



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN
DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO
ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA EN EL
DISTRITO DE HUARAZ, 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTORA

**MEJIA ROJAS, ROSA BLANCA
ORCID: 0000-0002-9806-1033**

ASESORA

**ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA
ORCID: 0000-0001-6079-2319**

**HUARAZ – PERÚ
2021**

1. Título

Caracterización de liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro enseñanza preescolar y primaria del distrito de Huaraz, 2019.

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Mejía Rojas, Rosa Blanca

ORCID: 0000-0002-9806-1033

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

ASESORA

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

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

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-9322-8199

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

3. Hoja de firma del jurado y del asesor

Mgtr. Azabache Arquinio, Carmen Rosa

Miembro

Mgtr. Espinosa Otoy, Víctor Hugo

Miembro

Mgtr. Vilela Vargas, Víctor Hugo

Presidente

Dra. Zenzain Cordero, Carmen Rosa

Asesora

4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria (opcional)

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme seguir con vida y cuidarme día a día, a mi madre por darme la vida y su apoyo incondicional, a la universidad y a los docentes por brindarme el apoyo moral para poder lograr mis objetivos.

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a mi madre quien siempre me brindó su amor incondicional y estuvo para corregirme y guiarme por el buen camino.

A mis hermanos que me dan el aliento y la fuerza para seguir adelante y nunca rendirme.

A mi compañero de vida por siempre haber confiado en mí, por haberme brindado su apoyo para poder lograr mis propósitos.

A mi hijo a quien amo con todo mi ser por regalarme muchos días maravillosos y por ser mi motivo principal para salir adelante y poder concluir con éxito este trabajo.

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado caracterización de los factores relevantes del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz, 2019, tuvo como objetivo describir los factores relevantes del liderazgo en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz, 2019. La investigación es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal; se tuvo un población de 32 representantes y/o gerentes legales, y por ser una población pequeña la muestra es de tipo censo, la técnica utilizada para la recopilación de los datos fue la encuesta con escala nominal, se aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas, obteniendo los siguientes resultados: el 100% de los representantes encuestados tienen grado de instrucción de nivel superior, el 67.86% capacita a su personal mensualmente, el 89.29% planifica sus actividades para poder lograr sus objetivos, el 89.29% mejora sus habilidades profesionales constantemente y el 96.43% muestra compromiso para mejorar el rendimiento empresarial. Se concluye que las los factores relevantes del liderazgo para la mejora de la gestión de calidad, son empleadas adecuadamente por las empresas, pues cumplen con aspectos fundamentales como el compromiso, motivación, confianza y buena comunicación con sus trabajadores para tener un buen liderazgo y una buena gestión de calidad.

Palabras clave: gestión de calidad, liderazgo, servicio, preescolar.

Abstract

The present research work entitled characterization of the relevant factors of leadership for quality management in micro and small enterprises of the service sector, area of preschool and primary education in the district of Huaraz, 2019, aimed to describe the relevant factors of leadership in improving quality management in micro and small companies in the service sector, preschool and primary education in the district of Huaraz, 2019. The research is quantitative, descriptive level and non-experimental design - transversal; There was a population of 32 representatives and / or legal managers, and since it is a small population, the sample is of the census type, the technique used for data collection was the survey with a nominal scale, a questionnaire of 20 closed questions was applied , obtaining the following results: 100% of the surveyed representatives have a higher level of instruction, 67.86% train their staff monthly, 89.29% plan their activities to achieve their objectives, 89.29% improve their professional skills constantly and 96.43% show commitment to improve business performance. It is concluded that the relevant leadership factors for the improvement of quality management are adequately used by companies, as they comply with fundamental aspects such as commitment, motivation, trust and good communication with their workers to have good leadership and a good quality management.

Keywords: quality management, leadership, service, preschool.

Contenido

1. Título.....	ii
2. Equipo de trabajo	iii
3. Hoja de firma del jurado y del asesor.....	iv
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria (opcional).....	v
5. Resumen y Abstract.....	vi
6. Contenido	viii
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de la literatura	5
III. Hipótesis	30
IV. Metodología	31
4.1. Diseño de la investigación	31
4.2. Población y muestra.	32
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores	33
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
4.5. Plan de análisis	34
4.6. Matriz de consistencia	35
4.7. Principios éticos	36
V. Resultados	39
5.1. Resultados.....	39
5.2. Análisis de resultados	59
VI. CONCLUSIONES	68
Aspectos complementarios	69
Referencias bibliográficas	70
Anexos	75

5. Índice de gráficos, tablas y cuadros

<i>Figura 1: Distribución porcentual según la edad de los representantes</i>	39
<i>Figura 2: Distribución porcentual según el sexo de los representantes</i>	40
<i>Figura 3: Distribución porcentual según el grado de instrucción de los representantes</i>	41
<i>Figura 4: Distribución porcentual según el cargo que desempeñan los representantes</i>	42
<i>Figura 5: Distribución porcentual según el tiempo de experiencia de los representantes</i>	43
<i>Figura 6: Distribución porcentual según tiempo de permanencia de la empresa dentro del mercado</i>	44
<i>Figura 7: Distribución porcentual según el número de trabajadores</i>	45
<i>Figura 8: Distribución porcentual según la frecuencia de capacitación a los trabajadores</i>	46
<i>Figura 9: Distribución porcentual según la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores.</i>	47
<i>Figura 10: Distribución porcentual según la planificación de actividades para el logro de los objetivos de la empresa</i>	48
<i>Figura 11: Distribución porcentual según la ejecución de lo planificado para el logro de objetivos deseados</i>	49
<i>Figura 12: Distribución porcentual según la comprobación de los resultados de las propuestas desarrolladas en la empresa</i>	50
<i>Figura 13: Distribución porcentual según la proposición de acciones de mejora para resolver inconvenientes dentro de la empresa</i>	51
<i>Figura 14: Distribución porcentual según las características que diferencian a los líderes de otros directivos</i>	52
<i>Figura 15: Distribución porcentual según la mejora de habilidades profesionales constantes de los representantes</i>	53
<i>Figura 16: Distribución porcentual según los proyectos propuestos por los líderes que son claves para el éxito de la empresa</i>	54
<i>Figura 17: Distribución porcentual según el compromiso de los líderes para mejorar el rendimiento empresarial</i>	55
<i>Figura 18: Distribución porcentual según la confianza que construyen los líderes con su personal para un buen trabajo en equipo</i>	56
<i>Figura 19: Distribución porcentual según la motivación de los líderes hacia el mutuo compromiso de los empleados y a mostrarse responsables y comprometidos</i>	57
<i>Figura 20: Distribución porcentual según cómo influyen los líderes para que sus empleados trabajen con entusiasmo para lograr los objetivos deseados</i>	58

Índice de tablas

<i>Tabla 1: Distribución según edad de los representantes</i>	39
<i>Tabla 2: Distribución según sexo de los representantes</i>	40
<i>Tabla 3: Distribución según grado de instrucción de los representantes</i>	41
<i>Tabla 4: Distribución según el cargo que desempeñan los representantes</i>	42
<i>Tabla 5: Distribución según el tiempo de experiencia de los representantes</i>	43
<i>Tabla 6: Distribución según tiempo de permanencia de la empresa dentro del mercado</i>	44
<i>Tabla 7: Distribución según el número de trabajadores de las micro y pequeñas empresas</i>	45
<i>Tabla 8: Distribución según la frecuencia de capacitación a los trabajadores</i>	46
<i>Tabla 9: Distribución según la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores.</i>	47
<i>Tabla 10: Distribución según la planificación de actividades para el logro de los objetivos de la empresa.</i>	48
<i>Tabla 11: Distribución según la ejecución de lo planificado para el logro de objetivos deseados</i>	49
<i>Tabla 12: Distribución según la comprobación de los resultados de las propuestas desarrolladas en la empresa</i>	50
<i>Tabla 13: Distribución según la proposición de acciones de mejora para resolver inconvenientes dentro de la empresa</i>	51
<i>Tabla 14: Distribución según las características que diferencian a los líderes de otros directivos.</i>	52
<i>Tabla 15: Distribución según la mejora de habilidades profesionales constantes de los representantes</i>	53
<i>Tabla 16: Distribución según los proyectos propuestos por los líderes que son claves para el éxito de la empresa</i>	54
<i>Tabla 17: Distribución según el compromiso de los líderes para mejorar el rendimiento empresarial</i>	55
<i>Tabla 18: Distribución según la confianza que construyen los líderes con su personal para un buen trabajo en equipo</i>	56
<i>Tabla 19: Distribución según la motivación de los líderes hacia el mutuo compromiso de los empleados y a mostrarse responsables y comprometidos</i>	57
<i>Tabla 20: Distribución según cómo influyen los líderes para que sus empleados trabajen con entusiasmo para lograr los objetivos deseados</i>	58

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la gestión de calidad ha cobrado gran importancia dentro de las micro y pequeñas empresas del sector educación, dado que es una estrategia de organización y una táctica de gestión que tiene como fin la participación de los trabajadores, además de mejorar la eficacia de las empresas y de esta manera satisfacer las necesidades del cliente. Si gestionamos e implantamos de manera adecuada los sistemas de gestión de calidad, esto puede ayudar a que la empresa aumente la satisfacción de sus clientes (ISO, 2015). Por lo mismo esforzarnos para ofrecer un buen producto o servicio de modo que el cliente quede satisfecho y tengamos una sostenibilidad exitosa.

Según Yangali (2020) en los países de Ecuador y Perú, el principal factor preponderante en relación a la calidad de gestión educativa lo conforma el liderazgo del director, siguiendo con el desempeño docente; lo cual se va a evidenciar al final del aprendizaje estudiantil. Desde este punto podemos afirmar que todo proceso de calidad en el nivel educativo, se caracteriza por contar con profesionales con altas capacidades quienes van a estar involucrados en el desarrollo estudiantil.

Según la “Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura” (UNESCO, 2016), el liderazgo directivo debe de llevar a las instituciones educativas a niveles de aprendizaje superiores, creando así condiciones que puedan favorecer al desarrollo profesional y un buen nivel de desempeño de los docentes.

Hoy en día las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) son uno de los factores más importantes dentro de la economía nacional, estas mismas juegan un papel muy importante dentro de la sociedad y buscan impactar a la misma; si bien es cierto toda empresa debe de tener en cuenta que para lograr sus propósitos debe de contar con ciertas estrategias que le permitan llegar a ello.

Para lograr constantemente la satisfacción del cliente, la dirección de la empresa debe de disponer de manera formal y responsable un compromiso de liderazgo, para precisar las acciones y propósitos que se desarrollarán. El líder o líderes de la empresa son quienes controlan o dirigen la organización, estos mismos son los encargados de encomendar funciones y facilitar los requerimientos que les sea necesario a los colaboradores, para que estos alcancen la calidad deseada (ISO, 2015).

Según Ocampo & Reyna (2016), se ha estudiado el liderazgo de muchas maneras, y así mismo se ha visto cuál es el papel que juega dentro del avance, éxito y caída de las organizaciones educativas, pues según los autores, el liderazgo es un desarrollo de influencia el cual se explica después de ver las características y comportamiento del líder. Entonces se puede decir que un líder debe de tener la habilidad para poder dirigir a su personal hacia las metas deseadas.

Por lo mencionado anteriormente, el presente trabajo tiene como propósito aplicar el liderazgo dentro de las organizaciones educativas y de esta manera poder tener un buen desempeño en su organización. En base a ello, el enunciado del problema de la presente investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de los factores relevantes del liderazgo que inciden en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz, 2019?

Y para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Describir los factores relevantes del liderazgo en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz, 2019.

Para poder lograr el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Señalar los factores relevantes del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz, 2019.
2. Definir la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz, 2019.
3. Indicar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz, 2019.
4. Detallar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz, 2019.

La presente investigación se justifica porque permitió determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza preescolar y primaria, en el distrito de Huaraz, ya que es muy importante para el buen funcionamiento de toda organización, para tal aspecto se contó con una suficiente cantidad de población el cual permitió desarrollar el presente proyecto. Del mismo modo tuvo como propósito mejorar las relaciones existentes entre el líder y los integrantes de la organización, permitiendo lograr mejores resultados como equipo, de modo que se realice un trabajo eficiente para lograr los objetivos de la organización. En la actualidad, se ha podido observar que en la ciudad de Huaraz las Instituciones Educativas están aumentando notablemente, y el propósito que se tiene a través del proyecto es mejorar el control de calidad de cada una de estas organizaciones, también es muy importante verificar si los dueños, gerentes, directores, etc. realmente son buenos líderes, y de no ser así, buscar la manera de mejorar para el bien de los estudiantes y de la misma organización.

Para el presente proyecto la metodología empleada es de tipo descriptiva cuantitativa, ya que se observó una realidad y se trabajó en base a ellas, sin alterarla.

Cuantitativa porque se pudo medir la estructura y descriptiva porque se detallaron las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza preescolar y primaria, en el distrito de Huaraz, 2019. El diseño empleado fue no experimental - transversal, debido a que no se manipuló la variable y los datos fueron recolectados en un tiempo único. La técnica utilizada para la recolección de datos, fue a través de una aplicación de encuestas, los cuales fueron procesados a través de programas de cómputo especializados, tales como el programa estadístico, Excel y Word, posterior a ello fueron presentados a través de gráficos, tablas y análisis estadísticos.

Según los resultados obtenidos, se pudo observar que el 100% de los representantes encuestados cuenta con el grado de instrucción del nivel superior. En relación a la distribución porcentual según la frecuencia de capacitación a los trabajadores, el 67.86% cuenta con una frecuencia de capacitación mensual hacia sus trabajadores, mientras que el 25.00% capacita trimestralmente a sus trabajadores y el 7.14% capacita anualmente a sus trabajadores. Con relación a la planificación de actividades para el logro de los objetivos de la empresa, el 89.29% mencionó que siempre planifica actividades para poder lograr los objetivos de la empresa, mientras que el 10.71% a veces planifica actividades para el logro de sus objetivos. Respecto al compromiso de los líderes para mejorar el rendimiento empresarial el 96.43% mencionó que siempre muestra compromiso para poder mejorar el rendimiento empresarial, mientras que el 3.57% a veces muestra compromiso.

En conclusión, con relación a lo antes expuesto, se puede deducir que los factores relevantes del liderazgo para la mejora de la gestión de calidad, son empleadas adecuadamente por las empresas, pues cumplen con aspectos fundamentales como el compromiso, motivación, confianza y buena comunicación con sus trabajadores para tener un buen liderazgo y una buena gestión de calidad.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1. Internacional

Guillermo (2018), en su trabajo de investigación sobre *motivación, liderazgo y eficiencia quien tiene como base vincular la motivación en el trabajo, el estilo de liderazgo y la eficacia, presentado a la Universidad del CEMA*, en Buenos Aires Argentina, dicha investigación se realizó para verificar las causas que hacen que las empresas que trabajan con los mismos recursos y tecnología no tienen los mismos resultados dentro del mercado, por lo tanto desea darle solución a la interrogante de verificar la existencia de algún tipo o estilo de liderazgo que sea capaz de aumentar la motivación en los trabajadores, de esta manera mejorar la labor de los colaboradores. Para lo cual propone como objetivo: estimar el vínculo o la existencia entre la motivación, los estilos de liderazgo y la eficiencia en la organización.

El autor describe el estudio sobre la relación existente en cuanto a los estilos de liderazgo, sobre la motivación de sus trabajadores y la eficiencia en cuanto a sus resultados. La investigación es de carácter descriptivo cuantitativo y así mismo se realizó un análisis a través de encuestas, la cual fue aplicada a una población conformada por 115 profesionales, con una muestra de 41 profesionales. Por medio de una encuesta aplicada se trató de verificar cuál es la importancia de la relación que existe entre la motivación y los estilos de liderazgo, y se llegó a los siguientes resultados: de los profesionales que poseen el liderazgo transformacional el 82% posee entre alta y media motivación, mientras que los que poseen el estilo transaccional tiene baja motivación el 76% y el 57% es liderado por Laissez Faire.

En conclusión aquellos profesionales que poseen el estilo de liderazgo transformacional, muestran una mayor motivación y eficiencia, por lo mismo el deseo de cambio de trabajo es el mínimo, ya que los empleados que poseen de mayor motivación son capaces de obtener resultados altamente eficientes; mientras que aquellos que poseen el estilo transaccional y Laissez Faire, muestran valores de eficiencia y motivación bajos, para los cuales es muy notable que para su buen rendimiento es necesario una remuneración, el cual no es un factor motivante para las personas.

Cruz & Rodea (2015), en su trabajo de tesis presentado a la Universidad Autónoma del Estado de México, previo a la licenciatura de administración, con título *Liderazgo Transformacional como guía para el buen desempeño laboral de los empleados*. Dicha investigación desea dar solución a la problemática de la falta de productividad de los trabajadores poniendo como base el liderazgo, para lo cual se tiene como objetivo general: determinar los componentes del liderazgo transformacional con el fin de mejorar la productividad con el trabajo de los empleados, y a la vez proponen como objetivo específico: determinar y estudiar cuales son los componentes en el liderazgo transformacional; con la finalidad de darle solución a los errores que puedan existir en la empresa y de esta manera tener una buena productividad y competitividad.

El diseño utilizado en esta investigación es no experimental transaccional ya que los datos utilizados se tomaron al momento y se podrá ver la actual situación de la empresa, la población y muestra utilizada es de 12 trabajadores, de los cuales 6 de ellos respondieron que piden algunos consejos a sus superiores para el buen desarrollo, 5 piden bastantes consejos y solo 1 pide mucho consejo a sus superiores para poder desempeñarse adecuadamente dentro de su centro de labores. Por lo tanto se llegó a la conclusión de que todos los trabajadores necesitan ser informados y capacitados para llegar a ser buenos trabajadores y líderes en la organización.

Campos, Chaves & Trujillo (2019) en su tesis titulado “*Liderazgo distribuido en los institutos de educación secundaria de Melilla, España*”, presentada a la Universidad de Granada, para obtener el título de Master en Administración Educativa, tuvo por objetivo “Analizar el liderazgo distribuido en los institutos de enseñanza secundaria en Melilla”, para el cual empleo una metodología de tipo descriptiva con método cuantitativo, la técnica empleada es el cuestionario tipo escala likert, la población estuvo conformada por 181 personas con una muestra de 145. Según los resultados obtenidos se pudo demostrar que existen diferencias significativas entre los institutos para poder reflexionar colectivamente, al igual que por el lado de los equipos directivos para escoger a los colaboradores. En base a ello el autor llegó a la conclusión de que los equipos directivos de estos institutos educativos del nivel secundario cuentan con un liderazgo que es caracterizado por la accesibilidad, al igual que por la promoción de una comunicación asertiva, fomentando a su vez un ambiente de respeto y confianza. Así mismo los directivos eligen como colaboradores a personas que tengan iniciativa y a su vez promuevan una comunicación asertiva.

Acuña & Bolívar (2019) en su tesis titulada “*Estilos de liderazgo de los directivos docentes y su relación con el modelo de gestión educativa*”, presentada a la Universidad de la Costa en Barranquilla, para optar el grado académico de Magister en Administración de la Educación. El estudio tuvo como objetivo: “Analizar la relación entre estilos de liderazgo y modelos de gestión en una Institución de Barranquilla”, para la cual se empleó una metodología con enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental con corte transversal, así mismo la técnica empleada fue la encuesta y la muestra fue censal. Según los resultados obtenidos se pudieron ver que el 40% de los líderes cuentan con características autoritarias, el 60% cuenta con liderazgo democrático. En conclusión los

directivos muestran un liderazgo orientado hacia el lado positivo, la cual demuestra una orientación hacia el lado democrático para poder hacer uso del liderazgo.

2.1.2. Nacional

Chumacero (2019) en su tesis titulada *“Gestión de calidad según el liderazgo de los directores y su influencia en la motivación de los docentes de las Mypes Educativas Parroquiales, distrito Piura 2019”*, presentada a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote para optar el grado académico de Maestra en Administración. Tuvo como objetivo general: “Describir los rasgos personales y estilos de liderazgo de los directores y su influencia en la motivación de los docentes, para la cual se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, descriptiva, diseño no experimental, correlacional, instrumento: cuestionario. Según los resultados obtenidos se pudo determinar que existen niveles altos de motivación cuando hay un liderazgo transformacional, en la cual la participación, la iniciativa, la autonomía, el respeto y el compromiso son factores fundamentales para una buena relación entre el director y el docente. En conclusión los directores de la institución en estudio cuentan con características orientadas a la motivación de proyección y servicio al igual que la motivación de poder.

Ames (2018) en su tesis titulada *“Gestión de calidad y formalización de las MYPES en el sector de servicios, rubro instituciones educativas en el nivel inicial, primaria y secundaria, del distrito de Satipo, año 2016”*, presentada a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para optar el grado académico de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo general: “Determinar la gestión de calidad y formalización del sector de servicios, rubro instituciones educativas en el nivel inicial, primaria y secundaria, del distrito de Satipo”, para la cual empleó una metodología de tipo descriptivo, no experimental – transversal, técnica: cuestionario y encuesta. Según los resultados obtenidos por el autor el 40% de los emprendedores tienen entre 45 a 64

años, el 66.7% son del sexo femenino, el 100% cuenta con grado universitario, el 86.7% sabe sobre los alcances de la gestión de calidad y el 100% se interesa por la mejora continua. En base a los resultados se pudo llegar a la conclusión de que las MYPES del rubro en estudio si aplican la Gestión de Calidad, así mismo el 93.34% concuerda en que la Gestión de Calidad les permite alcanzar sus objetivos y el 100% que aplica la gestión de calidad a podido lograr mejores indicadores.

Archi (2017), en su trabajo de investigación para optar el grado de Maestra en Gestión Pública, presentada a la Universidad Cesar Vallejo, la cual tiene como título: *Liderazgo y motivación para los trabajadores de las oficinas registrales, Lima, 2016*; refiere que el trabajo de investigación presentado se ha realizado con el propósito de analizar cada una de las variables y ponerlos en práctica dentro de la organización para la motivación del trabajador. También indica que tiene como objetivo precisar el nivel de afinidad que existen entre estas 2 variables, teniendo como objetivo específico, resolver el nivel de relación que puede existir entre la motivación del personal y el liderazgo transaccional, ya que como bien menciona, la existencia del liderazgo es indispensable dentro de una organización, ya que si la aplicamos podremos llegar a cumplir nuestros objetivos y metas.

La metodología utilizada en la presente investigación es hipotético – deductivo con enfoque cuantitativo; la población que se utilizó es de 203 trabajadores y como muestra se tomaron a 116 trabajadores, a quienes se encuestó y se obtuvieron los resultados siguientes: en cuanto al nivel de liderazgo transformacional el 42% respondió que el nivel es alto, el 44% de los encuestados indicó que el nivel que es regular y el 14% señaló que el nivel es bajo; por lo tanto, según los resultados de las encuestas podemos deducir que el nivel de liderazgo transformacional es regular. Por lo mismo se llegó a la

conclusión de que existe una correlación mejorada y positiva entre el liderazgo transformacional y la motivación.

Vásquez (2016), en su tesis *Liderazgo transformacional y Calidad de Servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016*, presentado a la Universidad Cesar Vallejo para poder optar el grado académico de Maestra en Administración de Negocios – MBA, señala que la investigación presentada tiene como propósito fundar una buena relación entre la calidad de servicio del laboratorio clínico R, y el liderazgo transformacional, para lo cual propone como objetivo general lo siguiente: diagnosticar el tipo de relación que existe entre el liderazgo y el laboratorio clínico y para llegar a cumplir este objetivo propone como objetivo específico: definir el vínculo entre la motivación y la calidad de servicio de los trabajadores del laboratorio clínico.

Para desarrollar esta investigación, el autor utilizó el tipo de nivel correlacional y el diseño no experimental de corte transversal, quien comprende de una población de 120 colaboradores mientras que la muestra está conformada por 92 colaboradores, los mismos que fueron encuestados y se obtuvieron los siguientes resultados; en cuanto al nivel predominante nos muestra que el 22,8% señalan que es de buen nivel, el 56,5% señala que es regular y el 20,7% refiere que es malo. Por lo tanto se llegó a la siguiente conclusión: al efectuar la correlación existente entre la calidad de servicio y el liderazgo transformacional, se puede determinar que la correlación entre ambas es significativa.

Ccarhuaypiña (2017), en su trabajo de investigación el cual fue presentado a la Universidad Peruana los Andes, para optar el título de Licenciada en Administración, titulado: *Liderazgo y motivación de los trabajadores en la I. E. Particular Editum Huancayo -2017*, indica que el propósito de su investigación es describir la motivación y el liderazgo de los trabajadores de la Institución mencionada, el cual tiene como objetivo general: determinar el vínculo que existe entre la motivación y el liderazgo de los

trabajadores de esta Institución, y para llegar a cumplir con este objetivo, propone como objetivo específico, determinar el tipo de relación que existe entre las necesidades de los trabajadores y el liderazgo.

Para este trabajo de investigación, la autora utilizó el diseño descriptivo con corte correlacional simple, quien a la vez indica que debido a que la muestra era pequeña, trabajó con todo el personal, entre docentes, administrativos y no administrativos, los cuales son un total de 38 trabajadores, los mismos que fueron encuestados, y según los datos obtenidos en base a las necesidades que tienen los trabajadores el 65,79% de los encuestados mencionó que su trabajo le brinda crecimiento profesional y personal, mientras que el 28,95% indican que casi nunca sienten que su trabajo les brinde este tipo de crecimiento, el 2,63% indico que a veces siente que su trabajo le brinda crecimiento profesional y personal y el otro 2,63% respondió que casi siempre siente que esta organización le brinda este tipo de crecimiento.

En conclusión se puede determinar que dentro de la plana docente si existen líderes, los mismos que son capaces de influenciar con las personas y pueden encaminarlas de forma efectiva, pero sin embargo es imposible ejercer el liderazgo ya que la institución tiene al mando a una directora, quien es la encargada de manejar y dirigir a los trabajadores.

2.1.3. Local

Sotomayor (2018) en su tesis presentada a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para optar el grado académico de Licenciado en Administración, titulado *“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”*. Tuvo como objetivo general:

“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”. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo, descriptivo, diseño no experimental – transversal, técnica: encuesta y cuestionario. Según los resultados obtenidos por el autor el 54% de los trabajadores se adapta y trabaja en equipo y el 36% de los trabajadores trabaja con autonomía. En conclusión, según los resultados se puede decir que es importante el trabajo en equipo ya que así se pueden lograr con más facilidad las metas trazadas.

Charqui (2016), en su tesis para obtener el licenciamiento en administración, la cual fue presentada a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, titulado *Caracterización del liderazgo participativo en las pequeñas empresas, rubro abarrotes en el mercado central de Huaraz, 2015*, la siguiente investigación es de tipo descriptivo ya que tiene como fin explicar el liderazgo participativo en las micro y pequeñas empresas, la recopilación de información se realizó por medio de cuestionarios aplicados, para lo cual se tuvo una población de 24 gerentes de las MYPE y la muestra fue censal, es decir se trabajó con toda la población.

La autora con su tesis propone darle solución al problema sobre las principales características del liderazgo, para lo cual propone como objetivo general: describir las principales características del liderazgo y para poder conseguir este objetivo general, el siguiente objetivo específico: determinar las características del liderazgo participativo. Obteniéndose los siguientes resultados: del total de los encuestados el 58,3% indica que si la decisión fuera solo de ellos los subordinados no estarían de acuerdo, mientras que el 41,7% que si las decisiones tomadas fueran solamente de ellos los trabajadores si aceptarían, por lo tanto los resultados demuestran que los subordinados no aceptarían con facilidad las decisiones que tomaran únicamente los gerentes. En conclusión la principal

característica del liderazgo participativo es que el líder escuche las opiniones de los colaboradores y de este modo hacerlos sentir importantes en la organización, pero lamentablemente esto no se cumple en estas empresas.

Quiñonez (2019) en su tesis presentada a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para optar el grado académico de Maestro en Administración, titulado “*La gestión de calidad según el liderazgo y su influencia en la motivación de los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018*”. Tuvo por objetivo: “Determinar cuál es la influencia de la gestión de calidad según el liderazgo en la motivación de los colaboradores de las MYPES educativas de los Institutos Superiores en Chimbote 2018”, para la cual empleó una metodología de tipo cuantitativo, diseño no experimental con corte transversal, la técnica empleada fue el cuestionario la cual se aplicó a una muestra de 65 trabajadores del sector educativo. Según los resultados obtenidos por el autor, se pudo demostrar que la gestión de calidad y el liderazgo son influyentes significativa y positivamente en la motivación de los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio. En conclusión gran parte de los colaboradores y directivos saben de los procesos de gestión de la calidad necesarios para poder lograr resultados mejores en su institución, así mismo comprenden que un buen liderazgo influye en el crecimiento del trabajo en equipo ayudando en la motivación de los colaboradores para ayudar en el crecimiento de la institución y de los alumnos.

Mendoza (2020) en su tesis titulada “*Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas rubro enseñanza preescolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2018*”, presentada a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para optar el grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativas. Tuvo como objetivo general: “Identificar las principales características

de la gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo transformacional en las MYPES”, para la cual empleó una metodología cuantitativa, descriptiva, no experimental, como técnica uso el cuestionario y la encuesta, la cual fue aplicada a una población y muestra conformada por 30 MYPES. Según los resultados obtenidos por el autor fueron los siguientes: el 66,7% de los representantes encuestados tienen entre 31 y 50 años de edad, el 66,7% es conducido y representado por mujeres, así mismo el 82,7% tiene el grado de instrucción superior universitaria, el 82,3% de los representantes considera que siempre es importante tener una comunicación con los trabajadores y el 43,2% motiva a su personal con charlas inspiradoras. En conclusión el autor encontró que existen fallas en el liderazgo con un alto porcentaje en las empresas del rubro en estudio y para poder mejorar su desarrollo deben de implementar y realizar distintos cambios así como cambiar sus hábitos.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

Se le denomina gestión de calidad, a la parte operativa que toda organización posee para que sus procesos sean óptimos. Con ello se pretende mejorar la maquinaria, la información y el trabajo, de esta manera satisfacer a los clientes ya sea con los servicios o productos que obtengan.

Cañedo (2017), refiere que se considera a William Edwards Deming como el padre de la Gestión de Calidad, ya que mejoró las ideas de otros autores como Walter A. Shewhart con el fin de mejorar los procesos de calidad (p. 487).

Cuatrecasas & González (2017), señalan que, W. Edwards Deming, fue un experto en estadística, en 1950 recibe la propuesta de unos japoneses para preparar conferencias en cuanto al uso de las estadísticas en el dominio y perfeccionamiento de la calidad, los japoneses quedaron impresionados con Deming ya que las ideas que este les proporcionó dieron excelentes resultados, fue tanto el impacto que se hizo un homenaje y se creó un premio en honor a Deming llamado el Deming Prize.

En el año de 1980, en su propio país se hace alusión a las ideas de Deming, quien es reconocido por sus diez puntos en cuanto a la competitividad para las organizaciones y por el ciclo Deming, el cual establece tomar ciertas acciones para la mejora permanente, las cuales son: planificar, realizar, comprobar y actuar

1. Ciclo de Deming

Cuatrecasas & González (2017) señalan que el ciclo de Deming, es una guía de mejora permanente, para resolver los problemas en las organizaciones de una manera más estructurada y sistemática; esta estructura está conformada por cuatro actividades, como son: planificar, realizar, comprobar y actuar, las cuales conforman un ciclo el cual se

repite continuamente. También es conocido como ciclo PDCA por sus siglas en inglés Plan, Do, Check y Act.

a. Planificar (Plan)

Para conseguir los objetivos de la organización primero se debe de recoger la información necesaria requerida, esto nos servirá para realizar un análisis previo de la situación de la empresa, dentro de ello se debe de incluir el análisis de las causas y efectos causados de este modo poder prevenir los errores o problemas que estos puedan producir y posterior a ello aportar ideas para dar solución y prevenir futuros inconvenientes.

b. Realizar (Do)

En esta etapa se debe de poner en práctica todo lo planeado en la anterior fase, aquí capacitaremos y formaremos a los empleados para que puedan desarrollar sus actividades sin ningún inconveniente.

c. Comprobar (Check)

En esta etapa comprobaremos si todo lo que fue planificado está dando los resultados deseados, verificaremos que si con lo planificado estamos logrando nuestros objetivos y en caso de no ser así, volver a planificar y superar lo obtenido.

d. Actuar (Act)

Una vez que hayamos comprobado que hemos logrado lo deseado, debemos de normalizarlo por medio de una documentación formal, detallando todos los pasos que se siguieron para lograr lo deseado, esto con el fin de formalizar las actividades realizadas para acción de mejora.

Según Cuatrecasas & González (2017) el Ciclo de Deming nos permite desarrollar un proceso de actividades para poder darle solución a posibles problemas que

encontremos dentro de la organización, pues si se sigue al pie de la letra todo lo antes mencionado en cada etapa los resultados serán óptimos.

El común uso de la palabra calidad se enfoca más a la definición de calidad de grado, es decir, es la cuantía con la que algún determinado producto va a satisfacer las necesidades de los clientes, en este punto encontramos a los clientes acaudalados o que sienten gusto por productos caros. También existe la calidad de conformidad, en este punto el cliente con relación al proveedor solicita un producto por satisfacción y el proveedor se lo cumple (Traba, 2020).

En relación a lo antes mencionando Traba (2020) señala que la calidad siempre debe de ser comprendida como la factibilidad de que un servicio o producto pueda alcanzar los niveles de prestaciones para el que fue diseñado y de este modo poder llegar a satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes. Así mismo no debe de confundirse con la exclusividad, costo, modelo, variedad o algún tipo del producto mismo. En este punto lo que se debe de analizar son las expectativas de los clientes, debemos de tener en cuenta la importancia de la calidad de atención y servicio que se le brinda cuando nos visite y sumarle un valor agregado para que su satisfacción sea completa.

Giménez, Jimenez & Martínez (2014), como se citó en Ormaza & Guerrero (2021) mencionan que actualmente existen constantes cambios en las empresas a nivel mundial y en dichos cambios la gestión de calidad es una herramienta relevante ya que ayuda con el crecimiento empresarial, porque como bien se sabe la gestión de la calidad es empleada para mejorar los resultados dentro de la organización. Toda empresa desea crecer y convertirse en una que sea competitiva y a su vez mantenerse en el mercado, en base a ello se apuntan a poner en marcha el uso de herramientas innovadoras que los ayuden a alcanzar el éxito, por ende han decidido emplear la gestión de calidad ya que consideran que es una herramienta prometedora.

Teniendo en cuenta el fin de poder promover la competitividad empresarial, se considera que la gestión de calidad es una gran estrategia para los directivos puedan aplicarla en su organización.

Hernández, Barrios & Martínez (2018), citado por Ormaza & Guerrero (2021) afirman que la gestión de calidad contribuye a que una empresa pueda mejorar su desempeño, así mismo crecer y obtener beneficios, si se aplica de manera adecuada, pues esto va a permitir alinear los resultados previamente planificados y también permitirá concretar la eficiencia, eficacia y flexibilidad.

Lakhal, Pasin, & Limam (2016), como se citó en Ormaza & Guerrero (2021) mencionan que entre el desempeño de las organizaciones y las prácticas de la gestión de la calidad, existe una positiva relación, pues ambas se centran en la calidad que debe de tener un producto o servicio brindado. Así mismo a través de los modelos de gestión se pueden evaluar las debilidades y fortalezas que posee una institución y de este modo lograr un efecto positivo en relación a la calidad del servicio o producto y a su vez mejores resultados en el rendimiento empresarial.

Es por ello que en base a distintos estudios realizados, podemos afirmar que en la actualidad la gestión de la calidad ha cobrado gran importancia por medio de la implementación de sus distintos esquemas, contribuyendo positivamente con el desarrollo de las organizaciones, muchas de las empresas han optado por emplear la gestión de la calidad en sus organizaciones y esto les ha traído muchos beneficios (Ormaza & Guerrero, 2021).

Por lo tanto se puede decir que si una empresa aplica de manera adecuada la gestión de la calidad, esto le va a ayudar con su crecimiento y sostenibilidad, por tanto es

recomendable que las organizaciones que aún no la emplean, sean conscientes e incorporen la calidad como un elemento transversal para la gestión empresarial.

2.2.2. Liderazgo

En nuestra sociedad existe la necesidad del liderazgo, ya sea en nuestros hogares, en nuestros negocios y organizaciones, asociaciones, Instituciones educativas públicas y privadas y hasta en nuestro mismo gobierno. Necesitamos un liderazgo más que nunca, un liderazgo que nos guíe hacia el futuro, tenemos la necesidad de tener un líder que tenga visiones, un líder que sea capaz de abrir nuevos caminos hacia el futuro (Tracy, 2015).

Tracy (2015) señala que necesitamos dos tipos de líderes, el primero que es muy importante el cual es el líder transaccional, quien es un líder que hace que las cosas se hagan a través de los demás y con los demás, y el segundo es el líder transformacional, el cual es un tipo de líder que abre nuevos caminos, que tiene visiones, es un líder que empodera, inspira, levanta y motiva a las personas para que hagan cosas mejores de las que hicieron antes.

Hoy en día la gente no quiere que le digas que es lo que tiene que hacer, al contrario desea opinar y ser escuchada, si bien es cierto muchos de ellos ya saben que es lo que quieren y necesitan, pues quieren trabajar en un ambiente agradable, con fines justos tanto para ellos como para la organización, pues como bien sabemos ahora no solo es el empleador quien pregunta porque el empleado desea trabajar para la empresa, sino que también el trabajador pregunta porque el debería de trabajar para ellos.

Pareja (2015) señala que las organizaciones y el liderazgo deben de trabajar en conjunto teniendo una visión fundada hacia los valores que reflejen la realidad de la sociedad donde vivimos, de esta manera comprender el conflicto existente dentro del desarrollo organizativo. De esta manera se puede observar que el liderazgo dentro de una

organización es importante ya que permitirá el buen funcionamiento de la organización y un buen control de calidad.

Según Turienzo (2016), la teoría de la existencia, la relación y el crecimiento de Alderfer, la motivación responde a un patrón de necesidades que el individuo necesariamente requiere debido a que incita verdaderamente a la acción.

Iturrioz (2017), señala que durante los últimos años el liderazgo se ha centrado en nuevos esfuerzos para trabajar en un desarrollo efectivo, es por ello que Iturrioz propone estilos nuevos para desarrollar un valor diferente y una competitiva ventaja a través de 3 ejes fundamentales.

a) La esencia del rol directivo

Lo que caracteriza y diferencia al personal directivo.

b) Transferencia del trabajo para resultados evidentes de negocio.

Proyectos fundamentales y capacidades efectivas que generen resultados exitosos.

c) La gestión de personas.

Compromiso, trabajo, motivación y comunicación en equipo con una visión común para lograr los objetivos.

Para Iturrioz, el liderazgo no se basa mucho en el conocer, sino en el ser, el cual lo relaciona con la emoción y el espíritu y no con la materia y la experiencia, pero para conseguir ello sugiere que exista la confianza y el compromiso de los colaboradores; pues esto lo ayudará a tener una mayor efectividad en su área laboral, ya que si no hay confianza será un poco complicado compartir destrezas, habilidades, conocimientos, etc. que puedan favorecer a la organización.

También señala que para ser un buen líder se debe de contar con ciertas cualidades, principalmente debe de centrarse en las personas y pasar por un proceso de autoconocimiento. De este modo podrá conocer mejor nuestras habilidades y fortalezas, tendrá en cuenta de que es lo que quiere lograr y que debe de hacer para conseguirlo, debe de ser experto en conversaciones, ver por qué y para que debe de hablar con su equipo de trabajo y ver la mejor manera de llegar a ellos, ver la calidad directiva, conocer a su equipo, transmitir lo que le interesa, construir un entorno donde haya participación, compromiso y responsabilidad. Siguiendo estos pasos el líder podrá lograr de manera satisfactoria los objetivos deseados (Iturrioz, 2017).

Giménez (2018), señala que el líder debe de realizar una reflexión e indagación profunda sobre sí mismo, para poder dirigir a los demás, se debe de realizar una autoevaluación que permita conocer las habilidades que los demás ven en él, hacerse preguntas como: ¿qué conductas de liderazgo ayudarían a mejorar mi desempeño?, ¿qué tipo de liderazgo debo de emplear para lograr los objetivos de mi organización?, etc., es por ello que propone cinco dimensiones para abordar los retos de los negocios u organizaciones de las que uno esté a cargo.

- a. **Dirigirse uno mismo:** esto permite conducir a desarrollar una apta personalidad de liderazgo, pues permite aceptación y credibilidad, si puedo dirigirme, también puedo dirigir a los demás.
- b. **Obtener resultados:** un líder con buena personalidad será capaz de obtener resultados concretos que hayan sido planificados y esperados.
- c. **Generar impulso:** motivar e incentivar a los colaboradores, darles la confianza necesaria para que puedan desarrollar su máximo potencial dentro de su área laboral.

- d. **Desarrollar o cambiar la cultura:** se debe de contar con una cultura de desarrollo, que nos permita llegar al éxito, se debe de realizar cambios al mismo paso que la sociedad, la economía y la industria cambian, pues nuestra cultura debe de adaptarse a estos cambios en el menor tiempo posible.
- e. **Guiar:** el líder debe de tener la capacidad suficiente de guiar a su equipo, quienes deben de trabajar con entusiasmo para que puedan lograr sus objetivos.

El liderazgo en cuanto a las relaciones humanas es conocida y aceptada mundialmente, pues no hay probabilidad que alguna empresa pueda salir adelante sin un líder, ya que un líder es aquel que incide en las demás personas, orienta, guía y alienta a su personal a lograr un objetivo en común y de este modo todos puedan sentirse involucrados en el proceso. Como bien se sabe un líder es aquella persona que va a salir adelante para poder cumplir las metas de un determinado proyecto, mientras que el liderazgo es la capacidad que posee una persona para poder influir en un grupo de personas con el fin de llegar a obtener un objetivo en común (Rojas, Vivas, Mota & Quiñonez, 2020).

Existen personas que poseen el liderazgo directivo, pues se les identifica de este modo por su manera de guiar, enseñar y su manera particular de dirigir una institución y a su vez ayudar a obtener muy buenos resultados. Estos líderes en un inicio solicitan la opinión de su personal y a su vez dan instrucciones de cómo, donde y cuando deben de poner en marcha alguna tarea en específica para dar solución a algún problema. También se puede decir que otra de sus características es que generan un clima de confianza y así cuando este desea realizar algún cambio, los subordinados lo asumirán sin ningún problema, pues confían que si el líder toma alguna decisión es la adecuada y porque las circunstancias lo requieren así (Simbron & Sanabria, 2019).

Un buen líder tiene la característica de distribuirse y a su vez delegar tareas y responsabilidades en base a su madurez personal y profesional, del mismo modo toma los problemas de forma constructiva, abierta y creativa, pues esto ayuda a contribuir con el clima organizacional adecuado. En relación a la evaluación, un líder esta siempre atento al logro de objetivos y metas, por ende realiza constantemente una evaluación para poder medir la progresividad y a su vez determinar las discrepancias que puedan existir en la toma de decisiones. En relación a lo antes expuesto se puede afirmar que un verdadero líder, es aquella persona que cuenta con la capacidad de poder influir en los demás. (Roman, 2020).

Maxwell (2019), refiere que hoy en día los lideres deben de realizar cambios continuamente debido a que la innovación y la tecnología avanzan rápidamente en un tiempo muy corto, es por ello que los lideres no deben de quedarse atrás y deben de tomar en cuenta tres cualidades que le permitirán permanecer en el mercado por mucho tiempo como son: capacidad de motivar al personal, trabajar adecuadamente de manera transcultural y facilitar cambios, tomando la tercera como más importante ya que es necesario tener la adaptabilidad de cambiar, de esta manera será más fácil adaptarse a circunstancias nuevas que puedan ocurrir a futuro. Para ello Maxwell propone once cambios de liderazgo los cuales se mencionaran a continuación.

2.2.2.1. Los 11 cambios del liderazgo

2.2.2.1.1. De solista a director de orquesta: El cambio de enfoque.

El potencial que existe en todo grupo siempre va a ser mayor que el que tenga un individuo, ya que las personas que trabajan en grupo suelen tener ideas ilimitadas y su capacidad será menos al que podrían hacer individualmente, sin embargo se debe de reconocer que los trabajos en equipo tienen sus propios desafíos, es por ello que cuando

se cambia de solista a director se enfrentaran realidades que no se pensaron al inicio (Maxwell, 2019).

2.2.2.1.2. *De las metas al crecimiento: El cambio para el desarrollo personal.*

Según Maxwell (2019), el cambio de la orientación de las metas hacia el crecimiento no es fácil, pero tampoco es complicado, simplemente se requiere cambiar de mentalidad, si bien es cierto tomará un tiempo, pero valdrá la pena puesto que si se va tras las metas se alcanzará, pero no se podrá crecer, en cambio sí se persigue el crecimiento, se crecerá y a la vez se lograrán las metas.

2.2.2.1.3. *De los beneficios al precio: El cambio del costo.*

Para los líderes grandes no es un beneficio ser el primero cuando hay complicaciones y desafíos fuertes, pues esto es un costo que deben de pagar. Cuando hay que subir e ir adelante para lograr algo, es un precio que los líderes tienen que pagar ya que serán los primeros y tendrán que guiar por el camino hacia lo deseado, teniendo en cuenta que deben de buscar el camino a avanzar (Maxwell, 2019).

2.2.2.1.4. *De agradar a otros a desafiar a otros: El cambio relacional*

Un líder no debe de trabajar complaciendo a otros y de ser el caso debe de realizar cambios, ya que si lo sigue haciendo no podrá manejar de manera adecuada su organización, no podrá contar con su gente ni podrá alcanzar el potencial deseado de liderazgo. Es por ello que necesariamente debe anticipar lo que hará con su organización y colaboradores, siempre y cuando él se sienta bien (Maxwell, 2019).

2.2.2.1.5. *Del mantenimiento a la creación: El cambio de la abundancia.*

Para iniciar este cambio, se debe de empezar a cambiar de adentro hacia afuera, se debe de iniciar eliminando aquellos obstáculos que perjudican el pensamiento creativo

de las personas, se debe de encontrar respuestas y soluciones a todos los problemas o inconvenientes, y en caso de que no haya se debe de buscar la manera de solucionarlo (Maxwell, 2019).

2.2.2.1.6. De subir escaleras a construir escaleras: El cambio de la producción.

Para iniciar debemos de aprender a subir las escaleras de nuestro propio éxito, de este modo también podremos ayudar a sostener las escaleras de otros, después debemos de extenderlas para apoyar a otros líderes y para finalizar debemos de convertirnos en un desarrollador de personas, y es así como llegaremos a ser edificadores de escaleras, es decir darle a otros líderes la oportunidad, equipo, permiso y autoridad de crear su propio éxito (Maxwell, 2019).

2.2.2.1.7. De la dirección a la conexión: El cambio en las comunicaciones.

Maxwell (2019) señala que para ser un buen líder debe de existir una buena conexión con las personas y para que esto ocurra se deben de buscar las formas de vencer aquellos desafíos que puedan presentar las conexiones. Posiblemente esto sea un difícil proceso y aún más si el equipo es variado.

2.2.2.1.8. De la uniformidad del equipo a la diversidad del equipo: El cambio para el mejoramiento.

Cuando se habla de diversidad, nos referimos a las distintas reacciones que tienen las personas, un claro ejemplo es que no todas las personas tienen el mismo concepto de su lugar de trabajo, algunos lo verán como un estudio demográfico, relación personal, interacciones; mientras que otros lo verán como un lugar de amiguismo, privilegios, barreras de ascenso. Pese a ello los líderes ven a esto como una oportunidad para formar un buen equipo, ya que un equipo bien motivado y dirigido le da una gran ventaja sobre sus competidores (Maxwell, 2019).

2.2.2.1.9. *De la autoridad posicional a la autoridad moral: El cambio de la influencia.*

La autoridad moral puede definirse fácilmente de forma precisa, pero podemos reconocerlo al verlo o al no verlo, si un líder no cuenta con autoridad moral, este generará desconfianza, cinismo y asfixiara dentro de la organización, pues a lo largo del tiempo debido a que no existe autoridad moral en el liderazgo, este tiene un mal efecto para la organización y también para el país (Maxwell, 2019)

2.2.2.1.10. *De líderes capacitados a líderes transformadores: El cambio del impacto.*

Las acciones de un líder transformador inspiran a que las personas puedan soñar, convertirse, aprender y hacer más, cuando se dé el cambio a líder transformador, este será de gran impacto y generará un gran progreso en su vida y en la de los que lo rodean (Maxwell, 2019)

2.2.2.1.11. *De la carrera al llamado: El cambio de la pasión.*

Este cambio en el liderazgo lo pueden hacer todas las personas, pero sin embargo muchos lo dejan de lado. Toda persona tiene el suficiente potencial para poder lograr sus objetivos, es por ello que debemos de seguir nuestro instinto y acudir a nuestro llamado y luchar por obtener siempre más (Maxwell, 2019).

2.2.3. Las MYPES

Las micro y pequeñas empresas (MYPES), son un factor muy importante para el desarrollo social y económico de nuestro país, ya que es un agente que genera mayor empleo dentro del mercado nacional.

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2019), tienen una buena significación ya que hacen un aporte del 40% al Producto Bruto Interno (PBI) y un 80%

con lo que respecta a las ofertas laborales, sin embargo muchas de estas empresas no pueden desarrollarse adecuadamente ya que no cuentan con un sistema tributario estable que permita mejorar la formalidad y crecimiento sostenible de las mismas.

La Asociación de Emprendedores del Perú (ASEP), señala que las MYPES son una de las mayores aportantes a la economía de nuestro país y del mismo modo son una de las grandes generadoras de empleo, competitividad, innovación y combatiente contra la pobreza, pues según la ASEP en América Latina las MYPES generan un 47% de empleo. También son un motor de desarrollo, dado que establecen el 98.6% de desarrollo empresarial, gracias a ello se puede brindar empleo a muchos peruanos, quienes también contribuyen a la economía, cabe recalcar que a medida que las MYPES se desarrollan, van apareciendo unas nuevas y esto dinamiza a nuestra economía (ASEP, 2020). El 96.5% de las empresas existentes en el Perú integran el sector de las MYPES y esto aumenta año tras año según el Comercio Exterior del Perú.

Se conoce como sector a las actividades comerciales o productivas que se dan en conjunto, estos se congregan en tres sectores, los cuales son, primario, secundario y terciario. El sector terciario, también es conocido como sector servicio, el cual es un sector cuyas actividades no incluyen los bienes materiales como producción; sino que se dedican a satisfacer las necesidades de los individuos, este sector lo constituyen principalmente los rubros de comunicaciones y transportes, educación, hoteles, restaurantes, actividades inmobiliarias, servicios financieros, educación, entre otros.

La fuerza laboral de este sector representa un 40.1% dentro del país, debido a ello 6.3 millones de personas han sido empleadas por año, los subsectores que se han tomado en cuenta son principalmente el de comunicaciones y transporte, restaurantes, hoteles y otros servicios. También se puede señalar que este sector es uno de los principales aportantes a la economía peruana, dado que conforma el 70% del PBI.

2.2.4. Sector servicio - Rubro enseñanza preescolar y primaria

La enseñanza es un proceso de educación que se desarrolla a lo largo de la vida de las personas la cual contribuye a su formación, es aquí donde cada individuo desarrolla su potencialidad, crea su propia cultura y se prepara para la vida. Todas las personas sin excepción alguna tienen derecho a la educación, el estado tiene la obligación de otorgarnos instituciones donde se puedan adquirir conocimientos y a la vez garantizarnos una educación íntegra y de calidad.

En el Perú quien se encarga de gestionar la educación y que todos los habitantes peruanos puedan acceder a ella es el Ministerio de Educación, para lo cual existen cuatro etapas, las cuales son: inicial, primaria, secundaria y superior, ante esto se debe tener presente que se debe cumplir obligatoriamente con los tres primeros. En la etapa inicial o también denominado preescolar, se encuentra a las cunas, aquí asisten los niños menores de tres años, también se encuentran los jardines a la cual asisten los niños de tres a cinco años de edad y los programas no escolarizados, los cuales están destinada para personas que habitan las zonas rurales y que tienen recursos económicos bajos. Pues como bien se mencionó la enseñanza preescolar es un ciclo de educación formativo antes de ingresar a la etapa de la educación primaria, la cual es cursada por seis años, en esta etapa los estudiantes tomarán conocimientos de lenguaje, matemática, ciencias sociales, etc. los cuales tendrán que contar con una nota mínima de once para poder aprobar los cursos (Ministerio de Educación, 2019).

El estado tiene por obligación proveer este tipo de servicio de manera gratuita, y a la vez complementar el servicio de educación inicial y primaria, con entrega de materiales educativos, salud y alimentación obligatoriamente. Como bien sabemos la etapa preescolar y primaria es muy importante para todo ser humano, ya que esto permite que los niños se involucren con otros, aprendan cosas nuevas y de esta manera podrán

tener iniciativa en resolver futuros problemas que puedan ocurrir en su vida cotidiana (Zaragoza, 2018).

2.2.5. Marco Conceptual

2.2.5.1. Actuar: tomar acciones para la mejora continua de una empresa (Oviedo, 2019).

2.2.5.2. Competitividad: es la capacidad de competir para poder llegar a un fin propuesto (Cabrejos & Revoredo, 2018).

2.2.5.3 Compromiso: obligación que tiene una persona con otros ante una situación o hecho (Oviedo, 2019).

2.2.5.4 Deming: padre de la gestión de calidad (Cañedo, 2017).

2.2.5.5 Eficacia: capacidad de lograr lo deseado o esperado (Turienzo, 2016).

2.2.5.6. Eficiencia: capacidad que tiene una persona para realizar o cumplir de manera adecuada una función (Turienzo, 2016).

2.2.5.7. Empresa: organización dedicada a realizar actividades con fines comerciales o económicos (Cañedo, 2017).

2.2.5.8. Gestión: llevar y asumir responsabilidades de un proceso personal o empresarial (Cañedo, 2017).

2.2.5.9. Líder: persona que actúa como guía o jefe de un grupo (Iturrioz, 2017).

2.2.5.10. Liderazgo: conjunto de habilidades que posee un individuo para dirigir a un determinado grupo (Iturrioz, 2017).

2.2.5.11. Meta: resultado deseado que una persona imagina y se compromete a lograr (Traba, 2020).

2.2.5.12. Objetivo: fin o propósito que se quiere lograr con una acción (Traba, 2020).

2.2.5.13.Organización: estructura administrativa que se crea para lograr objetivos y metas (Ocampo & Reina, 2016).

2.2.5.14.Proceso: secuencia de procedimientos que se sigue para lograr un resultado deseado (Cabrejos & Revoredo, 2018).

2.2.5.15.Sector: actividades productivas o comerciales que se dan en conjunto (Oviedo, 2019).

2.2.5.16.Servicio: conjunto de actividades que se realizan con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes (Oviedo, 2019).

III. HIPOTESIS

En el presente trabajo de investigación no se formuló la hipótesis debido a que solo se expresaron las características del liderazgo, motivo por el cual no se probó el impacto que tiene la variable respecto a otra. Como refiere Espinoza (2018) para poder formular la hipótesis se debe de evaluar la relación entre las variables o explicar las causas.

IV. METODOLOGÍA.

4.1. Diseño de la investigación

4.1.1. Tipo de investigación

El presente trabajo es de tipo cuantitativo, debido a que se aplicaron herramientas estadísticas en el tratamiento de los datos y los resultados se generalizaron. Como bien lo señalan López y Sandoval (2016), los métodos cuantitativos se basan en técnicas estructuradas, debido a que busca la medición de variables establecidas previamente.

4.1.2. Nivel de la investigación

El nivel de investigación es descriptivo, porque que no se alteró la realidad, sino que se describieron las características principales de las MYPES, el liderazgo y la gestión de calidad. Con el método descriptivo se buscó desde el primer momento conocer la realidad la cual se produce a través de una directa observación de parte del investigador y el conocimiento obtenido por medio de estudios. Los métodos descriptivos buscan describir la realidad del estudio (Abreu, 2015).

4.1.3. Diseño de la investigación

El diseño empleado fue no experimental, ya que no se manipuló la variable, lo único que se hizo fue estudiar y analizar la situación en la que se encuentran las instituciones educativas en estudio; y transversal, porque los datos fueron recolectados en un tiempo único, por medio de la aplicación de encuesta, pues así lo menciona (Muñoz, 2015).

4.2. Población y muestra.

4.3.1. Población

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) “Una población es el conjunto de todos los casos que integran un grupo de especificaciones predeterminadas” (p.174).

Este estudio estuvo compuesta por 32 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro enseñanza preescolar y primaria del distrito de Huaraz.

4.3.2. Muestra

“La muestra no probabilística, también conocida como dirigida es un subgrupo de la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación o propósitos del investigador” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Por ello, la muestra fue no probabilística, ya que 4 representantes no participaron en el estudio y debido a ello solo se trabajó con 28 representantes a quienes se les contacto por medio del WhatsApp, enviándoles en primer lugar el documento del consentimiento informado para que puedan dar lectura y a la vez otorgar su aceptación a la aplicación de encuesta, a lo que por ser un documento digital no pudieron firmarlo, pero dieron su consentimiento con un si acepto colaborar con la encuesta para el estudio, acto seguido, se les envió el link de la encuesta, la cual fue elaborada en el Google drive.

Criterios de Inclusión:

- Directivos que aceptaron ser parte de la investigación.

Criterios de Exclusión:

- Directivos que se negaron a ser parte de la investigación
- Una institución ya no pertenece al rubro.

4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variable		Definición operacional			Escala de medición
Denominación	Definición conceptual	Dimensión		Indicador	
		Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de calidad	La gestión de calidad es la parte operativa que poseen todas las organizaciones. Con ello se pretende mejorar la maquinaria, la información y el trabajo, para satisfacer a los clientes ya sea con los servicios o productos que obtengan, para lo cual lo divide en 4 etapas (Cuatrecasas & González, 2017)).	Planificar	Estudio y recolección de datos necesarios para analizarlos y proponer planes de mejora (Cuatrecasas & González, 2017)).	- Estudio y análisis - Recolección de datos. - Proponer planes de mejora.	Ordinal
		Realizar	Se desarrolla lo planificado y se obtienen los resultados (Cuatrecasas & González, 2017)).	- Desarrollar lo planificado. - Obtención de resultados.	
		Comprobar	Se comprueba si los resultados son los deseados a través del estudio realizado (Cuatrecasas & González, 2017)).	- Comprobación de resultados. - Estudio realizado.	
		Actuar	Se formalizan los cambios que se desarrollaran y se crean estándares nuevos (Cuatrecasas & González, 2017)).	- Formalización de cambios. - Creación de estándares nuevos.	
Liderazgo	El liderazgo se ha centrado en nuevos esfuerzos para trabajar en un desarrollo efectivo, por ello propone estilos nuevos para desarrollar un valor diferente y una competitiva ventaja a través de 3 ejes fundamentales (Iturrioz, 2017)	La esencia del rol directivo	Lo que caracteriza y diferencia al personal directivo (Iturrioz, 2017).	- Características del directivo. - Diferencia del personal directivo.	Ordinal
		Transferencia del trabajo para resultados evidentes de negocio.	Proyectos fundamentales y capacidades efectivas que generen resultados exitosos (Iturrioz, 2017).	- Proyectos fundamentales. - Capacidades efectivas. - Resultados exitosos.	
		La gestión de personas.	Compromiso, trabajo, motivación y comunicación en equipo con una visión común para lograr los objetivos (Iturrioz, 2017).	- Compromiso de equipo. - Trabajo en equipo. - Motivación y comunicación. - Logro de objetivos.	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.5.1. Técnica de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la recopilación de datos, fue a través de una aplicación de encuestas, el cual nos permitió analizarlos a través de herramientas estadísticas, y presentar los resultados por medio de un informe.

4.5.2. Instrumento

El instrumento empleado es el cuestionario conformada por 20 preguntas, con esta encuesta se buscó poder conocer la problemática de las instituciones educativas, ya que las preguntas aplicadas fueron cerradas y esto nos permitió obtener datos precisos para el estudio.

4.5. Plan de análisis.

El procedimiento para la recolección de datos estuvo compuesta por tres etapas:

- La primera etapa estuvo orientada a los objetivos del presente trabajo, ya que estuvo enfocada en observar y analizar la situación. Con esta fase se finalizó la primera etapa de la recolección de datos.
- La segunda etapa estuvo orientada tanto a los objetivos como a la revisión de la literatura, esto facilitó el poder identificar e interpretar los datos. Los datos obtenidos a través de las técnicas e instrumentos, se ingresaron para ser procesados a programas de cómputo especializados, tales como el programa estadístico MS Excel y MS Word.
- En la tercera etapa se exploró y analizó la investigación. Estos resultados fueron presentados a través de gráficos, tablas y análisis estadísticos

4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e Instrumentos
<p>¿Cuáles son las principales características de los factores relevantes del liderazgo que inciden en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz, 2019?</p>	<p>General: Describir los factores relevantes del liderazgo en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz, 2019.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Señalar los factores relevantes del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz, 2019. - Definir la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz, 2019. - Indicar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz, 2019. - Detallar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz, 2019. 	<p>Liderazgo y Gestión de calidad</p>	<p>Población: La población de estudio estuvo conformada por 32 micro y pequeñas empresas de servicio enseñanza preescolar y primaria.</p> <p>Muestra: La muestra empleada fue no probabilística, debido a que la muestra se tomó a criterio del investigador (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).</p>	<p>El tipo de investigación: El tipo de investigación fue Cuantitativa. Ya que los datos obtenidos se analizaron con herramientas estadísticas, y los resultados de la muestra se generalizaron a toda la población (López y Sandoval, 2016).</p> <p>Nivel de investigación: El nivel de la investigación fue descriptivo, porque que no se alteró la realidad, sino que se describieron las características principales de las MYPES, el liderazgo y la gestión de calidad (Abreu, 2015).</p> <p>Diseño de la investigación: Para esta investigación el diseño que se ejecutó es no experimental–transversal o transeccional, el cual se tomó porque los datos fueron recolectados en un tiempo único, por medio de una aplicación de encuesta (Muñoz, 2015).</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

4.7. Principios éticos

La presente investigación tuvo en cuenta los seis principios éticos que establece el código de ética de la ULADECH Católica (2019), la cual tiene como fin establecer principios y valores que nos guíen a una buena práctica y conducta responsable.

Principio de protección a las personas, teniendo en cuenta este principio, se aplicó un cuestionario a los representantes de las empresas del sector servicio rubro enseñanza preescolar y primaria del distrito de Huaraz, previa firma del protocolo del consentimiento informado, el cual se realizó con la finalidad de que las personas encuestadas tengan conocimiento sobre el objetivo del estudio, y firmar dicho consentimiento si así lo deseaban; para aquellas personas que no estuvieron de acuerdo en firmar el consentimiento, se aplicó el uso de estrategias alternas (audios, videos o fotos), para poder evidenciar el deseo de los encuestados. Asimismo, se informó a los participantes que la información proporcionada nos será útil para investigaciones futuras, igualmente en caso de que alguno se negara a participar o responder a alguna pregunta, lo podía hacer sin perjuicio alguno.

Principio de cuidado del medio ambiente y biodiversidad, en la presente investigación no fue necesario utilizar este principio debido a que no se llevó ni llevará a cabo con animales, plantas ni medio ambiente, es por ello que no se evaluó ni se declaran beneficios, daños ni riesgos que puedan afectarlos.

Principio de libre participación y derecho a estar informado, para la investigación se solicitó a cada uno de los participantes su aceptación por medio del consentimiento informado, donde dieron fe de su participación, además se les informó que en caso tuvieran alguna duda o consulta sobre el estudio, la hicieran saber al

investigador, quien tuvo y tiene el deber de aclararlas oportunamente y así poder evitar inconvenientes futuros.

Principio de beneficencia y no maleficencia, esta investigación no representó ni representa riesgo alguno para los representantes que fueron encuestados ni para el investigador, debido a su naturaleza descriptiva, y es por ello que no se tomaron medidas para reducirlos, lo cual se informó a los representantes al momento de la recolección de datos y también se les mencionó que al momento de procesar la información se tomarán las medidas necesarias para no ir en contra de sus derechos.

Principio de justicia, se comunicó a los participantes que cuentan con el derecho de acceso a los resultados de la investigación, el cual estará disponible al finalizar la presente investigación, esta información se les podrá hacer llegar por medio de correo electrónico o también pueden participar del evento donde se expondrán los resultados de la investigación. Asimismo el trato que recibieron tanto los participantes como el investigador fue de manera equitativa, con el fin de evitar inconvenientes.

Principio de integridad científica, para esta investigación, no fue necesario que los representantes encuestados proporcionaran sus datos personales, ya que se realizó de manera anónima, motivo por el cual la publicación de los resultados obtenidos fue de manera general. Asimismo se tuvo que mantener la integridad científica, por ello se realizó de manera responsable, honesta y transparente. También se informó a los participantes sobre el procedimiento que se llevó a cabo para la obtención de la información, del mismo modo se les comunicó que sus datos serán almacenados en un dispositivo USB, donde solo el investigador tendrá acceso por un periodo de cinco años, y en cuanto culmine la investigación serán eliminados, cabe señalar que la información obtenida será utilizada exclusivamente para esta investigación. También es importante

mencionar que no se desarrolla ninguna técnica parecida al Focus Group, ya que la investigación es de nivel descriptivo, motivo por el cual solo se realizó la aplicación del cuestionario. Para el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta de que no haya ningún tipo de inconvenientes que puedan afectar el estudio o la comunicación de resultados, por ello se recomendó resolver cualquier conflicto de interés antes de iniciar con el trabajo de campo.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

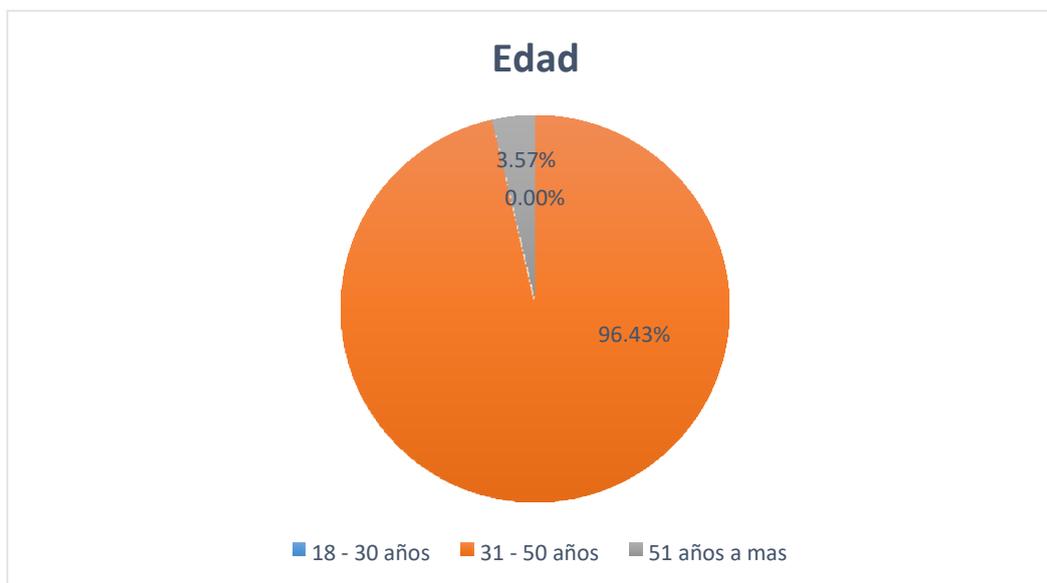
Tabla 1

Distribución según edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz 2020.

Edad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
18 – 30 años	0	0.00%
31 – 50 años	27	96.43%
51 años a más	1	3.57%
Total	28	100.00%

Fuente: Representantes de MYPES del sector servicio educativo privado en el distrito de Huaraz.

Figura 1: Distribución porcentual según la edad de los representantes.



Interpretación: En la tabla 1 y figura 1 se observa que, de los representantes encuestados del sector servicio rubro enseñanza preescolar y primaria, el 96.43% tiene entre 31 y 50 años de edad, mientras que el 3.57% tiene de 51 años a más y ningún representante tiene entre 18 a 30 años de edad.

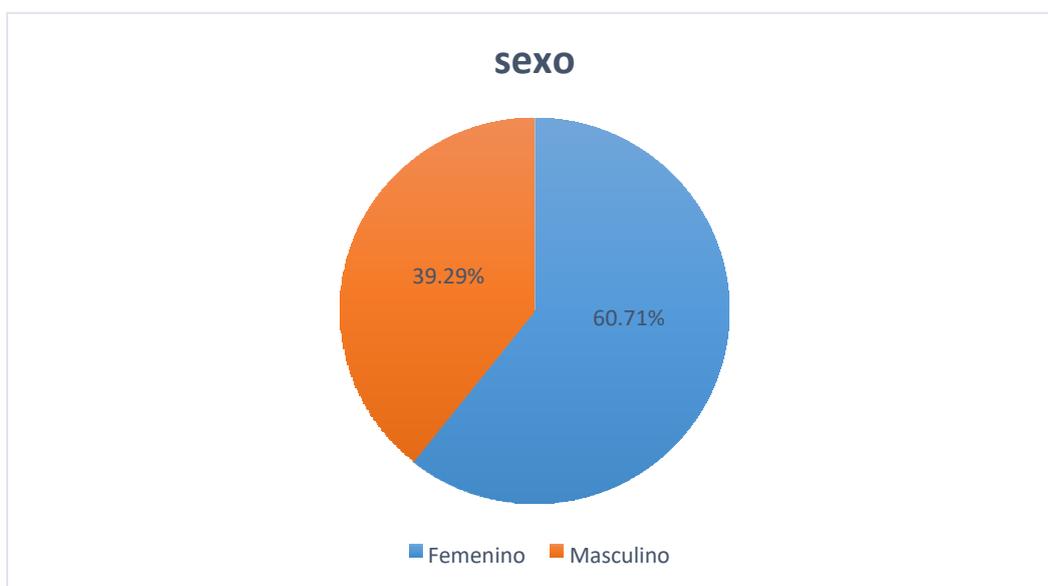
Tabla 40

Distribución según sexo de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz 2020.

Sexo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Femenino	17	60.71%
Masculino	11	39.29%
Total	28	100.00%

Fuente: Representantes de MYPES del sector servicio educativo privado en el distrito de Huaraz.

Figura 2: Distribución porcentual según el sexo de los representantes.



Interpretación: En la tabla 2 y figura 2 se puede observar que, de los representantes encuestados del sector servicio rubro enseñanza preescolar y primaria el 60.71% son del sexo femenino, mientras que el 39.29% son del sexo masculino.

Tabla 41

Distribución según grado de instrucción de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz 2020.

Grado de instrucción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Primaria	0	0.00%
Secundaria	0	0.00%
Superior	28	100.00%
Total	28	100.00%

Fuente: Representantes de MYPES del sector servicio educativo privado en el distrito de Huaraz.

Figura 3: Distribución porcentual según el grado de instrucción de los representantes.



Interpretación: En la tabla 3 y figura 3 se puede observar que, del total de los representantes encuestados del sector servicio rubro enseñanza preescolar y primaria el 100.00% cuenta con el grado de instrucción del nivel superior, por lo tanto el 0.00% tiene el grado de instrucción del nivel de primaria y el 0.00% cuenta con grado de instrucción del nivel secundario.

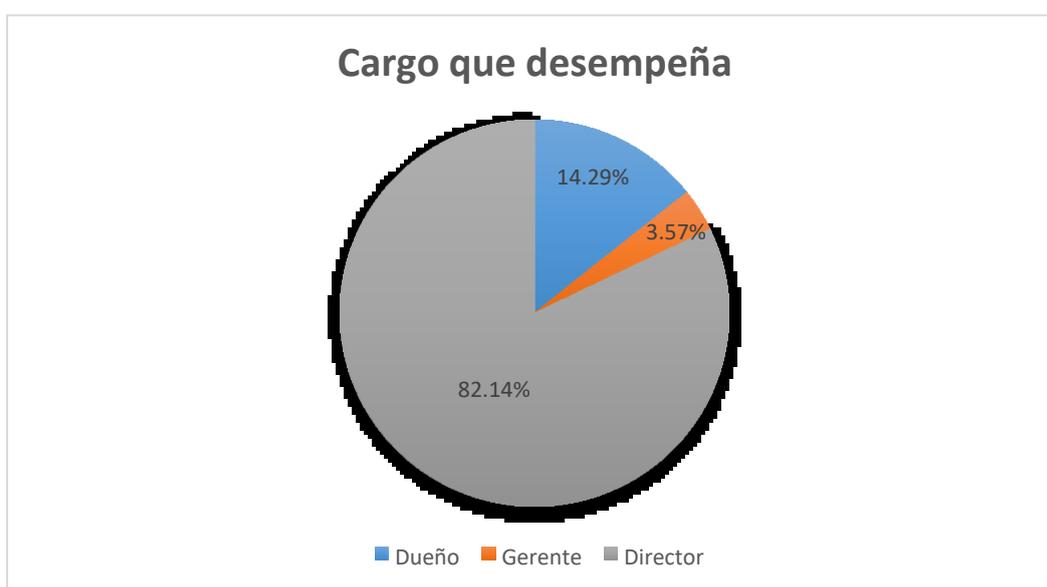
Tabla 42

Distribución según el cargo que desempeñan los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz 2020.

Cargo que desempeña	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Dueño	4	14.29%
Gerente	1	3.57%
Director	23	82.14%
Total	28	100.00%

Fuente: Representantes de MYPES del sector servicio educativo privado en el distrito de Huaraz

Figura 4: Distribución porcentual según el cargo que desempeñan los representantes.



Interpretación: En la tabla 4 y figura 4 se puede observar que, de los representantes encuestados del sector servicio rubro enseñanza preescolar y primaria el 82.14% son directores, mientras que el 14.29% son dueños y solo el 3.57% son gerentes de las instituciones educativas.

Tabla 43

Distribución según el tiempo de experiencia de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz 2020.

Tiempo de experiencia	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
0 a 3 años	0	0.00%
4 a 6 años	11	39.29%
7 años a más	17	60.71%
Total	28	100.00%

Fuente: Representantes de MYPES del sector servicio educativo privado en el distrito de Huaraz

Figura 5: Distribución porcentual según el tiempo de experiencia de los representantes.



Interpretación: En la tabla 5 y figura 5 se puede observar que, de los representantes encuestados del sector servicio rubro enseñanza preescolar y primaria el 82.14% tiene experiencia de 7 años a más en el cargo que desempeña, mientras que el 39.29% tiene experiencia entre 4 a 6 años y ninguno 0.00% tiene experiencia entre 0 a 3 años.

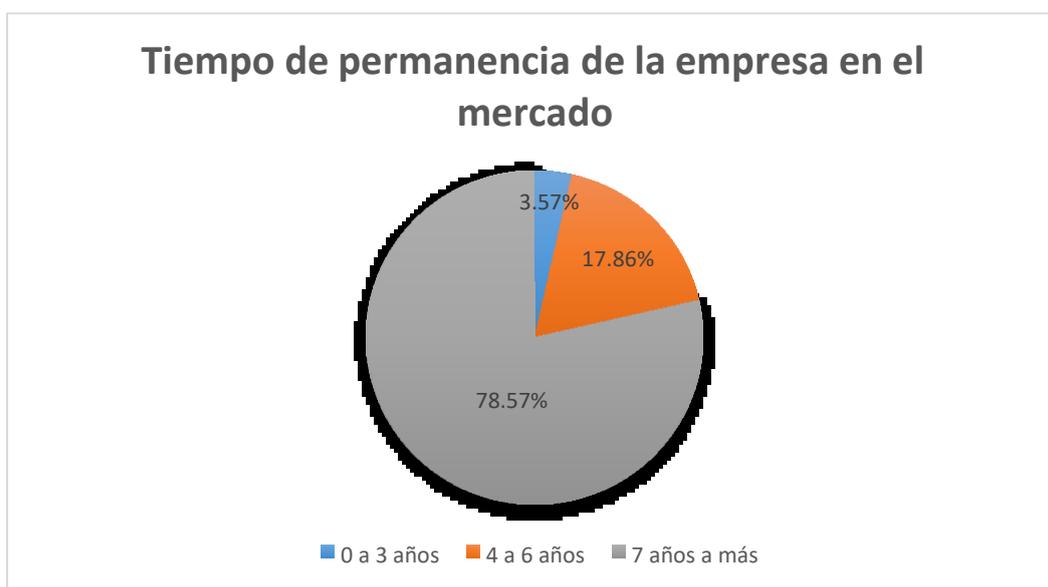
Tabla 44

Distribución según tiempo de permanencia de la empresa dentro del mercado del sector servicio – rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz 2020.

Tiempo de permanencia de la empresa en el mercado	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
0 a 3 años	1	3.57%
4 a 6 años	5	17.86%
7 años a más	22	78.57%
Total	28	100.00%

Fuente: Representantes de MYPES del sector servicio educativo privado en el distrito de Huaraz

Figura 6: Distribución porcentual según tiempo de permanencia de la empresa dentro del mercado.



Interpretación: En la tabla 6 y figura 6 se puede observar que, de las MYPES encuestadas del sector servicio rubro enseñanza preescolar y primaria el 78.57% tiene más de 7 años de permanencia dentro del mercado, mientras que el 17.86% tiene un tiempo de permanencia entre 4 y 6 años, y solo el 3.57% tiene entre 0 a 3 años dentro del mercado.

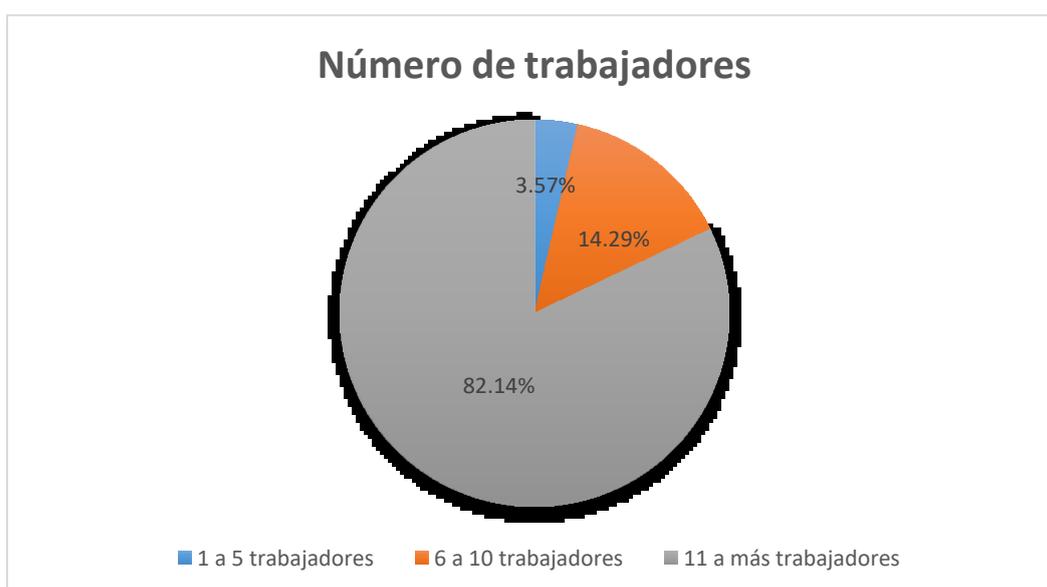
Tabla 45

Distribución según el número de trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz 2020.

Número de trabajadores	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
1 a 5 trabajadores	1	3.57%
6 a 10 trabajadores	4	14.29%
11 a más trabajadores	23	82.14%
Total	28	100.00%

Fuente: Representantes de MYPES del sector servicio educativo privado en el distrito de Huaraz

Figura 7: Distribución porcentual según el número de trabajadores.



Interpretación: En la tabla 7 y figura 7 se puede observar que, de las MYPES encuestadas del sector servicio rubro enseñanza preescolar y primaria el 82.14% cuenta con más de 11 trabajadores dentro de su empresa, mientras que el 14.29% tiene entre 6 a 10 trabajadores y solo el 3.57% tiene entre 1 a 5 trabajadores dentro de su organización.

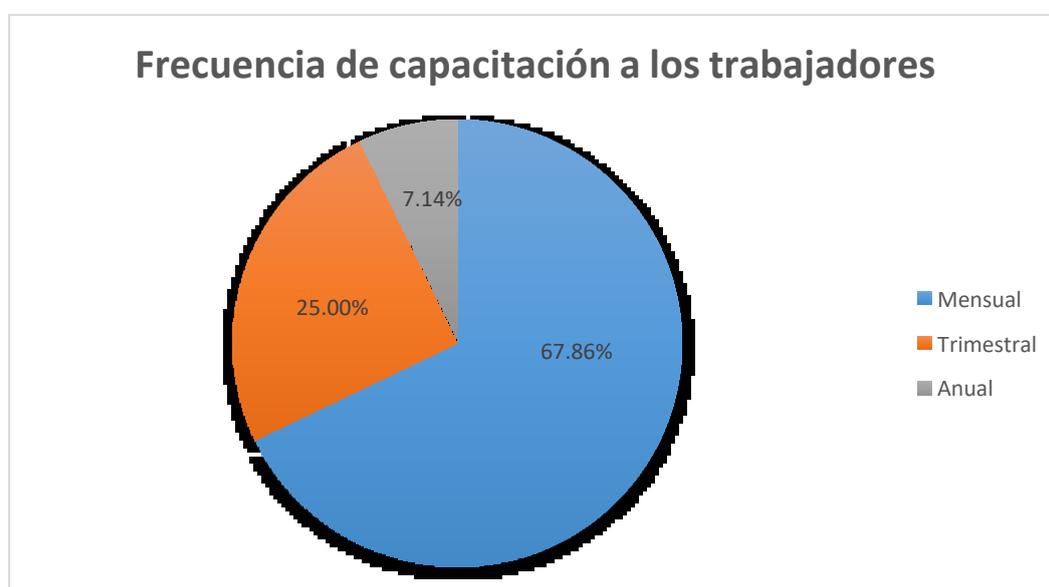
Tabla 46

Distribución según la frecuencia de capacitación a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz 2020.

Frecuencia de capacitación a los trabajadores	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Mensual	19	67.86%
Trimestral	7	25.00%
Anual	2	7.14%
Total	28	100.00%

Fuente: Representantes de MYPES del sector servicio educativo privado en el distrito de Huaraz

Figura 8: Distribución porcentual según la frecuencia de capacitación a los trabajadores.



Interpretación: En la tabla 8 y figura 8 se puede observar que, de las MYPES encuestadas del sector servicio rubro enseñanza preescolar y primaria el 67.86% cuenta con una frecuencia de capacitación mensual hacia sus trabajadores, mientras que el 25.00% capacita trimestralmente a sus trabajadores y el 7.14% capacita anualmente a sus trabajadores.

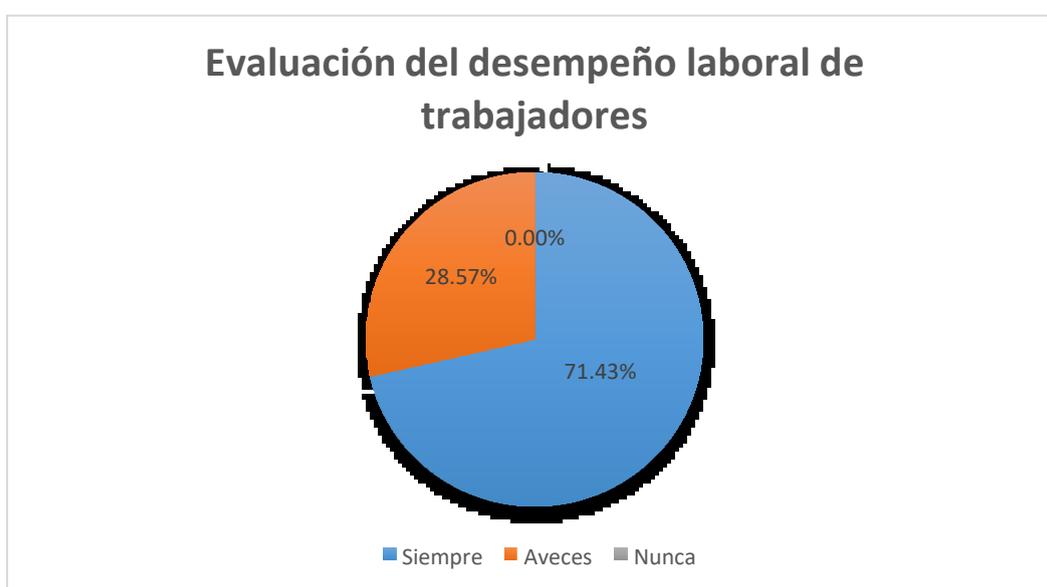
Tabla 47

Distribución según la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz 2020.

Evaluación del desempeño laboral de trabajadores	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Siempre	20	71.43%
A veces	8	28.57%
Nunca	0	0.00%
Total	28	100.00%

Fuente: Representantes de MYPES del sector servicio educativo privado en el distrito de Huaraz

Figura 9: Distribución porcentual según la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores.



Interpretación: En la tabla 9 y figura 9 se puede observar que, de las MYPES encuestadas del sector servicio rubro enseñanza preescolar y primaria el 71.43% siempre evalúa el desempeño laboral de sus trabajadores, mientras que el 28.57% a veces evalúa el desempeño laboral de sus trabajadores y el 0.00% nunca los evalúa.

Tabla 48:

Distribución según la planificación de actividades para el logro de los objetivos de la empresa en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz 2020.

Planifica actividades para el logro de objetivos de la empresa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Siempre	25	89.29%
A veces	3	10.71%
Nunca	0	0.00%
Total	28	100.00%

Fuente: Representantes de MYPES del sector servicio educativo privado en el distrito de Huaraz

Figura 10: Distribución porcentual según la planificación de actividades para el logro de los objetivos de la empresa.



Interpretación: En la tabla 10 y figura 10 se puede observar que, de las MYPES encuestadas del sector servicio rubro enseñanza preescolar y primaria, el 89.29% siempre planifica actividades para poder lograr los objetivos de la empresa, mientras que el 10.71% a veces planifica actividades para el logro de sus objetivos y el 0.00% nunca planifica.

Tabla 49:

Distribución según la ejecución de lo planificado para el logro de objetivos deseados de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz 2020.

Ejecuta lo planificado para lograr los objetivos deseados	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Siempre	24	85.71%
A veces	4	14.29%
Nunca	0	0.00%
Total	28	100.00%

Fuente: Representantes de MYPES del sector servicio educativo privado en el distrito de Huaraz

Figura 11: Distribución porcentual según la ejecución de lo planificado para el logro de objetivos deseados.



Interpretación: En la tabla 11 y figura 11 se puede observar que, de las MYPES encuestadas del sector servicio rubro enseñanza preescolar y primaria el 85.71% siempre ejecuta lo planificado para lograr los objetivos deseados, mientras que el 14.29% a veces ejecuta los planificado para el logro de sus objetivos y el 0.00% nunca ejecuta lo planificado.

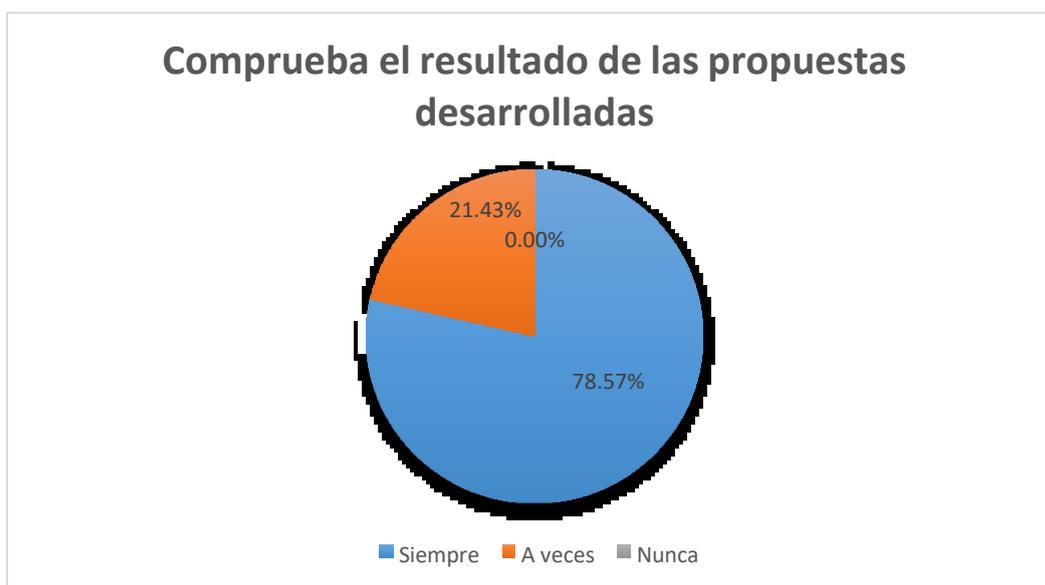
Tabla 50:

Distribución según la comprobación de los resultados de las propuestas desarrolladas en la empresa de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz 2020.

Comprueba el resultado de las propuestas desarrolladas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Siempre	22	78.57%
A veces	6	21.43%
Nunca	0	0.00%
Total	28	100.00%

Fuente: Representantes de MYPES del sector servicio educativo privado en el distrito de Huaraz

Figura 12: Distribución porcentual según la comprobación de los resultados de las propuestas desarrolladas en la empresa.



Interpretación: En la tabla 12 y figura 12 se puede observar que, de las MYPES encuestadas del sector servicio rubro enseñanza preescolar y primaria, el 78.57% siempre comprueba los resultados que se obtienen de las propuestas desarrolladas, mientras que el 21.43% a veces comprueba los resultados de las propuestas desarrolladas y el 0.00% nunca los comprueba.

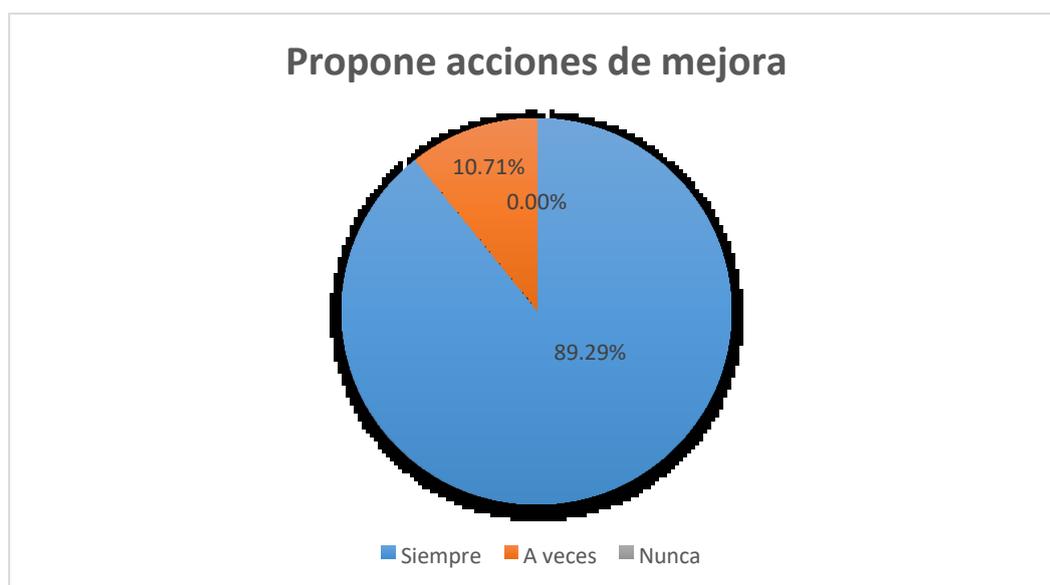
Tabla 51:

Distribución según la proposición de acciones de mejora para resolver inconvenientes dentro de la empresa de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz 2020.

Propone acciones de mejora para resolver algún inconveniente dentro de la empresa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Siempre	25	89.29%
A veces	3	10.71%
Nunca	0	0.00%
Total	28	100.00%

Fuente: Representantes de MYPES del sector servicio educativo privado en el distrito de Huaraz

Figura 13: Distribución porcentual según la proposición de acciones de mejora para resolver inconvenientes dentro de la empresa.



Interpretación: En la tabla 13 y figura 13 se puede observar que, de las MYPES encuestadas del sector servicio rubro enseñanza preescolar y primaria, el 89.29% siempre propone acciones de mejora para resolver los inconvenientes que se presentan dentro de su empresa, mientras que el 10.71% a veces propone acciones de mejora para resolver los inconvenientes que se presenten dentro de su empresa y el 0.00% nunca propone acciones de mejora.

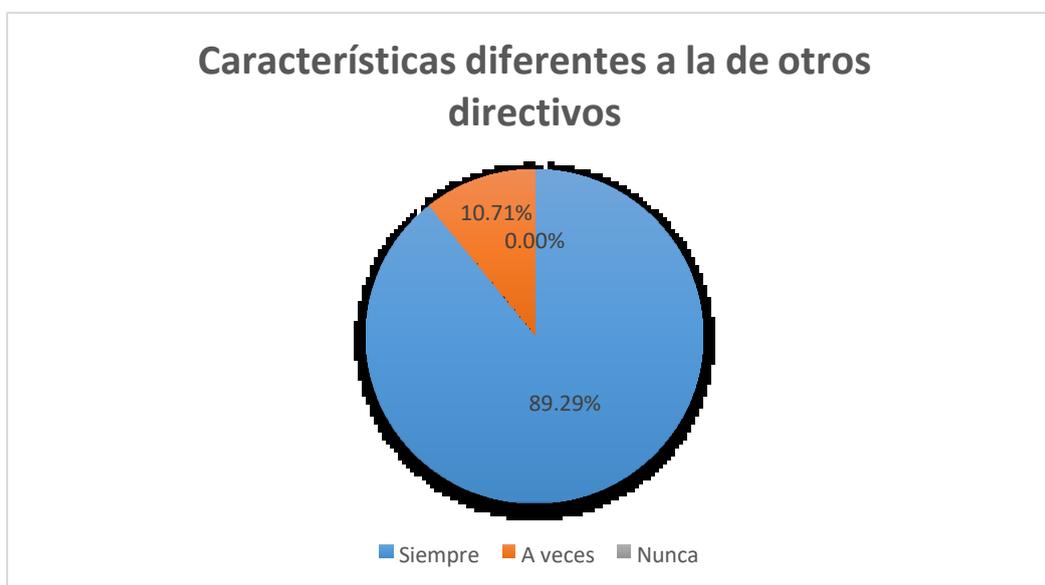
Tabla 52:

Distribución según las características que diferencian a los líderes de otros directivos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz 2020.

Características diferentes a la de otros directivos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Siempre	25	89.29%
A veces	3	10.71%
Nunca	0	0.00%
Total	28	100.00%

Fuente: Representantes de MYPES del sector servicio educativo privado en el distrito de Huaraz

Figura 14: Distribución porcentual según las características que diferencian a los líderes de otros directivos.



Interpretación: En la tabla 14 y figura 14 se puede observar que, de los representantes encuestados del sector servicio rubro enseñanza preescolar y primaria, el 89.29% siempre considera que cuenta con características que los diferencian de otros directivos, mientras que el 10.71% a veces siente que cuenta con características que lo diferencian de otros directivos y el 0.00% nunca siente que cuenta con estas características.

Tabla 53:

Distribución según la mejora de habilidades profesionales constantes de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz 2020.

Mejora sus habilidades profesionales constantemente	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Siempre	25	89.29%
A veces	3	10.71%
Nunca	0	0.00%
Total	28	100.00%

Fuente: Representantes de MYPES del sector servicio educativo privado en el distrito de Huaraz

Figura 15: Distribución porcentual según la mejora de habilidades profesionales constantes de los representantes.



Interpretación: En la tabla 15 y figura 15 se puede observar que, de los representantes encuestados del sector servicio rubro enseñanza preescolar y primaria, el 89.29% siempre mejora sus habilidades profesionales constantemente, mientras que el 10.71% a veces mejora sus habilidades profesionales con constancia y el 0.00% nunca mejora sus habilidades profesionales.

Tabla 54:

Distribución según los proyectos propuestos por los líderes que son claves para el éxito de la empresa en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz 2020.

Los proyectos propuestos son claves para el éxito	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Siempre	25	89.29%
A veces	3	10.71%
Nunca	0	0.00%
Total	28	100.00%

Fuente: Representantes de MYPES del sector servicio educativo privado en el distrito de Huaraz

Figura 16: Distribución porcentual según los proyectos propuestos por los líderes que son claves para el éxito de la empresa.



Interpretación: En la tabla 16 y figura 16 se puede observar que, de los representantes encuestados del sector servicio rubro enseñanza preescolar y primaria, el 89.29% siempre considera que los proyectos propuestos son claves para el éxito de la empresa, mientras que el 10.71% a veces considera que los proyectos propuestos son claves para llegar al éxito y el 0.00% nunca considera que los proyectos propuestos sean claves para el éxito de la empresa

Tabla 55:

Distribución según el compromiso de los líderes para mejorar el rendimiento empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz 2020.

Muestra compromiso para mejorar el rendimiento empresarial	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Siempre	27	96.43%
A veces	1	3.57%
Nunca	0	0.00%
Total	28	100.00%

Fuente: Representantes de MYPES del sector servicio educativo privado en el distrito de Huaraz

Figura 17: Distribución porcentual según el compromiso de los líderes para mejorar el rendimiento empresarial.



Interpretación: En la tabla 17 y figura 17 se puede observar que, de los representantes encuestados del sector servicio rubro enseñanza preescolar y primaria, el 96.43% siempre muestra compromiso para poder mejorar el rendimiento empresarial, mientras que el 3.57% a veces muestra compromiso para la mejora del rendimiento de la empresa y el 0.00% nunca muestra compromiso.

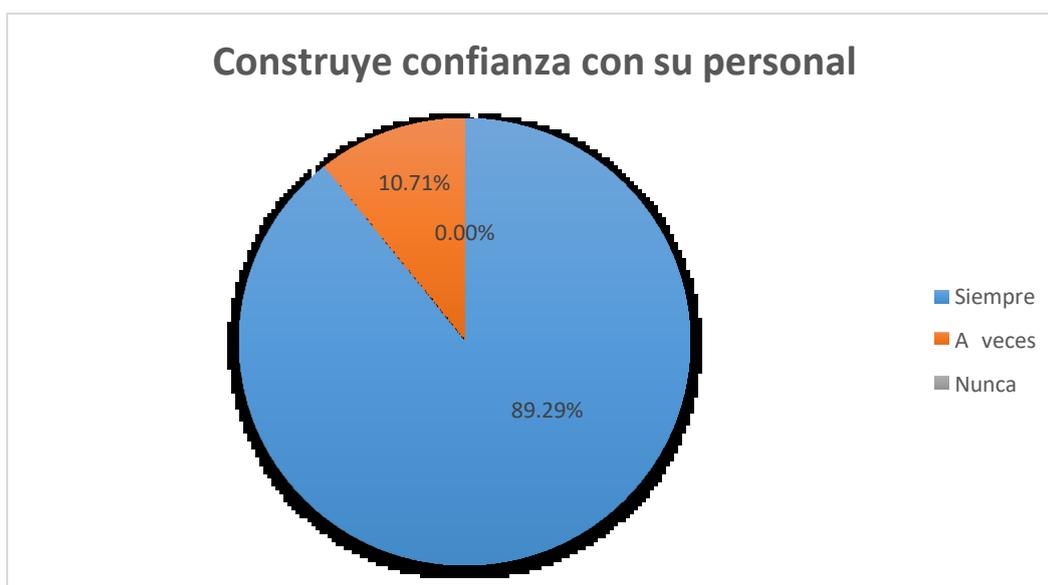
Tabla 56:

Distribución según la confianza que construyen los líderes con su personal para un buen trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz 2020.

Construye confianza con su personal para un buen trabajo en equipo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Siempre	25	89.29%
A veces	3	10.71%
Nunca	0	0.00%
Total	28	100.00%

Fuente: Representantes de MYPES del sector servicio educativo privado en el distrito de Huaraz.

Figura 18: Distribución porcentual según la confianza que construyen los líderes con su personal para un buen trabajo en equipo.



Interpretación: En la tabla 18 y figura 18 se puede observar que, de los representantes encuestados del sector servicio rubro enseñanza preescolar y primaria, el 89.29% siempre construyen confianza con su personal para un buen trabajo en equipo, mientras que el 10.71% a veces construye confianza con su personal para un buen trabajo en equipo y el 0.00% nunca construye confianza con sus trabajadores.

Tabla 57:

Distribución según la motivación de los líderes hacia el mutuo compromiso de los empleados y a mostrarse responsables y comprometidos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz 2020.

Motiva la responsabilidad y el compromiso mutuo entre sus empleados	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Siempre	25	89.29%
A veces	3	10.71%
Nunca	0	0.00%
Total	28	100.00%

Fuente: Representantes de MYPES del sector servicio educativo privado en el distrito de Huaraz.

Figura 19: Distribución porcentual según la motivación de los líderes hacia el mutuo compromiso de los empleados y a mostrarse responsables y comprometidos.



Interpretación: En la tabla 19 y figura 19 se puede observar que, de los representantes encuestados del sector servicio rubro enseñanza preescolar y primaria, el 89.29% siempre motiva la responsabilidad y compromiso mutuo entre sus empleados, mientras que el 10.71% a veces motiva la responsabilidad y compromiso entre sus empleados y el 0.00% nunca los motiva.

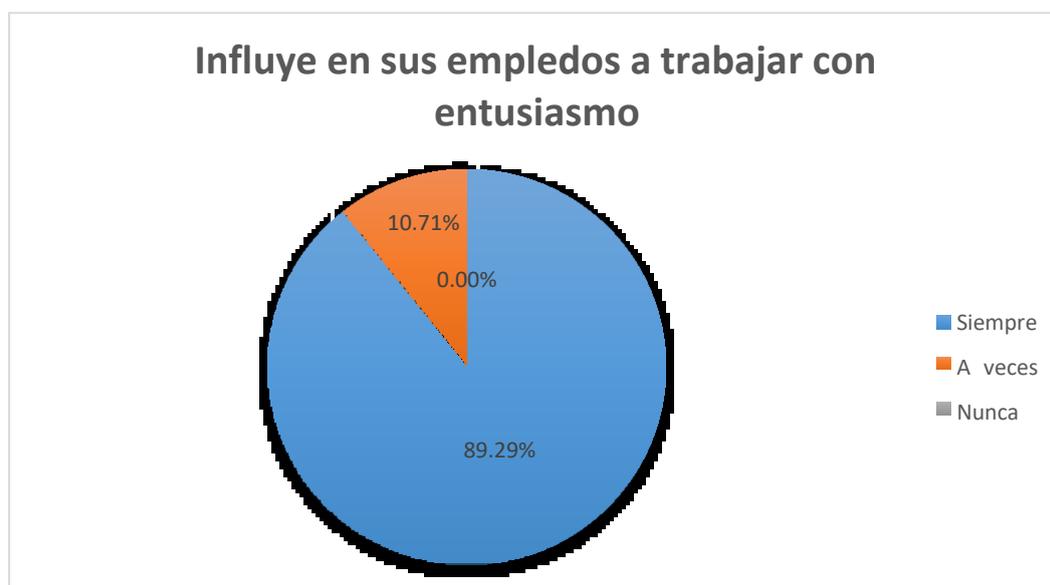
Tabla 58:

Distribución según cómo influyen los líderes para que sus empleados trabajen con entusiasmo para lograr los objetivos deseados en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz 2020.

Influye en sus empleados a trabajar con entusiasmo para lograr los objetivos deseados	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Siempre	25	89.29%
A veces	3	10.71%
Nunca	0	0.00%
Total	28	100.00%

Fuente: Representantes de MYPES del sector servicio educativo privado en el distrito de Huaraz.

Figura 20: Distribución porcentual según cómo influyen los líderes para que sus empleados trabajen con entusiasmo para lograr los objetivos deseados.



Interpretación: En la tabla 20 y figura 20 se puede observar que, de los representantes encuestados del sector servicio rubro enseñanza preescolar y primaria, el 89.29% siempre influye en sus empleados a trabajar con entusiasmo para lograr los objetivos deseados, mientras que el 10.71% a veces influye en sus empleados a trabajar con entusiasmo para lograr los objetivos y el 0.00% nunca influye en sus empleados a trabajar con entusiasmo.

5.2. Análisis de resultados

Se aplicó una encuesta a 28 representantes del sector servicio rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz.

Respecto a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz, 2020.

Con respecto a la edad se puede observar que el 96.43% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el distrito de Huaraz tienen de 31 a 50 años de edad (Tabla 1), esto coincide con Guillermo (2018), donde muestra que el 60.0% tiene entre 31 a 50 años, también coincide con los resultados mostrados por Charqui (2016), donde señala que el 78.0 % tiene entre 35 a 50 años, así mismo Mendoza (2020) señala que el 66.7% de sus encuestados tiene entre 31 y 50 años de edad y contrasta con Ames (2018) quien señala que el 40% tiene entre 45 a 64 años de edad. Estos resultados demuestran que la edad promedio de los representantes de las MYPES, son personas adultas que tienen entre 30 a 50 años de edad en los cuales podemos apreciar el grado de experiencia, compromiso, responsabilidad y madurez para poder sacar adelante a la empresa.

El 60.71% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el distrito de Huaraz son del sexo femenino (Tabla 1), estos resultados coinciden con Charqui (2016) donde señala que el 66.70% es del género femenino, así mismo coincide con Ames (2018) quien señala que el 66.7% es del sexo femenino, también coinciden con Mendoza (2020) quien señala que el 66.7% son mujeres; contrastando con Guillermo (2018), quien señala que el 33.0% de los representantes participantes en su trabajo de investigación son del sexo femenino. Esto muestra que la mayoría de representantes de las MYPES en el sector educación son del sexo femenino.

El 100% de los representantes encuestados señaló que tiene el grado de instrucción superior (Tabla 1), estos resultados coinciden con los de Charqui (2016), quien menciona que el 96.70% tiene grado de educación superior, también coincide con Ames (2018) quien señala que el 100% de los representantes cuenta con grado superior universitario, coincidiendo también con Mendoza (2020) quien señala que el 82.7% de los representantes cuenta con grado de instrucción superior universitario. Estos resultados nos muestran que los representantes de las instituciones educativas tienen el grado de estudios superiores, y esto les va a permitir tener un mayor conocimiento sobre cómo sacar adelante la empresa.

Con respecto al cargo que desempeñan, el 82.14% de los representantes encuestados menciona que son directores (Tabla 1), contrastando con Guillermo (2018), quien muestra que solo el 8.00% de su población son directores. Este resultado nos muestra que la mayor parte de los representantes de las instituciones educativas son directores.

Con respecto al tiempo de experiencia, el 60.71% menciona que tiene de 7 a más años de experiencia en el cargo (Tabla 1), estos resultados coinciden con Guillermo (2018), quien señala que el 77.00% de su población tiene de 6 a más años de experiencia en el cargo. Los resultados obtenidos demuestran que gran parte de los representantes del rubro tienen de 7 a más años de experiencia dentro del cargo que desempeñan, pues esto les va a permitir aportar un mayor conocimiento a la empresa y por lo tanto trabajar de manera más eficiente.

Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz, 2020.

Con respecto al tiempo de permanencia de la empresa dentro del mercado, el 78.57% menciona que tiene de 7 años a más (Tabla 2), estos resultados contrastan con Guillermo

(2018), quien muestra que el 54.00% tiene un antigüedad menor a 5 años. Estos resultados demuestran que las empresas del rubro en estudio tienen permanencia de 7 a más años.

El 82.14% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestados señalan que cuentan con más de 11 trabajadores (Tabla 2), estos resultados coinciden con Guillermo (2018), quien menciona que el 63% de su población cuenta con más de 20 empleados. Por lo tanto los resultados obtenidos demuestran que mayormente las empresas del rubro enseñanza preescolar y primaria cuentan con más de 11 empleados a su cargo, los cuales dan lo mejor de sí para poder sacar adelante a las empresas educativas.

El 67.86% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestados, señalan que capacitan a su personal con una frecuencia mensual (Tabla 2), esto resultados contrastan con Ccarhuaypiña (2017) quien menciona que solo el 2.60% capacita a su personal mensualmente. Los resultados obtenidos demuestran que gran parte de los representantes capacitan con frecuencia a su personal, pues esto ayuda a los empleados a realizar sus actividades con mayor eficacia, de modo tal que la empresa se vuelve más competitiva.

El 71.43% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestados señalan que siempre evalúan el desempeño laboral de sus trabajadores (Tabla 2), estos resultados coinciden con Cruz & Rodea (2015), quienes mencionan que el 80.00% de los gerentes evalúa a sus colaboradores con el fin de prestar servicios de calidad, los resultados también contrastan con Ccarhuaypiña (2017) quien menciona que el 2.60% no evalúa el desempeño laboral de sus empleados. Los resultados obtenidos demuestran que gran parte de los gerentes siempre evalúa el desempeño laboral de sus empleados, pues esto les permite mejorar el desempeño y a la vez medir el logro de los objetivos propuestos.

Respecto a las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz, 2020.

El 89.29% de los representantes encuestados del rubro enseñanza preescolar y primaria siempre planifica sus actividades para poder lograr los objetivos de la empresa (Tabla 3). El resultado coincide con Cruz & Rodea (2015) quienes manifiestan que el 66.65% realiza planes de mejora para cumplir con las metas de la organización.

Cuatrecasas & González (2017) señalan que el primer paso a seguir para poder resolver los posibles problemas dentro de las organizaciones es la planificación, para ello se debe de recoger toda la información necesaria, para realizar un análisis previo de la situación. Por lo tanto los resultados obtenidos coinciden con lo señalado por los autores, ya que la mayoría de los representantes el 89.29% planifica actividades de mejora ante una situación riesgosa y esto les va a permitir cumplir con los objetivos de la organización.

El 85.71% de los representante encuestados ejecuta lo planificado para el logro de objetivos deseados (Tabla 3). Este resultado contrasta con Charqui (2015) quien manifiesta que el 62.50% no toma importancia a la aceptación para lograr una eficaz puesta en práctica de lo planificado.

Cuatrecasas & González (2017) señalan que se debe de poner en práctica todo lo planeado, pues aquí se capacita y se forma a los empleados para desarrollar sus actividades sin ningún inconveniente. Por lo tanto los resultados obtenidos coinciden con lo mencionado por los autores, ya que gran parte de los gerentes el 85.71% ejecuta los cambios convenientes para la mejora continua de su empresa

El 78.57% de los representantes encuestados comprueba los resultados de las propuestas desarrolladas (Tabla 3). Este resultado contrasta con Charqui (2015) quien menciona que

el 58.30% de los subordinados no comparten los objetivos que se pretende alcanzar en la empresa a través de la resolución del problema.

Según Cuatrecasas & González (2017) se debe de comprobar si los resultados de los planes propuestos son los deseados y de no ser así, volver a planificar y superar lo obtenido. Los resultados obtenidos coinciden con lo propuesto por el autor, ya que el 78.57% siempre comprueba sus resultados para verificar el buen funcionamiento de ello, pues esto les va a permitir comprobar si las estrategias planificadas dieron los resultados deseados.

De los gerentes encuestados el 89.29% propone acciones de mejora para resolver inconvenientes dentro de la empresa (Tabla 3). Este resultado coincide con lo propuesto por Cuatrecasas & González (2017) quienes mencionan que el proponer acciones de mejora nos permite desarrollar actividades para darle solución a los posibles problemas que encontraremos dentro de la organización. Por lo tanto los resultados coinciden con lo señalado por los autores, ya que gran parte de los gerentes del rubro en estudio el 89.29% señaló que siempre proponen acciones de mejora para resolver los posibles inconvenientes que se presenten dentro de su empresa.

Respecto a las características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz, 2020.

El 89.29% de representantes encuestados, consideran que cuentan con características diferentes a la de otros directivos (Tabla 4), resultados que concuerdan con Charqui (2016) quien señala que el 58.30% de los representantes consideran que se diferencian de otros líderes debido a que cuentan con ciertas características que los llevan a tomar buenas decisiones.

Cabrejos (2018) menciona que el liderazgo es un medio por el cual una persona conocida como líder logra influir de manera responsable en otras personas, con el único propósito de poder lograr objetivos o metas en común, pues es aquí donde el líder va a tener la habilidad de poder influir en la manera de ser de las personas o grupo de personas, haciendo que trabajen con mucho entusiasmo para poder lograr llegar a las metas deseadas. Del mismo modo Iturrioz (2017) señala que durante los últimos años el liderazgo se ha centrado en nuevos esfuerzos para trabajar en un desarrollo efectivo, es por ello que propone estilos nuevos para desarrollar un valor diferente y una competitiva ventaja por medio de distintas características. Por lo tanto los resultados obtenidos coinciden con los autores porque el 89.29% de los representantes consideran que poseen características diferentes los cuales los van a llevar a lograr los objetivos propuestos. Esto nos muestra que la mayoría de los representantes considera que tiene características que los diferencian de otros directivos, lo cual los lleva influir de buena fe con sus subordinados para poder cumplir con los objetivos propuestos.

El 89.29% de los representantes señala que mejora sus habilidades profesionales constantemente (Tabla 4). Estos resultados coinciden con los de Cruz & Rodea (2015) quienes mencionan que el 75.00% mejora y estimula su desarrollo personal y laboral.

Maxwell (2019) refiere que hoy en día los líderes deben de realizar cambios continuamente debido a que la innovación y la tecnología avanzan rápidamente en un tiempo muy corto, es por ello que los líderes no deben de quedarse atrás y deben de contar con habilidades que les permitirán permanecer en el mercado por mucho tiempo. Los resultados obtenidos coinciden con lo propuesto por Maxwell, ya que la mayoría de los gerentes el 89.29% mejora continuamente sus habilidades, pues esto le permite adaptarse con mayor facilidad a los cambios.

El 89.29% de los representantes encuestados considera que los proyectos propuestos son claves para lograr el éxito de la empresa (Tabla 4). Este resultado coincide con el de Cruz & Rodea (2015) quienes señalan que el 55.50% trabaja adecuadamente en los proyectos de la empresa para lograr un futuro exitoso.

Iturrioz (2017) menciona que para trabajar en un desarrollo efectivo es importante la transferencia del trabajo para los resultados evidentes de negocio y esto se logrará a través de proyectos fundamentales y capacidades efectivas pues ellos generarán resultados exitosos. Los resultados obtenidos coinciden con lo propuesto por el autor ya que la mayoría de los representantes del rubro en estudio el 89.29% tienen claro que los proyectos propuestos llevarán a tener éxito a su empresa.

El 96.43% de los representantes encuestados señala que muestra compromiso para la mejora del rendimiento empresarial (Tabla 4). Este resultado coincide con Cruz & Rodea (2015) quienes mencionan que el 58.30% siente compromiso y entusiasmo por el logro de objetivos de su organización.

Para Iturrioz (2017) tanto los líderes como los colaboradores deben de mostrar confianza y compromiso; pues esto los ayudará a tener una mayor efectividad en su área laboral, y eso podrá favorecer a la organización. Los resultados obtenidos coinciden con los propuesto por el autor ya que la mayoría de los representantes encuestados el 96.43% señaló mostrar compromiso para el buen rendimiento de la empresa y esto es fundamental para el buen funcionamiento de la organización ya que si el líder se siente comprometido logrará cumplir los objetivos deseados.

El 89.29% de los representantes encuestados señalaron que construyen confianza con su personal para un buen trabajo en equipo (Tabla 4). Este resultado coincide con Campos, Chaves & Trujillo (2019) quienes mencionan que existe una comunicación asertiva que

fomenta un ambiente de confianza, también con Sotomayor (2018) quien señala que 54% de sus empleados trabaja en equipo y contrasta con Ccarhuaypiña (2017) quien señala que el 76.30% refiere que no tiene una buena relación laboral con sus subordinados.

Iturrios (2017) menciona que para ser un buen líder se debe de contar con ciertas cualidades, principalmente debe de centrarse en las personas y pasar por un proceso de autoconocimiento, debe de ser experto en conversaciones, ver por qué y para que debe de hablar con su equipo de trabajo y ver la mejor manera de llegar a ellos. Los resultados obtenidos coinciden con lo propuesto por los autores pues el 89.29% de los representantes mencionó construir confianza con su personal de trabajo, pues esto les ayudará a realizar una buena labor en beneficio propio y de la empresa.

El 89.29% de los representantes encuestados motiva la responsabilidad y el compromiso mutuo entre sus empleados (Tabla 4). Este resultado coincide con Mendoza (2020) quien señala que el 82.3% motiva a su personal con charlas, también coincide con Quiñonez (2019) quien señala que el liderazgo influye positivamente en la motivación de los trabajadores, así mismo coincide con Chumacero (2019) quien señala que gracias al liderazgo transformacional existen niveles altos de motivación y contrasta con Ccarhuaypiña (2017) quien menciona que el 65.80% no motiva el compromiso de trabajo en equipo.

Giménez (2018), señala que un líder debe de motivar e incentivar a los colaboradores, darles la confianza necesaria para que puedan desarrollar su máximo potencial dentro de su área laboral. Los resultados obtenidos coinciden con lo propuesto por el autor ya que el 89.29% de los representantes señaló motivar a sus empleados a trabajar comprometidos y de manera responsable en equipo de modo que las actividades se desarrollaran de manera más rápida y sólida.

El 89.29% de los representantes encuestados señaló influir en sus empleados para que trabajen con entusiasmo para poder lograr los objetivos deseados (Tabla 4). El resultado coincide con Acuña y Bolívar (2019) quien menciona que los líderes cuentan con un liderazgo democrático que ayuda a trabajar adecuadamente a sus trabajadores y contrasta con Ccarhuaypiña (2017) quien señala que 68.80% no influye en sus empleados a trabajar entusiasmo.

Giménez (2018), señala que un líder debe de tener la capacidad suficiente de guiar a su equipo, quienes deben de trabajar con entusiasmo para poder lograr sus objetivos. Los resultados obtenidos coinciden con lo propuesto por el autor porque la mayoría de las empresas 89.29% influye en sus empleados a trabajar con entusiasmo, promoviendo así el trabajo en equipo y un desempeño efectivo.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones

En relación a lo antes expuesto, se puede deducir que los factores relevantes del liderazgo para la mejora de la gestión de calidad, son empleadas adecuadamente por las empresas, pues cumplen con aspectos fundamentales como el compromiso, motivación, confianza y buena comunicación con sus trabajadores para tener un buen liderazgo y una buena gestión de calidad.

En relación al primer objetivo específico, sobre señalar los factores relevantes del liderazgo, se puede concluir mencionando que los directivos se muestran comprometidos con mejorar el rendimiento empresarial, pues se capacitan para poder mejorar sus habilidades, se sienten motivados y a la vez motivan a sus empleados a trabajar con entusiasmo y en equipo.

En el segundo objetivo específico sobre definir la gestión de calidad, se ha podido observar que el sistema de gestión de calidad que estas empresas emplean son de buen nivel, pues planifican sus actividades, de igual manera las ejecutan, comprueban y proponen acciones de mejora para poder lograr sus objetivos, debido a que al usar esta herramienta su prestación de servicios contará con altos estándares de calidad, los cuales mantendrán satisfechos a sus clientes.

En relación al tercer objetivo específico sobre indicar las principales características de los representantes, se concluye señalando que estos cuentan con un grado superior y la experiencia necesaria para poder ejercer el cargo y sacar adelante a la empresa, pues por la experiencia que se tiene ellos sabrán tomar buenas decisiones.

En cuanto al cuarto objetivo específico sobre detallar las principales características de las micro y pequeñas empresas, se puede concluir que no todas

capacitan a sus trabajadores con la misma constancia, ni evalúan el desempeño con una adecuada frecuencia, pues al ser una institución educativa es lo que se requiere.

6.2. Recomendaciones

- Se recomienda a los representantes de las instituciones educativas promover el liderazgo a la plana docente y a todo el personal que labora en la institución para mejorar la gestión educativa, ya que trabajando en conjunto les será más fácil cumplir con sus metas y objetivos como empresa.
- Implementar un sistema de evaluación a toda la plana docente que labora en la institución educativa, para ver el nivel de capacidad en el que se encuentran y mejorar sus habilidades por medio de capacitaciones constantes, de modo que puedan adaptarse a la necesidad de los alumnos, pues esto les servirá para mejorar la calidad educativa, brindando una enseñanza eficaz.

Referencias bibliográficas

- Abreu, J. (2015). *Análisis al Método de la Investigación*. México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Acuña Monroy, A. I., & Bolívar Hernández, C. M. (2019). *Estilos de liderazgo de los directivos docentes y su relación con el modelo de gestión educativa*. <https://repositorio.cuc.edu.co/>
- Ames Meza , S. L. (2018). *Gestión de calidad y formalización de las MYPES en el sector de servicios, rubro instituciones educativas en el nivel inicial, primaria y secundaria, del distrito de Satipo, año 2016 (Tesis de Licenciatura, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote)* . <http://repositorio.uladech.edu.pe/>
- Archi Acuña, M. Y. (2017). *Liderazgo y Motivación en los empleados de las Oficinas Registrales del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Lima, 2016 (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo)*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- ASEP. (2020). *ASEP - Asociación de Emprendedores de Perú*. <https://asep.pe/>
- Cabrejos Novoa, X. C., & Revoredo Díaz, C. (2018). *Análisis de la influencia del liderazgo del emprendedor en la etapa de crecimiento de la pequeña empresa exitosa en el sector servicios, en Lima Metropolitana (Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas)*. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/>
- Campos Soto, A., Chaves Barbosa, E., & Trujillo Torres, J. M. (2019). *Liderazgo distribuido en los institutos de educación secundaria de Melilla, España*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7026733>

- Cañedo Fernández, M. Á. (2017). *Gestión de la calidad y medioambiental en industrias de proceso*. España: Editorial Elearning, S.L.
- Ccarhuaypiña Saenz, G. (2017). *El Liderazgo y la Motivación de los Colaboradores de la Institución Educativa Particular Editum Huancayo – 2017 (Titulo profesional, Universidad Peruana los Andes)*. <http://repositorio.upla.edu.pe/>
- Charqui Miranda, R. Y. (2016). *Caracterización del liderazgo participativo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco (Abarrotes) del Mercado Central del distrito Huaraz,, 2015 (Título profesional, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote)*. <http://repositorio.uladech.edu.pe>
- Chumacero Ancajima , M. Z. (2019). *Gestión de calidad según el liderazgo de los directores y su influencia en la motivación de los docentes de las Mypes Educativas Parroquiales, distrito Piura 2019 (Tesis de maestria, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote)*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/>
- Cruz Avila, Y., & Rodea Velázquez, M. A. (2015). *Liderazgo Transformacional como Herramienta de la Productividad de los Empleados*. <http://ri.uaemex.mx/>
- Cuatrecasas Arbós, L., & González , J. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación*. Barcelona: Profit Editorial.
- Espinoza Freire, E. E. (2018). *La hipótesis en la investigación*. Scielo. <http://scielo.sld.cu/>
- Giménez Divieso, J. (2018). *Las cinco dimensiones del liderazgo*. <http://www.blogcoachjgd.com>
- Guillermo Santangelo, A. (Setiembre de 2018). *Liderazgo, Motivación Y Eficiencia*. <https://ucema.edu.ar/>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc. Graw Hill Education.
- ISO. (2015). *ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad* . <https://www.iso.org/>
- Iturrioz Aizpuru, J. M. (2017). *El liderazgo en el siglo XXI: Coaching, equipos, clientes y resultados*. Madrid: Grupo Planeta.
- López, N., & Sandoval, I. (2016). *Métodos y técnicas de Investigación cuantitativa y cualitativa*. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx>
- Maxwell, J. C. (2019). *Los cambios en liderazgo - los once cambios esenciales que todo líder debe abrazar*. Nashville: Grupo Nelson.
- Mendoza Huerta, Z. R. (2020). *Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas rubro enseñanza preescolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2018 (Tesis de Bachiller, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote)*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/>
- MINISTERIO DE EDUCACION. (2019). *Derecho a la educación*. <https://www.gob.pe/minedu>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2019). *Las Micro y Pequeñas Empresas*. <https://www2.trabajo.gob.pe/>
- Muñoz Rocha, C. I. (2015). *Metodología de la Investigación*. México: Oxford University Press.
- Ocampo Herrera, D. M., & Reyna Pineda, S. F. (2016). *Implicaciones en la calidad de las organizaciones educativas del contexto actual en Mexico*. El liderazgo escolar: , 3-6.

- Ormaza Cevallos, M. G., & Guerrero Baena, M. D. (2021). *Gestión de calidad y crecimiento empresarial: Análisis bibliométrico*. Revista Venezolana de Gerencia, 17.
- Oviedo, A. (2019). *ISO 9001:2015 Requisitos, Orientación y Correlación: Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015*. México: Educa Digital.
- Pareja Fernández de la Reguera, J. A. (2015). *Liderazgo y conflicto en las organizaciones educativas*. Bogotá: Universidad de la Sabana.
- Quiñonez López, J. L. (2019). *La gestión de calidad según el liderazgo y su influencia en la motivación de los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote, 2018 (Tesis de maestría, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote)*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/>
- Ramírez Valdez, A. (2018). *Estrategias metodológicas del docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Especialidad Contabilidad – Informática del Instituto Superior Tecnológico Estatal Quillabamba Filial Pichari – Cusco, 2017 (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle)*. <https://repositorio.une.edu.pe/>
- Rojas Carrasco, O. A., Vivas Escalante, A. D., Mota Suárez, K. T., & Quiñonez Fuentes, J. Z. (2020). *El liderazgo transformacional desde la perspectiva de la pedagogía humanista*. Scielo . <http://scielo.senescyt.gob.ec/>
- Roman Rojas , A. R. (2020). *Incidencia del liderazgo directivo en la gestión de la institución educativa Ebenezer de Santa Luzmila del Distrito de Comas (Tesis de Bachiller, Facultad de Teología Pontificia y Civil de Lima)*. <http://repositorio.ftpcl.edu.pe/>

- Simbron Espejo, S. F., & Sanabria-Boudri, F. M. (2019). *Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente (Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda (UNEFM))*.
<https://cienciamatriarevista.org.ve/>
- Sotomayor Aquino, G. R. (2018). *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 (Título profesional, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote)*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/>
- Traba, L. A. (2020). *Teoría y Práctica de las organizaciones. Herramientas para la Gestión de la Calidad*. Santa Fe - Argentina: Ediciones UNL.
- Tracy, B. (2015). *Liderazgo*. Estados Unidos: Graciela Lelli.
- Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación*. España: Alienta Editorial.
- UNESCO. (2016). *rganización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura*. http://www.unesco.org/new/es/media-services/single-view/news/unesco_school_leadership_is_crucial_to_improvement_in_stude/
- Vasquez Ramos, E. D. (2016). *Liderazgo transformacional y Calidad de Servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016 (tesis de grado)*.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Yangali Vicente, J. S. (2020). *Liderazgo directivo y su impacto en el aprendizaje estudiantil en instituciones educativas*. <https://dialnet.unirioja.es/>
- Zaragoza Caldas, J. (2018). *La educación inicial en el Perú*.
<https://educacionalfuturo.com>

Anexos

Anexo 1 – 1. Instrumento de recolección de datos

Modelo



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario tiene como objetivo recoger información de las micro y pequeñas empresas, para desarrollar el proyecto de investigación titulado: CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2020. Para obtener el grado académico de bachiller en ciencias administrativas; la información que usted proporcione será utilizada para fines académicos y de investigación. Se agradece anticipadamente la información que brinde.

Instrucciones: Sírvase a marcar con una “X” la opción que usted considera.

1.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPES

1: ¿Cuál es su edad actual?

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 años a más

2: ¿Cuál es su género?

- a) Femenino
- b) Masculino

3: ¿Cuál es su grado de instrucción?

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Superior

4: ¿Cuál es el cargo que desempeña?

- a) Dueño
- b) Gerente
- c) Director

5: ¿Cuál es su tiempo de experiencia en el cargo?

- a) 0 a 3 años

- b) 4 a 6 años
- c) 7 años a más

1.2. CARACTERÍSTICAS DE LAS MYPES

6: ¿Cuánto tiempo tiene la empresa dentro del mercado?

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

7: ¿Cuál es la cantidad de trabajadores con la que cuenta su empresa?

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

8: ¿Con qué frecuencia capacita a sus trabajadores?

- a) Mensual
- b) Trimestral
- c) Anual

9. ¿Evalúa el desempeño laboral de sus trabajadores?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

1.3. CARACTERÍSTICAS DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Planifica actividades para el logro de objetivos de la empresa?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

11. ¿Ejecuta lo planificado para lograr los objetivos deseados?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

12. ¿Comprueba los resultados de las propuestas desarrolladas?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

13. ¿Propone acciones de mejora para resolver algún inconveniente dentro de la empresa?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

1.4. CARACTERÍSTICAS DE LA VARIABLE LIDERAZGO

14. ¿Considera que cuenta con características diferentes a la de otros directivos?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

15. ¿Mejora sus habilidades profesionales constantemente?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

16. ¿Considera que los proyectos propuestos son claves para el éxito de su empresa?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

17. ¿Muestra compromiso para mejorar el rendimiento empresarial?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

18. ¿Construye confianza con su personal para un buen trabajo en equipo?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

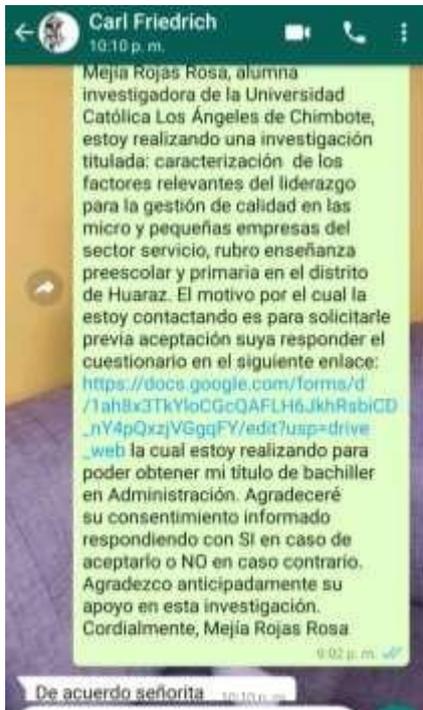
19. ¿Motiva la responsabilidad y el compromiso mutuo entre sus empleados?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

20. ¿Influye en sus empleados a trabajar con entusiasmo para lograr los objetivos deseados?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

Anexo 2 – Carta de autorización para ejecutar la investigación



Anexo 3 - Formatos de consentimiento informado (si aplica)



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: Caracterización de los factores relevantes del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz, 2020. y es dirigido por Mejía Rojas Rosa Blanca, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Describir los factores relevantes del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro enseñanza preescolar y primaria en el distrito de Huaraz, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará diez minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios oficiales de nuestra universidad. Si desea, también podrá escribir al correo rosamejia_21@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

Anexo 4 – Otros

- Lista de beneficiarios:

N° L.F.	NOMBRES Y APELLIDOS/RAZON SOCIAL	ACTIVIDAD	DIRECCION
9816	JIRALDO MERINO MARIA ELENA	EDUCACION INICIAL	JR. 28 DE JULIO N° 963
10158	DE LA CRUZ ESPEJO MARTHA ROSA	EDUCACION INICIAL - PRIMARIA	PSJ. JUAN OLIVERA N° 920 - BELEN
10940	SERVICIOS EDUCATIVOS THOMAS ALVA EDISON S.R.L.	EDUCACION PRIMARIA - SECUNDARIA	JR. JOSE DE SUCRE N°1226 – SOLEDAD BAJA
10163	ASOCIACION CULTURAL APRENDIENDO A CRECER	EDUCACION INICIAL - PRIMARIA	JR. CARLOS VALENZUELA GUARDIA N° 985 - SOLEDAD BAJA
10290	VERAMENDI NUÑEZ CECILIA MARICELA	ENSEÑANZA PRIMARIA	JR. JULIAN DE MORALES N° 650 - ZONA COMERCIAL
10351	FUENTES OLIVERA MARIA FLOR DE LIZ	EDUCACION INICIAL	JR. JOSE LARREA Y LAREDO N° 723 - MZ.C-8 LT.10 - ZONA COMERCIAL
10620	SERVICIO EDUCATIVO CATOLICO SAN BENITO E.I.R.L.	INICIAL - PRIMARIA	JR. 28 DE JULIO N° 362 - HUARUPAMPA
11419	ASOCIACION EDUCATIVA SAN JUAN APOSTOL	INICIAL-PRIMARIA	JR JOSE DE SAN MARTIN N° 812
11678	ROSALES TINOCO DAVID MANUEL	INSTITUCION EDUCATIVA INICIAL	JR CARLOS VALENZUELA GUARDIA N° 1065
11765	QUINTANA POHL KATIA YANINA	INSTITUCION EDUCATIVA INICIAL	JR ENRIQUE PALACIOS N° 718
11770	JAMANCA BARRETO GLORIA MARLENE	GUARDERIA INFANTIL	PSJ ALEJANDRO MAGUÑA N° 1355
11807	HURTADO CORTEZ INGRI JAQUELINE	ENSEÑANZA PRE PRIMARIA Y PRIMARIA	PSJ RICARO PALMA N° 100

11871	VILLA TREJO LUCY	ENSEÑANSA PRE PRIMARIA Y PRIMARIA	AV CONFRATERNIDAD INTERNACIONAL SUR N° 514
11889	PROMOTORA EDUCATIVA Y CULTURAL "CARL FRIEDRICH GAUSS"	EDUCACION INICIAL-PRIMARIA/EDUCACION SECUNDARIA	JR JUAN DE LA CRUZ ROMERO N° 1040 1ER 2DO 3ER PISO
11898	PROMOTORA EDUCATIVA LAS ASMBLEAS DE DIOS DE HUARAZ	EDUCACION PRIMARIA - SECUNDARIA	JR JULIAN DE MORALES N° 560 2DO Y 3ER PISO
11921	I.E.P.C INTERNACIONAL ELIM	EDUCACION INICIAL/PRIMARIA	JIRON MARISCAL ANDRES AVELINO CACERES N° 172 ROSAS PAMPA
11940	SERVICIOS GENERALES DE REEDUCACION E.I.R.L	ESTIMULACION TEMPRANA	JR JUAN DE LA CRUZ ROMERO N° 858
12060	HENOSTROZA SANCHEZ MARIA ELIZABETH	INSTITUCION EDUCATIVA PRE PRIMARIA Y PRIMARIA	JR JOSE DE SUCRE N° 1110
12067	TOLEDO SUAREZ YENNY DEL CARMEN	ENSEÑANZA PRE PRIMARIA Y PRIMARIA	JR FIDEL OLIVAS ESCUDERO N° 943
12624	OSORIO MEJIA ELLISH ERIKA	ENSEÑANZA PRE PRIMARIA Y PRIMARIA/OTROS TIPOS DE ENSEÑANZA	PASAJE ASUNCION N° 305
12685	LEON SOLORZANO JHOSELIN MARIELA	GUARDERIA	PROLONGACION MARISCAL TORIBIO DE LUZURIAGA N° 1389
12969	GONZALES DEPAZ, MIREYA YENY.	ENSEÑANZA PRE PRIMARIA Y PRIMARIA SERVICIOS SOCIALES EN ALOJAMIENTO.	PSJE. HERMENEGILDO DEL RIO N° 564- SAN FRANCISCO.
13043	QUITO BERNUY, BETTY EDITH.	GUARDERIA.	JR. JOSE MERCEDES VILLANUEVA N° 1011 LOTE-08- SOLEDAD BAJA.
13350	CORPORACION EDUCATIVA PERUANO CANADIENSE EIRL	INST. EDUC. PARTICULAR, ENSEÑANSA, PRIMARIA Y SECUNDARIA	JR. JULIAN DE MORALES N° 650 ZONA COMERCIAL.

13463	DEXTRE RODRÍGUEZ JAIME TEODORICO.	INST. EDUCATIVA DE ENSEÑANZA INICIAL.	JR. RAMON CASTILLA N° 953 SOLEDAD ALTA.
13564	ASOCIACIÓN PIBE.	APOYO EDUCATIVO.	JR. JUAN DE LA MATA ARNAO N° 465.
13579	SAAVEDRA DE LA CRUZ CANDY TATIANA.	ENSAÑANZA INICIAL.	PJ. JUAN OLIVERA N° 920 - BELEN.
13940	VIZCARDO PAREDES MARIA LUISA	INSTITUCION EDUCATIVA PIKITIN	PJ.SAN ANTONIO N°162- CALLE UNO ROSAS PAMPA
14008	I.E.P. WISDOM SCHOOL	ENSEÑANZA PRE PRIMARIA Y PRIMARIA	JR. LADISLAO MEZA N°404 - MOLINO PAMPA
14568	CENTRO EDUCATIVO PRIVADO JEAN PIAGET SRL	ENSEÑANZA PRE PRIMARIA / ENSEÑANZA SECUNDARIA DE FORMACION GENERAL/INSTITUCION EDUCATIVA DEL NIVEL INICIAL, PRIMARIA, SECUNDARIA	JIRON 28 DE JULIO 1°, 2°, 3° Y 4° PISOS N° 1290 - SOLEDAD BAJA
14662	BUSTAMANTE MALAVER NELIDA ESPERANZA	ENSEÑANZA PRE PRIMARIA Y PRIMARIA/EDUCACION INICIAL	AVENIDA 27 DE NOVIEMBRE 1ER PISO N° 1466 BARRIO DE CHALLHUA
15169	INTITUCION EDUCATIVA PARTICULAR KIDDY LAND S.R.L	ENSEÑANZA PRE PRIMARIA Y PRIMARIA	PROLONGACION SAN MARTIN N°1420 MZ.10 LTE.10 VILLON BAJO

MEJIA ROJAS ROSA - PROYECTO FINAL IV

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo