



UCT

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**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**

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

AUTORA

MENDOZA HUERTA, ZULEMA ROCIO

ORCID: 0000-0002-0277-2077

ASESOR

REBAZA ALFARO, CARLOS ENALDO

ORCID: 0000-0002-5066-5794

CHIMBOTE – PERÚ

2020

Equipo de trabajo

AUTOR

Mendoza Huerta, Zulema Rocio

ORCID: 0000-0002-0277-2077

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

ASESOR

Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo

ORCID: 0000-0002-5066-5794

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

JURADO

Morillo Campos, Yuli Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Hoja de firma del asesor y jurados

Morillo Campos Yuli Yolanda

Presidente

Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

Miembro

Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo

Asesor

Hoja de agradecimiento

A Dios por permitirme alcanzar mis metas y guardar de mi en todo momento, por la salud que me brinda y la sabiduría que me da.

A la universidad por brindarme una buena formación como profesional, por darme grandes maestros que me ayudaron a ser mejor persona.

Dedicatoria

A mi familia, que ha estado apoyándome en todo momento, por enseñarme a no darme por vencida ante las adversidades y derrotas de la vida, a ser humilde y saber apoyar a los demás en todo momento.

Con cariño a mamá, por enseñarme a no darme por vencida y que cada sacrificio tiene su recompensa, por hacer de mí una gran persona, por apoyarme en todo momento y darme ánimos cuando a veces me eh sentido cansada.

Resumen

Este trabajo de investigación tendrá como problema la falta de características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transformacional en las MYPES, formulándose como objetivo general, identificar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo transformacional en las MYPES. La investigación será cuantitativa, descriptiva, no experimental con una población y muestra de 30 MYPES, así mismo se usará el cuestionario, la encuesta y la observación como técnicas de recolección de datos. Se obtuvo los siguientes resultados: el 66,7% de los representantes tienen entre 31 y 50 años, el 66,7% es conducido por mujeres, el 82,7% cuenta con el grado de instrucción superior universitaria, el 100% asumen el cargo de director. El 66,7% indicaron que realizan un análisis empresarial a través de actividades empresariales, el 43,4% manifestaron que planifican y plantean soluciones estableciendo prioridades, un 82,3% de los representantes consideran importante siempre la comunicación con los colaboradores, el 74,9% atienden siempre a los trabajadores en horario de trabajo, el 43,2% motiva a su personal con charlas inspiradoras y el 66,7% considera siempre que la creatividad de los trabajadores sirve de apoyo y mejora la empresa. En conclusión, la investigación nos lleva a encontrar la falta de liderazgo transformacional en un porcentaje alto en las empresas del sector educación y para mejorar su desarrollo se debe implementar varios cambios que deben hacer sin miedo a equivocarse, a empezar otra vez y cambiar varios hábitos.

Palabras clave: cambios, calidad, gestión, desarrollo, liderazgo, transformacional.

Abstract

This research work will have as a problem the lack of characteristics of quality management under the transformational leadership approach in the MYPES, formulating as a general objective, to identify the main characteristics of quality management under the transformational leadership approach in the MYPES. The research will be quantitative, descriptive, non-experimental with a population and sample of 30 MYPES, and the questionnaire, survey and observation will also be used as data collection techniques. The following results were obtained: 66.7% of the representatives are between 31 and 50 years old, 66.7% are led by women, 82.7% have a higher education degree, 100% assume the director position. 66.7% indicated that they carry out a business analysis through business activities, 43.4% stated that they plan and propose solutions establishing priorities, 82.3% of the representatives always consider communication with employees to be important, 74, 9% always attend to workers during working hours, 43.2% motivate their staff with inspiring talks and 66.7% always consider that the creativity of the workers supports and improves the company. In conclusion, the research leads us to find the lack of transformational leadership in a high percentage in companies in the education sector and to improve their development, several changes must be implemented that must be done without fear of making mistakes, starting again and changing various habits.

Keywords: changes, quality, management, improvement, transformational, leadership.

Contenido

1. Título de la tesis.....	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma del asesor y jurados	iii
4. Hoja de agradecimiento.....	iv
5. Resumen.....	vii
6. Contenido	ix
7. Índice de tablas y figuras	xi
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura.....	8
III. Hipótesis	22
IV. Metodología.....	23
4.1. Tipo de investigación.....	23
4.2. Nivel de investigación	23
4.3. Diseño de la investigación	23
4.4. El universo y muestra	23
4.5. Definición y operacionalización de variables	23
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
4.7. Plan de análisis.....	27
4.8. Matriz de consistencia	27
4.9. Principios éticos:.....	29
V. Resultados	30
5.1. Resultados.....	30
5.2. Análisis de resultados	36
VI. Conclusiones	43
Aspectos complementarios.....	46

Referencia Bibliográficas.....	47
Anexos	49

Índice de tablas y figuras

Tablas

Tabla 1: características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector educación, rubro enseñanza pre escolar y primaria, Huaraz, 2018.	30
Tabla 2: características de las micro y pequeñas empresas del sector educación, rubro enseñanza pre escolar y primaria, Huaraz, 2018.	31
Tabla 3: características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector educación, rubro enseñanza pre escolar y primaria, Huaraz, 2018.	32
Tabla 4: características del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del sector educación, rubro enseñanza pre escolar y primaria, Huaraz, 2018.....	34

Figuras (anexos)

Figura 1. Edad de los representantes	53
Figura 2. Genero de los representantes	53
Figura 3. Grado académico de los representantes	54
Figura 4. Cargo que desempeña	54
Figura 5. Tiempo que labora el representante	55
Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro	55
Figura 7. Número de trabajadores	56
Figura 8. Ingresos.....	56
Figura 9. Constitución de la empresa	57
Figura 10. Personas que trabajan en la empresa	57
Figura 11. Objetivo de creación de la empresa	58
Figura 12. Análisis de la situación de su empresa	58
Figura 13. análisis del entorno para determinar causas y efectos que repercuten en su empresa.....	59
Figura 14. Planificación y solución de problemas en la empresa	59
Figura 15. Implementación de cambios en la empresa	60
Figura 16. Resultados mediante el proceso.....	60
Figura 17. Implementación del plan de mejora.....	61
Figura 18. Documentación de los aprendido.....	61
Figura 19. Resultados del desempeño laboral.....	62
Figura 20. Importancia de la comunicación	62
Figura 21. Atención al trabajador.....	63
Figura 22. Retroalimentación de actividades	63
Figura 23. Manera de entrenamiento al trabajador	64
Figura 24. Asesoría adecuada	64
Figura 25. Motivación al personal	65
Figura 26. Utilidad de la creatividad.....	65

I. Introducción

En la actualidad, muchos buscan obtener la calidad para el crecimiento y desarrollo de las organizaciones en el entorno donde interactúan, así poder dirigir y controlar diferentes mecanismos para el cumplimiento del objetivo y política de calidad, la organización busca demostrar y garantizar la capacidad que puede brindar de forma eficaz y en sus servicios incentivando la participación y eficiencia del personal, esto ha impulsado a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, a través de su carrera profesional de Administración, a establecer como línea de investigación la gestión de Calidad, dentro de la cual se enmarca el presente trabajo.

En las micro y pequeñas empresas, la calidad es un aspecto muy importante, ya que se ha convertido en una de las alternativas para alcanzar los objetivos y metas dentro de la organización, de la misma forma tener ventajas competitivas y posicionarse en el mercado de tal forma que este sea de competencia para las demás. Según Lastra (2018) las micro y pequeñas empresas son un segundo factor no solo por su complejidad si no también existen empresas en todos los sectores económicos, las micro y pequeñas empresas se caracterizan particularmente porque en ellas se posibilitan buenos negocios.

Por otra parte, Camisón et al. (2006) afirman que “la gestión de calidad parte de una colección de métodos utilizables para el control de la calidad de los productos y procesos. La calidad en su esencia es una forma de dirigir a la empresa, es una nueva manera de pensar en la dirección y tomar un nuevo enfoque que se aplique de manera directa para obtener ideas revolucionarias sobre los métodos tradicionales”. En otras palabras, la gestión de calidad es un paradigma caracterizado por un enfoque humanista y sistemático a la dirección. Se habla de gestión de calidad por que viene a ser una herramienta que ayuda a encontrar la eficiencia que quiere lograr una empresa, recalcando también que esta consiste en un buen proceso de producción, en que la empresa pueda transmitir claramente la misión y visión obtenida a todos los socios participantes para que así se tenga un solo objetivo por alcanzar y se llegue a ver el crecimiento de la empresa.

La calidad puede desarrollarse con el liderazgo ya que este es el proceso de movilizar personas hacia un objetivo y metas compartidas; el liderazgo transformador es el mejor de todos ya que lleva a la gente al encuentro de su más alta necesidad es decir que los motiva a crecer como personas (Fischman, 2005).

El liderazgo transformacional es de interés en la ciudad de Huaraz, con una población demográficamente grande, existiendo instituciones educativas privadas constituidas como micro y pequeña empresa, donde se observa un mal liderazgo transformacional lo cual no permite llevar una gestión de calidad.

Como característica del problema se observo que en la ciudad de Huaraz se tiene que tener en cuenta que las empresas tienen como desafío ser innovadoras y competitivas esto va a llevar a la empresa a un mejor desarrollo, pero a la vez a tener distintos cambios. El liderazgo transformacional tiene que ver con todo el ambiente y equipo de trabajo, desde gerente hasta los trabajadores, se debe innovar el cambio para mejor (Lastra, 2018).

Se entiende que el liderazgo transformacional es como un proceso en que los líderes y seguidores obtienen una ayuda mutua para alcanzar mayor moral y motivación. Los líderes tienen una muy grande influencia en sus seguidores por eso se recibe respuestas, apoyo o resistencia (Fischman, 2005).

Un líder transformador tiene que ser un modelo a seguir, tiene que inspirar confianza, tranquilidad y paciencia, debe motivar al cambio sin temor alguno; debe hacerse sentir, es decir debe estar presente en todo momento apoyando, dirigiendo, guiando a su seguidor para que este logre la superación (Bracho y Garcia, 2013)

En el diario Estrella de Panamá (2017) se menciona que el liderazgo transformacional es el poder tener mecanismo para enfrentar el estrés propio de trabajo, los cambios que se hacen para mantener la competitividad, con seguridad y confianza y con un equipo de trabajo que se sienta parte de la organización. Ese es el desafío.

El liderazgo transformacional promueve cambios en la organización por eso debemos tener clara la visión y compartirla con las demás personas en la empresa

y así poder guiar a la institución en nuevas direcciones. Un líder busca relacionarse con personas talentosas ya que no es inseguro y piensa más en la organización que en él mismo, busca la superación de sus seguidores para un mejor desempeño y crecimiento en la organización. (Rojas, 2017).

En el diario el Comercio Méndez (2016) menciona que en el liderazgo Transformacional se considera importante poseer habilidades blandas que apunten al lado emocional para que sepan desenvolverse de manera efectiva con otras personas. Convocar convicción y lealtad de parte de los trabajadores requiere algo más que el título de ser jefe, y es ahí donde surge el liderazgo como una forma natural de gestionar personas más allá de solo dar órdenes, de motivar e inspirar es una cosa maravillosa. En todos los casos será importante que los trabajadores encuentren en el líder una persona profesional, con alto conocimiento en el sector en el que se desempeña capaz de trabajar en equipo y guiarlo.

A nivel local, se ha visto un creciente desarrollo de las micro y pequeñas empresas en el rubro enseñanza pre escolar y primaria, pero esto no a la par con el nivel de liderazgo transformacional, ya que se observa el desinterés de mejorar por parte de los trabajadores, ya sea individual o grupalmente, a su vez la organización no apoya como debe de ser a sus empleados para la mejora del servicio a sus clientes. En las instituciones no existe el liderazgo transformacional a los docentes para lograr su motivación, superación y mejor rendimiento de trabajo, teniendo en cuenta el aporte en ellos mismos, donde la organización debe ser una organización abierta al cambio, donde los trabajadores deben conocer la importancia de su trabajo, se debe promover el trabajo en equipo y sentirse a gusto con la preparación de su trabajo en las instituciones educativas donde se presenta el servicio de enseñanza se puede notar las constantes supervisiones al personal docente, a quienes escasas veces se les da una retroalimentación para mejorar su desempeño, utilizando la supervisión más como un sistema disciplinado, en lugar de ser de ayuda para mejorar la labor docente (Sardon, 2017).

Entonces decimos que se observa que los trabajadores que laboran en las empresas educativas tienen un alto grado de falta de liderazgo transformacional, los mismos que desarrollan un solo tipo de compromiso como se menciona

continuación: se puede observar que los trabajadores de dichas instituciones han desarrollado su trabajo bajo presión, como consecuencia la falta de apoyo y guía. Los trabajadores solo sienten seguir trabajando en las instituciones por necesidad económica y por obtener la experiencia laboral necesaria que muchas veces en grandes empresas son requeridas. Considerando que no se tomen medidas sobre el caso, se entiende que el empresario solo se basa en contratar empleados y no se preocupa por brindarles un programa de motivación o de superación, por lo cual se observa el desarrollo de una mala gestión de calidad, generando a un plazo largo la desaparición del negocio.

Por lo que ya se mencionó se generó la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza pre escolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2018? Para dar respuesta a la interrogante se planteó el siguiente objetivo general: determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza pre escolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2018.

Para alcanzar el cumplimiento del objetivo general, también tenemos los siguientes objetivos específicos: Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza pre escolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2018. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza pre escolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2018. Describir las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza pre escolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2018. Denominar las principales características del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza pre escolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2018.

La presente investigación se justifica porque permitirá determinar las principales características del liderazgo transformacional en las instituciones privadas que brindan el servicio de enseñanza pre escolar y primaria en la ciudad de Huaraz, se verá si se está trabajando adecuadamente con un estudio, lo cual

exigira que todos los trabajadores desarrollen un buen compromiso en la organización para el crecimiento de su empresa y así llegar a brindar una buena gestión de calidad. De la misma manera consentir a los propietarios de las instituciones educativas referente al liderazgo transformacional, ya que de ella dependerá conseguir la ayuda mutua entre los trabajadores y el gerente, aumentar el rendimiento de cada uno de ellos y así poder lograr un seguimiento de la misma meta e incentivarlos para lograr mayores niveles de motivación y moralidad.

El presente estudio se justifica también por los siguientes motivos: conocer si el liderazgo transformacional a través de sus características como: la motivación permanente, estimulación intelectual, producción de cambios, hacer no solo decir, tener la visión clara y saber compartirlo con los seguidores, crecimiento a largo plazo, promover la cooperación, creatividad, trabajo grupal, etc. se desarrollen eficientemente dentro de las micro y pequeñas empresas, lo que llevará a ver si los trabajadores de la organización están satisfechos con el tipo de guía que tienen en su trabajo, a su vez si se desarrolla de una manera efectiva la gestión de calidad.

Generar a los gerentes, propietarios, directores o dueños de las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza pre escolar y primaria una reflexión, en cuanto al uso del liderazgo transformacional dentro de la empresa, para desarrollar el cambio de mejora adecuadamente, ya que la ciudad de Huaraz viene siendo la capital de Ancash y cuenta con una amplia población que está en la edad de requerir sus servicios. Entrando al rubro se dice que existe un gran número de instituciones que brindan el servicio de educación pero no todas cuentan con la calidad requerida, se debe tener en cuenta al personal que labora en las instituciones, si estos están recibiendo el liderazgo transformacional adecuado, si les produce satisfacción y comodidad, si les inspira a seguir trabajando para la empresa; de esta manera se desarrollará el compromiso organizacional y se podrá brindar un servicio de calidad.

Desde el punto de vista institucional, la escuela profesional de administración tiene como línea de investigación la gestión de calidad, donde se encuentra enmarcado el liderazgo transformacional, siendo preocupación de la universidad que los profesionales que laboren en ellas, realicen propuestas de

mejoras en la gestión empresarial de las empresas colaborando en un determinado contexto económico. Se interpreta que la variable afecta el desempeño de las empresas creando conciencia a la comunidad empresarial y resaltando la importancia del crecimiento organizacional y el desarrollo de la sociedad.

En cuanto a la metodología a emplearse en la presente investigación sera de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental porque se observaran los fenómenos tal cual se dan en su estado natural, de la misma manera sera transversal ya que se recoleccionaran los datos en un solo momento y en un unico tiempo. La poblacion para este estudio son los gerentes que laboran en las 30 micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza pre escolar y primaria de la ciudad de Huaraz, por ultimo cabe mencionar que como técnica e instrumento de recolección de datos se empleara la observación, el cuestionario y las encuestas debidamente estructuradas. Los datos obtenidos mediante la aplicación de las tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos serán ingresados a los programas especiales de computo como SPS 20 y el programa de MS Word para procesar los datos, la presentación en tablas y cuadros estadísticos.

La investigación es viable porque el estudio está centrado en una zona de mucha población, lo cual permitirá el acceso a las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza pre escolar y primaria, además existe el interés por parte de los empresarios de estas organizaciones por conocer más sobre el liderazgo transformacional, debido a esto se ve la facilidad de aplicar los instrumentos de recolección de datos para la realización del presente estudio.

De los encuestados se obtuvo los siguientes resultados: el 66,7% de los representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas están entre los 31 a 50 años, el 66,7% de los representantes son de género femenino, el 82,7% cuentan con un grado de instrucción de nivel superior universitario, el 100% son directores, el 33,3% desempeñan el cargo de 7 años a más, el 66,7% tienen el tiempo de permanencia de 7 años a más, el 61,2% cuentan con 6 a 10 trabajadores, el 66,7% cuentan con hasta s/.52,500.00 como ingresos mensuales, el 54,9% a constituido la empresa como persona natural, el 66,7% trabajan con personas que no son sus familiares, el 66,7% tienen como objetivo de creación generar ganancias, el 66,7%

de los encuestados analizan la situación de la empresa a través de los resultados de las actividades, el 42,3% analiza el entorno para determinar causas y efectos determinado los principales problemas, el 43,4% establece prioridades al planificar y plantear soluciones para los problemas de la empresa, el 66,7% casi siempre efectúa cambios el 82,3% considera siempre importante la comunicación en la empresa, el 74,9% siempre atiende a los colaboradores durante la hora de trabajo, el 43,2% motiva a su personal a través de charlas y el 66,7% menciona que la creatividad siempre le ha sido de apoyo o mejora en la empresa.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Villalón (2014) en su tesis *liderazgo Transformacional como agente motivador en un establecimiento municipal* para optar el grado de magister en educación. En este trabajo el objetivo principal es conocer las practicas del liderazgo transformacional como agente motivador en los directores de un colegio municipal, donde los resultados que se dan según el estudio realizado nos indica que el 24% de los alumnos se encuentran vulnerables, el 85% de los representantes son femeninos. Como resultado se encuentra muy fuerte la ausencia del liderazgo transformador en el equipo directivo. Para esta investigación se utilizó como población de estudio a 1134 alumnos y como muestra a los 1134. La metodología fue cualitativo y exploratoria, de lo estudiado se pudo obtener la conclusión de que existe la ausencia de un liderazgo transformacional fuerte, pero se obtuvo una convergencia casi absoluta de que el modelo predominante presente en el cuerpo directivo y la organización es de tipo transaccional.

Aglael (2014) en su tesis *Liderazgo Transformacional como herramienta de productividad de los empleados* para optar el licenciamiento en administración. En este trabajo de investigación se tiene como objetivo diagnosticar los factores del liderazgo transformacional con el propósito de sugerir cambios positivos en la productividad de los empleados en la empresa, como resultados nos muestra que el 34,3% muestran un entusiasmo para el desempeño del trabajador, el 45,6% menciona que la retroalimentación es realiza de manera bastante, un 40,3% indica que se realiza la enseñanza y preparación de algo a bastante. Para la investigación se utilizó como población muestral de estudio a 12 trabajadores de la empresa textilera, Municipio Ixtapaluca. La metodología es cualitativo, descriptivo, no experimental transversal o transaccional, de esta investigación estudiada se pudo llegar a la conclusión que los elementos del liderazgo transformacional deben ser reforzados y deben ser aplicados en la empresa.

Condori (2015) en su tesis *Liderazgo transformacional y desempeño docente en la especialidad de ciencias histórico – sociales del instituto pedagógico nacional Monterrico* para optar el grado académico de magister. En este trabajo el

objetivo principal es establecer la relación existente entre el liderazgo transformacional y el desempeño docente según la percepción de los estudiantes de la especialidad de ciencias; los resultados son el 46.17% de aspectos de liderazgo transformacional en los docentes, mientras que el 23.98% solo a veces, el 19.39% presentan siempre los aspectos de liderazgo transformacional, el 9.06% lo presentan pocas veces y el 1.04% restante nunca presentan los aspectos, el 51,53% siempre recibe motivación inspiracional. Para esta investigación se tuvo como población a 85 estudiantes y a 49 estudiantes como muestra. La metodología fue descriptivo correccional a tercer nivel, no experimental; como conclusión se dice que existe una evidencia empírica para decir que el liderazgo transformacional se relaciona con el desempeño docente en cada una de sus dimensiones, a una mejor percepción del liderazgo transformacional se puede encontrar una mejor percepción del desempeño docente.

Martínez (2013) en su tesis *El liderazgo transformacional en la gestión educativa pública en el distrito de Santiago de surco* para optar el grado académico de magister en educación. En este trabajo el objetivo principal es reconocer las características del liderazgo transformacional, donde los resultados son el 57.9% de los encuestados están entre la edad de 31 a 40 años, el 31.6% ; identifican que 3 de 10 cuentan con las características del liderazgo transformacional, la influencia docente el 91,5% motivación en el docente el 93,5% y a la estimulación del docente el 96,1%, el 78% dedica su tiempo a los trabajadores y el 40% motiva a su personal. Esta investigación tuvo la población muestral de 19 docentes de la institución pública. La metodología fue descriptiva y ex post facto, de todo lo estudiado e investigado se pudo llegar a la siguiente conclusión que en el director si se reconoce las características del liderazgo transformacional, mientras que en los docentes solo se reconocen algunas principalmente vinculadas a la dirección de la organización y en la forma como se vincula con ellos.

Guevara (2013) en su tesis *caracterización del liderazgo transformacional en las MYPES del sector servicio - rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Huaraz, 2013* para optar el título profesional de licenciada en administración, el objetivo principal de este trabajo es determinar las principales características del liderazgo transformacional, dando como resultados que el 50% de los encuestados

manifiestan ser un modelo a seguir para los trabajadores, ya que interactúan con los empleados y ayudan a cumplir sus metas, el 10% no es un modelo a seguir porque no cumplen con las características, mientras que el 40% manifestó que no es necesario ser un modelo a seguir. Para esta investigación se utilizó la población muestral de 10 administradores. La metodología fue cuantitativa y descriptivo, de todo lo estudiado se pudo llegar a la conclusión de que la mayoría de los administradores de las MYPES estudiadas, se consideran ser un modelo a seguir para sus trabajadores ya que como lo manifestaron interactúan, ayudan a cumplir metas, desarrollan las capacidades de sus trabajadores, brindan incentivos y capacitan constantemente a sus trabajadores.

Huamán (2014) con la tesis *caracterización del estilo de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes turísticos en el distrito de huaraz, 2014* para optar el título profesional de licenciado en administrador, el objetivo principal que se menciona es describir las principales características del estilo de liderazgo transformacional, mencionando que se trabajó con 12 preguntas en un cuestionario dando como resultado que el 42,86% dice que el gerente expresa solo a veces de forma clara lo que se debe hacer, el 14,29% dice que el gerente explica mediante imágenes lo que se puede hacer, otro 14,29% dicen que existe un nivel bajo de influencia idealizada por parte de los clientes, el 14,29% dicen que el gerente tiene un bajo nivel de motivación e inspiración. Para esta investigación se consideró como población muestral de 7 establecimientos con denominación de restaurant turístico. La metodología fue no experimental, descriptivo y cuantitativo, después de todo el estudio realizado se llegó a la conclusión de que los gerentes cumplen con las funciones, pero hacer las cosas rutinarias hace que sus seguidores no estén o no se sientan alentados y pocas veces ayuden a resolver sus problemas laborales.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Gestión de calidad

Se entiende por gestión de calidad que es el conjunto de caminos por la cual se consigue la calidad incorporándose por todo el proceso de la gestión que alude la dirección, gobierno y coordinación de actividades. De esta manera

se puede definir a la gestión de calidad como el modo de dirección, planificación del futuro, implantación de programas y control de resultados con el único propósito de mejorar permanentemente la empresa. Mediante la gestión de calidad se puede captar la participación de la gerencia en la definición, análisis y garantía de los productos y servicios ofertados por la empresa (Udaondo, 1992).

Camisón et al. (2006) mencionan que es una simple colección de técnicas, es una opción estratégica, una forma de dirigir. La gestión de calidad ha sido útil para crear una caja de herramientas de nuevos enfoques para dirigir. Se puede ver a la gestión de calidad como una función especializada y profesionalizada donde es un área de especialización gerencial y técnica que da lugar a la aparición de organizaciones de los profesionales especializados.

German et al. (2008) indica que actualmente el sistema de gestión de calidad desde el punto de vista gerencial cada vez está más integrado en la cultura empresarial. Es una herramienta que permite dar coherencia a todas las actividades que se realizan para alcanzar el propósito de la organización permitiéndola crecer en madures alineándose a una línea de dirección apuntado hacia la visión.

Tambien Germán et al. (2008) mencionan que la gestión de Calidad es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad. La gestión de calidad debe estar documentado con una manual de calidad y con procedimientos y debe revisarse su cumplimiento a través de auditorías. La gestión de calidad detalla los siguientes principios:

- Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben entender sus necesidades.
- Liderazgo: son los que crean el ambiente en el cual las personas pueden involucrarse en el logro total de los objetivos organizacionales.
- Implicación de todo el personal: es la esencia de una organización y su total implicación permite que utilicen sus habilidades en beneficio de esta.

- Enfoque de proceso: un resultado deseado se logra más eficiente cuando los recursos relacionados y las actividades se manejan como un proceso.
- Enfoque de sistema a la gestión: es donde se identifica, entiende y maneja un sistema como procesos interrelacionados para lograr un objetivo dado, se contribuye a la efectividad y eficiencia de la organización.
- Mejora continua: debe ser un objetivo permanente de la organización.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: se basan en un análisis lógico de datos e información.
- Relación de mutuo beneficio con proveedores: la habilidad de la organización y sus proveedores de crear valor se incrementa por la relación de mutuo beneficio en el cual se trata al proveedor como un socio más de la organización.

Un sistema de gestión de Calidad debe ser documentado y con procedimientos, debe revisarse a través de auditorías para ver su cumplimiento, de esta manera se empieza a presionar a los proveedores y trabajadores a garantizar la calidad del producto o servicio.

Aburto (1998). Menciona en su libro que “es esencial hacer los mejores esfuerzos, pero desafortunadamente, éstos por sí solos, no logran el objetivo”. Tales esfuerzos para que sean efectivos requieren de la orientación que los encamine en la dirección correcta. Una manera de lograrlo, es desarrollando un Sistema de Gestión de Calidad adecuado a las necesidades de la empresa.

La gestión de la calidad tiene “impacto estratégico en la empresa y representa una oportunidad competitiva, poniendo especial énfasis en el mercado y en las necesidades del cliente”. Así, el sistema de calidad hace que las actividades que se desarrollen se realizan bien a la primera vez de llevarlas a cabo y no se produzcan errores. (Ruiz, 2004).

El ciclo de Deming es la sistemática más usada para implantar un sistema de mejora continua cuyo principal objetivo es la autoevaluación, destacando los puntos fuertes que hay que tratar de mantener y las áreas de mejora en las que se deberá actuar. (García, 2016).

Las etapas que forman el ciclo de Deming son las siguientes:

- PLAN (Planificar): es identificar el problema o las actividades de mejora, se establecen los objetivos y se fijan los indicadores de control. Una forma de identificar esas mejoras puede ser realizando grupos de trabajo o buscar nuevas tecnologías como herramienta y fijarlos por sectores.
- DO (Hacer/Ejecutar): se aplica el plan y la verificación necesaria para el posterior análisis. Conviene realizar una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios.
- CHECK (Comprobar/verificar): en esta etapa se comprueba los logros obtenidos en relación a las metas u objetivos con la finalidad de definir previamente cuales van a ser las herramientas u objetivos que se marcaron en la primera fase del ciclo mediante herramientas de control.
- ACT (Actuar): finalizando, tras comprobar el resultado con el objetivo inicial, se realizarán acciones correctivas y preventivas que permitan mejorar los puntos o áreas de mejora. En el caso que se haya realizado una prueba piloto y los resultados son satisfactorios se implementa la mejora de forma definitiva.

Liderazgo transformacional

Fischman (2005) considera que el liderazgo transformacional se define en base al impacto que tiene sobre los seguidores, ya que dichos líderes se ganan la confianza, respeto y admiración de los mismos, un líder transformador debe tener la capacidad de elevar el nivel de necesidades de sus seguidores, haciendo que superen sus deseos individualistas. A la vez señala que es necesario tener capacidades administrativas para emprender un verdadero liderazgo transformador. El liderazgo transformacional es definido como el liderazgo que crea un cambio valioso y positivo en cada seguidor, pues cada transformador se centra en transformar y ayudar mutuamente a todos, ver por los demás, a alentarlos a lograr tener un ambiente armonioso y compartir la visión con sus seguidores para ver la organización como un todo.

Bass (2006) el líder aumenta motivación, la moral y el rendimiento del grupo de seguidores que se ha ganado. Anteriormente, la mayor aportación de

Bass al estudio del liderazgo transformacional fue las 4 acciones o prácticas que todo líder transformador debe llevar a cabo y son:

- Estimulación intelectual: el líder transformacional no se limita a desafiar al Status quo dentro de una organización, si no que en forma intensiva fomenta la creatividad entre sus seguidores para descubrir nuevas formas de hacer las cosas y nuevas oportunidades en beneficio de la empresa y de la propia persona. (Bass, 2006)
- Motivación inspiracional: los líderes transformacionales tienen la capacidad de comunicar visiones a sus seguidores logrando de este modo transmitir su motivación y pasión, conduciendo así a los empleados con mayor proactividad y comprometidos con la organización. (Bass, 2006)
- Consideración individualizada: el liderazgo transformacional implica mantener líneas de comunicación abiertas con los seguidores como en forma individual y colectiva. Es una forma de expresar preocupación y compromiso para propiciar su desarrollo. (Bass, 2006)
- Influencia idealizada: el liderazgo transformacional es un modelo para sus seguidores, estos requieren como consecuencia la confianza y respeto que tienen depositados en él; gracias a esto pueden surgir nuevos líderes transformacionales dentro de la organización. (Bass, 2006)

Con lo mencionado se puede afirmar que el liderazgo transformacional es aquel que mayores beneficios reporta a las organizaciones teniendo como objetivo fomentar la creatividad y la innovación entre sus empleadores para lograr su posición competitiva. Este liderazgo se ha convertido en un tema muy popular en la literatura reciente sobre liderazgo, realizándose en la gerencia de forma individual y en forma grupal. Los transformadores son los más adecuados en tiempo de fundación y el cambio de una organización, refiriéndose al proceso mediante el cual los líderes fomentan el compromiso de los seguidores y los inducen a superar sus egoísmos en apoyo de los objetivos de la organización, produciendo grandes cambios y mayor rendimiento (Fischman, 2005).

Componentes del liderazgo transformacional:

Bass (2006) nos dice que en el 1985 se logró llevar la práctica del liderazgo transformacional a través de un cuestionario que desde entonces se ha utilizado en numerosos estudios empíricos. El liderazgo transformacional incluye cuatro componentes importantes, conectados entre sí, pero totalmente independientes, y dan lugar a diferentes perfiles de liderazgo transformacional a partir de los resultados alcanzados. A continuación, se mencionan los componentes:

- El componente carismático: representa el nivel más alto de liderazgo transformacional. Este líder inspira sentimientos de lealtad, admiración e identificación más allá del mero interés individual.
- El componente inspiración: se refiere a la capacidad del líder en cómo actuar siendo un modelo para sus seguidores; este líder desarrolla entusiasmo, motivación en sus seguidores en el desempeño de las tareas y los objetivos de grupo.
- Consideración individualizada: es donde el líder considera necesidades, intereses y capacidades de los seguidores, promoviendo la equidad, y el aumento de capacidad de trabajar en equipo.
- La estimulación intelectual: es el esfuerzo adicional del líder para conducir a sus seguidores a superar el corto plazo y a desarrollar sus propias capacidades estratégicas. Este líder alienta en la toma de conciencia de los problemas, alienta un pensamiento innovador.

El liderazgo transformacional y la administración

Sin una capacidad administrativa, los sueños de un líder se implementan solo en su mente; la administración es un tipo de educación que se recibe desde la escuela hasta la universidad, se acostumbra a la persona a responder exámenes solo con una sola respuesta correcta y al finalizar la educación ya se acostumbran a que siempre exista una respuesta y que tiene que a ver alguien que de esas respuestas, mientras que el liderazgo implica el cambio, ruptura de esquemas e involucra no una sino varias respuestas acertadas, a su vez se compromete a tomar la iniciativa y asumir riesgos. Un líder transformador que no muestre las capacidades administrativas como:

orden, control, dirección y planificación tendrá problemas a la hora de realizar sus sueños (Fischman, 2005).

El liderazgo transformador es importante, pero no se puede negar que la administración también lo es, entonces se concluye mencionando que ambas son necesarias para lograr el emprendimiento de nuevos negocios, sueños, metas, etc. estos dos son complementarios y para llegar a ser efectivos y de calidad se debe tener cualidades por ambas partes.

Según Fishman (2005) entre el liderazgo transformacional y la administración se tienen que equilibrar diferentes aspectos, un líder en una empresa tiene diferentes demandas que atender y lograr un equilibrio para que no se caiga ninguna de ellas porque ambas son importantes, a continuación, mencionamos algunas demandas que son importantes atenderlas para la empresa:

Visión futuro versus realidad del presente: el líder transformador debe ser visionario, debe saber proyectarse al futuro y aprovechar las oportunidades. A su vez tiene que lograr optimizar las gestiones, ser eficiente y lograr administrar el ahora.

Corto plazo versus largo plazo: muchas veces el empresario sacrifica el largo plazo porque se ven tentados por el corto plazo. Cuando se reduce el personal se consiguen bajar los costos y aumentar la rentabilidad.

Orientarse a la tarea o a las relaciones: el liderazgo transformacional debe dar más tiempo a las relaciones, preocupándose genuinamente por las personas para aumentar así la motivación y productividad.

Cuidar los intereses de los accionistas versus cuidar los intereses de los empleados y de la comunidad: la organización debe equilibrar los intereses de los agentes involucrados ya sea accionistas, empleados, clientes y comunidad.

Innovar versus ordenar y optimizar: con el liderazgo transformador se debe poder ejercer destrezas administrativas, promoviendo la optimización y normalización de procesos de la empresa, así lograr que esta sea cada vez más eficiente y ordenada. Se recalca que el líder transformador debe promover la

motivación y la innovación para lo cual es necesario muchas veces romper esquemas y generar cierto desorden y caos.

Tiempo por la familia versus tiempo para la oficina: muchas veces se puede caer en la trampa de ser exitosos profesionalmente, pero infelices en nuestra vida privada, entonces para evitar eso debemos saber equilibrar entre las cosas profesionales y familiares.

Trabajar ívidamente versus delegar: si no entrenamos al personal y no le delegamos confianza, no se tendrá el tiempo adecuado para desarrollar actividades estratégicas y será difícil ascender.

Mahatma Gandhi, el ejemplo del liderazgo transformacional

Para Fishman (2005) este personaje fue un gran líder político que logro la independencia de la india, a su vez fue un gran maestro del liderazgo transformacional y moderno, su vida enseña muchas cosas que se debe de aprender. Gandhi ha dejado lecciones de liderazgo que se han relacionado con las practicas del modelo del liderazgo transformacional, la cual se verá a continuación:

- **Un líder debe asumir riesgos y romper lo establecido (estimulación intelectual):** Gandhi tubo que romper esquemas de guerra implementando nuevas cosas como la no-violencia, su arma fue la paz y su estrategia la desobediencia civil pacífica contra la autoridad inglesa, los lideres ingleses no supieron cómo responder a la agresión pacífica y al cambiar las reglas Gandhi el líder indio obtuvo una ventaja sobre sus oponentes. En la empresa pasa lo mismo si nuestra organización es la primera en cambiar las reglas de la competencia, nuestra organización lograra ser líder en el rubro.
- **Un líder traza la visión y la comparte con su gente (motivación inspiracional):** Gandhi era el personaje con una visión clara de una India libre y la compartía recorriendo el país entero y en cada viaje conocía la necesidad de su gente. En las empresas existen visiones muy grandes y solo la cuelgan en las paredes, el problema es que no todos se acercan a leerlo y por ello no todos están enterados, no se trata de escribir la visión en las

paredes se trata de llevarlo en el corazón y visionarlo con todas las personas que forman parte de la empresa, para eso se tiene que llegar a los más bajos niveles de la jerarquía.

- **Un líder debe preocuparse por las personas (consideración individual):** para Gandhi las personas eran muy importantes, la prueba de ellos era que estaba dispuesto a dar la vida por ellos para evitar rencillas y baños de sangre entre la gente de su pueblo. Los seres humanos son los que hacen la empresa y por ello deben ser apreciados y valorados por parte de sus superiores, todos cuentan por ello deben ser tratados con respeto y merecer acceder a las mismas oportunidades.
- Un líder debe ser ejemplo de integridad (influencia idealizada): Gandhi comunicaba sus principios de vida más importantes como la no-violencia y la verdad, estos principios eran la guía de sus acciones; Gandhi demostró que vivir en principios no es fácil ya que muchas veces fue golpeado, maltratado y encarcelado solo por seguir sus principios. Su integridad generó un magnetismo que le permitió dirigir a millones de personas. En las empresas se trata de eso aprender a vivir con principios así muchas veces nos faltan el respeto y nos rechazan por no pensar como los demás, se trata de ser diferentes y hacer las cosas bien a largo plazo.

Micro y pequeñas empresas

La SUNAT (2017) menciona que es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Las micro y pequeñas empresas se inscriben en un registro que se denomina REMYPE.

Beneficios generales

- Pueden constituirse como personas jurídicas (empresas), vía internet a través del Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas.

- Pueden asociarse para tener un mayor acceso al mercado privado y a las compras estatales.
- Gozan de facilidades del Estado para participar eventos feriales y exposiciones regionales, nacionales e internacionales.
- Cuentan con un mecanismo ágil y sencillo para realizar sus exportaciones denominado Exporta Fácil, a cargo de la SUNAT.
- Pueden participar en las contrataciones y adquisiciones del Estado.

Algunos definen o destacan la importancia del volumen de ventas, el capital social, el número de personas ya que no hay una definición concreta de las micro y pequeña empresa sus definiciones van variando según el enfoque que se da.

Un estudio realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en setenta y cinco países encontró más de cincuenta definiciones distintas sobre Pequeña Empresa. Los criterios utilizados son muy variados, desde considerar la cantidad de trabajadores o el tipo de gestión, el volumen de ventas o los índices de consumo de energía, hasta incluso el nivel tecnológico, por citar los más usuales.

La OIT, en su Informe sobre fomento de las Pequeñas y Medianas Empresas, presentado en la 72° reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo, realizada en Ginebra en 1986, define de manera amplia a las Pequeñas y Medianas Empresas pues considera como tales, tanto a empresas modernas, con no más de cincuenta trabajadores, como a empresas familiares en la cual laboran tres o cuatro de sus miembros, inclusive a los trabajadores autónomos del sector no estructurado de la economía (informales).

La CEPAL define a la microempresa como unidad productora con menos de diez personas ocupadas incluyendo al propietario, sus familiares y a sus trabajadores tanto permanentes como eventuales. El especialista de la pequeña empresa, Fernando Villarán en su trabajo para el Seminario de "Microempresas y Medio Ambiente" realizado en Lima durante el mes de Julio de 1993, señala, refiriéndose a la micro industria, que está caracterizada por su reducido tamaño, tiene de uno a cuatro personas ocupadas y presenta una

escasa densidad de capital equivalente a 600 dólares por puesto de trabajo. Utiliza poco equipo de capital y es intensiva en mano de obra. Además, presenta bajos niveles de capacitación y productividad. Con ingresos que se mantienen a niveles de subsistencia, inestabilidad económica y la casi nula generación de excedentes. Este sector es mayoritariamente informal.

Aspectos Característicos de la pequeña empresa

Generalmente se resaltan los siguientes elementos característicos:

- Administración independiente. (usualmente dirigida y operada por el propio dueño)
- Incidencia no significativa en el mercado. El área de operaciones es relativamente pequeña y principalmente local.
- Escasa especialización en el trabajo: tanto en el aspecto productivo como en el administrativo; en este último el empresario atiende todos los campos: ventanas, producción, finanzas, compras, personal, etc.
- Actividad no intensiva en capital: denominado también con predominio de mano de obra.
- Limitados recursos financieros (El capital de la empresa es suministrado por el propio dueño).
 - a) Aquellos que consideran que la pequeña Empresa utiliza tecnología en la relación al mercado que abastece, esto es, resaltar la capacidad creativa y adopción de tecnología de acuerdo al medio.
 - b) Aquellos que resaltan la escasa información tecnológica que caracterizan algunas actividades de pequeña escala.
- Tecnología: existen dos opiniones con relación a este punto.

2.3. Marco teórico

Dirigir: verbo que expresa una acción cuyo significado es orientar algo hacia un objetivo. Se puede dirigir todo tipo de actividades: una empresa, un ejército, un país o la propia vida.

Guía: Una persona guía, por ejemplo, un guía de turismo, ejerce la función de orientar a personas por los caminos y lugares de interés de la ciudad o lugar que no conocen e introducir las informaciones relevantes.

Líder: Hace referencia a conducir, guiar, dirigir, dirigente o jefe. Un líder es el individuo de un grupo que ejerce una mayor influencia en los demás, se le considera jefe u orientador, éste presenta la habilidad de convencer a otros de que trabajen con entusiasmo para lograr los objetivos definidos. En la mayor parte de los grupos (partido político, religioso, sociedad, club deportivo, etc.) existe un líder, que se caracteriza por ocupar la posición más elevada dentro del grupo.

Motivación: Se puede definir como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. Otros autores definen la motivación como la raíz dinámica del comportamiento»; es decir, los factores o determinantes internos que incitan a una acción. La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta.

Seguidores: Son otros usuarios de tu empresa. Al añadir a un usuario como seguidor de un elemento, este podrá acceder a dicho elemento que, de lo contrario, permanecería oculto a su vista según la configuración definida para visibilidad y permisos. Esta función también se puede emplear para notificar al seguidor cualquier actualización de los elementos que sigue. Asimismo, los usuarios también se pueden añadir como seguidores de otros usuarios, de tal forma que pueden seguir todos los elementos pertenecientes al usuario al que siguen.

III. Hipótesis

En el presente trabajo no se planteará hipótesis ya que este es de nivel descriptivo y tiene definido el objetivo de describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas, de la misma forma porque es de diseño no experimental ya que estos se recolectarán en un solo momento y serán experimentados.

IV. Metodología

4.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo cuantitativo ya que los datos han sido estudiados mediante técnicas estadísticas (Hernández et ál., 2014).

4.2. Nivel de investigación

La investigación fue de nivel descriptivo porque se identificará las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza pre escolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2018 (Hernández et ál., 2014).

4.3. Diseño de la investigación

El diseño de investigación fue no experimental, transeccional porque se recolectarán los datos en un solo momento (Hernández et ál., 2014).

4.4. El universo y muestra

La población de la investigación ha sido conformada por un total de 30 micro y pequeña empresa del sector educativo, rubro enseñanza pre escolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2018. A su vez mencionamos que toda esta población será utilizada para la investigación es decir que nuestra población es muestral (Hernández et ál., 2014).

4.5. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Medición
Representantes de las micro y pequeñas empresas.	Personas que se encargan de dirigir, administrar, supervisar la empresa y de velar por el bienestar de la organización.	Los representantes cuentan con las siguientes características como el: edad, genero, grado de instrucción, cargo que desempeña, tiempo que desempeña que influyen en la toma de decisiones de la empresa.	Edad	-31 – 50 años -51 a más años	Rango
			Genero	Masculino Femenino	Nominal
			Grado de instrucción	-Sin instrucción Educación básica -Superior no universitario -Superior universitaria	Ordinal
			Cargo que desempeña	-Dueño -Administrador -Director	Nominal
			Tiempo que desempeña	-0 a 3 años -4 a 6 años -7 a más años	Rango

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Micro y pequeñas empresas.	Unidad económica que tiene el objetivo de desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	Una micro empresa tiene un tiempo de permanencia, número de trabajadores, ingresos mensuales, constitución de la empresa, si trabajan con personas familiares o no y con un objetivo de creación.	Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	-0 a 3 años -4 a 6 años -7 a más años	Rango
			Número de Trabajadores	-1 a 5 trabajadores -6 a 10 trabajadores -11 a más trabajadores	Rango
			Ingresos anuales promedio	-Hasta s/. 52,500.00 -Más de s/. 52,500.00 hasta s/. 595,000.00 -Más de s/. 595,000.00	Rango
			Constitución de la empresa	-Persona natural -EIRL -SRL -SAC -SAA	Nominal
			personas que trabajan en su empresa	-Familiares no familiares	Nominal
			Objetivos de creación	-Generar ganancias -Subsistencia	Nominal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de Calidad	Es una herramienta que permite dar coherencia a todas las actividades que se realizan para alcanzar el propósito de la organización permitiéndola crecer en madures alineándose a una línea de dirección apuntado hacia la visión (García, 2016).	En la gestión de calidad en necesario realizar un análisis para determinar las causas y efectos de una organización, para luego realizar un plan de mejora y ejecutar los cambios implementando los planes de mejora.	Análisis de la situación de su empresa	-A través de información registrada. -Realiza registros de las actividades empresariales. -Analiza los resultados de las actividades empresariales.	Nominal
			Análisis del entorno para determinar causas y efectos	-Determinar los principales problemas -Analizar los datos recopilados -Observa la experiencia personal -Realiza una lluvia de ideas	Nominal
			Planificación para las soluciones de los problemas	-Realiza una lista de soluciones -Establece prioridades -Elabora plan operativo	Nominal
			Efectúa cambios e implementa soluciones	-Siempre -Casi siempre -A veces	Nominal
			Medición de los resultados obtenidos durante el proceso	-Mediante la recopilación de datos de cada área. -Con la evaluación de los cambios en las actividades. -Con la elaboración de la situación pasada con el presente.	Nominal
			Implementación del plan de mejora	-Mediante la capacitación del personal. -Estableciendo nuevas responsabilidades. -Definiendo nuevas operaciones.	Nominal
			Documentación del proceso de todo lo aprendido.	-Siempre -Casi siempre -A veces	Nominal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Liderazgo Transformacional	Se define en base al impacto que tiene sobre los seguidores, ya que dichos líderes se ganan la confianza, respeto y admiración de los mismos, un líder transformador debe tener la capacidad de elevar el nivel de necesidades de sus seguidores, haciendo que super sus deseos individualistas (Fishman, 2005).	Un liderazgo transformacional considera importante la comunicación, atención a los trabajadores, brindar una asesoría adecuada, retroalimentar las tareas, motivar a los trabajadores para que se logre el cambio en la empresa y así esta tenga un buen desarrollo organizacional.	Resultados en el desempeño laboral	-Nunca -Casi nunca -A veces -Siempre	Nominal
			Comunicación	-Nunca -Casi nunca -A veces -Siempre	Nominal
			Atención en horario de trabajo	-Nunca -Casi nunca -A veces -Siempre	Nominal
			Retroalimentación de actividades	-Siempre -Casi siempre -A veces	Nominal
			Entrenamiento al personal para representación de la empresa	-Le comparto todo el conocimiento -Guía en su trabajo -Dejo que lo hagan solos -No los preparo	Nominal
			Asesoría Adecuada	-Nunca -Casi nunca -A veces -Siempre	Nominal
			Motivación al personal	-Les ofrece bonos -Premios según necesidad -Aumento de sueldo -Charlas inspiradoras	Nominal
			Importancia de la creatividad	-Nunca -Casi nunca -A veces -Siempre	

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta, la cual fue aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas y como instrumento se tuvo al cuestionario formulado por el autor del trabajo de investigación con el objetivo de obtener información precisa y recolectar los datos necesarios para la presente investigación.

4.7. Plan de análisis

El análisis de datos es obtenido recolectando la información de la investigación que se utilizara en el análisis descriptivo de la variable y estudio, se elaborara en tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales, y también serán incorporados o ingresados al cómputo como el MS Excel, MS Word y el programa estadístico SPSS 20 para el procesamiento de datos, la presentación en tablas y el análisis estadístico.

4.8. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGIA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION	INSTRUMENTO Y PROCESAMIENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas rubro enseñanza pre escolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Describir las principales características de gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas rubro enseñanza pre escolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2018</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro enseñanza pre escolar y primaria de la ciudad de Huaraz, 2018. 2. Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro enseñanza pre escolar y primaria de la ciudad de Huaraz, 2018. 3. Describir las principales características del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas rubro enseñanza pre escolar y primaria de la ciudad de Huaraz, 2018. 4. Denominar las principales características en las micro y pequeñas empresas rubro enseñanza pre escolar y primaria en la ciudad de Huaraz - 2018. 	<p>Liderazgo transformacional</p>	<p>TIPO:</p> <p>Descriptivo, porque buscara describir las principales características en las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza secundaria en la ciudad de Huaraz, 2018.</p> <p>NIVEL:</p> <p>La investigación será de nivel cuantitativo porque buscará determinar características principales de la gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas rubro enseñanza preescolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2019. (Hernández Sampieri, Ferdandez Collado, y Baptista Lucio, 2014)</p> <p>DISEÑO:</p> <p>La investigación será no experimental porque se formalizo sin manipular los datos de una manera deliberadamente. Será transversal porque se realizará en un tiempo determinado Será descriptivo porque se describirá las características más importantes de las MYPES representando las estrategias competitivas del estudio realizado en la investigación. (Hernández Sampieri, Ferdandez Collado, y Baptista Lucio, 2014)</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>	<p>Nominal</p>

4.9. Principios éticos:

Este trabajo se realiza con fines académicos, pensando en que será de ayuda para las generaciones posteriores a nosotros a quienes les interesa dicho tema propuesto para esta investigación, se encuentra respaldada por el respeto y protección de su privacidad (Comite Institucional de etica de investigacion, 2016).

La presente investigación no es solo un acto técnico, sino hay que plantearla como un subconjunto dentro de la moral general, y así tener un pensamiento y el comportamiento de todas las personas que participan en la planeación, la ejecución y el patrocinio de la investigación con participantes humanos, independientemente de las limitaciones. aunque son más aplicadas la moral general puesto que estaríamos refiriéndonos a un aspecto de la ética profesional (Comite Institucional de etica de investigacion, 2016).

Responsabilidad: es el cumplimiento de las obligaciones, caracterizado por su positivismo en una persona. Siendo una metacompetencia que se nutre por atributos poderosos la cual requiere entrenamiento disciplinado y sistemático (Comite Institucional de etica de investigacion, 2016).

Compromiso: es la capacidad de las personas para tomar conciencia de cuan importante es cumplir con algo pactado anteriormente (Comite Institucional de etica de investigacion, 2016).

Honestidad: es la cualidad que toda persona posee, con ella procura siempre anteponer la verdad en sus pensamientos, expresiones y acciones (Comite Institucional de etica de investigacion, 2016).

Respeto: permite el reconocimiento, aceptación, apreciación y valor de las cualidades de los derechos de otras personas y de la sociedad (Comite Institucional de etica de investigacion, 2016).

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1: características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector educación, rubro enseñanza pre escolar y primaria, Huaraz, 2018.

Datos generales	N	%
Edad		
31 – 50 años	20	66,7
51 a más años	10	33,3
Total	30	100,0
Genero		
Masculino	10	33,33
Femenino	20	66,7
Total	30	100,0
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0,0
Educación básica	0	0,0
Superior no universitario	5	16,7
Superior universitaria	25	83,3
Total	30	100,0
Cargo que desempeña		
Dueño	0	0,0
Administrador	0	0,0
Director	30	100,0
Total	30	100,0
Tiempo que desempeña		
0 a 3 años	10	33,3
4 a 6 años	10	33,3
7 a más años	10	33,3
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector educación, rubro enseñanza pre escolar y primaria, Huaraz, 2018.

Tabla 2: características de las micro y pequeñas empresas del sector educación, rubro enseñanza pre escolar y primaria, Huaraz, 2018.

De la empresa	N	%
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
0 a 3 años	0	0,0
4 a 6 años	10	33,3
7 a más años	20	66,7
Total	30	100,0
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	0	1,5
6 a 10 trabajadores	19	63,3
11 a más trabajadores	11	36,7
Total	30	100,0
Ingresos anuales promedio		
Hasta s/. 52,500.00	20	66,7
Más de s/. 52,500.00 hasta s/. 595,000.00	10	33,3
Más de s/. 595,000.00	0	0,0
Total	30	100,0
Constitución de la empresa		
Persona natural	16	53,3
Empresa individual de responsabilidad limitada	0	0,0
Sociedad de responsabilidad limitada	3	10,0
Sociedad anónima cerrada	0	0,0
Sociedad anónima abierta	11	36,7
Total	30	100,0
Las personas que trabajan en su empresa son:		
Familiares	10	33,3
Personas no familiares	20	66,7
Total	30	100,0
Objetivos de creación		
Generar ganancias	20	66,7
Subsistencia	10	33,3
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas sector educación, rubro enseñanza pre escolar y primaria, Huaraz, 2018.

Tabla 3: características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector educación, rubro enseñanza pre escolar y primaria, Huaraz, 2018.

Gestión de calidad	N	%
Usted como analiza la situación de su empresa		
A través de información registrada.	10	33,3
Realiza registros de las actividades empresariales.	0	0,0
Analiza los resultados de las actividades empresariales.	20	66,7
N.A.	0	0,0
Total	30	100,0
Como analiza el entorno para determinar causas y efectos que repercuten en su empresa		
Determinar los principales problemas	13	43,3
Analizar los datos recopilados	9	30,0
Observa la experiencia personal	8	26,7
Realiza una lluvia de ideas	0	0,0
N.A.	0	0,0
Total	30	100,0
De qué manera planifica y plantea soluciones para los problemas de la empresa.		
Realiza una lista de soluciones	7	23,3
Establece prioridades	13	43,3
Elabora plan operativo	10	33,3
N.A.	0	0,0
Total	30	100,0
Usted efectúa cambios e implementa soluciones para su empresa.		
Siempre	10	33,3
Casi siempre	20	66,7
A veces	0	0,0
Total	30	100,0
Como mide los resultados obtenidos durante el proceso de su empresa.		
Mediante la recopilación de datos de cada área.	0	0,0
Con la evaluación de los cambios en las actividades.	20	66,7
Con la elaboración de la situación pasada con el presente.	0	0,0

N.A.	10	33,3
Total	30	100,0
<hr/>		
De qué manera implementa el plan de mejora para su empresa		
<hr/>		
Mediante la capacitación del personal.	10	33,3
Estableciendo nuevas responsabilidades.	10	33,3
Definiendo nuevas operaciones.	10	33,3
N.A.	0	0,0
Total	30	100,0
<hr/>		
Usted documenta de manera resumida el proceso de todo lo aprendido.		
<hr/>		
Siempre	0	0,0
Casi siempre	20	66,7
A veces	10	33,3
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector educación, rubro enseñanza pre escolar y primaria, Huaraz, 2018.

Tabla 4: características del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del sector educación, rubro enseñanza pre escolar y primaria, Huaraz, 2018

Liderazgo Transformacional	N	%
Los resultados que encuentra en el desempeño laboral de sus colaboradores le satisfacen		
Nunca	10	33,3
Casi nunca	10	33,3
A veces	10	33,3
Siempre	0	0,0
Total	30	100,0
Para que una empresa funcione de la mejor manera: considera importante la comunicación ente colaboradores		
Nunca	1	3,3
Casi nunca	1	3,3
A veces	3	10,0
Siempre	25	83,3
Total	30	100,0
Atiende a los colaboradores durante el horario de trabajo		
Nunca	1	3,3
Casi nunca	2	6,7
A veces	5	16,7
Siempre	22	73,3
Total	30	100,0
Retroalimenta las actividades del día en su empresa		
Nunca	10	33,3
Casi nunca	20	66,7
A veces	0	0,0
Siempre	0	0,0
Total	30	100,0
Si su equipo de trabajo tendría que salir fuera de la empresa a desempeñar su trabajo: cómo entrenaría a cada colaborador que va representando a su empresa		
Le comparto todo el conocimiento	10	33,3
Guía en su trabajo	20	66,7
Dejo que lo hagan solos	0	0,0
No los preparo	0	0,0
Total	30	100,0
Cuando el colaborador no sabe cómo desempeñarse en su área:		

usted como gerente le brinda una asesoría adecuada		
Nunca	10	33,3
Casi nunca	20	66,7
A veces	0	0,0
Siempre	0	0,0
Total	30	100,0
De qué manera motiva usted a su personal		
Les ofrece bonos	10	33,3
Premios según necesidad	5	16,7
Aumento de sueldo	2	6,7
Charlas inspiradoras	13	43,3
Total	30	100,0
La creatividad de sus colaboradores le han servido de apoyo o mejora en la empresa		
Nunca	0	0,0
Casi nunca	0	0,0
A veces	10	33,3
Siempre	20	66,7
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector educación, rubro enseñanza pre escolar y primaria, Huaraz, 2018.

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1.

Características generales de los representantes de las micro y pequeñas empresas.

Con respecto a la edad de los representantes: el 66.7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 y 50 años (Tabla 1), dichos resultados coinciden con los resultados encontrados por Guevara (2013) el 30% tienen entre 37 y 44 años de edad lo cual está dentro del rango de edades de nuestros resultados obtenidos, también coinciden con los datos encontrados por Martínez (2013) el 89,5% tienen entre 31 y 60 años ; pero contrastan con los resultados encontrados de Huamán (2014) el 85,71% tienen las edades entre 21 y 30 años; esto demuestra que hoy en día las micro y pequeñas empresas del sector educación rubro enseñanza pre escolar y primaria están dirigidas por personas adultas y jóvenes que están dispuestos a apostar por nuevas ideas de crecimiento de cada empresa y brindar así un mejor servicio.

Con respecto al género de los representantes: se observa que el 66,7% son de sexo femenino (Tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Condori (2015) el 89,8% de los representantes son de sexo femenino, también coinciden con los resultados encontrados por Villalón (2014) el 85% de los representantes son de sexo femenino, también coinciden con los resultados encontrados por Martínez (2013) donde el 89,5% de los representantes son femeninos; pero contrasta con los resultados encontrados por Huamán (2014) el 56,7% de los representantes son de sexo masculino, esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del sector educación rubro enseñanza pre escolar están dirigidos por mujeres, ya que son ellas con la profesión de maestras buscan salir adelante formando su propia empresa, teniéndole cariño a los niños y así involucrarse más en la educación de los más pequeños y de sus hijos.

Con respecto al grado de instrucción de los representantes: se encontró que el 83,3% tiene el grado de instrucción superior universitaria (Tabla 1); esto coincide con los datos encontrados por Martínez (2013) donde el 100% de sus encuestados cuentan con una instrucción superior universitaria lo cual demuestra

que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector educación rubro enseñanza pre escolar y primaria son personas profesionales y especializadas en el rubro.

Con respecto al cargo que desempeña: se puede ver que el 100% de los representantes son directores (Tabla 1); la cual contrasta con los resultados encontrados por Condori (2015) quien manifiesta que su encuesta fue realizada el 100% con estudiantes y no representantes de la institución. Lo cual demuestra que son estudios diferentes de perspectivas diferentes pero validas, nuestro estudio demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector educación rubro enseñanza pre escolar y primaria son personas capacitadas específicamente en el rubro que es educación.

Con respecto al tiempo que desempeña su trabajo el representante: se puede observar que el 33,3% desempeña su cargo de 0 a 3 años, 4 a 6 años y de 7 años a más (Tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Martínez (2013) el 47,4% tienen un tiempo de 7 a más años de desempeñar su trabajo, también coinciden con los resultados encontrados por Condori (2015) donde el 26,9% tienen de 7 años a más, esto demuestra que los encargados de las micro y pequeñas empresas son personas con experiencia y realizan mejor su trabajo buscando nuevas propuestas de mejora.

Tabla 2.

características de las micro y pequeñas empresas.

Referente al tiempo de permanencia de la empresa en el rubro: se puede ver que el 66,7% de las micro y pequeñas empresas tienen de 7 años a más de permanencia (Tabla 2), estos resultados coinciden con Martínez (2013) quien indica que la micro y pequeña empresa donde se realizó su estudio tiene más de 8 años de antigüedad, lo cual demuestra que las micro y pequeñas empresas del sector educación cuentan con la experiencia y el conocimiento de cómo se manejan las cosas en el rubro, lo cual lleva a realizar mejor el trabajo evitando ciertos errores que las nuevas empresas puedan cometer.

Referente al número de trabajadores: se encontró que el 63,3% tiene de 6 a 10 trabajadores (Tabla 2), estos resultados contrastan con los resultados de Condori (2015) el 22,2% tienen de 38 a más trabajadores; esto indica que en nuestra ciudad el número de trabajadores es mínimo porque los centros educativos son pequeños en cambio en otros lugares son de una trayectoria más amplia lo cual les permitió crecer, así mismo demuestran que han dejado de ser micro empresas y estas dispuestas a llegar a ser grandes empresas.

Referente a los ingresos anuales promedio: se puede ver que el 66,7% de los ingresos anuales es hasta s/. 52,500.00 (Tabla 2), esto demuestra que existe un incremento en el patrimonio neto de la micro y pequeña empresa a su vez podemos decir que invertir en una micro y pequeña empresa del sector educación es rentable.

Referente a la constitución de la empresa: se encontró que el 53,3% se constituye como persona natural (Tabla 2), esto demuestra que un gran número de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector educación si cumplen con la ley que dice que los colegios o centros de educación deben ser constituidos como persona natural o jurídica.

Referente a las personas que trabajan en la empresa: se puede ver que el 66,7% de los trabajadores son personas no familiares (Tabla 2), esto lleva a demostrar que la mayoría de empresarios prefieren trabajar con personas no familiares, lo cual es mucho mejor, así no se sienten comprometido a algo que no es de mejoría para la empresa.

Referente a los objetivos de creación: el 66,7% tienen como objetivo generar ganancias (Tabla 2), lo cual demuestra que las micro y pequeñas empresas son creadas para generar ganancias y aun les falta tener una clara visión de que es lo que quieren lograr en un futuro.

Tabla 3

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas.

Referente al análisis de situación de la empresa: el 66,7% analiza los resultados de las actividades empresariales (Tabla 3), los autores German et ál. (2008) mencionan que la situación en la empresa se debe analizar a través de

auditorías, siendo todas estas documentadas en un manual de calidad; lo cual demuestra que las micro y pequeñas empresas deben ser evaluadas de diferentes maneras, lo importante es llevar un control para que estas no decaigan sino más bien mejoren y crezcan cada día más .

Referente al análisis del entorno para determinar causas y efectos que repercuten a la empresa: el 43,3% determinan los problemas principales (Tabla 3), en las bases teóricas podemos encontrar que García (2006) menciona que el análisis del entorno para determinar causas y efectos se realiza con una autoevaluación a la empresa, donde se destacan puntos fuertes que se tienen que tratar para mejorar; esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del sector educación rubro enseñanza pre escolar y primaria están pendientes de los problemas que asecha a la empresa pero no en su totalidad, entonces se debe tener mucho más cuidado en estos aspectos para no tener inconvenientes en cuanto al desarrollo de la empresa.

Referente al planteamiento de soluciones para los problemas: se puede observar que el 43,3% establece prioridades para la solución de problemas (Tabla 3), esto nos demuestra que las micro y pequeña empresa del sector educación rubro enseñanza pre escolar y primaria al tener problemas primero los selecciona y los prioriza para su pronta solución. En las bases teóricas encontramos a García (2016) quien indica que para planificar y plantear solución a los problemas de la empresa es necesario establecer objetivos y fijar indicadores de control; por otra parte, el autor Aburto (1998) nos dice que es mejor crear un sistema de gestión de calidad adecuado a las necesidades de la empresa.

Referente al cambio e implementación de soluciones: se muestra que el 66,7% si efectúa cambio e implementa soluciones en la empresa (Tabla 3), lo que demuestra que las micro y pequeñas empresas del sector educación rubro enseñanza pre escolar y primaria si implementa cambios en la empresa y soluciona problemas. Estos datos son similares a los que menciona Gracia (2016) quien indica que después de comprobar resultados es necesario realizar acciones correctivas para que la empresa pueda desarrollar de una mejor manera la gestión de calidad.

Referente a medir resultados obtenidos: el 66,7% mide sus resultados con la evaluación de los cambios en las actividades (Tabla 3), lo que demuestra que las micro y pequeñas empresas del sector educación rubro enseñanza pre escolar y primaria no cierra la oportunidad de cambio dentro de la empresa.

Referente al implemento de mejora en la empresa: el 33,3% manifiesta que implementa la mejora en su empresa mediante capacitaciones, estableciendo nuevas responsabilidades y definiendo nuevas operaciones (Tabla 3), lo cual demuestra que las micro y pequeñas empresas del sector educación rubro enseñanza pre escolar y primaria está en constante actividad con el personal de la empresa y trata de que cada uno de ellos se sienta bien, para así lograr las mejoras en la empresa.

Referente a la documentación del proceso de lo aprendido: se observa que el 66,7% casi siempre documenta de manera resumida el proceso de trabajo de todo lo aprendido durante el día (tabla 3), German et ál. (2008) indican que el procedimiento debe ser documentado para luego ser revisadas y así garantizar una mejor calidad de trabajo; entonces según los resultados de la investigación este procedimiento no es tan seguido lo cual es malo para la empresa, se debe mejorar y trabajar más en ese aspecto para tener un mejor resultado en cuanto a la gestión de calidad.

Tabla 4.

Características del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas.

Referente a la satisfacción de los resultados de los trabajadores: el 33,3% nunca, a veces y casi nunca están de acuerdo con los resultados (tabla 4) el desempeño laboral no es satisfactorio para el gerente de la empresa, esto se puede dar porque el personal no está capacitado, no encuentra la manera correcta de trabajo o no se siente motivado. Aglael (2014) en sus tesis menciona que el 34,3% de sus representantes muestra un entusiasmo por el desempeño de su trabajador. Si no se encuentra satisfacción en el trabajo de nuestros socios es necesario evaluar que pasa, para luego ayudarlos a mejorar en su trabajo, para motivarlos, etc. todo esto para el beneficio de la empresa.

Referente a la importancia de la comunicación en la empresa: se encontró que el 83,3% de los representantes consideran que la comunicación es importante dentro de la empresa (Tabla 4), lo cual demuestra que en las micro y pequeñas empresas del sector educación rubro enseñanza pre escolar y primaria si considera importante la comunicación entre trabajadores. Estos datos son similares a los resultados encontrados por Condori (2014) quien menciona que el 46,17% indican que casi siempre se presentan aspectos de la comunicación a través del liderazgo transformacional. Las empresas desarrollan este aspecto, lo cual es muy importante, pero según los resultados estos se deben seguir trabajando y lograr su fortalecimiento.

Referente a la atención de los trabajadores en la empresa: se encontró que el 73,3% de los trabajadores siempre son atendidos durante el horario de trabajo (Tabla 4), estos datos se relacionan con los resultados encontrados por Martínez (2013) quien dice que el 78% de los representantes dedica tiempo a sus trabajadores. Estos resultados demuestran que dentro de las micro y pequeñas empresas del sector educación rubro enseñanza pre escolar y primaria están al pendiente de su trabajador para que este pueda realizar sus tareas sin inconvenientes.

Referente a la retroalimentación de actividades en la empresa: el 66,7% de los representantes siempre retroalimentan las actividades del día en la empresa (Tabla 4), estos datos se relacionan con lo mencionado por Aglael (2014) el 45,6% indica que la retroalimentación lo realizan bastante; esto demuestra que en las micro y pequeñas empresas de sector educación rubro enseñanza pre escolar y primaria los representantes quieren el trabajo muy bien realizado, de tal modo que estas son retroalimentadas diariamente.

Referente al entrenamiento del colaborador en representación de la empresa: el 66,7% de los representantes guía a su trabajador en su preparación (Tabla 4), estos datos son similares a los Aglael (2014) el 40,3% indica que realiza la enseñan y preparación de algo a bastante. Lo cual demuestra que en las micro y pequeñas empresas de sector educación rubro enseñanza pre escolar y primaria los representantes se preocupan porque sus trabajadores los representen bien y hagan

quedar muy bien a su empresa, en esto influye la publicidad, si la empresa queda bien o se muestra bien a través de la persona que los va a representar esto significa que más padre matricular a sus hijos en esa escuela porque se llevan un buen reconocimiento o premios, en este aspecto las instituciones tienen mucho cuidado, es por ello que lo toman mucho más enserio.

Referente a la asesoría hacia el colaborador: el 66,7% de los representantes casi nunca brindan una asesoría adecuada al trabajador (Tabla 4), esto demuestra que en las micro y pequeñas empresas del sector educación rubro enseñanza pre escolar y primaria los representantes no tienen la capacidad necesaria para asesorar a su personal.

Referente a la motivación del colaborador: se puede ver que el 43,3% de los representantes si motiva a su personal a través de charlas (Tabla 4), este resultado coincide con los resultados obtenidos por Martínez (2013) donde el 40% de su personal si recibe una motivación para el beneficio de la organización educativa; también es similar a los resultados encontrados por Condori (2014) donde el 51,53% del personal siempre recibe motivación inspiracional. Lo cual demuestra que en las micro y pequeñas empresas del sector educación rubro enseñanza pre escolar y primaria de la ciudad existe una motivación para con los trabajadores, pero no es constante, es decir no se acostumbra a realizarlo, es por ello que en más del 50% de las empresas existe el trabajo por cumplimiento o compromiso, pero no se realiza porque en realidad les hace hacerlo, como líder transformador debe transformar este aspecto para convertirlo en algo que realmente les apasiona hacerlo y se sientan a gusto realizándolo.

Referente a la creatividad del colaborador: el 66,7% de la creatividad de los trabajadores ha sido de apoyo para la mejora de la empresa (Tabla 4), lo cual demuestra que en las micro y pequeñas empresas del sector educación rubro enseñanza pre escolar y primaria los trabajadores son creativos y que su creatividad es considerada para mejorar la empresa.

VI. Conclusiones

En la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza pre escolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2018, la mayoría de los encuestados tienen entre los 30 y 50 años de edad, siendo dirigido por personas de sexo femenino, con un grado de instrucción superior universitaria, la totalidad de los encuestados tienen como representantes a directores que tienen de 7 años a más de experiencia.

En la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza pre escolar y primaria en ciudad de Huaraz, 2018, están funcionando en la mayoría simple de los 7 años a más, teniendo entre 6 a 10 trabajadores la cual demuestra que son micro y pequeñas empresas, en su totalidad las personas que laboran son no familiares, la mayoría a constituido la empresa como personas naturales, con el objetivo de creación de generar ganancias en la empresa, las cuales tienen un ingreso anual promedio de hasta S/. 52,500.00.

Relacionado a la gestión de calidad, la mayoría de representantes manifiestan que si se analizan los resultados de las actividades de la empresa para lograr mejoras y que a su vez se determinan las causas y efectos que repercutan a la empresa para la identificación de los problemas dentro de la empresa, además se ha podido encontrar que la mayoría simple de las organizaciones establecen prioridades para la solución de los problemas, la totalidad está dispuesta al cambio e implementación de soluciones, lo cual significa que están dispuestos a arriesgarse para lograr una mejor gestión de calidad, de la misma forma la mitad de los representantes miden resultados del cambio de cada actividad y la minoría motiva a su personal a través de las capacitaciones, esto se da a que ven las capacitaciones como un gasto que no lo repone nadie, entonces prefieren invertir poco en ese aspecto tan importante; por otra parte existe la documentación del proceso aprendido por parte de los representantes.

Con relación a la variable, la mayoría de los representantes no encuentran una satisfacción en el trabajo que realizan sus colaboradores, lo que significaría que el trabajo está mal hecho, situación que no puede existir en una empresa; la totalidad de los representantes consideran importante la comunicación con los trabajadores dentro de la empresa, así mismo atenderlos en horarios de trabajo, esto

se ve como un factor de cambio, es bueno que los trabajadores interactúen bastante con los directores, ya que en una institución educativa debe resaltar el trabajo en equipo, se puede observar la retroalimentación de las actividades que se realizan en el día, la totalidad de los representantes de la empresa guían a sus trabajadores durante su preparación para que así este sea un buen representante para la empresa, este aspecto es en gran porcentaje porque ya es más un tema de publicidad, en otro punto de evaluación se encontró que la minoría de los representantes asesoran y la mitad simple de los representantes motiva a su personal a través de charlas; finalmente la totalidad de los representantes consideran importante la creatividad en la empresa, para que así estas puedan ir mejorando.

De todo lo evaluado se pudo encontrar diferentes estilos de liderazgo, pero en escasez al liderazgo transformacional, las empresas no cuentan con un líder real, cabe mencionar que los líderes no necesitan ocupar un puesto de alta jerarquía, pero si necesitan impulso para crecer y sobre todo que alguien les brinde esa confianza para que se desarrollen sin miedo a ser criticados o marginados.

Por otra parte, en el sector primario se puede llegar a la conclusión de que las preparaciones del personal en la organización se realizan por publicidad y no por ofrecer realmente un servicio de calidad. Es decir, las instituciones educativas privadas en la ciudad de Huaraz pelean por los alumnos, y se promocionan a través de concursos buscando el primer lugar de los alumnos para que así este tenga mayor acogida con su público objetivo. Los docentes que se muestran en la preparación mayormente son matemáticos y por ello reciben mayores elogios, pero cabe resaltar que los demás docentes de otras asignaturas también son importantes para la formación de los alumnos.

En la parte pre escolar aún se ha manejado las cosas de una buena manera, carece de liderazgo transformacional, pero existe un gran desempeño por lograrlo, esto se a logrado ver en directores y docentes, lo cual resulta excelente porque ese es el primer paso, tener el deseo de implementar algo nuevo, de experimentar con ello, con la finalidad de llegar a un único objetivo que es el de crecer organizacionalmente lograr una mejor gestión de calidad para los alumnos e ir mejorando diariamente para los beneficiarios.

Las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Huaraz deben innovarse en diferentes aspectos, tienen que estar dispuestos a cambiar y renovar con las nuevas tendencias en el estudio, para así ser mejores y tener mayor rentabilidad; porque se trata de la educación, de la formación de los pequeños, entonces los padres que vienen a ser los clientes buscan lo mejor, una escuela es necesario actuar como una familia, el cliente necesita sentir esa seguridad y tranquilidad para cuando dejen a sus hijos, entonces la empresa debe estar preparada para cumplir con los gustos y exigencias que el cliente les sugiere. Así los tendremos a gusto y contentos, esto para la empresa significa fidelización del cliente. Entonces como MYPES debemos estar pendientes de los clientes y trabajadores en la empresa, recordar que todos son importantes para el desarrollo empresarial.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

En la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza pre escolar y primaria no le deben temer al cambio al contrario se deben arriesgar al nuevo y actual sistema educativo, la intención siempre debe ser dar lo mejor de lo mejor para la formación de los alumnos, porque esta etapa es importante y fundamental.

Buscar maneras de mejorar a su personal, que sean creativos y dinámicos así ellos se sientan motivados e inspirados durante el día en la empresa, así poder lograr la mejora en la empresa, de la misma forma el personal debe ser participativo con cada actividad para que así la empresa pueda lograr sus objetivos con cada sección que desarrolle.

Mejorar la gestión de calidad donde se empieza a determinar sus causas y efectos de cada problema que se les presente, de la misma forma planear soluciones y ponerlos en práctica para que estas resulten y así la empresa siga creciendo día a día, hasta lograr nuevos cambios.

Hacer notar su participación en la empresa los representantes; uno no lidera de lo más alto es necesario llegar hasta lo más mínimo para conocer las dificultades y empujarlas a crecer; es necesario que se comparta la visión de una manera clara a todos los miembros de la organización para así poder todos remar hacia una misma dirección y apoyarse mutuamente desde lo más alto de la pirámide jerárquica hasta lo más bajo como ya se mencionó.

Implementar un proyecto innovador que llene las expectativas académicas de las instituciones y permita alcanzar los sueños y visión de vida a los clientes, es importante y necesario conocer quién o cuáles serán los clientes potenciales para así planificar estrategias y atraerlos. Implementar el liderazgo transformacional ayudara a que estos proyectos innovadores se implementen con mayor facilidad y claro está que la comunicación y trabajo en equipo dentro de una empresa son vitales para el desarrollo sin olvidar también el conocer a nuestros trabajadores y ayudarlos a ser mejor cada día.

Referencia Bibliográficas

- Aburto, M. (1998). *Administración por calidad* (2^{da} ed.). Panamericana .
- Bass, B. (2006). *Liderazgo transformacional*. Optimus.
- Bracho, O., & Garcia, J. (2013). *Algunas consideraciones teóricas sobre el liderazgo transformacional*. www.redalyc.org/pdf/993/99328423003.pdf
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación, S.A.
- Camús, X. (2014). *EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL COMO AGENTE MOTIVADOR EN UN ESTABLECIMIENTO MUNICIPAL*. tesis para optar el grado de magister en educación , Universidad de Chile.
- Cervera, L. (2012). *Liderazgo Transformacional del director y su relación con el clima organizacional en las instituciones educativas del distrito de Olivos*. Tesis para optar el grado académico de Doctora en Educación , Universidad Mayor de San Marcos.
- Comite Institucional de ética de investigación. (2016). *Código de la ética para la investigación*. www.uladech.edu.pe
- Condori, B. (2015). *Liderazgo transformacional y desempeño docente en la especialidad de ciencias histórico - sociales del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico*. tesis para optar el grado de magister en educación , Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Cruz, Y., & Velezquez, M. (2014). *Liderazgo Transformacional como herramienta de Productividad de los empleados*. tesis para optar la licenciatura en Administración, universidad autónoma del estado México .
- Fischman, D. (2005). *liderazgo transformacional I*. UPC.
- García, E. (2016). *El Ciclo de Deming: La gestión y mejora de procesos*. [https://equipo.altran.es/el-ciclo-de-deming-la-gestion-y-mejora-de procesos/](https://equipo.altran.es/el-ciclo-de-deming-la-gestion-y-mejora-de-procesos/)

- Germán, A., Camisón, C., Casaesús, M., & Martisrena, A. (2008). *Gestión de calidad y competitividad de las empresas*. Orkestra.
- Guevara, C. (2013). *caracterización del liderazgo transformacional en las MYPES del sector servicio - rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Huaraz, 2013*. tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Católica Los Angeles Chimbote.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, R., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta edición ed.). México: Mc Graw Hill education.
- Huaman, M. (2014). *caracterización del estilo de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2014*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Católica Los Angeles Chimbote.
- Lastra, E. (2018). *Micro y pequeña empresa, más allá de un ministerio*. <https://elperuano.pe/noticia-micro-y-pequena-empresa-mas-alla-un-ministerio-74258.aspx>
- Martínez, I. (2013). *El liderazgo transformacional en la gestión educativa de una institución educativa pública en el distrito de Santiago de Surco*. tesis para optar el grado académico de magister en educación, Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Mendez, J. (2016). *liderazgo transformador*. *El Comercio*.
- Rojas, K. (2017). *El impacto de Liderazgo Transformacional*. *LA estrella de Panamá*.
- Ruiz, J. (2004). *La gestión por calidad total en la empresa moderna*. Ra-ma.
- Sardon, L. (2017). *Liderazgo Transformacional y la gestión escolar en instituciones educativas primarias*. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2313-29572017000300007
- Udaondo Durán, M. (1992). *Gestión de Calidad*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.

Anexos

Anexo 1. Cuestionario

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas rubro enseñanza pre escolar y primaria de la ciudad de Huaraz, 2018. Para obtener el grado de bachiller en la carrera profesional de administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. GENERALIDADES:

1.1 REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

1. Edad

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

2. Sexo

- a) Femenino
- b) Masculino

3. Grado de Instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no Universitaria
- e) Superior Universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador
- c) director

5. Tiempo que desempeña

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

1.2 Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de trabajadores

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

8. Ingresos anuales promedio

- a) Hasta S/. 52, 500.00
- b) Más de S/. 52, 500.00 hasta S/. 595,000.00
- c) Más de S/. 595,000.00

9. Constitución de la empresa

- a) Persona natural
- b) Empresa individual de responsabilidad limitada
- c) Sociedad de responsabilidad limitada
- d) Sociedad anónima cerrada
- e) Sociedad anónima abierta

10. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares

11. Objetivos de Creación:

- a) Generar ganancias
- b) Subsistencia

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD
2.1 GESTIÓN DE CALIDAD

12. ¿Usted Cómo analiza la situación de empresa?

- a) a través de información registrada
- b) realiza registros de las actividades empresariales
- c) analiza los resultados de las actividades empresariales
- d) N.A.

13. ¿cómo analiza el entorno para determinar causas y efectos que repercuten en su empresa?

- a) determina los principales problemas
- b) analiza los datos recopilados
- c) observa la experiencia personal
- d) realiza una lluvia de ideas
- e) N.A

14. ¿de qué manera planifica y plantea soluciones para los problemas de su empresa?

- a) realiza una lista de soluciones
- b) establece prioridades
- c) Elabora un plan operativo
- d) N.A.

15. ¿Usted efectúa cambios e implementa soluciones para su empresa?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces

16. ¿Cómo mide los resultados obtenidos durante el proceso, de su empresa?

- a) Mediante la recopilación de datos de cada área
- b) Con la evaluación de los cambios en las actividades
- c) Con la evaluación de la situación pasada con la presente
- d) N.A

17. ¿de qué manera implementa el plan de mejora para su empresa?

- a) mediante la capacitación del personal
- b) estableciendo nuevas responsabilidades
- c) definiendo nuevas operaciones
- d) N.A

18. ¿usted documenta de manera resumida el procedimiento de todo lo aprendido?

- a) siempre
- b) casi siempre
- c) a veces

III. REFERENTE AL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

19. ¿Los resultados que encuentra en el desempeño laboral de sus colaboradores le satisface?

- a) nunca
- b) casi nunca
- c) a veces
- d) siempre

20. Para que una empresa funcione de la mejor manera ¿considera importante la comunicación con sus colaboradores?

- a) nunca
- b) casi nunca
- c) a veces
- d) siempre

21. ¿De qué manera atiende a sus colaboradores durante el trabajo?

- a) nunca
- b) casi nunca
- c) a veces
- d) siempre

22. Retroalimenta las actividades del día en su empresa?

- a) nunca
- b) casi nunca
- c) a veces
- d) siempre

23. Si su equipo de trabajo tendría que salir fuera de la empresa a desempeñar su trabajo ¿Cómo entrenaría a cada colaborador que va representando a su empresa?

- a) le comparto todo el conocimiento
- b) guía en su trabajo
- c) dejo que lo hagan solos
- d) no los preparo

24. Cuando el colaborador no sabe cómo desempeñarse en su área ¿Usted como gerente le brinda una asesoría adecuada?

- a) nunca
- b) casi nunca
- c) a veces
- d) siempre

25. ¿De qué manera motiva usted a su personal?

- a) les ofrezco bonos
- b) premios según necesidad
- c) aumento de sueldo
- d) charlas inspiradoras

26. La creatividad de sus colaboradores le han servido de apoyo o mejora en la empresa?

- a) nunca
- b) casi nunca
- c) a veces
- d) siempre

Anexo 2. Figuras

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector educación, rubro enseñanza pre escolar y primaria, Huaraz, 2018.

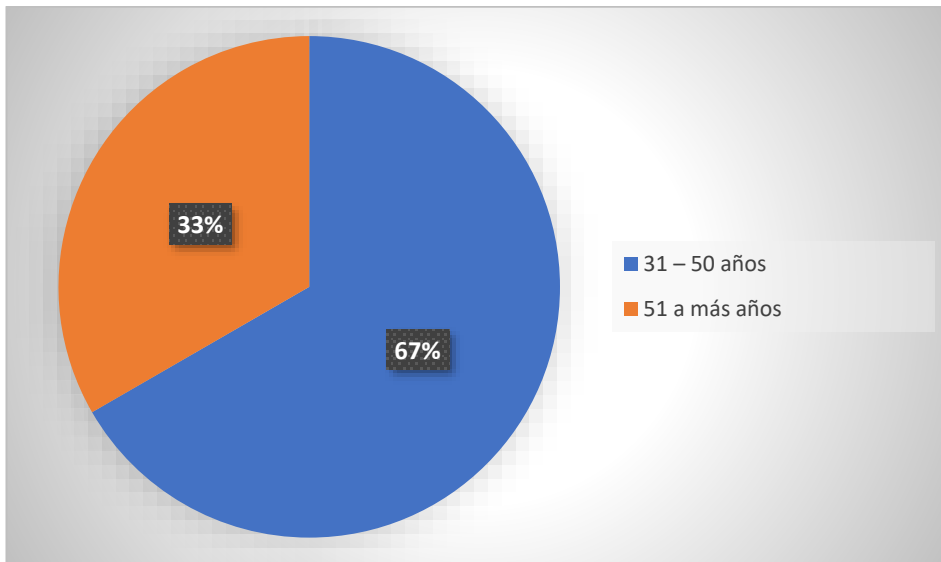


Figura 1. Edad de los representantes
Fuente: Tabla 1

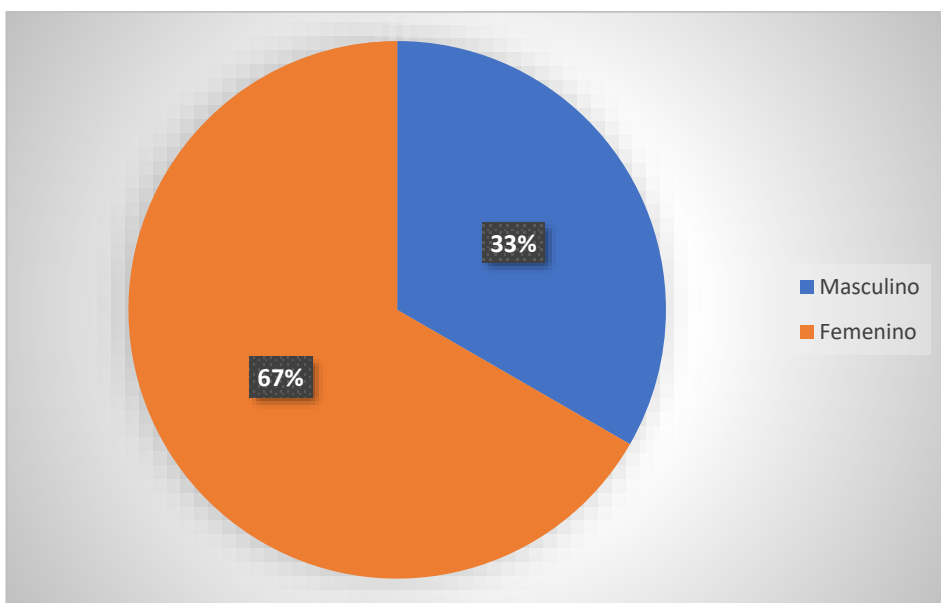


Figura 2. Género de los representantes
Fuente: Tabla 1

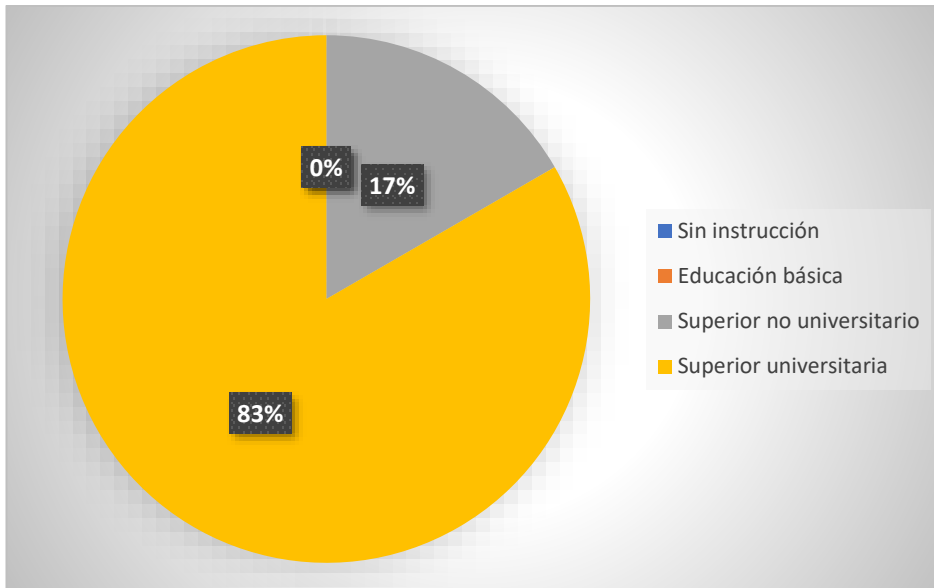


Figura 3. Grado académico de los representantes
Fuente: Tabla 1

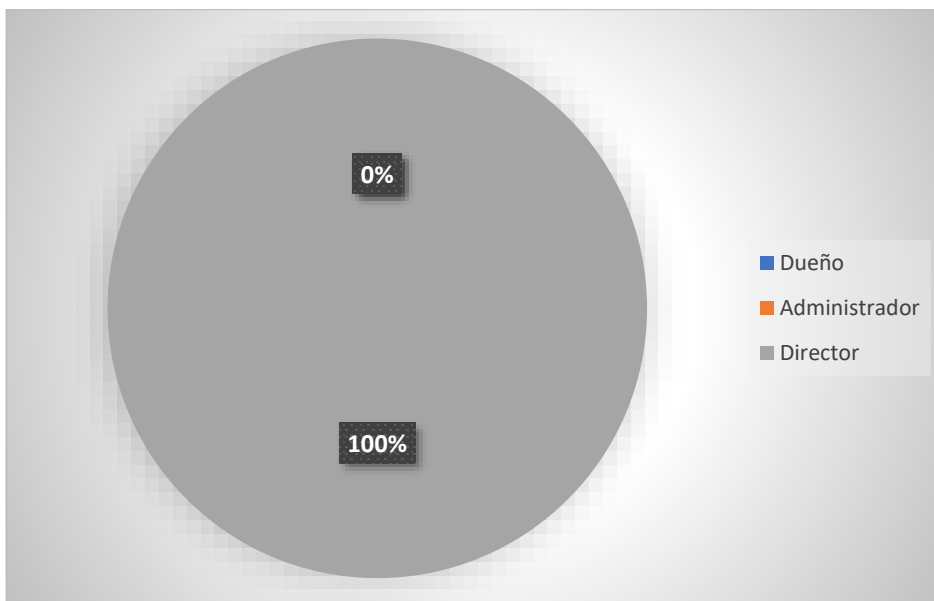


Figura 4. Cargo que desempeña
Fuente: Tabla 1

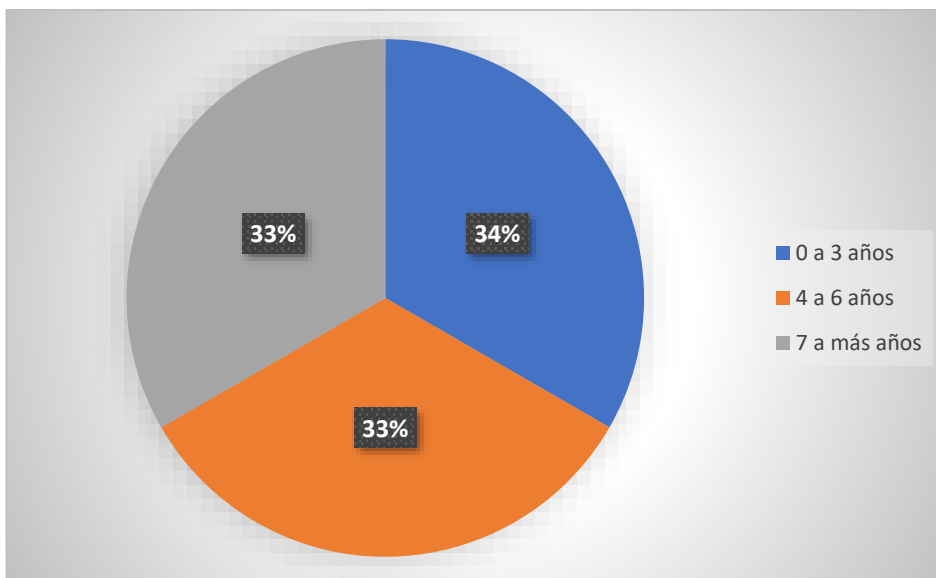


Figura 5. Tiempo que labora el representante
Fuente: Tabla 1

Características de las micro y pequeñas empresas del sector educación, rubro enseñanza pre escolar y primaria, Huaraz, 2018.

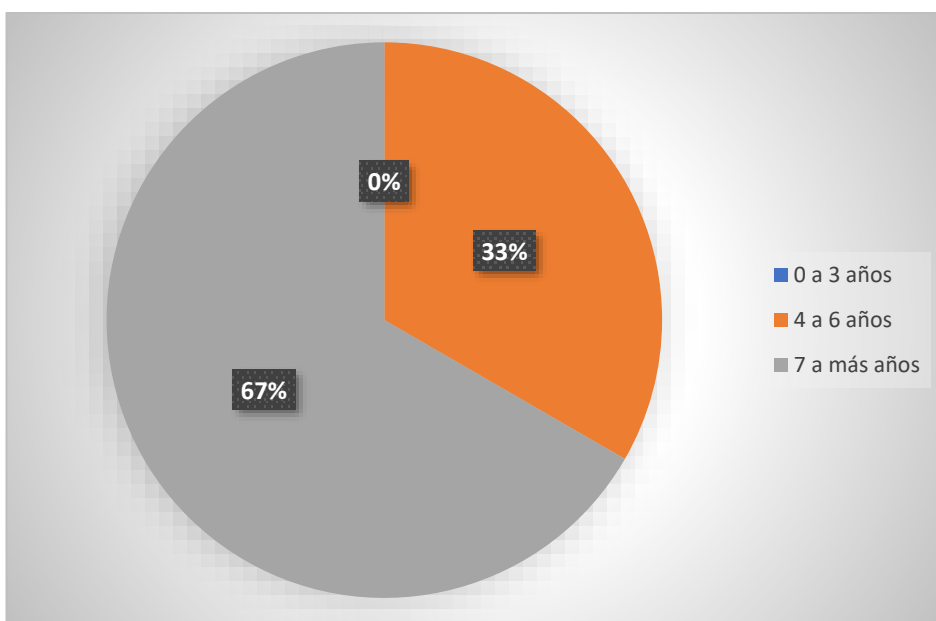


Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro
Fuente: Tabla 2

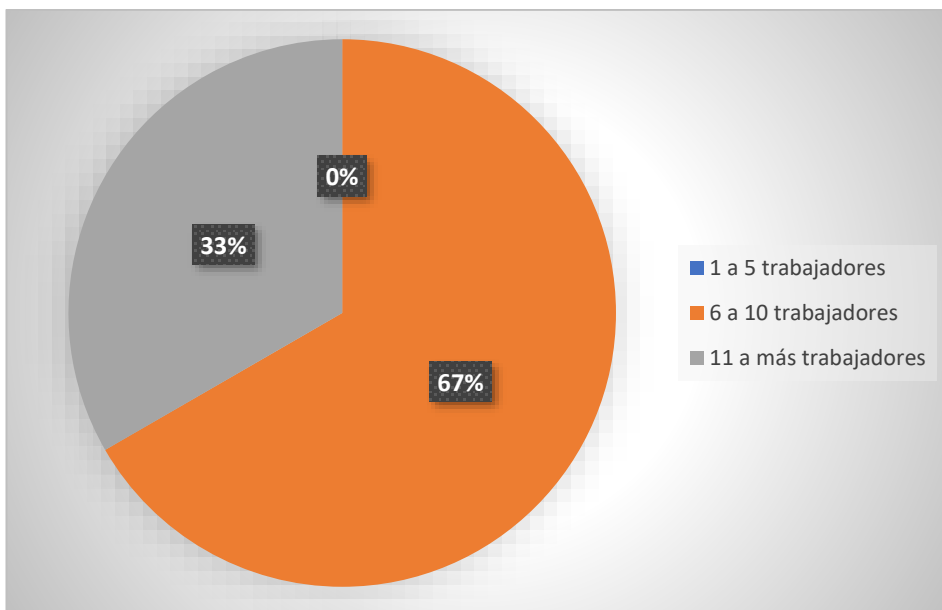


Figura 7. Número de trabajadores
Fuente: Tabla 2

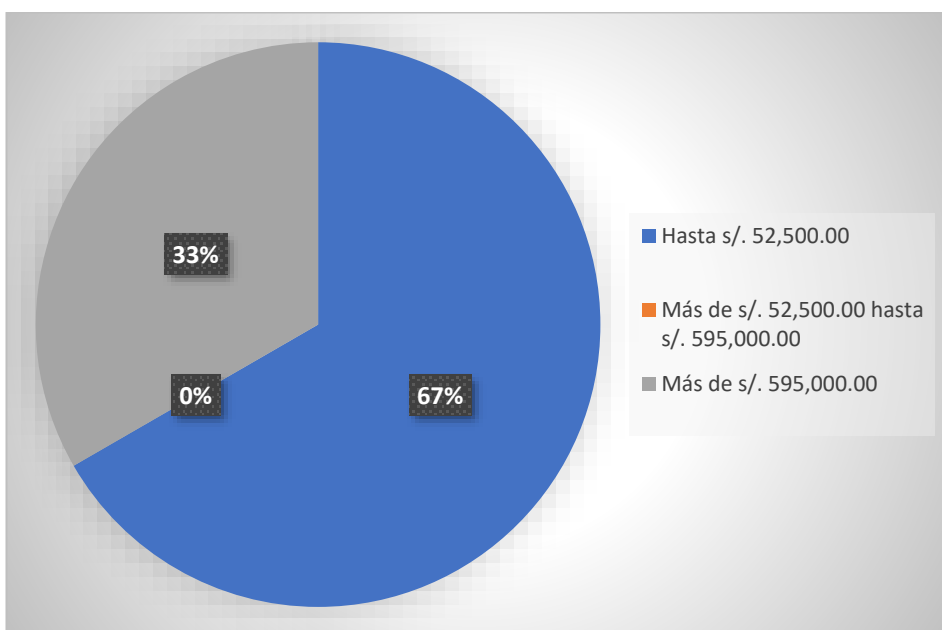


Figura 8. Ingresos
Fuente: Tabla 2

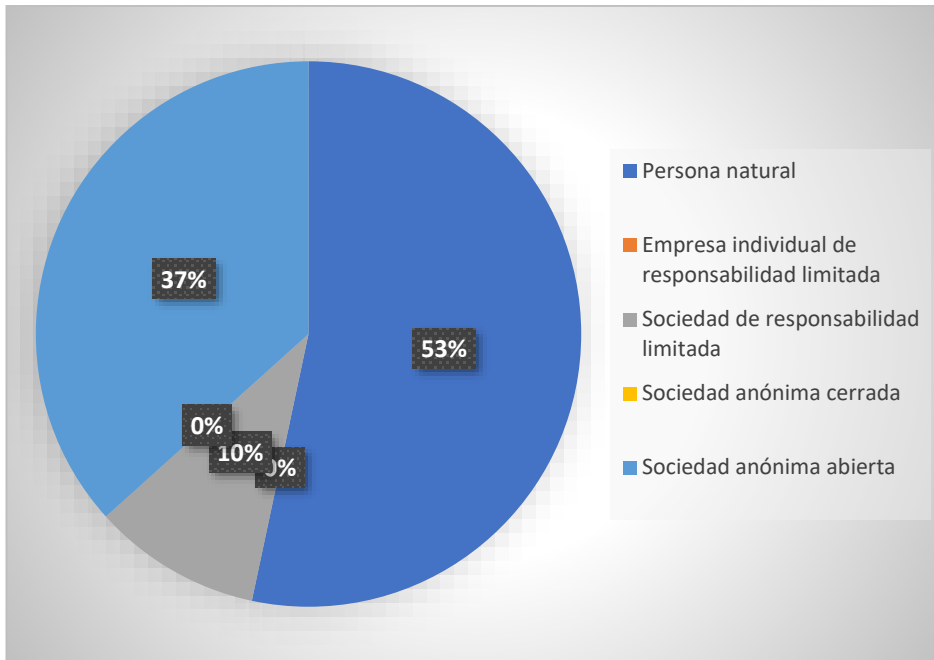


Figura 9. Constitución de la empresa
Fuente: Tabla 2

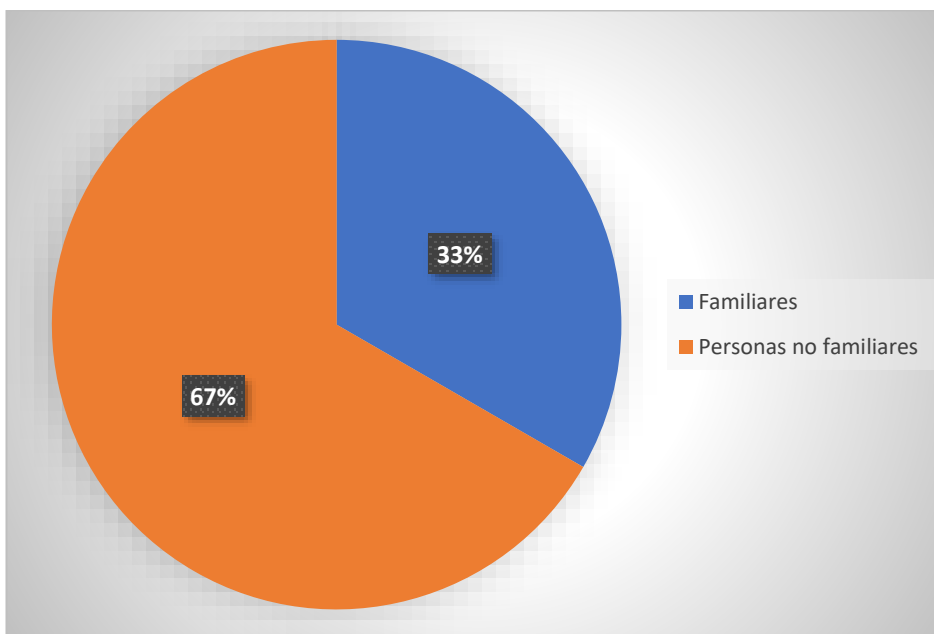


Figura 10. Personas que trabajan en la empresa
Fuente: Tabla 2

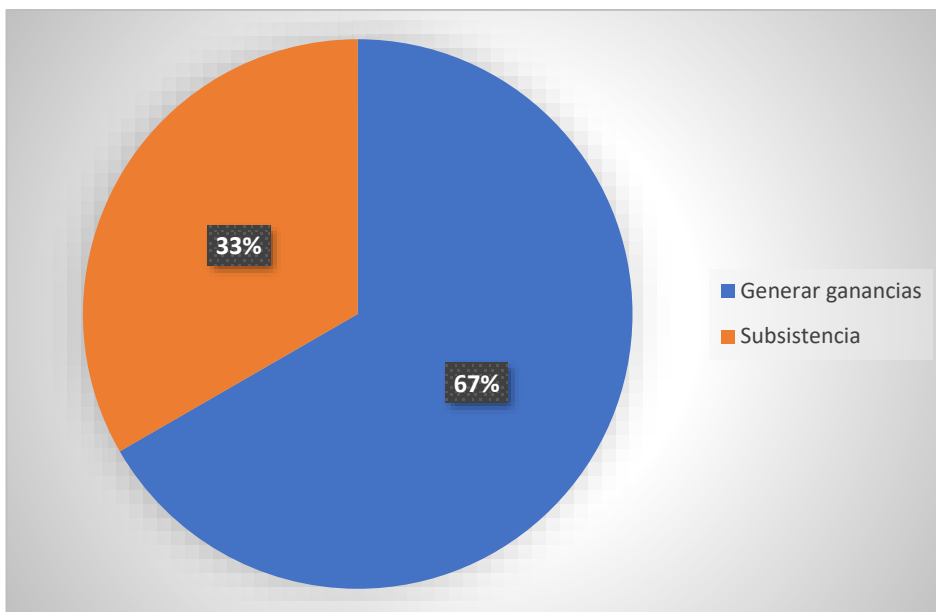


Figura 11. Objetivo de creación de la empresa
Fuente: Tabla 2

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector educación, rubro enseñanza pre escolar y primaria, Huaraz, 2018

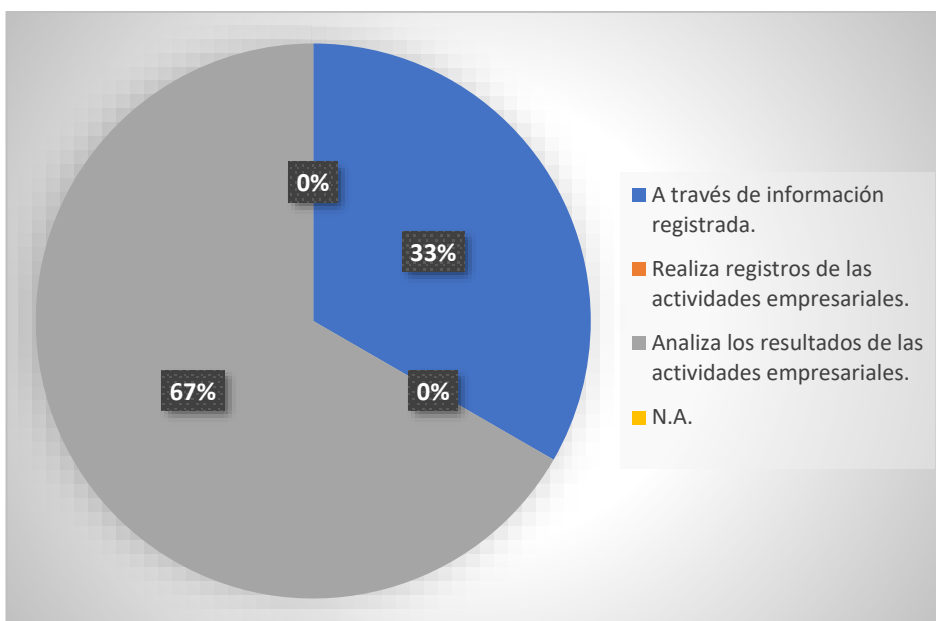


Figura 12. Análisis de la situación de su empresa
Fuente: Tabla 3

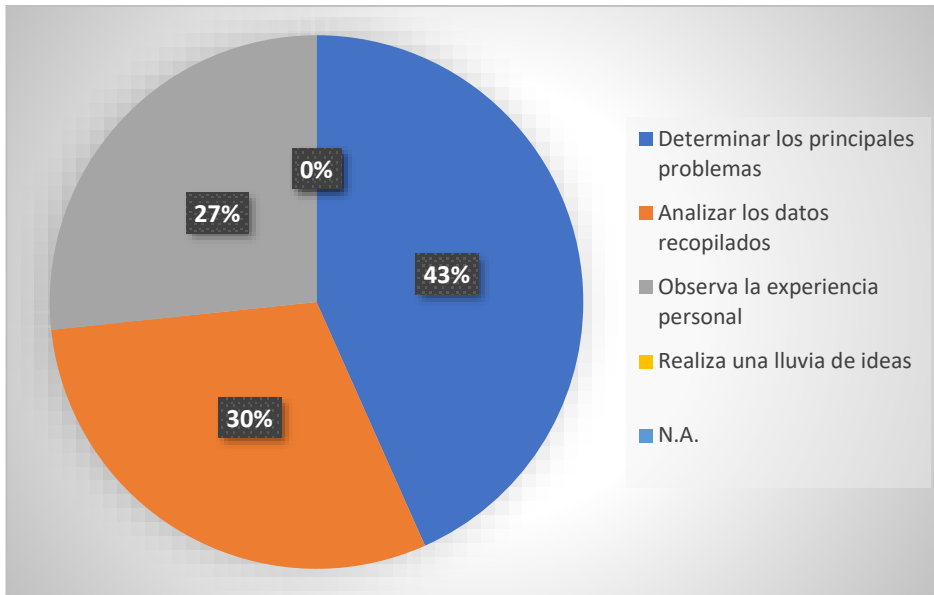


Figura 13. análisis del entorno para determinar causas y efectos que repercuten en su empresa

Fuente: Tabla 3

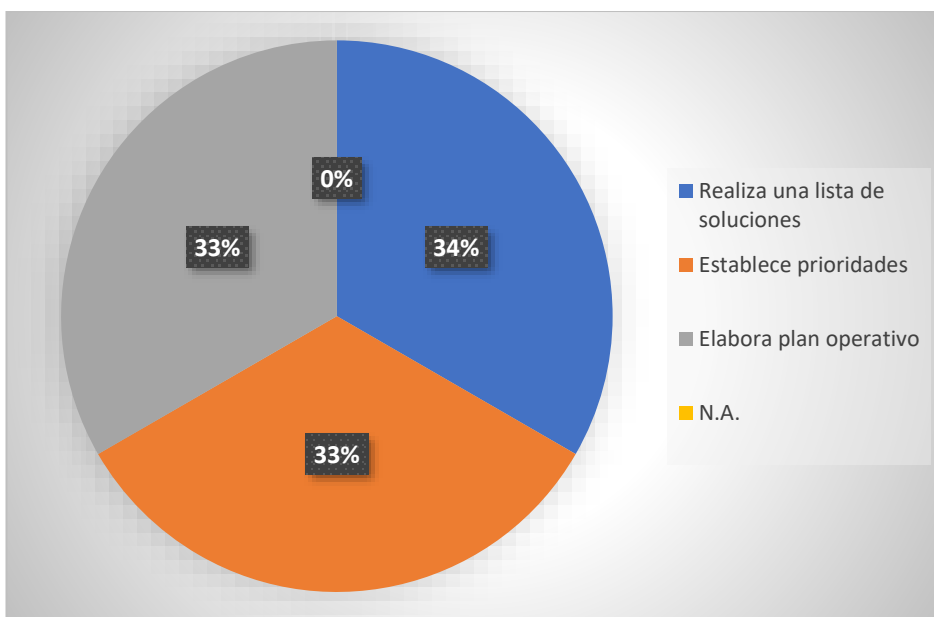


Figura 14. Planificación y solución de problemas en la empresa

Fuente: Tabla 3

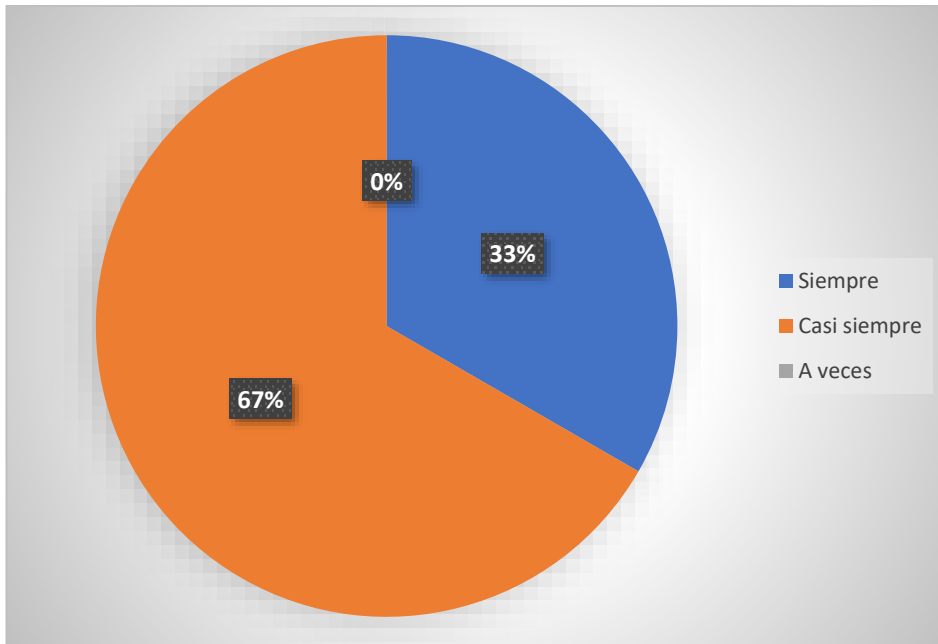


Figura 15. Implementación de cambios en la empresa
 Figura: Tabla 3

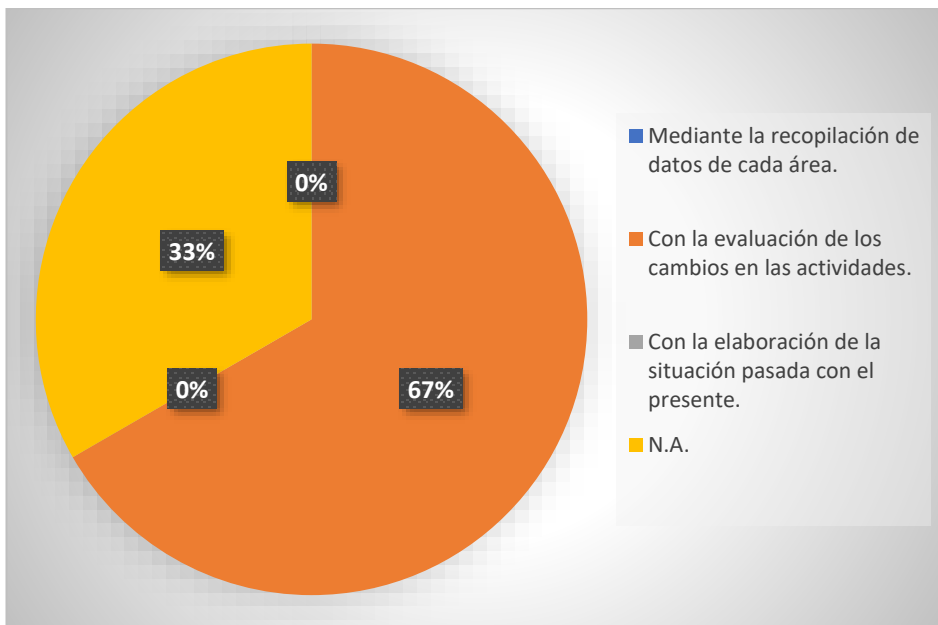


Figura 16. Resultados mediante el proceso
 Fuente: Tabla 3

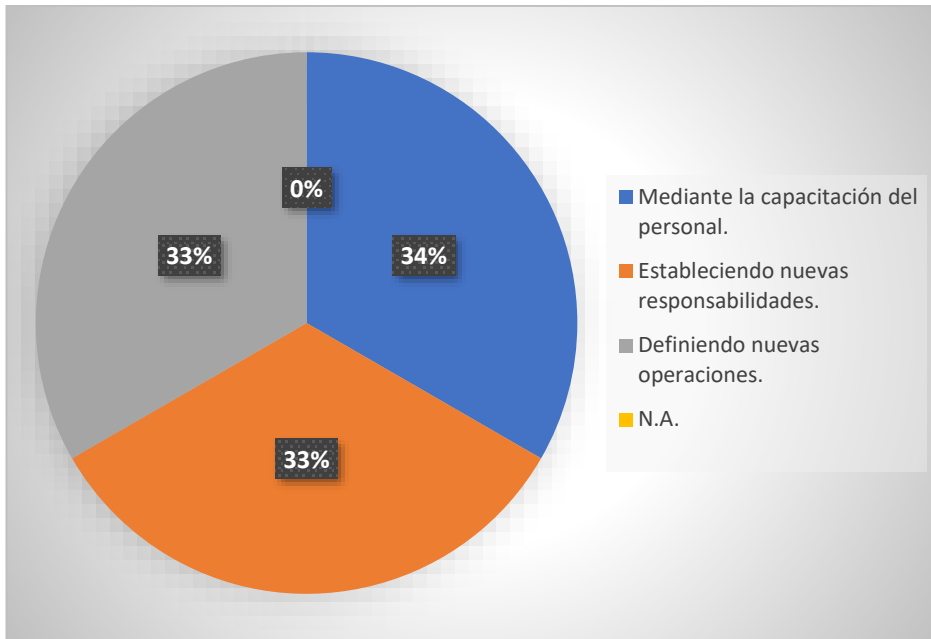


Figura 17. Implementación del plan de mejora
Fuente: Tabla 3

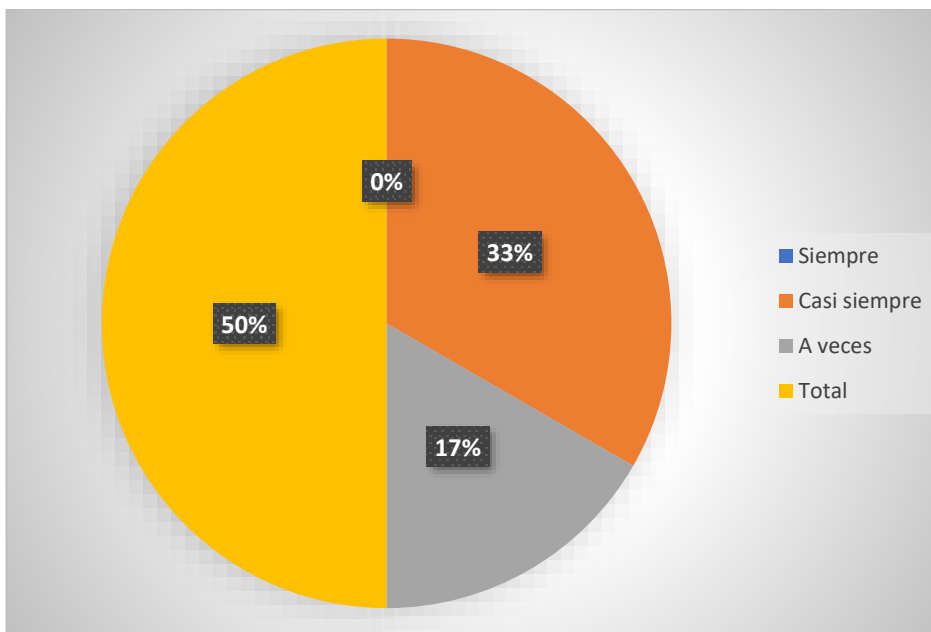


Figura 18. Documentación de los aprendidos
Fuente: Tabla 3

Características del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del sector educación, rubro enseñanza pre escolar y primaria, Huaraz, 2018.

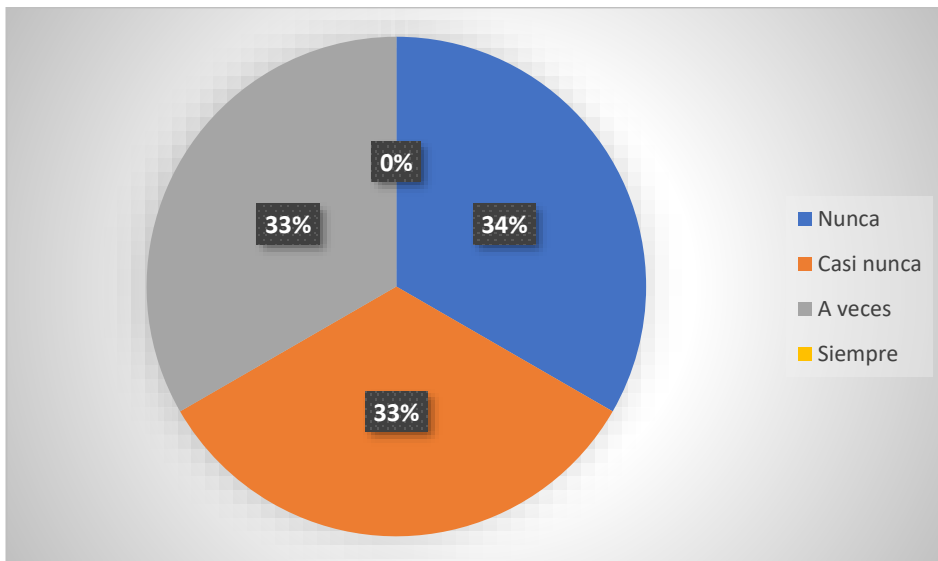


Figura 19. Resultados del desempeño laboral
Fuente: Tabla 4

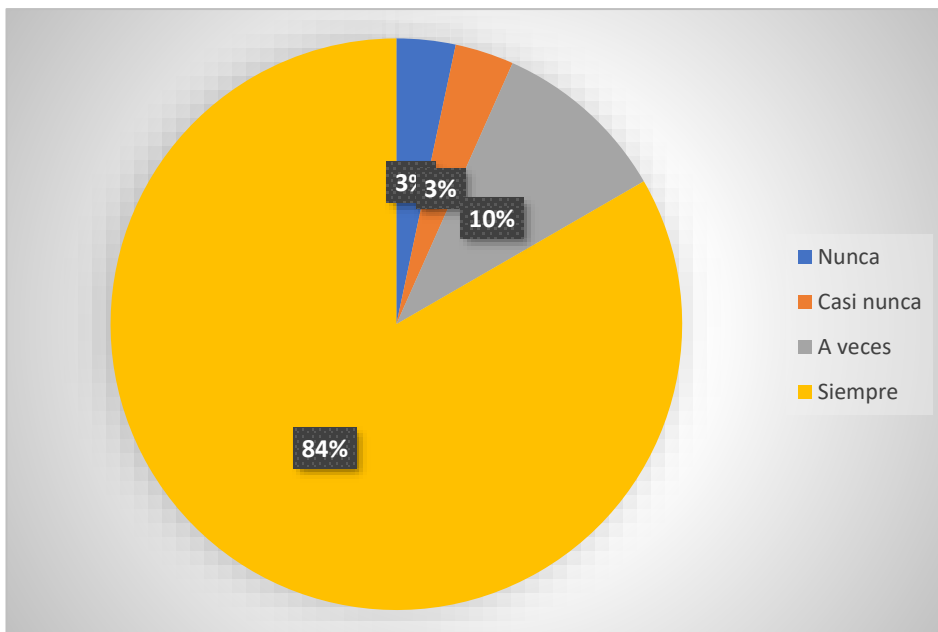


Figura 20. Importancia de la comunicación
Fuente: Tabla 4

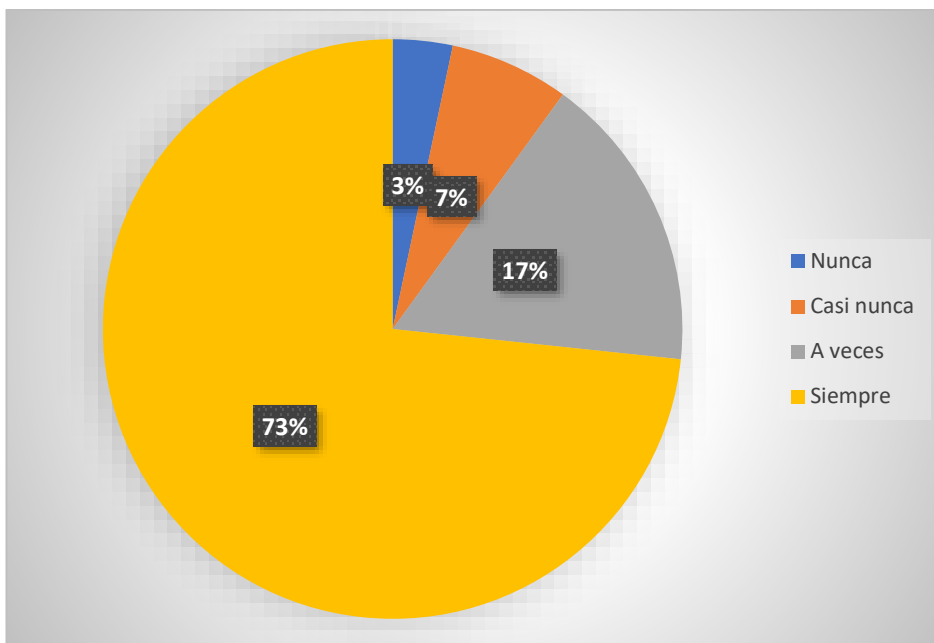


Figura 21. Atención al trabajador
Fuente: Tabla 4

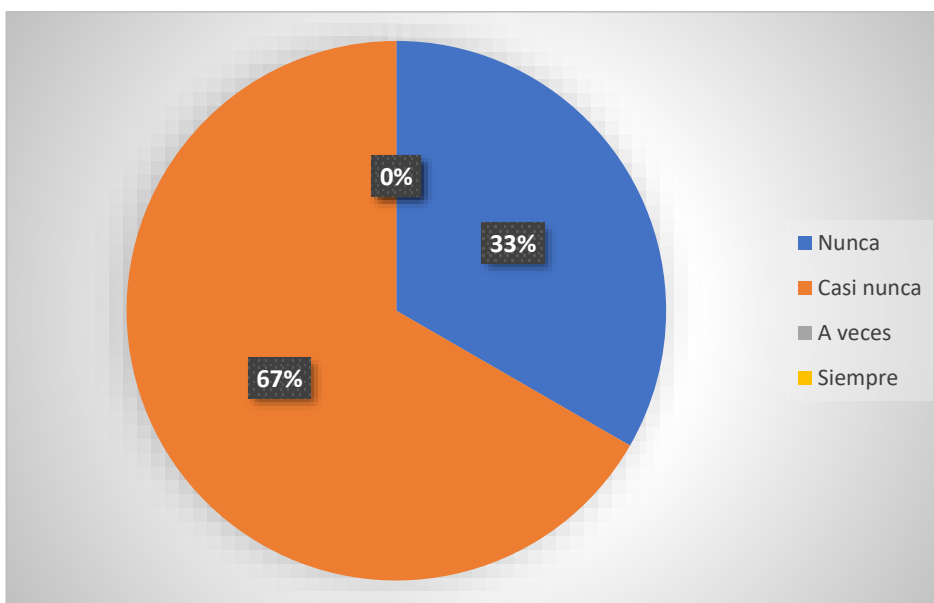


Figura 22. Retroalimentación de actividades
Fuente: Tabla 4

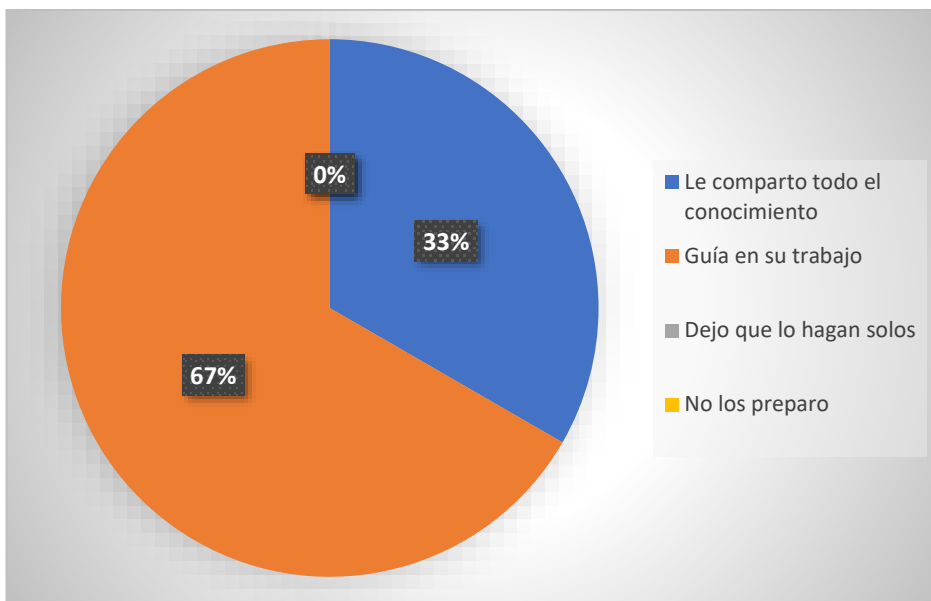


Figura 23. Manera de entrenamiento al trabajador
Fuente: Tabla 4

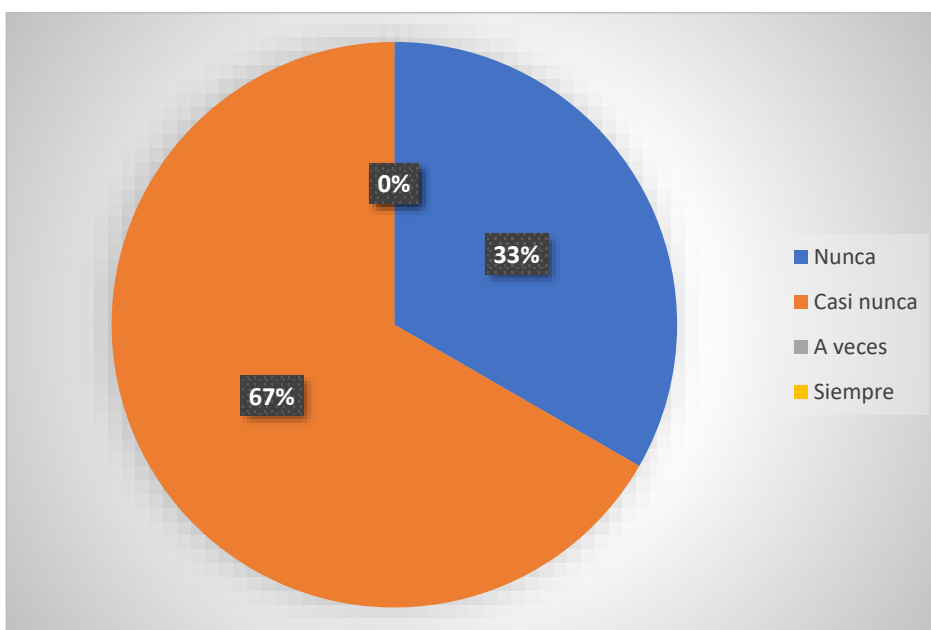


Figura 24. Asesoría adecuada
Fuente: Tabla 4

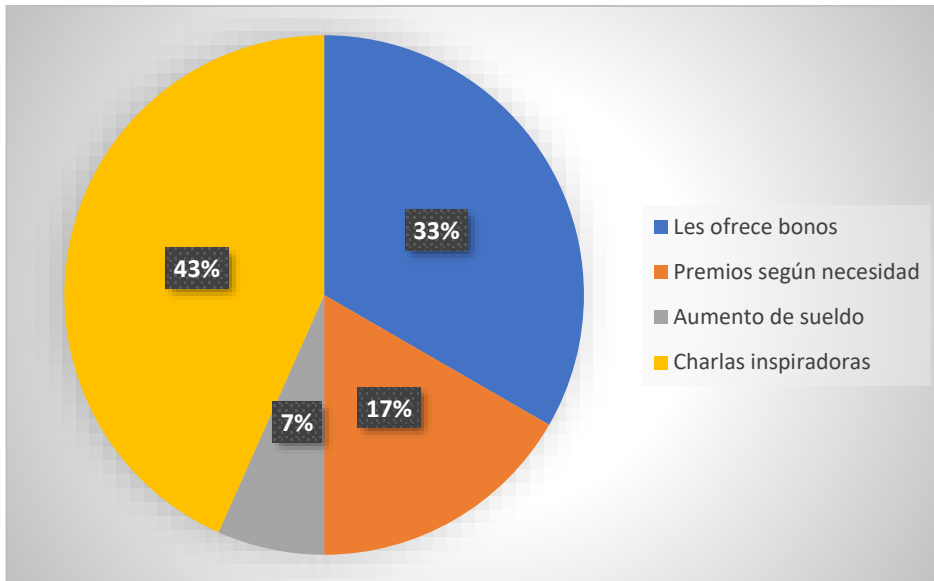


Figura 25. Motivación al personal
Fuente: Tabla 4

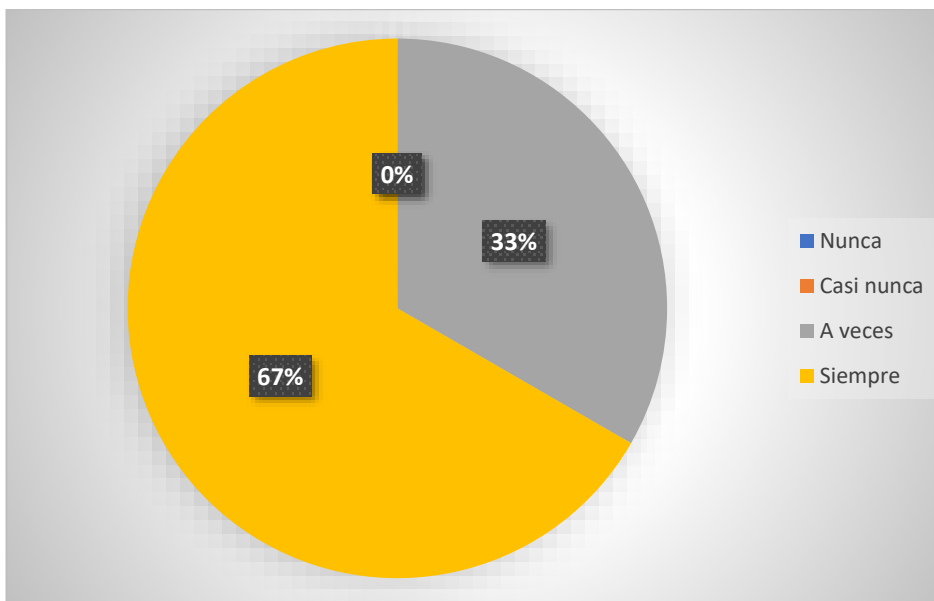


Figura 26. Utilidad de la creatividad
Fuente: Tabla 4

Anexo 3. Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	2018								2019 -I				2020- I			
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre I			
		MES				MES				MES				MES			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación			X													
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación				X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura						X										
7	Elaboración del consentimiento informado							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción de pre informe de Investigación											X					
12	Redacción del informe final												X				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													X			
14	Presentación de ponencia en eventos científicos														X		
15	Redacción del artículo científico															X	
16	Presentación del informe final															X	

Anexo 4. Presupuesto

1.6.2.1 BIENES				
PARTIDA	NOMBRE DEL RECURSO	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO (S/.)
5.3.11.48	Materiales de enseñanza			
5.3.11.49	Material de escritorio			
	Lapiceros	Unidad	12	6
	Lápices	Unidad	1	1
	Corrector	Unidad	2	3
	Folder manilo	Unidad	1	1
	Archivadores	Unidad	2	6
			SUBTOTAL	23
1.6.2.2 SERVICIOS				
PARTIDA	NOMBRE DEL RECURSO	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO (S/.)
5.3.11.32	Pasajes y gastos de transporte.			600
5.3.11.33	Servicio de consultoría (tutorías basado en el ciclo académico).			780
5.3.11.57	Servicios de telefonía móvil.			50
	Servicio de internet y escaneos.			50
			SUBTOTAL	1480
			TOTAL, BIENES Y SERVICIOS.	1503

Anexo 5. Consentimiento informado



Gestión de calidad con el uso de liderazgo Transformacional en las micro y pequeñas empresas rubro enseñanza pre escolar y primaria de la ciudad de Huaraz, 2018

Yo.....identificado con DNI

Nº.....Acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explico y comprende el propósito de la investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteadas en el cuestionario.

El (a) investigador (a) se compromete a guardar la confidencialidad y anonimato de mis datos, los resultados se informan de modo general, guardando en reserva la identidad de las personas encuestadas.

Por la cual autorizo mi participación voluntaria y firmo este documento como señal de conformidad.

Anexo 6. Directorio

N°	NOMBRES Y APELLIDOS / RAZÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DIRECCIÓN
1	LA CASITA DE MIS SUEÑOS	EDUCACIÓN INICIAL	JIRÓN MANCO CAPAC 405
2	IE LALITO	EDUCACIÓN INICIAL	PASAJE CONOCHA MZ. E. LOTE 9-10
3	LOS JARDINES	EDUCACIÓN INICIAL	AV. CONFRATERNIDAD INTERNACIONAL OESTE 821
4	LOS PEQUEÑOS GENIOS	EDUCACIÓN INICIAL	JR. MARIANO MELGAR 445
5	LOS QUENUALES DE MONTESSORI	EDUCACIÓN INICIAL	JIRON JUAN BRIOSO 471 SECTOR MONTERREY
6	LUXOR	EDUCACIÓN INICIAL - PRIMARIA	AV. CONFRATERNIDAD INTERNACIONAL
7	MARIA AUXILIADORA	EDUCACIÓN INICIAL	JIRON MANCO CAPAC 720
8	MASTER SCHOOL	EDUCACIÓN INICIAL	JIRON LAS FUCSIAS 374 MZ 32 LOTE 06
9	PERUANO AMERICANO	EDUCACIÓN INICIAL/PRIMARIA/SECUNDARIA	JIRON LOS ALISO 166
10	DE LA CRUZ ESPEJO MARTHA ROSA	EDUCACIÓN INICIAL - PRIMARIA	PSJ. JUAN OLIVERA N°920 – BELEN
11	ASOCIACIÓN CULTURAL APRENDIENDO A CRECER	EDUCACIÓN INICIAL - PRIMARIA	JR. CARLOS VALENZUELA GUARDA N° 985 SOLEDAD BAJA
12	CENTRO EDUCATIVO PRIVADO JEAN PIAGET EIRL	EDUCACIÓN INICIAL/PRIMARIA/SECUNDARIA	JR. 28 DE JULIO N° 1290
13	ROSALES TINOCO DAVID MANUEL	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL	JR. CARLOS VALENZUELA GUARDA N° 1065
14	QUINTANA POHL KATIA YANINA	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL	JR. ENRIQUE PALACIOS N° 718
15	HENOZTROSA SANCHES MARIA ELIZABETH	INSTITUCIÓN EDUCATIVA PREESCOLAR Y PRIMARIA	JR. JOSE DE SUCRE N° 1110
16	BUSTAMANTE MALAVER NELIDA ESPERANZA	EDUCACIÓN INICIAL - PRIMARIA	AV. 27 DE NOVIEMBRE 1ER PISO N° 1466 BARRIO DE CHALLHUA
17	I.E.P.C INTERNACIONAL. ELIM	EDUCACIÓN INICIAL - PRIMARIA	JR. MARISCAL ANDRES AVELINO CACERES N° 172 ROSAS PAMPA
18	PROMOTORA EDUCATIVA Y CULTURAL “CARL” FRIEDRICK	EDUCACIÓN INICIAL - PRIMARIA	JR. DE LA JUAN ROMERO N° 1040 1ER 2DO 3ER PISO
19	SAN AGUSTIN	EDUCACIÓN INICIAL	PSJ. SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO 201
20	SAN MARCOS	EDUCACIÓN INICIAL – PRIMARIA/SECUNDARIA	PSJ. RODLFO ESPINAR 239 - 241
21	SAN MARTIN DE PORRES	EDUCACIÓN INICIAL – PRIMARIA/SECUNDARIA	JIRON RODOLFO ESPINAR 218
22	SANTISIMA VIRGEN DE LOURDES	EDUCACIÓN INICIAL	AV. LAS FLORES MZ 24 LOTE 07
23	TRILCE	EDUCACIÓN INICIAL – PRIMARIA/SECUNDARIA	JR. LOS ALISOS 827
24	SAN JOSE MARELLO	EDUCACIÓN INICIAL – PRIMARIA/SECUNDARIA	AV. CENTENARIO 857
25	DEXTRE RODRIGUEZ JAIME TEODORICO	EDUCACIÓN INICIAL	JR. RAMON CASTILLA N° 953 SOLEDAD ALTA

26	SERVICIOS EDUCATIVOS THOMAS ALVA EDISON S. R. L	EDUCACIÓN PRIMARIA – SECUNDARIA	JR. JOSE DE SUCRE N° 1226 SOLEDAD BAJA
27	FUENTES OLIVERA MARIA FLOR DE LIZ	EDUCACIÓN INICIAL	JR. JOSE LERREA Y LAREDO N° 723 MZ C-8 LT 10- ZONA COMERCIAL
28	JIRALDO MERINO MARIA ELENA	EDUCACIÓN INICIAL	JR.28 DE JULIO N°963
29	ALBERT EINSTEIN	EDUCACIÓN INICIAL – PRIMARIA/SECUNDARIA	JR. HUAYLAS 220
30	INTEGRAL	EDUCACIÓN PRIMARIA - SECUNDARIA	JR. GUSMAN BARRON 3871