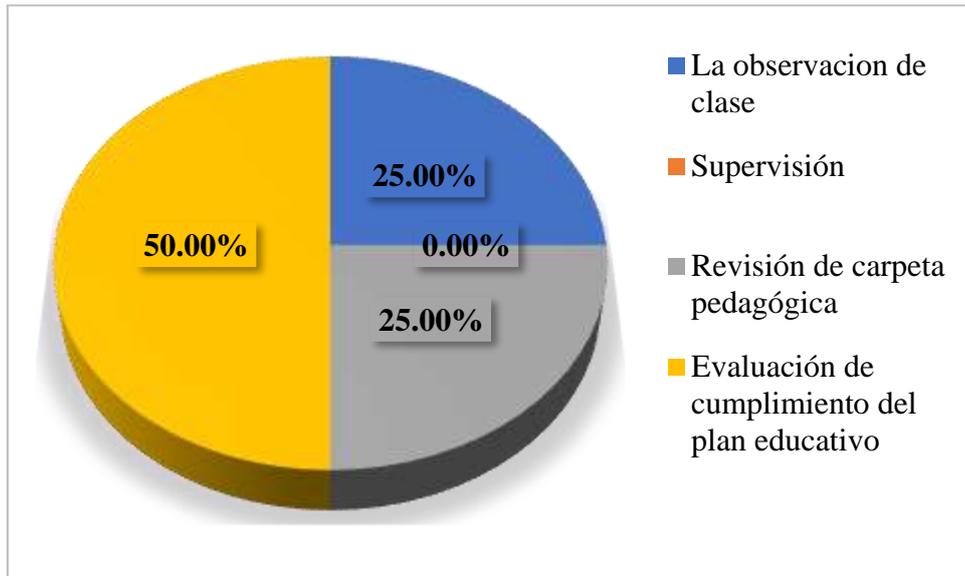


Figura 19. Rendimiento del personal
Fuente. Tabla 3

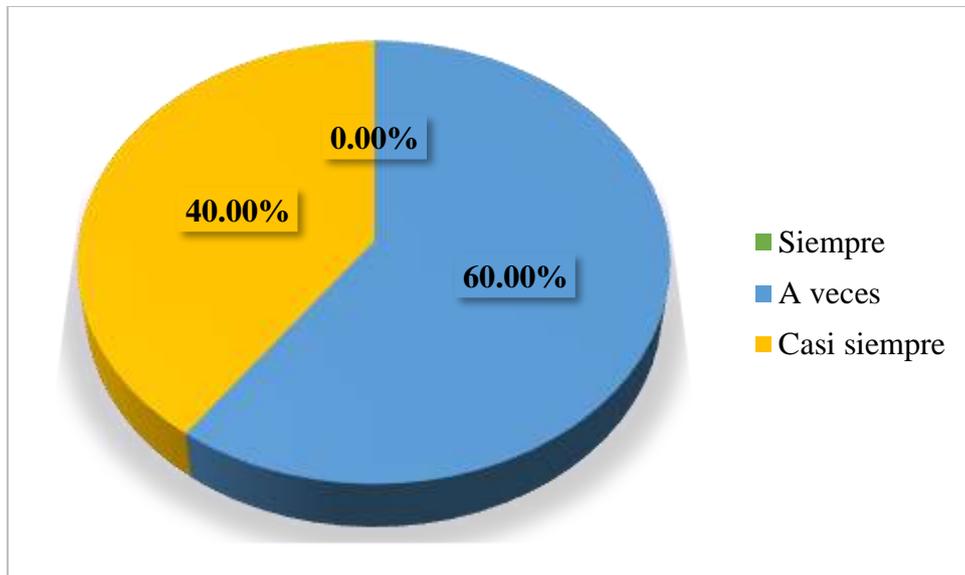


Figura 20. Mejorar el rendimiento del negocio
Fuente. Tabla 3

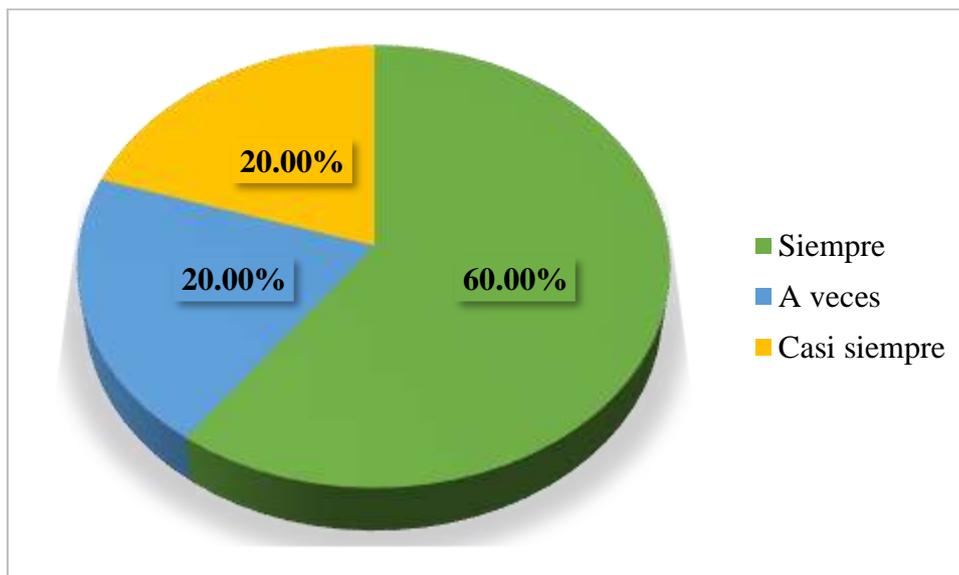


Figura 21. *Logro de objetivos y metas trazadas*
Fuente. Tabla 3

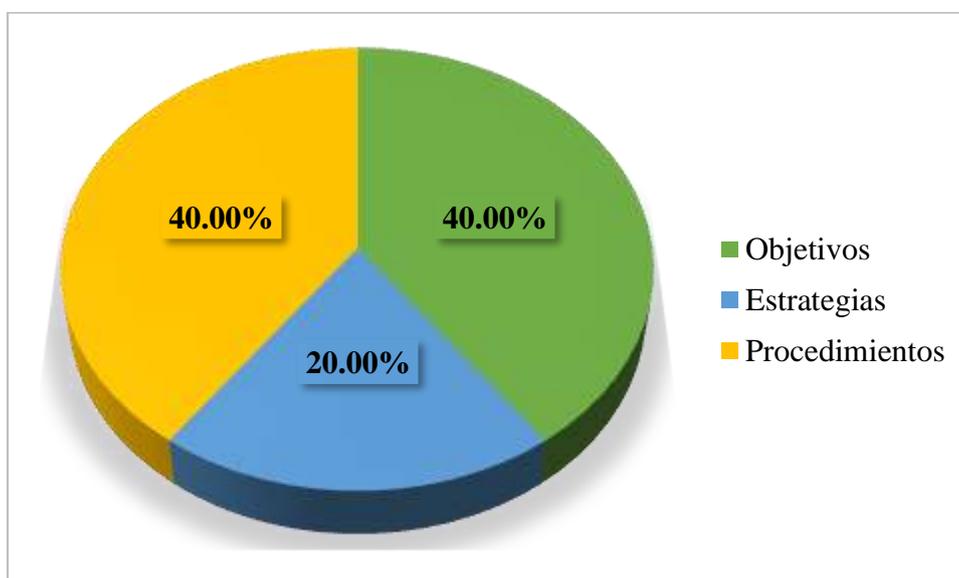


Figura 22. *Plan de gestión de calidad*
Fuente. Tabla 3

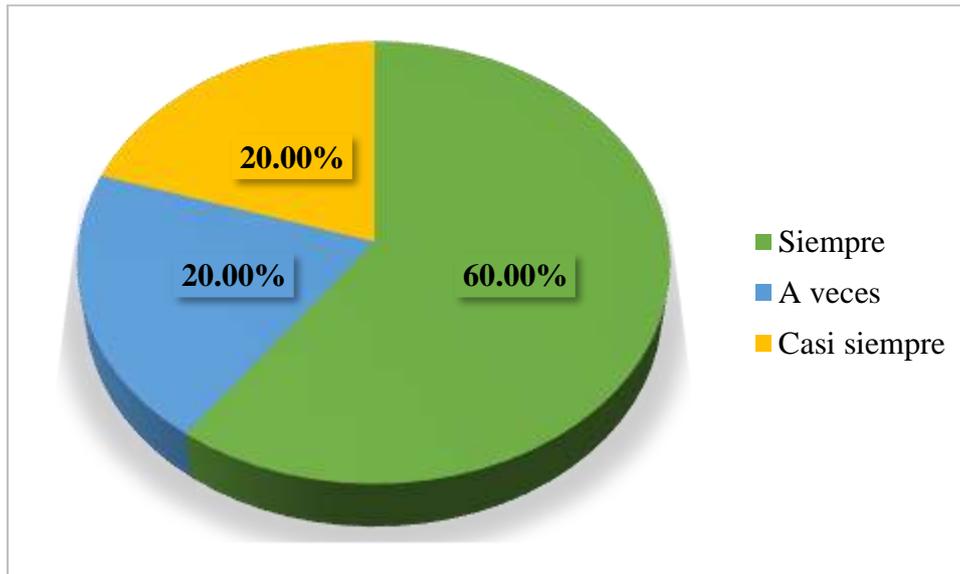


Figura 23. *Dirige la gestión de calidad*

Fuente. Tabla 3

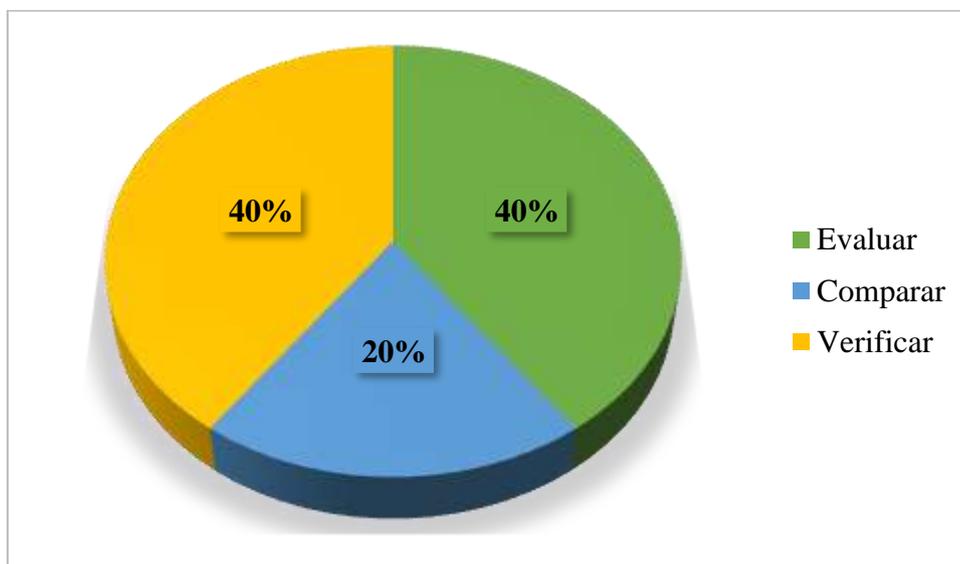


Figura 24. *Control de la gestión de la calidad*

Fuente. Tabla 3