



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR EDUCACIÓN, RUBRO ENSEÑANZA PRE
ESCOLAR Y PRIMARIA EN LA CIUDAD DE HUARAZ,
2019

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

AUTORA

MENDOZA HUERTA, ZULEMA ROCIO

ORCID: 0000-0002-0277-2077

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Mendoza Huerta, Zulema Rocio

ORCID: 0000-0002-0277-2077

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

ASESOR

Centurion Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

JURADO

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Morillo Campos, Yuly Yolanda

Presidente

Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

Miembro

Centurion Medina, Reinerio Zacarias

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por mantenerme con buena salud y permitirme llegar a este punto de mi vida, gracias a su voluntad he podido cumplir una meta.

A mis padres, por estar apoyándome en todo momento y en cualquier circunstancia, a mi hermano por su compañía y apoyo durante este camino de aprendizaje.

A la universidad por formarme como profesional en sus aulas, con el apoyo de docentes calificados que han sabido compartir su conocimiento con mi persona.

A mis amigos por acompañarme y ser parte de esta maravillosa experiencia, por ayudarme en momentos críticos y animarme a seguir adelante.

DEDICATORIA

A mi familia por confiar en mí,
por aconsejarme y ayudarme a
tomar buenas decisiones para
llegar hasta aquí.

A mi madre Faustina, por estar en
todo momento conmigo,
inculcándome valores de bien y
así poder llegar a ser una gran
profesional y también una buena
persona.

A mi tía Adriana, por brindarme
su apoyo incondicional de muchas
formas, por el amor y cariño que
me ha brindado.

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo general, determinar las mejoras de los factores relevantes del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector educación rubro enseñanza pre escolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2019. En cuanto al método empleado la investigación fue no experimental, transversal-descriptivo. Para el recojo de la información se identificó una población de 30 micro y pequeñas empresas y se utilizó la misma cantidad como muestra, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario de 16 preguntas, de las cuales se obtuvo los siguientes resultados: el 56.67% analiza la gestión de calidad de su empresa basado en procesos, el 73.33% tiene el cambio de mejora en el desempeño de trabajo, el 86.67% considera que la toma de decisiones del personal en su área de trabajo lo lleva a mejorar en la gestión de calidad, el 60.00% influye en las personas escuchando sus opiniones, el 56.67% lleva el control de su empresa definiendo las tareas, el 86.67% tiene como objetivo mejorar la atención de los clientes en la empresa. En conclusión, los factores del liderazgo para mejorar la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza pre escolar y primaria no se aplican en algunas empresas y solo se realizan de manera irregular en unas pocas, lo cual afecta el clima laboral y el desarrollo organizacional de las mismas.

Palabras clave: analizar, calidad, empresa, gestión, investigación, liderazgo.

ABSTRACT

The general objective of this research is to determine the improvements of the relevant leadership factors for quality management in micro and small companies in the education sector, pre-school and primary education in the city of Huaraz, 2019. Regarding the method used, the research was non-experimental, cross-descriptive. To collect the information, a population of 30 micro and companies was identified and the same number was used as a sample, to whom the survey technique was applied, whose instrument was a questionnaire of 16 questions, from which the following results: 56.67% analyze the quality management of their company based on processes, 73.33% the change of improvement in work performance, 86.67% consider that the decision-making of the personnel in their work area leads it To improve quality management, 60.00% influence people by listening to their opinions, 56.67% take control of their company defining tasks, 86.67% aim to improve customer service in the company. In conclusion, the leadership factors to improve quality management in micro and small enterprises in the preschool and primary education category are not applied in some companies and are only carried out irregularly in a few, which affects the work environment and their organizational development.

Keywords: analyze, quality, company, management, research, leadership.

CONTENIDO

1. Título De La Tesis	i
2. Equipo De Trabajo.....	ii
3. Jurado Evaluador Y Asesor	iii
4. Agradecimiento.....	iv
5. Resumen.....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice De Tablas Y Figuras	x
I. Introducción	1
II. Revisión De Literatura	8
III. Hipótesis.....	26
IV. Metodología	27
4.1. Diseño De La Investigación	27
4.2. Población Y Muestra	27
4.3. Definición Y Operacionalización De Variable.....	28
4.4. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos	31
4.5. Plan De Análisis	31
4.6. Matriz De Consistencia	31
4.7. Principios Éticos.....	33
V. Resultados.....	35

5.1. Resultados	35
5.2. Análisis De Resultados	39
VI. Conclusiones	56
Aspectos Complementarios	57
Referencias Bibliográficas	59

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza pre escolar y primaria, Huaraz, 2019.....</i>	36
Tabla 2. <i>Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector educación – rubro enseñanza pre escolar y primaria , Huaraz, 2019.</i>	35
Tabla 3. <i>Plan de mejora de factores relevantes del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector educación, rubro enseñanza pre escolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2019.</i>	38

Índice De Figuras (Anexo)

<i>Figura 1.</i> Analiza la gestión de calidad en la empresa	74
<i>Figura 2.</i> Cambios de mejora en la empresa con la gestión de calidad.....	74
<i>Figura 3.</i> La toma de decisiones del personal en su área de trabajo lo lleva a mejorar en la gestión de calidad	75
<i>Figura 4.</i> Observación y medición de efectos para la mejora de la gestión de calidad	75
<i>Figura 5.</i> La gestión de calidad analiza los resultados y busca mejoras	76
<i>Figura 6.</i> Influencia en las personas que trabajan en la empresa	76
<i>Figura 7.</i> El control dentro de la empresa	77
<i>Figura 8.</i> Al obtener el control que logra usted en la empresa.....	77
<i>Figura 9.</i> Objetivo útil de la empresa	78
<i>Figura 10.</i> Cómo brinda confianza a los trabajadores de su empresa	78
<i>Figura 11.</i> Existencia de la comunicación constante con los trabajadores de la empresa	79
<i>Figura 12.</i> Tipos de comunicación	79
<i>Figura 13.</i> Muestra respeto y apoyo para con sus empleados	80
<i>Figura 14.</i> obtención de los conocimientos que le ayudan a solucionar problemas en la empresa	80
<i>Figura 15.</i> Identificación los problemas dentro de la empresa.....	81
<i>Figura 16.</i> Crecimiento organizacional	81

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.

Actualmente se considera como la mayor parte de los países de la Organización para la Cooperación y el desarrollo Económico (OCDE) a las PYME que representan entre el 96% y 99% de número total de empresas que aportan aproximadamente una sexta parte de la producción industrial, entre el 60% y 70% del empleo en ese ámbito, así como la mayoría de los empleos en el sector servicio. Las PYME son las más intensivas en el trabajo ya que los grandes empresarios hacen que el factor trabajo sea abundante, esto causa un gran impacto económico y el crecimiento de la producción dentro de las empresas (Romero, 2006).

En las micro y pequeñas empresas a nivel nacional la calidad es 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.

A nivel local, se ha visto un creciente desarrollo de las micro y pequeñas empresas en el rubro enseñanza pre escolar y primaria, ya que se observa el interés de mejora, a su vez las organizaciones han empezado a apoyar más a sus empleados para mejorar el servicio a sus clientes. La organización debe de estar apta para el cambio en todo momento, donde los trabajadores deben conocer la importancia de su trabajo y se debe promover el trabajo en equipo, sintiéndose a gusto con la preparación de su trabajo en las instituciones (Tipismana, 2021).

Esta investigación trató de identificar un plan de mejora utilizando el liderazgo en los centros educativos del rubro pre escolar y primaria, la cual buscó satisfacer la necesidad de tener una buena educación y mejor ambiente laboral, con mejores planificaciones de trabajo y una mejor comunicación entre los miembros participantes de cada institución. El liderazgo se considera crucial para el éxito de los profesionales en lo individual y también en el destino de las empresas, ya que cada empresa se determina por la eficacia del comportamiento de los líderes (Férrandez , 2019).

Se habló de la gestión de calidad por que viene a ser una herramienta que ayuda a encontrar la eficiencia que quiere lograr una empresa, recalando también que esta consiste en un buen proceso de producción, en donde 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.

Por otra parte, Camisón et ál., (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 una 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. La gestión de calidad es un paradigma caracterizado por un enfoque humanista y sistemático a la dirección.

Dentro de cada empresa debe existir un liderazgo adecuado para conseguir el éxito, ya que es muy importante porque así se suele mostrar la eficiencia y eficacia de nuestra empresa. Sin embargo, encontrar a personas dispuestas a liderar o con las aptitudes de un líder es complicado, pero no imposible. Un líder tiene que estar lleno de diferentes habilidades que impulsen y motiven a la empresa a realizar cambios que lleven al éxito, pero sobre todo debe estar dispuesto a trabajar en equipo (Férrandez , 2019).

Por lo tanto, el liderazgo dentro de una empresa es muy esencial, la persona que toma el papel de líder debe ser muy responsable ante la consecución de los objetivos de manera rápida y eficaz, debe mantener una buena comunicación y debe saber integrar a los miembros de la empresa, en otras palabras, debe mantener activos a cada integrante del ámbito laboral; también se le considera al liderazgo como la supervivencia de la empresa (Blanchard, 2016).

Si se logra tener un buen liderazgo se puede empezar a formar una buena gestión de calidad ya que esta viene a ser el resultado de las acciones que realizan las empresas para mejorar los procesos; procesos que ofrecen orientación para minimizar labores a la hora de realizar las actividades de la empresa. Concluimos con que la

gestión de calidad es una gran herramienta para la empresa a la hora de planificar, coordinar y ejecutar las cosas establecidas dentro de la empresa.

El Liderazgo ha sido el tema de interés que se eligió para este trabajo porque en la ciudad de Huaraz, no existe un conocimiento claro de la importancia, que es, como conocer el liderazgo y como debe de funcionar en las micro y pequeñas empresas, diferente a esto, también se ha podido observar que los directores de las empresas privadas ignoran la falta de liderazgo en las instituciones de educación así mismo las características de la gestión de calidad que debería de existir en la empresa ya que ambas son de vital importancia para el crecimiento organizacional.

Por lo anteriormente mencionado, se enunció como problema general de la investigación la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las mejoras de los factores relevantes del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector educación rubro enseñanza pre escolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2019?

Para dar respuesta a la problemática se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las mejoras de los factores relevantes del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector educación rubro enseñanza pre escolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2019. Como objetivos específicos tenemos:

1. Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector educación rubro enseñanza pre escolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2019;
2. Identificar las características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector educación rubro enseñanza pre escolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2019 y,
3. Proponer un plan de mejora del liderazgo para la gestión de calidad

en las micro y pequeñas empresas del sector educación rubro enseñanza pre escolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2019.

Esta investigación se justifica porque servirá de referencia para los investigadores futuros que indagaran y profundizaran el tema de liderazgo, para que este material sea de ayuda futura se identificó ciertos puntos importantes, como: características, componentes, factores, comportamientos y estilos de liderazgo, de igual forma de la gestión de calidad y para finalizar se cuenta con un plan de mejora de los factores relevantes del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, lo cual se elaboró en base a los resultados encontrados de dicha investigación.

El liderazgo a través de sus características como: motivar, transformar, impulsar al cambio, etc. puede producir cambios en los seguidores, cambios en la empresa y hacer de una organización la más eficiente, incluso puede lograr una satisfacción de trabajo, mejorar el clima laboral entre los trabajadores y el gerente o jefe de la empresa.

De la misma manera, la investigación tomará el conocimiento de los propietarios, directores o encargados de las empresas rubro enseñanza pre escolar y primaria, de manera que con cada resultado de la encuesta realizada se planteó una propuesta de mejora, para así contribuir en el desarrollo de la gestión de calidad en las organizaciones, estas empresas pueden tomar en cuenta esta propuesta para desarrollar un mejor ambiente laboral y brindar una mejor enseñanza al público objetivo, mejorando la calidad empresarial ya que esta etapa es una parte esencial en los niños, y los padres necesitan sentirse confiados de que sus hijos reciban la mejor educación

con todos los requisitos necesarios; entonces esta investigación cuenta con una propuesta de mejora que los empresarios podrán evaluar e implementar en las organizaciones para una mejor gestión de calidad.

La metodología que se empleó en la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental - transversal ya que los datos serán analizados por programas estadísticos; la población fue de 30 micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza pre escolar y primaria, así mismo la muestra es de 30 micro y pequeñas empresas, la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, para el análisis de datos se recolecto información de la variable para luego elaborarse tablas de frecuencia absoluta y relativas, con la ayuda de los programas de cómputo como Word, Excel y SPSS25.

La ética en la investigación se acreditó en el hecho de contar con la participación de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza pre escolar y primaria, quienes voluntariamente participaron de nuestra investigación brindando información netamente de estudio. El propósito de dicho acontecimiento fue el de identificar el liderazgo en las organizaciones de dicho rubro.

Entre los principales resultados se pudo notar que el 56.67% analizan la gestión de calidad basado en procesos, el 73.33% tienen cambios de mejoras en el desempeño de trabajo, el 86.67% cree que la toma de decisiones en su área de personal mejora en la gestión de calidad, 60.00% influye en las personas escuchando opiniones y el 56.67% llevan el control de la empresa definiendo tareas, el 86.67% tiene como objetivo mejorar la atención al cliente, el 86.67% menciona que existe una comunicación constante entre los trabajadores.

En conclusión, la mayoría de encuestados de las micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza pre escolar y primaria, consideran que el liderazgo con la gestión de calidad es una técnica de mejora para el rendimiento de su empresa, el clima laboral y el desarrollo organizacional. Asimismo, se considera importante para todas las empresas ya que este se encarga de apoyar y motivar a los integrantes de toda la organización.

II. Revisión de Literatura

2.1. Antecedentes

Quintana (2020) en su tesis *Gestión de calidad y Liderazgo en las Mype rubro productos Agroindustriales – Algarrobina, Caserío Paccha – distrito Chulucanas, año*. El objetivo principal es: determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserío Paccha – distrito Chulucanas, año 2020. La metodología fue de diseño no experimental de corte transversal, tipo cuantitativo, se utilizó una población finita de 25 clientes definidos. Donde los resultados muestran que el 88% aprecia que exista innovación en la mejora de los productos, el 88% manifiestan que los integrantes de la MYPE son respetuosos y saben ganarse la confianza. Se concluye que las micro y pequeñas empresas son capaces de generar cambios con la mejora continua de sus productos y que la confianza.

Espinoza (2019) en su tesis *Gestión de calidad y Liderazgo en la empresa Limones Piuranos SAC, distrito de Sullana, año 2019*. El objetivo principal es: describir las características de gestión de calidad y liderazgo en la empresa Limones Piuranos, distrito de Sullana, año 2019. La investigación fue de diseño no experimental, de corte transversal, se utilizó la población y muestra de 30 trabajadores. Donde los resultados indican que el 50% de la empresa se preocupa por la participación e integración de su personal, el 40% indica que siempre en su empresa considera que el liderazgo. Se concluye que dentro de la empresa existen trabajadores motivados al ser parte de ella, ya que el líder influye en el comportamiento de los trabajadores para así cumplir con las metas establecidas.

Gonzales (2019) en su tesis *Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hostales, distrito de la Esperanza, Trujillo 2018*. El objetivo general es: determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso del Liderazgo y plan de mejora en las mypes del sector servicio. La metodología de investigación es no experimental, transversal y descriptivo, se utilizó de población y de muestra 20 micro y pequeñas empresas del sector servicios. Donde los resultados mostrados son: el 50% de representantes no aplican la técnica de gestión de calidad, el 40% tienen la iniciativa de implementar la gestión de calidad, el 75% aplican la comunicación y el saber escuchar como característica del líder, el 75% indican que realizan trabajo en equipo, el 75% aplican un liderazgo más eficiente. Se concluye que las mypes deben enfocarse en la gestión de calidad tomando en cuenta el liderazgo y así ir fortaleciendo mucho más las técnicas de gestión y ponerlas en práctica.

Alvarado, Fonseca y Ruiz (2018) en su tesis *Estilo de liderazgo que genera mayor nivel de desempeño y satisfacción en el área de rentas vitalicias – Grupo Lima – de una empresa de seguros*. El objetivo general es: conocer cuál es el estilo de liderazgo que los asesores esperan encontrar en su supervisor, de manera que se sientan satisfechos de trabajar junto a este líder. La metodología fue de tipo cualitativo y exploratorio, se utilizó como población y muestra de 10 a 15 asesores. Donde los resultados muestran que el 70% indican que el líder reconoce logros, el 61% indica que el líder es entusiasta y motivador, el 39% indica que el líder orienta. Se concluye que a pesar de tomar como referencia el estilo de rango total de liderazgo, los resultados obtenidos mostraron que no existe un sólo estilo

de liderazgo efectivo dentro del área comercial, sino que dependerá del grupo y del contexto.

Ccarhuaypiña (2017) en su tesis *El liderazgo y la Motivación de los Colaboradores de la institución Educativa Particular Editum Huancayo – 2017*. El objetivo general es: determinar la relación entre el liderazgo y la motivación de los colaboradores de la institución Educativa Particular Editum Huancayo – 2017. La metodología fue de tipo aplicada, de diseño descriptivo-Correlacional simple, se utilizó la población y muestra de 38 colaboradores. Donde los resultados mostrados indican que el 78.95% responden que casi nunca la directora trata de que obtengan lo que desea a cambio de su cooperación de los colaboradores representado el 15,79%. Se concluye que en la institución educativa estudiada existe líderes dentro de la plana de docentes que son creativos y tienen la capacidad de influenciar en personas.

Arévalo (2019) en su tesis *importancia del liderazgo corporativo para un eficaz desempeño de los trabajadores de la cooperativa de servicios múltiples “Mercurio Los Olivos” LTDA*. El objetivo general es: Determinar como el liderazgo cooperativo influye positivamente en la eficacia del trabajador. La investigación fue de tipo aplicativo, de nivel descriptivo y explicativo con un enfoque cuantitativo y cualitativo de diseño no experimental, se utilizó como población y muestra a 28 trabajadores. Donde los resultados indican que el 71% de los trabajadores consideran importante el liderazgo, el 86% considera necesario implementar un programa educativo de liderazgo y el 53% considera que la

supervisión de los planes de trabajo es baja. Se concluye que el liderazgo influye positivamente en la eficacia del desempeño laboral de los trabajadores.

Gómez (2018) en su tesis *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles, Casco urbano del distrito de Chimbote, año 2015*. El objetivo general es: determinar las principales características de la gestión de calidad bajo en enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales, casco urbano del distrito de Chimbote. La investigación fue cuantitativa – descriptiva, de diseño no experimental - transversal; se utilizó como población 21 MYPES y como muestra a 15 Mypes del rubro. Donde los resultados mostrados indican que el 85.7% de los representantes utilizan el liderazgo democrático, el 85.7% de los representantes delegan responsabilidades y el 100% afirma que los representantes promueven el trabajo en equipo. Se concluye que en la mayoría de las micro y pequeñas empresas encuestadas si existe un liderazgo empresarial, lo cual hace que exista un buen desarrollo organizacional dentro de cada empresa.

Rosales (2017) en su tesis *Gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de motos lineales de la ciudad de Huarney*. El objetivo general es de determinar las características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo en las mypes del sector servicio. La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo; con una población y muestra de 12 MYPES. Donde los resultados muestran que el 50% menciona que no incentivan a los trabajadores, el 41.70% detalla que existe el liderazgo autocrático, el 58.30% no tienen conocimiento de los estilos del

liderazgo y el 41.70% afirma que no existe capacitaciones. Se concluye que existe una falta de motivación y reconocimiento a los trabajadores por el trabajo que estos realizan dentro de la empresa, así mismo se menciona que los representantes de las empresas no tienen el conocimiento de los estilos del liderazgo que pueden aplicar dentro de la empresa.

2.2. Bases teóricas de la investigación

GESTIÓN DE CALIDAD

Es una colección de métodos útil para la creación de una caja de herramienta del enfoque técnico que es considerado un aseguramiento de calidad; de la misma manera es una forma aleatoria, puntual y coyuntural de diferentes aspectos del proceso administrativo, también se entiende que la calidad va más allá de su concepción como conjunto de técnicas y procedimientos para convertirla en un nuevo paradigma de la dirección. La calidad siempre es un nuevo comienzo para los pensamientos e ideas que se llegan a obtener ya que siempre habrá un nuevo enfoque que nos dirija en una organización; dentro del ámbito administrativo, la gestión de calidad es un paradigma de dirección que muestra modelos alternativos de organización y son independientes de la administración (Camisón, Cruz y González, 2006).

En la administración la gestión de calidad es un sistema que anima a identificar y analizar requisitos del cliente a las organizaciones manteniendo de esa manera el control de ciertos procesos, a la misma vez se ganan la confianza de los clientes y también la organización se empieza a sentir confiada. La necesidad de una organización con respecto a la calidad es el de satisfacer al

cliente, brindar la confianza en que se cumplirán los requisitos, encontrar el control de los procesos y mejorar las prestaciones, en base a esas necesidades se resalta una nueva definición de calidad que nos dice que la gestión de calidad es la mejora, la planificación, aseguramiento y control de las organizaciones (Cortés Sánchez, 2017).

Las empresas que han querido sobrevivir en la sociedad han tenido que empezar a buscar e implementar una gestión de calidad en los procesos que se realizan dentro de cada organización, Miranda (2007) define según el ISO 9000 que la calidad es como el conjunto de cualidades de una organización que confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas. Esta definición se comprueba con la de la Real Academia donde se menciona que la calidad deja de ser un adjetivo porque al hablar de necesidades aparece un nuevo elemento, un sujeto, que viene a ser el cliente.

Las Normas ISO 9001 y 9004 han sido estructuradas coherentemente para el sistema de gestión de calidad, ambas normas se complementan entre sí, pero a la vez se pueden utilizar individualmente. En la norma ISO 9001 se establecen los requisitos a cumplir para lograr un sistema de Gestión de Calidad, y dentro de las organizaciones este se utiliza internamente con el objetivo de alcanzar una calidad eficaz; por otro lado, el ISO 9004 solo maneja criterios con objetivos del ISO 9001, buscando así el mejoramiento del desempeño y la eficacia global de la organización, se considera esta norma una guía para obtener el sistema de diseño de gestión de calidad con objetivos más amplios (González, 2016).

Actualmente las organizaciones utilizan métodos para gestionar aspectos como calidad (ISO 9000), teniendo en cuenta que uno de los enfoques muy importantes para el éxito dentro de un sistema de gestión de calidad lo constituye el liderazgo, ya que es una virtud que cada líder pueda establecer un propósito y una orientación en la organización.

Características de la gestión de calidad

El sistema de Gestión de calidad se basa en la norma UNE ISO 9000: 2008 donde se demuestra al cliente y al mercado que la organización desarrolla su actividad con el objetivo de garantizar la satisfacción al cliente, aplicando el ciclo de mejora continua y la gestión en los procesos (Cortés, 2017).

Según el autor Cortés (2017) las características más resaltantes de la gestión de calidad son:

Gestionar y controlar procesos: en esta característica se define las actividades o procesos como el diseño, prestación de servicio, compras, etc. Desarrollándose por la organización e interactuando con el resto de procesos.

Seguir y medir los procesos: esto es la base para el análisis de la eficacia y de la eficiencia del sistema que se encarga de la mejora.

- **El ciclo de Deming**

Es la sistemática más usada para implantar un sistema de mejora continuo, 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).

Según García (2016) las etapas que forman el ciclo de Deming son las siguientes:

- **PLANIFICAR:** donde se identifican los problemas y las actividades de mejora, a su vez se establecen objetivos y se fijan los indicadores que van a controlar todo el proceso. Las mejoras se pueden identificar realizando trabajos en grupo o buscando tecnologías que sirvan de herramienta.
- **HACER:** en esta etapa se empieza a realizar el plan y la verificación para un post análisis, algunas veces es conveniente realizar una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de aplicar los cambios.
- **VERIFICAR:** esta etapa se encarga de comprobar los logros que se han obtenido con relación a las metas y objetivos que se establecieron, con la finalidad de definir las herramientas u objetivos que se marcaron en la primera fase.
- **ACTUAR:** luego de haber comprobado los resultados con el objetivo inicial, se empezarán a realizar en esta las acciones correctivas y preventivas, con el propósito de mejorar las diversas áreas de la empresa. En el caso que se haya realizado una prueba piloto y los resultados son satisfactorios se implementa la mejora de forma definitiva.

LIDERAZGO

Para muchos el liderazgo se basa solo en que es motivación o que estos dos términos son iguales, pero realmente no es de esa manera; la motivación es esencial pero no necesariamente viene a ser el significado de liderazgo en sí. El liderazgo va mucho más allá de motivar a las personas, significa tener una visión y compartirla con los demás tratando de inspirarlos y lograr compartir una meta; consiste en servir, hacer sentir el apoyo a tu seguidor y ser empático con ellos, en otras palabras ponerse en el lugar de ellos cuando sea necesario; es creatividad, exigencia de saber escuchar y ofrecer tiempo a cada seguidor que lo necesite, de ser guía y dirigir de manera creativa hacia la misma meta trabajando en equipo, asumiendo riesgos y sobre todo estar en una mejora continua sin ser conformistas (Tracy, 2015).

El liderazgo ha sido definido como un proceso de influencia, lo cual muchos lo creían así, porque se trataba de influir en los pensamientos y acciones de los demás para lograr cumplir las metas; en la actualidad la definición clave que se le puede brindar al liderazgo es, que este es la obtención de un bien mayor, porque no se trata de ejercer una ganancia personal o un cumplimiento de metas, sino que se trata de algo mucho más alto, debe tener un propósito, una visión convincente que realmente los lleve al éxito. Si solo se pretende cumplir metas el líder logrará ser exitoso, pero esto solo será a corto plazo (Blanchard, 2016).

Se define como un conjunto de habilidades que una persona posee, lo cual quiere decir que es la indicada de ser un líder; esta persona “líder” no es la que lidera tarea si no también ideologías o pueden llegar a ser modelos de inspiración para demás personas. Las habilidades que posee un líder

regularmente son de tipo gerenciales o directivas generando una influencia positiva sobre un grupo de personas (Tracy, 2015).

El liderazgo requiere la habilidad de hacer bien más que una sola cosa; muchas personas comprenden que el enfoque es algo muy importante para llegar a la meta, pero el liderazgo es algo mucho más complejo; si se cree que sabiendo una sola cosa del liderazgo lo podremos hacer bien se está equivocado, porque en realidad la única cosa que se debe de saber sobre el liderazgo es saber más de una sola cosa (Maxwell, 2007).

Existen diferentes tipos de liderazgo, de las cuales dos de ellas se consideran necesarios. El primer tipo es el más importante o fundamental, se trata de un líder transaccional, este hace que las cosas se hagan con y a través de los demás. El segundo liderazgo que se necesita es el de un líder transformador, que es una persona visionaria que motiva, levanta, inspira y empodera a la gente. La principal razón por la cual se necesita al liderazgo con urgencia dentro de las instituciones, negocios, etc. es el que se trabaja con personas muy difíciles y demandantes, son más analíticas y egoísta, ya no es suficiente decir que hacen bien el trabajo si no que ellos esperan un análisis sobre su rendimiento y quieren saber que de nuevo hay para ellos (Tracy, 2015).

Hoy en día el liderazgo es muy importante para las organizaciones ya que este es el que impulsa el rendimiento en las empresas, Saenz (2016) comenta que: “el 90% de las empresas han estado planeando aumentar la inversión en el desarrollo del liderazgo”. Lo complicado para las organizaciones es no saber que tipo de liderazgo usar, por ello es favorable que se priorice las habilidades que

son la comunicación, capacidad de generar y compartir visiones y demás habilidades de un líder en lo general.

Según los estudios realizados se han encontrado que los líderes en las empresas con equipos de liderazgo de alta calidad demuestran 4 de 20 posibles tipos de comportamiento los cuales explican que el liderazgo es efectivo en toda organización (Saenz , 2016).

Estos comportamientos que hacen que el liderazgo sea efectivo según Saenz (2016), son cuatro que se mostraran a continuación:

- **Resolver con eficacia problemas:** es el proceso donde se toma decisiones para la resolución de problemas, cuando una información se recopila, analiza y considera. Este comportamiento es en su mayoría es compleja de desempeñar, porque no siempre se sabe cómo enfrentar los problemas, pero sin embargo es un insumo clave en procesos como funciones y adquisiciones o en la gestión diaria de los problemas con los equipos.
- **Operar con una fuerte orientación hacia los resultados:** el liderazgo se trata no solo de desarrollar y comunicar una visión o de establecer objetivos, si no que también se trata de hacer un camino para lograr resultados. El líder que está orientado a los resultados, tienen que enfatizar la importancia de la eficacia y de la productividad a la vez priorizar el trabajo de más alto nivel.
- **Buscar diferentes perspectivas:** este comportamiento es visible en los gerentes que están en constante supervisión de las tendencias que afectan a las organizaciones y que a su vez tienen la habilidad de comprender los

cambios en el ambiente y de alertar a los empleados, de tal forma que ellos contribuyan con ideas que puedan mejorar el rendimiento.

- **Apoyar a los demas:** si los lideres apoyan a los demas, estos sentiran y entenderan como los demas. Si me muestra intencidad y un interes sincero por los que les rodean entonces se estara contribuyendo confianza, a la vez inspiración a la hora de superar desafios. Cuando se interviene en el trabajo en equipo se promueve la eficiencia organizacional, a la vez se disminuye la amenaza de que exista conflictos entre los trabajadores.

a) Características del Liderazgo

Según Blanchard (2016) afirma que existen diferentes características del liderazgo y su propio nombre enumera ya varias características como:

1. Capacidad de comunicarse
2. Inteligencia emocional
3. Capacidad de establecer metas y objetivos
4. Capacidad de planeación
5. Un líder conoce fortalezas y las aprovecha al máximo
6. Tiene carisma
7. Un líder crece y hace crecer a los demás
8. Es innovador
9. Responsabilidad
10. Un líder está informado

b) Estilos de Liderazgo

Según Blanchard (2016) afirma que los estilos son:

1. Liderazgo Organizacional: es el líder que atiende de las organizaciones y empresas, es decir se desenvuelve en el área netamente profesional.
2. Liderazgo Autocritico: los lideres tienen un poder absoluto sobre los trabajadores, es una forma externa del liderazgo transaccional.
3. Liderazgo Burocrático: son los líderes que siguen todas las reglas y todo lo que hagan sus seguidores debe ser preciso.
4. Liderazgo Carismático: son los líderes inspiradores de cada equipo en una empresa, se parece al liderazgo transformacional.
5. Liderazgo Democrático: los líderes participativos invitan a sus seguidores a integrar el equipo y a compartir sus ideas para la toma de decisiones.
6. Liderazgo Laissez-faire (déjalo ser): el líder desenvuelve un papel de soporte y desarrolla a los equipos.
7. Liderazgo Transaccional: en este liderazgo nace la idea de obedecer a su líder en todo lo que dice.
8. Liderazgo Transformacional: se considera el mejor liderazgo, porque se basa en la aspiración y el entusiasmo que transmite el líder a su equipo.

Además, Blanchard (2016) menciona que existen tres componentes dentro del liderazgo que un líder debe tener en cuenta.

- **El liderazgo es el poder:** es la capacidad que tienen las personas o grupos de inducir o influir sobre las creencias o acciones en otras personas o

grupos. El poder de un líder radica fundamentalmente en obtener el control y cual sea el objetivo personal debe ser útil a sus seguidores o no estaría en el liderazgo. El líder tiene que usar este componente para que pueda así influenciar en sus seguidores.

- **El liderazgo es el profundo conocimiento de los individuos:** si en una clase se tiene que saber la práctica como la teoría, entonces el líder como los seguidores deben tener la capacidad de retener e investigar conocimientos que les permitan identificar y solucionar problemas para que así logren el crecimiento organizacional.
- **El liderazgo es la capacidad que inspira a los seguidores:** es brindar la confianza necesaria al seguidor, escucharlos atentamente para que este pueda decir lo que le pasa, mantener una comunicación constante con cada uno y sobre todo trata de dejar el ego y ser humildes, un líder debe mostrar respeto a la vez debe estar dispuesto a ayudar en todo siempre.

c) Factores relevantes del Liderazgo

Según Flores (2018) para poder Liderar una empresa se necesita diferentes capacidades, porque no es un trabajo fácil, solo con la idea de trabajar con diferentes personas, encaminarlos por un solo camino para lograr una meta específica, es complicado. Pero existen factores del liderazgo que ayudan a que este trabajo pueda ser más sencillo, a continuación se mencionan algunos factores del liderazgo que ayudan a un mejor desarrollo:

- **Comunicación:** si este factor falla en la empresa, existirá un ambiente de ineficiencia, frustración y se verán resultados sin coincidencia a las metas establecidas. Un líder tiene que establecer tipos de comunicación,

de modo que en el area de trabajo exista una confianza y todos puedan ayudarse unos a otros a lograr un solo objetivo o meta (Flores, 2018).

- **Consistencia:** el objetivo de un lider dentro de la empresa es direccionar a todo el grupo de trabajo a una sola meta, para lo cual debe ser consistente, es decir debe monitorear el trabajo constantemente, indicando y enseñando a los trabajadores las labores y tareas por hacer en la empresa (Flores, 2018).
- **Compasión:** está netamente es de parte de la persona que este a cargo del Liderazgo, el lider debe mostrar siempre preocupación por su equipo de trabajo, de esa manera demostrar que aprecia a cada miembro de su equipo, esto se hace para lograr un mejor desempeño en la influencia y tambien el compromiso de cada persona (Flores, 2018).
- **Conexión con los objetivos y metas:** tener el proposito claro mantiene la motivación de equipo de trabajo, liderar no solo es motivar si no que se debe de apoyar a todos los trabajadores para mantener la conexión entre el trabajo y los objetivos que sirven para lograr la meta final del entorno laboral (Flores, 2018).
- **Confianza:** este es otro factor que se debe transmitir a los trabajadores y a todo el equipo de trabajo, demostrar que se confia en las habilidades de los trabajadores para el logro de los objetivos promueve una confianza mutua, mayor influencia y mayor responsabilidad (Flores, 2018).

MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

Las micro y pequeñas empresas son la única económica constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Flores, 2018).

Dentro de las opciones de producción la microempresa tiene una gama amplia de actividades como:

- Productiva: porque convierte la materia prima en productos
- De servicios: esta satisface necesidades aplicando conocimientos.
- De comercio: en esta se compra y vende productos.

Importancia

Las micro y pequeñas empresas tienen una participación decisiva en materia de generación de empleo, inclusión social, innovación, competitividad y lucha contra la pobreza. De hecho las micro y pequeñas empresas generan el 47% del empleo en América Latina (Guzmán, 2018).

Según la asociación de emprendedores del Perú, las micro y pequeñas empresas peruanas aportan aproximadamente el 40% del PBI y es por ello que entre las mayores impulsadoras del crecimiento económico del país. Asimismo es importante porque generan empleo y es el motor del desarrollo empresarial (Guzmán, 2018).

Características

Según Flores (2018) las micro empresas se caracterizan por su desarrollo económico y geográfico así mismo por lo siguiente que mencionamos:

- La búsqueda de la satisfacción en común de las necesidades de sus integrantes.
- Su compromiso con la comunidad, la responsabilidad por su ámbito territorial y la naturaleza.
- La ausencia de fin de lucro en la relación con sus miembros
- La no discriminación, ni concesión de privilegios a ninguno de sus miembros.
- La autogestión democrática y participativa, el autocontrol y la autoresponsabilidad.
- La revalorización del trabajo sobre los recursos materiales, de los intereses colectivos sobre los individualidades y de las relaciones de reciprocidad y cooperación, sobre el egoísmo y la competencia.

Rubro Enseñanza Pre Escolar Y Primaria

La enseñanza pre escolar y primaria es la educación inicial que tiene como duración 3 años y la educación primaria pues es el nivel primario de los colegios que tiene como duración 6 años, en este rubro existe un problema que es la baja calidad educativa, esto a consecuencia de que en nuestro país existe una limitada formación docente, la deserción escolar y la falta de un trabajo desde y a través del arte (Vigo y Torres, 2009).

El sistema educativo peruano tiene como educación de carácter obligatorio los niveles de primaria y secundaria, no así la educación inicial, más bien voluntaria y prácticamente inexistente por parte del sector público, al punto que los centros de estimulación temprana y los nidos son atendidos en su mayoría por instituciones privadas a lo largo de todo el país. Ambos niveles inicial y primario son fundamentales para el desarrollo de la educación de nuestro país.

2.3. Marco conceptual

Calidad: es una herramienta importante y básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permitirá que la misma sea comparada con cualquier otra cosa de su misma especie (Cortés Sánchez, 2017).

Liderazgo: es considerado el arte de motivar, comandar y conducir a las personas, ya que esta es una cualidad que una persona tiene para estar en la situación de líder (Blanchard, 2016).

Influencia: es la calidad que otorga la capacidad de ejercer un determinado control sobre algo o alguien (Blanchard, 2016).

Habilidades: es una aptitud, talento o capacidad que una persona posee para realizar ciertas actividades o trabajo con éxito (Corcino, 2013).

Visión convincente: es aquella cultura que se crea en la organización para alinear la energía de todos los miembros de la organización generando confianza, satisfacción al cliente y un trabajo comprometido (Blanchard, 2016)

Motivación: es la acción de alentar a una persona a seguir adelante. Es el motivo a la razón que provoca la realización o la omisión de una acción (Saenz , 2016).

III. Hipótesis

Según Hernández y Mendoza (2018) la hipótesis es las proposiciones tentativas acerca de las posibles relaciones entre dos o más variables. Esta investigación al ser de nivel descriptivo no cuenta con una hipótesis porque no se intentará un pronóstico práctico sobre algún hecho y no se alterarán los datos obtenidos, por ello se menciona que no se realizó el enunciado de la hipótesis, también porque la universidad bajo reglamento menciona que no se utiliza dicha hipótesis.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la Investigación

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

Fue no experimental, porque la investigación realizada no ha sido manipulada, es decir que el estudio no ha variado, solo se ha observado en su contexto natural para luego analizarlas (Hernandez y Mendoza, 2018).

Fue Transversal porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único, con el propósito de determinar cuál es el nivel o modalidad de la variable en un momento dado, así mismo se evaluó la situación en un punto de tiempo y se analizó las determinadas variables (Hernandez y Mendoza, 2018).

La investigación fue descriptiva porque únicamente se describieron las características de los factores relevantes del Liderazgo para la gestión de calidad dentro de las empresas (Hernandez y Mendoza, 2018).

4.2. Población y muestra

Población

En esta investigación se utilizó como población a los gerentes, directores o encargados de 30 micro y pequeñas empresas del sector educación rubro enseñanza pre escolar y primaria de la ciudad de Huaraz, 2019, dichas empresas fueron encontradas por la información obtenida de la municipalidad de la ciudad de Huaraz (Hernandez y Mendoza, 2018).

Muestra

Se utilizó como muestra la misma cantidad de 30 micro y pequeñas empresas del sector educación, rubro enseñanza pre escolar y primaria de la ciudad de Huaraz, 2019. Ya que la población es pequeña se tomó la decisión de realizar el estudio con todas ellas (Hernandez y Mendoza, 2018).

4.3. Definición y operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	instrumento	Escalda de medición
Gestión de calidad	Es una colección de métodos útil para la creación de una caja de herramienta del enfoque técnico que es considerado un aseguramiento de calidad (Garcia , 2016)	Trata de organizar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de las actividades dentro de la empresa.	• Planificar	• Analizar y cambiar	12; 13	Cuestionario	Ordinal
			• Hacer	• Toma de decisiones	14		
			• Verificar	• Observar y medir efectos	15		
			• Actuar	• Resultados	16		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ítems	instrumento	Escala de medición
Liderazgo	Considerado el arte de motivar, comandar y conducir a las personas, ya que esta es una cualidad que una persona tiene para estar en la situación de líder (Blanchard, 2016).	El liderazgo es importante para el desarrollo de las habilidades de cada persona en las empresas, para lograr el objetivo empresarial y así mismo personal, con la ayuda y orientación necesaria y adecuada.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El poder ▪ Capacidad de inspirar a los seguidores ▪ El profundo conocimiento de los individuos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Influir en las personas Obtener el control Objetivo útil ▪ Brindar confianza Comunicación constante Respeto y apoyo ▪ Obtención del Conocimiento Identificación de personas Crecimiento organizacional 	<p style="text-align: center;">1</p> <hr/> <p style="text-align: center;">2; 3</p> <hr/> <p style="text-align: center;">4</p> <hr/> <p style="text-align: center;">5</p> <hr/> <p style="text-align: center;">6; 7</p> <hr/> <p style="text-align: center;">8</p> <hr/> <p style="text-align: center;">9</p> <hr/> <p style="text-align: center;">10</p> <hr/> <p style="text-align: center;">11</p>	Cuestionario	Ordinal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Para la recolección de datos la técnica utilizada fue la encuesta, con una serie de preguntas de carácter formal que fueron aplicadas a la población con la finalidad de recolectar información (Hernandez y Mendoza, 2018).

Instrumento:

Se utilizó como instrumento el cuestionario que tuvo 16 preguntas basada en la variable Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad (Hernandez y Mendoza, 2018).

4.5. Plan de análisis

Para el análisis de datos de la investigación con un enfoque cuantitativo se hizo uso de técnicas estadísticas descriptivas a través de programas que nos permitan lograr la tabulación correspondiente como: Word 2016, Excel 2016, IBM SPS statistics 25. Donde los gerentes o directores de las instituciones han sido los encuestados para esta investigación. Así mismo se utilizó el Word para la realización de la tesis, el Power Point para la sustentación y por último el Turnitin para la similitud.

4.6. Matriz de consistencia

Título: PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR EDUCACIÓN, RUBRO ENSEÑANZA PRE ESCOLAR Y PRIMARIA DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2019.

PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVO	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuáles son las mejoras de los factores relevantes del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector educación rubro enseñanza pre escolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2019?</p>	<p>Según Hernández y Mendoza (2018) la hipótesis es las proposiciones tentativas acerca de las posibles relaciones entre dos o más variables. Esta investigación al ser de nivel descriptivo no cuenta con una hipótesis porque no se intentará un pronóstico práctico sobre algún hecho y no se alterarán los datos obtenidos, por ello se menciona que no se realizó el enunciado de la hipótesis, también porque la universidad bajo reglamento menciona que no se utiliza dicha hipótesis.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar las mejoras de los factores relevantes del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector educación rubro enseñanza pre escolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <p>Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector educación rubro enseñanza pre escolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2019</p> <p>Identificar las características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector educación rubro enseñanza pre escolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2019.</p> <p>Proponer un plan de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector educación rubro enseñanza pre escolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2019.</p>	<p>VARIABLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Gestión de calidad <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • El poder • Capacidad de inspirar a los seguidores • El profundo conocimiento de los individuos • Planificar • Hacer • Verificar • Actuar 	<p>DISEÑO</p> <p>No experimental, transversal, descriptivo</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Población: 30 directores</p> <p>Muestra: 30 directores</p> <p>TÉCNICA E INSTRUMENTO</p> <p>Encuesta</p> <p>Cuestionario</p>

Fuente: elaboración propia

4.7.Principios éticos

La presente investigación se realizó con fines académicos para futuras generaciones interesadas en la investigación de dicho tema, este trabajo de investigación se respalda por el respeto mutuo, intelectual y físicamente al ser humano. Priorizando a la persona como un fin, garantizando respeto y protección de su privacidad. (Comité Institucional de ética de investigación, 2016).

Podemos mencionar también al método analítico que es el método de investigación la cual consiste en la desmembración de un todo, el análisis que se realiza en este método es la evaluación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia; este método permite conocer más el objeto de estudio donde se puede comprender mejor y establecer mejor las nuevas teorías. (Comité Institucional de ética de investigación, 2016).

Principio protección a las personas: para esta investigación se protegió a los participantes, cuidando la información obtenida de no incurrir en algún riesgo. Así mismo se respetó la dignidad de la persona, su diversidad cultural, identidad y confidencialidad, mediante el cuidado de la privacidad; ya que la participación de cada una de ellas fue de forma voluntaria en el contexto del pleno respeto de sus derechos.

Beneficencia y no maleficencia: la investigación se contribuyó para mejoras, además en ningún momento del proceso de la investigación

se dañó a algunos de los participantes en la encuesta, se cuidó la integridad de las personas y se disminuyó posibles efectos adversos.

Principio de Justicia: se trató equitativamente a todos y cada uno de los participantes de la encuesta, se aplicó un juicio razonable en cuanto a la toma de precauciones para evitar prácticas injustas con cualquiera de los participantes, en todo el proceso se dio un trato justo y amable a cada voluntario.

Principios de integridad científica: se demostró en todo momento la rectitud y seriedad en el trabajo científico, extendiéndose al futuro ejercicio profesional con base a las normas éticas que rigen la profesión de Administración; evaluando la presencia de algunos daños y riesgos, pero dando importancia a los beneficios potenciales, evitando conflictos que puedan haber afectado las etapas del trabajo de investigación y su posterior comunicación de resultados.

Principios de consentimiento informado y expreso: rigiéndose por la ética invertiría estructura, en este trabajo se les informo a todos los participantes del procedimiento que se realizó durante la investigación, además de ello, se les dio a conocer que los datos que ellos brinden serian netamente para fines estudios académicos.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector educación – rubro enseñanza pre escolar y primaria, Huaraz, 2019.

Gestión de calidad	N	%
Análisis de la gestión de calidad en la empresa.		
Basado en procesos	17	56.67
Basado en la planificación	0	0.00
Basado en los resultados	13	43.33
No se analiza	0	0.00
Total	30	100,00
Cambios de mejora en la empresa con la gestión de calidad		
En los procesos	0	0.00
En los resultados	8	26.67
En el desempeño trabajo	22	73.33
En la convivencia entre trabajadores	0	0.00
Total	30	100,00
La toma de decisiones del personal en su área de trabajo lo lleva a mejorar en la gestión de calidad		
Si	26	86.67
No	4	13.33
Total	30	100,00
Observación y medición de efectos para la mejora de la gestión de calidad		
Si	22	73.33
No	8	26.67
Total	30	100.00
La gestión de calidad analiza los resultados y busca mejoras		
Si	26	86.67
No	4	13.33
Total	30	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro enseñanza pre escolar y primaria, Huaraz, 2019.

Tabla 2.

Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza pre escolar y primaria, Huaraz, 2019.

Liderazgo	N	%
Influencia en las personas que trabajan en la empresa		
Llamándoles la atención	8	26.67
Escuchando sus opiniones	18	60.00
Enseñándole su trabajo	4	13.33
No interactuar con ellos	0	0.00
Total	30	100.00
El control dentro de la empresa		
Estableciendo metas	0	0.00
Definiendo resultados	4	13.33
Definiendo bien las tareas	17	56.67
T.A.	9	30.00
Total	30	100.00
Al obtener el control qué logra usted en la empresa		
El cumplimiento de la meta	8	26.67
El cumplimiento de objetivos	8	26.67
Un mejor desempeño laboral	14	46.67
Un mejor ambiente laboral	0	0.00
Total	30	100.00
Objetivo útil de la empresa		
Mejorar la atención al cliente	26	86.67
Mejorar el ambiente laboral	4	13.33
Ser una empresa reconocida	0	0.00
No hay objetivo útil	0	0.00
Total	30	100,00
Cómo brinda confianza a los trabajadores de su empresa		
Escuchando	4	13.33
Confundiéndolos en ellos	9	30.00
Admitiendo errores	17	56.67
Cumpliendo promesas	0	0.00
Total	30	100.00
Existencia de una comunicación constante con los trabajadores de la empresa		
Si	26	86.67
No	4	13.33
Total	30	100.00

Continua...

Tabla 2.

Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza pre escolar y primaria, Huaraz, 2019.

Liderazgo	N	%
Tipos de Comunicación		
Intragrupal	4	13.33
Colectiva	0	0.00
Individual	18	60.00
Intergrupal	8	26.67
Total	30	100.00
Muestra de respeto y apoyo para con sus empleados		
Escuchando sus ideas	4	13.33
Despejando dudas	4	13.33
Colaborando en sus tareas	4	13.33
Motivando al trabajador	18	60.00
Total	30	100.00
El crecimiento organizacional		
Desarrollo la creatividad en los empleados.	0	0.00
Desarrollo el trabajo en equipos	20	66,77
Se enfrenta a desafíos y proporciona soluciones	10	33,33
Está en constante transformación	0	0,00
Total	30	100,00
Obtención de conocimientos que ayudan a solucionar problemas en la empresa		
A través de capacitaciones	18	60.00
Estudios constantes	0	0.00
Información compartida con los trabajadores	12	40.00
Me conformo con lo que se	0	0,00
Total	30	100.00
Identificación de los problemas dentro de la empresa		
Cuando existe una baja productividad	8	26.67
Cuando existen demasiadas quejas	22	73.33
Cuando existe desviación del plan establecidos	0	0.00
No sabe identificar problemas	0	0.00
Total	30	100.00

Fuente. *Cuestionario aplicado a los representantes de enseñanza pre escolar y primaria, Huaraz, 2019.*

Tabla 3.

Plan de mejora de factores relevantes del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector educación, rubro enseñanza pre escolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2019.

Problemas encontrados. Resultados	Seguimiento del problema	Acción de mejora	Responsable
Falta de análisis completo en la gestión de calidad	La evaluación que existe en las empresas solo se basa en resultados, obviando los enfoques y herramientas necesarias e importantes para la gestión de calidad.	Buscar especialistas en el análisis de gestión de calidad, para que esta evaluación se pueda realizar de una forma completa y los lleve a mejorar mucho más, de la misma forma realizarlo por áreas.	Representante
Falta de confianza ente el representante y los trabajadores	Admitir los errores como representante no es forma de entablar confianza con los trabajadores.	Ponerle mayor interés a los trabajadores, que disminuyeron en su desempeño laboral es por alguna causa, así mismo buscar ayuda psicológica que ayude a fortalecer estas relaciones.	Representante
Falta de trabajo y comunicación en equipo	En la empresa se aplica mayormente la comunicación individual, es decir de dos, obviando el desarrollo del ambiente laboral en equipo.	Implementar técnicas de comunicación como el dialogo y la entrevista, para desarrollar la empatía, para potenciar cualidades y virtudes, para así afrontar las barreras de miedo y sentirse parte del equipo y empresa.	Representante

Fuente. Plan de mejora propuesto por el autor

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1

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

Con respecto a se analiza la gestión de calidad en su empresa el 56.67% de los representantes mencionan que analizan la gestión de calidad basado en procesos. Esto datos coinciden con el autor Gonzales (2016) quien menciona que se espera al final de cada proceso, cambio o plan para luego analizarlo según resultados obtenidos, lo cual es una buena estrategia porque se estudia el progreso o deficiencia del plan establecido. Lo mencionado por el autor Gonzáles se contrasta con lo que a continuación menciona el autor Miranda (2007), quien indica que para el análisis de la gestión de calidad en una empresa no puede basarse solo en los resultados, sino también en una serie de enfoques y herramientas que la gestión de calidad requiere para su elaboración. A los cual concluimos que la gestión de calidad en una empresa implica mejora continua en la eficiencia y eficacia dentro de la organización y de cada una de las actividades que esta realice; lo que indica que realmente existe una buena gestión de calidad en una empresa es la satisfacción del cliente.

Con respecto a los cambios de mejora ha tenido en su empresa con la gestión de calidad de los representantes encuestados el 73.33% mencionan que han tenido cambios en el desempeño de trabajo, estos datos coinciden con

Gonzales (2019), quien indica que el 75% de los encuestados afirman que la gestión de calidad contribuye a una mejora en la empresa. Esto demuestra que en las micro y pequeñas empresas las estrategias que se implementan para lograr una mejor gestión de calidad, ha logrado que los trabajadores tengan un mejor desempeño en su trabajo, lo cual es bueno porque se estaría más cerca de alcanzar el sistema de gestión de calidad.

Con respecto a creer que la toma de decisiones del personal en su area de trabajo lo lleva a mejorar en la gestión de calidad, el 86,67% de los encuestados mencionan que si creen que la toma de decisiones del personal en su area de trabajo lo lleva a mejorar, esto contrasta con Espinoza (2019) quien indica que el 53.3% de los encuestados creen que las decisiones de los trabajadores se toman en cuenta solo a veces, es decir que no es relevante. El autor Garcia (2016) indica que el creer no es suficiente, lo que se necesita es “hacer”, poner en practica el segundo paso de la gestion de calidad del ciclo de deming. Pues el hacer es donde se aplica el plan y la verificación necesario para el analisis, para ello es conveniente realizar una pueba piloto para comprobar el funcionamiento de los planes antes de realizar los cambios.

Con respecto a si se observa y mide efectos para la mejora de la gestión de calidad, el 73.33% mencionan que si observan y miden efectos para la mejora de la gestión de calidad en la empresa.

Con respecto a para lograr la gestión de calidad se analiza los resultados y busca mejoras el 86,67% de los representantes encuestados

indican que si analizan los resultados y buscan mejoras para lograr la gestión de calidad.

Tabla 2

Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas

Con respecto a cómo influir en las personas que trabajan en su empresa, se observa que el 60% de los representantes encuestados mencionan que influyen en las personas escuchando opiniones. Esto coincide con los datos encontrados por Espinoza (2019) donde dice que el 80% de los trabajadores mencionan que el líder o representante siempre influye en el comportamiento de los trabajadores. El autor Blanchard (2016) indica que es importante escuchar a los trabajadores y saber sus opiniones para poder conectar con ellos, es decir para mejorar la confianza. Escuchar a los trabajadores está bien y es excelente para mejorar la confianza entre trabajadores y representantes, pero también hay que considerar esas opiniones; de que sirve escuchar si no voy a tomar en cuenta dichas opiniones, entonces en eso como representantes se debe tener cuidado.

Con respecto a cómo lleva el control dentro de la empresa, el 56,67% indican que definen bien las áreas para llevar un control en la empresa. Entonces decimos que es importante la organización en la empresa por áreas para obtener una mejor administración en la empresa, cada área tiene un trabajo, lo cual hace que las cosas se realicen de manera más rápida.

Con respecto a al obtener el control, qué se logra en la empresa, de los representantes encuestados el 46.67% mencionan que obtienen un mejor

desempeño laboral al obtener el control en su empresa. El autor Saenz (2016) indica que toda empresa siempre trabaja con alguna meta que alcanzar y objetivos que ayuden a cumplir dicha meta, si como líder logro el control de trabajo de los empleados, este cumplimiento de meta se hará mucho más sencillo porque no solo lo visiona el gerente si no toda la empresa y todos harán lo posible por ir en el mismo camino para llegar a la cima, esto muestra el desempeño laboral que obtiene la organización.

Con respecto al objetivo útil de la empresa, se observa que el 86.67% de los encuestados indicaron que su objetivo útil es mejorar la atención al cliente. Estos resultados contrastan con los datos encontrados por Espinoza (2019) quien menciona que el 50% de los encuestados indican que el objetivo de la empresa es motivar siempre a los trabajadores para alcanzar las metas. Concluimos diciendo que es correcto pensar en el bienestar y comodidad de nuestros empleados, porque para buenas producciones es necesario que el trabajador se sienta bien y a gusto en la empresa.

Con respecto a cómo brindar confianza a los trabajadores de su empresa, de los representantes encuestados el 56.67% mencionan que admiten errores para ganarse la confianza de sus empleados, esto contrasta con Ccarhuaypiña (2017) quien indica que el 78.9% de los encuestados cree que el representante nunca logra la confianza. El autor Blanchard (2016) indica que como Líder se debe tener valores, si se quiere desarrollar la confianza se debe ser totalmente sincero y ofrecer cosas reales para quedar bien con uno mismo y sobre todo con los demás.

Con respecto a mantener una comunicación constante con los trabajadores de la empresa, se observa que de los representantes encuestados el 86.67% indican que si se mantiene una comunicación constante dentro de la empresa con los trabajadores. Estos resultados coinciden con Quintana (2020) quien menciona que el 76% si mantiene y considera una comunicación dentro de la empresa. Lo cual demuestra que la comunicación en las empresas son importantes y se estan realizando de manera fluida, respetando opiniones, pensamientos, creencias, expectativas de cada uno de los trabajadores.

Con respecto al tipo de comunicación existe y aplica en la empresa, se observa que de los representantes encuestados el 60% mencionan que existe la comunicación, individual. Lo cual demuestra que dentro de la empresa los trabajos grupales existen muy poco y que el jefe o líder en este caso, no está en constante comunicación con ellos; pero también existen los líderes que mantienen una comunicación individual ya que es una manera más personalizada de comunicarse y es una buena técnica para entrar en confianza.

Con respecto a cómo demostrar respeto y apoyo para con los trabajadores, se observa que de los representantes encuestados el 60% mencionan que motivando al trabajador demuestran su respeto y apoyo. estos datos coinciden con los de Alvarado, Fonseca y Ruiz (2018) quienes mencionan que el 61% de los representantes de las micro y pequeñas empresas motivan a sus trabajadores. Entonces decimos que mostrar respeto es importante, porque habla bien de la persona es decir demuestra los buenos valores que se le inculco y mostrar apoyo es respetar cada cosa que el

trabajador opine y si está equivocado debe ser corregido de la mejor manera sin agresiones

Con respecto a qué es lo que hace usted para lograr el crecimiento organizacional se observa que 66.77% de los representantes encuestados mencionan que desarrollan el trabajo en equipo para lograr el crecimiento organizacional. Estos datos coinciden con los datos encontrados por Alvarado, Fonseca y Ruiz (2018) donde mencionan que el 30% de los representantes desarrolla en trabajo en equipo para el crecimiento organizacional. Esto demuestra que dentro del liderazgo el trabajo en equipo es una estrategia sumamente importante para contribuir con el trabajo en la empresa.

Con respecto a cómo obtiene usted los conocimientos que le ayudan a solucionar problemas en la empresa, se observa que el 60% de los representantes encuestados mencionan que obtienen los conocimientos para resolver problemas a través de capacitaciones. Los datos coinciden con Ccarhuaypiña (2017) quien menciona que el 40% de los representantes en las micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza pre escolar y primaria adquieren su conocimiento a través de las capacitaciones. Esto demuestra que estar en constante capacitación es esencial para el crecimiento en la dirección empresarial y así poder ayudar a los trabajadores dentro de la empresa, logrando a su vez un crecimiento organizacional.

Con respecto a cuándo identifica los problemas dentro de la empresa, se observa que de los representantes encuestados el 73.33% mencionan que

identifica cuando existe demasiadas quejas es cuando hay algún problema en la empresa, esto coincide con los datos encontrados Alvarado, Fonseca y Ruiz (2018) donde mencionan que el 39,3% identifica el problema en la empresa cuando existen quejas por parte de los clientes. Esto muestra que los problemas empresariales se reflejan de inmediato siempre en los trabajadores y como líder se debe actuar rápidamente con esa persona, brindarle la confianza respectiva y darle la oportunidad de explicar y a la vez de resolver sus asuntos que afectan su desempeño en el trabajo.

Plan de mejora de los factores relevantes del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector educación, rubro enseñanza preescolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2019.

1. Datos generales

- **Nombre o razón social:** Micro y pequeñas empresas del Rubro enseñanza pre escolar y primaria.
- **Dirección:** Ciudad de Huaraz

2. Misión

Somos una institución educativa comprometida con la educación de los estudiantes que tiene como objetivo desarrollar una adecuada formación académica desde la infancia, con una gama docente calificada y capacitada para obtención de dicho objetivo.

3. Visión

Ser una institución con educación de calidad y un alto nivel académico, inculcando valores como el respeto, solidaridad, honestidad, empatía a nuestros alumnos para su desarrollo profesional y vocacional, innovando constantemente para obtener resultados y lograr el reconocimiento nacional de una institución comprometida con la gestión de calidad.

4. Objetivos empresariales

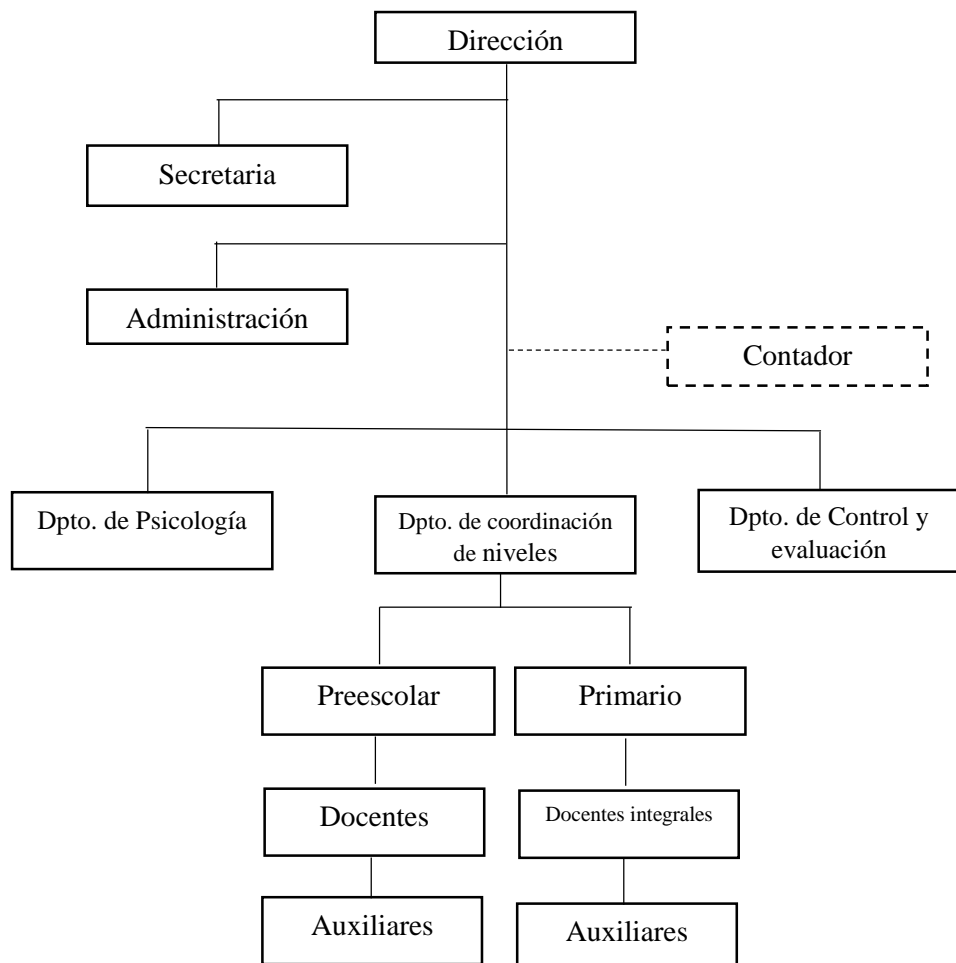
Las instituciones educativas son establecimientos públicos, que ofrecer el servicio de educación, con el compromiso de formación de los alumnos, ofreciéndoles a los padres seguridad y confianza para con sus menores hijos. Con el objetivo de satisfacer a los clientes y trabajadores, por lo cual se presentan los siguientes objetivos:

- Brindar un excelente servicio de educación
- Implementar rentabilidad a la empresa
- Capacitación contante a la plana docente
- Incrementar más clientes
- Implementar el proceso de Gestión de calidad

5. Servicios

La institución educativa ofrece sus servicios en todos los niveles de educación básica, regular con propuestas alternativas para que el cliente se sienta satisfecho ofreciendo la seguridad requerida y confianza de lograr una buena formación estudiantil.

6. Organigrama de la empresa



6.1. Descripción de funciones

Cargo	Director
Perfil	Título universitario o pedagógico, ser colegiado. Contar con experiencia de al menos 5 años.
Funciones	Su función es planificar, organizar, dirigir, ejecutar, supervisar y evaluar el servicio educativo.

Cargo	Secretaria
Perfil	Contar con conocimientos y habilidades en TIC Ser capaz de trabajar bajo presión. Ser organizado y capaz de manejar varias tareas a la vez.
Funciones	Realizar gestiones administrativas y económicas de la institución. Se ocupan de levantar actas, así mismo custodiar libros, archivos del centro docente.

Cargo	Administrador
Perfil	Estudios universitarios en ciencias contables, financieras y administrativas. Experiencia en manejo y comunicación del personal.
Funciones	Sus funciones son planear, organizar, dirigir y controlar las actividades en la institución. Apoyar a la dirección. Manejar los recursos humanos y financieros.

Cargo	Contador
Perfil	Estudios universitarios o técnicos Experiencia laboral Colegiado
Funciones	Manejar e implementar la contabilidad de la institución

	Producir informes que sirvan para la toma de decisiones.
--	--

Cargo	Jefe del departamento de Psicología
Perfil	Estudios universitarios en psicología infantil y formación específica en educación. Habilidades de trabajo en equipo. Conocimientos psicológicos para entender el comportamiento de vista científica.
Funciones	Dirigir sus actividades a todos los miembros de la comunidad educativa (niños, familias, director, etc) Realizar evaluaciones psicológicas completas. Formar a los docentes con técnicas de aprendizaje y/o problemas de conducta. Involucrarse en trabajos de investigación para crear políticas eficaces de educación.

Cargo	Jefe del departamento de coordinación de niveles
Perfil	Estudios universitarios o pedagógicos en educación. Especialista en educación. Experiencia laboral.
Funciones	Sus funciones son la participación en la elaboración del proyecto educativo, plan de mejoramiento y evaluación institucional. Colaborar con el director en la planeación, programación académica y evaluación institucional de acuerdo con los objetivos y criterios curriculares.

Cargo	Jefe del departamento de control y evaluación
Perfil	Estudios universitarios o pedagógicos en docencia. Licenciado en educación.

	Experiencia laboral.
Funciones	<p>Sus funciones son asesorar al director y a los docentes en cada actividad que se realice para cumplir las metas del colegio.</p> <p>Analizar y presentar estudios encargados por el director.</p> <p>Coordinar la construcción y elaboración del proyecto institucional.</p>

Cargo	Docentes
Perfil	<p>Estudios universitarios o pedagógicos en educación inicial.</p> <p>Experiencia de trato con los niños.</p> <p>Recomendaciones de buena conducta.</p>
Funciones	<p>Promover el aprendizaje en la primera infancia.</p> <p>Facilitar la evolución del lenguaje oral.</p> <p>Identificar las habilidades, intereses y necesidades especiales del niño.</p> <p>Fomentar una buena convivencia en el aula.</p>

Cargo	Auxiliares
Perfil	<p>Estudios universitarios o pedagógicos en educación inicial.</p> <p>Experiencia laboral.</p>
Funciones	<p>Sus funciones son, orientar, dirigir, controlar y evaluar el comportamiento y la disciplina de los estudiantes.</p> <p>Colaborar y participar en las acciones educativas.</p> <p>Llevar registros de asistencia de los estudiantes.</p> <p>Solucionar los problemas de comportamiento de los estudiantes.</p>

6.2. Diagnostico Empresarial

FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES EXTERNOS	F1. Todo el personal es profesional F2. Contar con internet y tecnología. F3. Personal docente responsable F4. Contar con especialistas en psicología.	D1. La dirección no programa capacitaciones para el personal. D2. La dirección no evalúa al personal contantemente. D3. La falta de motivación al personal
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
O1. Exigencia por parte de los clientes O2. incentivar a los alumnos a ser participes de las actividades extracurriculares. O3. Los clientes buscan calidad O4. Crecimiento académico.	F1, F3, O1, O3. Implementar la gestión de calidad para un mejor servicio. F3, F2, O2. Motivar al alumnado con diferentes actividades.	D1, O1, O3. Elaborar un cronograma de capacitaciones. D2, D3, O1, O3, O4. Desinar al personal indicado a realizar evaluaciones y supervisión en el desempeño laboral.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
A1. Incremento de la competencia. A2. Falta de tiempo para realizar talleres y capacitaciones. A3. Bajo rendimiento laboral	F1, F2, F3, A1. Aprovechar nuestros recursos y capacidades, para ofrecer un mejor servicio. F4, A2. Establecer taller y capacitaciones para el crecimiento organizacional.	D3, D2, A3. Establecer talleres de confraternización para manejar mejor la comunicación y hacer un mejor clima laboral.

7. Indicadores de Gestión

Indicadores	Evaluación de los indicadores dentro de MYPE
Implementación de la gestión de calidad	Este proceso se ve interrumpido a la falta de compromiso de los representantes.
Implementación de capacitaciones a los docentes.	Falta de capacitaciones al personal, durante el año no existe ninguna.
Motivación a los trabajadores al desarrollar mejor su trabajo.	No existe motivación al personal, carencia de reconocimiento por el trabajo

8. Problemas

Indicadores	Problema	Surgimiento del Problema
Implementación de la gestión de calidad.	La falta de compromiso de los representantes impide implementar una adecuada gestión de calidad institucional.	El desinterés de los representantes en este proceso dentro de la empresa, muchos se interesan solo en el negocio, de que si hay o no economía.
Implementación de capacitaciones a los docentes.	La inexistencia de la capacitación a los docentes, desinterés por parte de la dirección.	Los representantes no invierten en la preparación de sus trabajadores, lo cual muchas veces dificulta el desenvolvimiento adecuado de los docentes con los alumnos.
Motivación a los trabajadores	No hay un reconocimiento a los trabajadores al ejercer bien su labor y no hay motivación para continuar o mejorar su trabajo.	El desinterés de los representantes por comunicarse mejor con el personal y desarrollar un mejor clima laboral.

9. Establecer soluciones

9.1. Establecer acciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Implementación de la gestión de calidad.	La falta de compromiso de los representantes impide implementar una adecuada gestión de calidad institucional.	Incorporar a toda la plana docente y administrativa para lograr el desarrollo de una correcta gestión de calidad institucional.
Implementación de capacitaciones a los docentes.	La inexistencia de la capacitación a los docentes, desinterés por parte de la dirección.	Implementar un programa de capacitaciones de dos veces al año para mejorar el rendimiento laboral de la plana docente.
Motivación a los trabajadores	No hay un reconocimiento a los trabajadores al ejercer bien su labor y no hay motivación para continuar o mejorar su trabajo.	Realizar talleres de confraternización y psicología entre todo el personal académico. Manejar correctamente los canales de comunicación.

9.2. Estrategias que desean implementar

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	plazo	Impacto	Priorización
1	Incorporar a toda la plana docente y administrativa para lograr el desarrollo de una correcta gestión de calidad institucional.	Falta de compromiso de todos los integrantes de la empresa.	7 meses	Mejor servicio de educación a los clientes, optimización de recursos con una adecuada gestión de calidad.	Realizar reuniones para labores programar e informar las ventajas que se obtiene al aplicar la gestión de calidad.

2	Implementar un programa de capacitaciones de dos veces al año para mejorar el rendimiento laboral de la plana docente.	Escases de presupuesto para la inversión en las capacitaciones.	6 meses	Mejorar el compromiso cualitativo de educación, así mismo desarrollar su creatividad para un mejor desempeño laboral docente.	Ejecutar el plan de capacitación a los docentes.
3	Realizar talleres de confraternización y psicología entre todo el personal académico. Manejar correctamente los canales de comunicación.	Falta de interés por parte de los trabajadores	9 meses	Mejorar la relación entre los trabajadores y el representante para hacer un buen clima laboral.	Ejecutar el plan de taller y realizar el plan de manejo del uso correcto de los canales de comunicación.

9.3. Recursos para la implementación de estrategias

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Realizar reuniones labores y contratar un especialista en gestión de calidad para programar e informar las ventajas que se obtiene al aplicar la gestión de calidad.	Administración	s/. 1200 mensuales	Local de la empresa, materiales y equipo, tiempo.	7 meses

2	Ejecutar el plan de capacitación a los docentes.	Dirección, administración y departamento de coordinación de niveles.	s/. 400 por sesión	Local de la empresa, tecnología, materiales, tiempo.	6 meses
3	Ejecutar el plan de taller y realizar el plan de manejo del uso correcto de los canales de comunicación.	Dirección, Administración y departamento de psicología.	s/. 300 mensual	Local de la empresa, tecnología, tiempo, campo deportivo	9 meses

10. Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Enero – Diciembre										
1	Realizar reuniones labores y contratar un especialista en gestión de calidad para programar e informar las ventajas que se obtiene al aplicar la gestión de calidad.	01-01-22	31-07-22	<table border="1" style="width: 100%; height: 100px;"> <tr> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> </tr> </table>										
2	Ejecutar el plan de capacitación a los docentes.	01-04-22	31-08-22	<table border="1" style="width: 100%; height: 100px;"> <tr> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> </tr> </table>										
3	Ejecutar el plan de taller y realizar el plan de manejo del uso correcto de los canales de comunicación.	08-04-22	30-11-22	<table border="1" style="width: 100%; height: 100px;"> <tr> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> </tr> </table>										

VI. Conclusiones

- La mayoría de los representantes identifica que las características de la gestión de calidad son: analizar la calidad basado en los procesos, por lo cual se refleja una mejora en el desempeño de trabajo, permitiendo que el personal tome decisiones en su área para mejorar la gestión de calidad, así mismo se observa y mide los efectos para la mejora de calidad, analizando los resultados y buscando la mejor propuesta de mejora.
- Referente a las características del liderazgo, se identificó que el control de la empresa se da mediante la definición de las tareas, del mismo modo logra un mejor desempeño laboral. Además, el objetivo útil de la empresa es mejorar la atención al cliente, también se busca brindar confianza a los trabajadores admitiendo sus errores, de la misma forma existe una comunicación individual constante dentro de la empresa, se muestra el respeto y apoyo a cada uno de ellos a través de la motivación, con la finalidad de que el desarrollo de trabajo en equipo sea el crecimiento organizacional, para ellos se busca capacitaciones que ayuden a solucionar problemas. Por último, el crecimiento organizacional en las empresas es enfrentar desafíos.
- En la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza pre escolar y primaria se sugiere la constante evaluación de la gestión de calidad en las empresas, así mismo poner mayor interés a los trabajadores que se desempeñan en ella y por ultimo implementar técnicas de comunicación como el dialogo y la entrevista para potenciar cualidades y virtudes, para así enfrentar las barreras de miedo.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

- Mejorar la evaluación en la gestión de calidad dentro de las instituciones, para que esta pueda llegar a tener estándares más altos y sea más confiable para los clientes, así mismo ofrezcan un mejor servicio.
- Implementar las capacitaciones al personal ya que son necesarias e importantes para un mejor desarrollo laboral dentro de la empresa. Las capacitaciones desarrollaran la creatividad y estrategias que influenciarian en el desarrollo de la educación de los estudiantes.
- Aumentar la motivación en los trabajadores, reconociendo su esfuerzo y dedicación, ofreciendo beneficios sociales, esto hará que su desarrollo laboral crezca y sienta ganas de seguir ejerciendo su labor en la empresa.
- Incentivar el trabajo en equipo, para desarrollar la confianza, impulsar la comunicación, para involucrar a todo el personal en las actividades y juntos realizar los objetivos para alcanzar las metas de la organización.
- Considerar nuestro plan de mejora, la cual propone lo siguiente:

Buscar especialistas en el análisis de gestión de calidad, para que esta evaluación se pueda realizar de una forma completa y los lleve a mejorar mucho más, de la misma forma realizarlo por áreas.

Ponerle mayor interés a los trabajadores, que disminuyeron en su desempeño laboral es por alguna causa, así mismo buscar ayuda psicológica que ayude a fortalecer estas relaciones.

Implementar técnicas de comunicación como el dialogo y la entrevista, para desarrollar la empatía, para potenciar cualidades y virtudes, para así afrontar las barreras de miedo y sentirse parte del equipo y empresa.

Referencias Bibliográficas

- Alvarado Arróspide, M. A., Fonseca Vergara, E. N., & Ruiz Zavaleta, F. S. (2018). *Estilo de liderazgo que genera mayor nivel de desempeño y satisfacción en el área de rentas vitalicias - grupo Lima- De una empresa de seguros*. Tesis para optar el gardo de magister, Univesidad el pacífico, Lima.
<https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2169?show=full>
- Arévalo, J. (2018). *Importancia del Liderazgo cooperativo para un eficaz desempeño de los trabajadores de la cooperativa servicios multiple "Mercurio Los Olivos" LTDA*. Lima.
http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3055/UNFV_AR%c3%89VALO_PIEDRA_JORGE_LUIS_TITULO_PROFESIONAL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Blanchard, K. (2016). *Liderazgo al mas alto nivel*. (M. Ravassa Garcés, F. Bonnett Vélez, Edits., & E. Sanchez , Trad.) San Diego, California, Estados Unidos: Norma S.A.
- Camisón, C., Cruz , S., & González , T. (2006). *Gestion de calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON EDUCACIPON S. A. .
- Ccarhuaypiña Saenz, G. (2017). *El Liderazgo y la Motivación de los Colaboradores de la Instutición Educativa Particular Editum Huancayo - 2017*. Tesis para optar el titulo profesional de licenciada, UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, Huancayo.

- Comite institucional de etica de investigacion. (2016). *codigo de etica para la investigación*. www.uladech.edu.pe
- Comite Institucional de etica de investigacion. (2019). *Codigo de la etica para la investigación*. www.uladech.edu.pe
- Corcino , M. (2013). *habilidades y destreza de una persona*.
<https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/21/habilidades-y-destreza-en-una-persona/>
- Cortés Sánchez, J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*. Madrid: ICB, S.L. (Interconsulting Bureau S.L).
- Espinoza Jimenez, Y. (2019). *Gestión de Calidad y Liderazgo en la empresa Limones Piuranos SAC, distrito de Sullana, año 2019*. Tesis para optar el titulo profesional, Sullana.
- Férrnandez , H. (2019). *Que es el liderazgo: importancia, estilos, habilidades y mitos*.
<https://eonomiatic.com/liderazgo/>
- Flores, C. (2018). *Factores que potencian el liderazgo* .
<https://blog.eclass.com/factores-que-potencian-el-liderazgo-y-su-influencia>
- Flores, J. (2018). *Microempresa*. <https://www.derechoecuador.com/microempresa>
- Garcia , 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/>
- Gómez Caañe, S. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hostales, Casco urbano del*

distrito de Chimbote, año 2015. Chimbote.

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000048220>

Gonzales Jara , A. (2019). *Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, distrito de la Esperanza, Trujillo 2018*. Tesis para optar el título profesional , Trujillo.

González Ortiz , Ó. C. (2016). *sistema de Gestion de calidad: Teoria y prpactica bajo la norma ISO 2015*. Bogotá, Colombia: ECOE.

Guzmán, C. (2018). *Mypes: porque son importantes para la economia peruana*.
<https://pqs.pe/actualidad/economia/mypes-por-que-son-importantes-para-la-economia-peruana/>

Hernandez , R., & Mendoza, C. (2018). *Metodologia de la invetsigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGrawHill Interamericana Editores de S.A.

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>

Mares, C. (18 de abril de 2014). Las micro y pequeñas empresas en el Perú. *Revista Jurídica Thomson Reuters*, 1 - 20.
http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y

MaxWell, J. (2007). *Las 21 leyes de Liderazgo* (Del 10° Aniversario ed.). (S. Covery, Trad.) Nashville: Grupo Nelson.

Miranda González, F. J. (2007). *introduccion a la gestion de la calidad*. Madrid: DELTA.

Quintana Arroyo, S. (2020). *Gestión de calidad y Liderazgo en las MYPE rubro productos groindustriales - algarrobina, Caserio Paccha - distrito Chulucanas, año 2020*. Tesis para optar el titulo profesional , Piura.

Romero Luna, I. (2006). *Las PYME en la economía global. Hacia una estrategia de fomento empresarial*.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-70362006000300003

Rosales Prudencio, Yuneth;. (2017). *Gestión de calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de motos lineales de la ciudad de Huarmey, año 2016*. Huarmey.
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045649>

Saenz , M. (2016). *Las Dimensiones del Liderazgo*.
<https://excelencemanagement.wordpress.com/2016/02/24/decodificando-el-liderazgo-las-4-dimensiones-que-realmente-importan/>

Soto Acuña, N. A. (2015). *Caracterizacion del estilo del liderazgo carismatico en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios rubro hoteles de tres estrellas en el distrito de Huaraz, 2014*. Tesis el titulo profesional de licenciada , Universidad Catolica los Angeles Chimbote, Huaraz.

Tipismana Marreros, J. (2021). *Reactivación economica - micro y pequeñas empresas de Ancash* . <https://regionancash.gob.pe/noticias.php?id=542>

Tracy, B. (2015). *Liderazgo*. Tennessee: Grupo Nelson.

Vigo, C., & Torres , S. (2009). *Educación Inicial y Primaria en el Perú*.

<https://inversionenlainfancia.net/blog/entrada/entrevista/32/0>

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividad	Año 2019								Año 2020				Año 2021			
		Semestre I				Semestre II				Semestre II				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 o Docente Tutor				x												
5	Mejora del marco teórico					x											
6	Redacción de la revisión de la literatura						x										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							x									
8	Ejecución de metodología								x								
9	Resultado de la investigación									x							
10	Conclusiones y recomendaciones										x						
11	Redacción del 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 de artículo científico																x

Anexo 2: Presupuestos

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.10	92	9.20
• Fotocopias	0.10	184	18.40
• Empastado	20.00	3	60.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	0.10	500	50.00
• Lapiceros	3.50	1	3.50
Servicios			
Uso de Turnitin	100.00	1	100.00
Sub total	123.80		241.10
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	50.00	1	50.00
Sub total			50.00
Total, de presupuesto desembolsable			291.10
Presupuesto no desembolsable			
(Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35	2	70.00
Soporte informático (Módulo de investigación del ERP University - MOIC)	40	4	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252.00
Sub total			252.00
Total, de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			s/. 943.10

Anexo 3: Hoja de consentimiento



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESA DE SECTOR EDUCACIÓN, RUBRO ENSEÑANZA PRE ESCOLAR Y PRIMARIA EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2019** y es dirigido por MENDOZA HUERTA, Zulema Rocio investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los trabajadores para proponer mejoras del Liderazgo en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el rubro enseñanza pre escolar y primaria en la ciudad de Huaraz, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

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

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

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

Nombre: Gloria Uculmana

Fecha: 15 de mayo del 2020

Firma del participante:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gloria Uculmana', written over a horizontal line.

Firma del investigador (o encargado de recoger información)

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Zulema Rocio Mendoza Huerta', written over a horizontal line.

Anexo 4: Cuestionario



Me dirijo a usted para brindarle mi cordial saludo, de la misma forma presentarme, soy estudiante de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de la facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, escuela profesional de administración. El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **“Propuesta de mejora en el liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el sector educación rubro enseñanza pre escolar y primaria en la ciudad de Huaraz”**. Para obtener el título profesional de licenciada en la carrera profesional de administración. Se le agradece anticipadamente por la información que usted proporcione.

I. REFERENTE A LAS VARIABLES

I.1. GESTIÓN DE CALIDAD

1. ¿Cómo analiza la gestión de calidad en su empresa?

- a. Basado con procesos
- b. Basado en la planificación
- c. Basado en los resultados
- d. No se analiza

2. ¿Qué cambios de mejora ha tenido en su empresa con la gestión de calidad?

- a. En los Procesos
- b. En los Resultados
- c. En el Desempeño trabajo
- d. En la Convivencia entre trabajadores

3. ¿Cree que la toma de decisiones del personal en su área de trabajo lo lleva a mejorar en la gestión de calidad?

- a. Si

- b. No
- 4. ¿usted observa y mide efectos para la mejora de la gestión de calidad?**
 - a. Si
 - b. No
- 5. ¿para lograr la gestión de calidad usted analiza los resultados y busca mejoras?**
 - a. Si
 - b. No

I.2. REFERENTE AL LIDERAZGO

- 6. ¿Cómo influye usted en las personas que trabajan en su empresa?**
 - a. Llamándoles la atención
 - b. Escuchando sus opiniones
 - c. Enseñándole su trabajo
 - d. No interactuar con ellos
- 7. ¿Usted cómo lleva el control dentro de la empresa?**
 - a. Estableciendo metas
 - b. Definiendo resultados
 - c. Definiendo bien las áreas
 - d. T.A
- 8. Al obtener el control ¿Qué logra usted en la empresa?**
 - a. El cumplimiento de la meta
 - b. El cumplimiento de objetivos
 - c. Un mejor desempeño laboral
 - d. Un mejor ambiente laboral
- 9. ¿Cuál es el objetivo útil de la empresa?**
 - a. Mejorar la atención al cliente
 - b. Mejorar el ambiente laboral
 - c. Ser una empresa reconocida
 - d. No hay objetivo útil
- 10. ¿Cómo brinda confianza a los trabajadores de su empresa?**
 - a. Escuchando

- b. Confiando en ellos
- c. Admitiendo Errores
- d. Cumpliendo promesas

11. ¿Mantiene usted una comunicación constante con los trabajadores de la empresa?

- a. Si
- b. No

12. ¿Qué tipo de comunicación existe y aplica en su empresa?

- a. Intragrupal
- b. Colectiva
- c. Individual
- d. Intergrupal

13. ¿Cómo demuestra usted el respeto y apoyo para con sus empleados?

- a. Escuchando sus ideas
- b. Despejando dudas
- c. Colaborando en sus tareas
- d. Colaborando en sus tareas
- e. Motivando al trabajador

14. ¿Cómo obtiene usted los conocimientos que le ayudan a solucionar problemas en la empresa?

- a. A través de capacitaciones
- b. Estudios constantes
- c. Información compartida con los trabajadores
- d. Me conformo con lo que sé

15. ¿Cuándo identifica los problemas dentro de su empresa?

- a. Cuando existe una baja productividad
- b. Cuando existen demasiadas quejas
- c. Cuando existe desviación del plan establecido
- d. No sabe identificar problemas

16. ¿Qué es lo que hace usted para lograr el crecimiento organizacional?

- a. Desarrollo la creatividad en los empleados.

- b. Desarrollo el trabajo en equipos
- c. Se enfrenta a desafíos y proporciona soluciones
- d. Está en constante transformación

Anexo 5. Directorio

N°	NOMBRES Y APELLIDOS/RAZON SOCIAL	ACTIVIDAD	DIRECCIÓN
1	LA CASITA DE MIS SUEÑOS	EDUCACIÓN INICIAL	JIRON MANCO CAPAC 405
2	IE LALITO	EDUCACIÓN INICIAL	PASAJE CONOCOCHA 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	EDUCACION INICIAL	JIRON MANCO CAPAC 720
8	MASTER SCHOOL	EDUCACION INICIAL	JIRON LAS FUCSIAS 374 MZ32 LOTE 06
9	PERUANO AMERICANO	EDUCACION INICIAL/PRIMARIA/SECUNDARIA	JIRON LOS ALISO 166
10	DE LA CRUZ ESPEJO MARTHA ROSA	EDUCACION INICIAL - PRIMARIA	PSJ. JUAN OLIVERA N°920 - BELEN
11	ASOCIACION CULTURAL APRENDIENDO A CRECER	EDUCACION INICIAL - PRIMARIA	JR. CARLOS VALENZUELA GUARDA N°985 - SOLEDAD BAJA
12	CENTRO EDUCATIVO PRIVADO JEAN PIAGET EIRL	EDUCACION INICIAL/PRIMARIA/SECUNDARIA	JR. 28 DE JULIO N° 1290
13	ROSALES TINOCO DAVID MANUEL	INSTITUCION EDUCATIVA INICIAL	JR. CARLOS VALENZUELA GUARDA N° 1065
14	QUINTANA POHL KATIA YANINA	INSTITUCION EDUCATIVA INICIAL	JR ENRIQUE PALACIOS N° 718
15	HENOZTROSA SANCHES MARIA ELIZABETH	INTITUCION EDUCATIVA PRE ESCOLAR Y PRIMARIA	JR. JOSE DE SUCRE N°1110
16	BUSTAMANTE MALAVER NELIDA ESPERANZA	EDUCACION INICIAL - PRIMARIA	AV. 27 DE NOBIEMBRE 1ER PISO N° 1466 BARRIO DE CHALLUA
17	I.E.P.C INTERNACIONAL ELIM	EDUCACION INICIAL - PRIMARIA	JR MARISCAL ANDRES AVELINO CACERES N° 172 ROSAS PAMPA
18	PROMOTORA EDUCATIVA Y CULTURAL "CARL FRIEDRIC	EDUCACION INICIAL - PRIMARIA	JR. DE LA JUAN ROMERO N°1040 1ER 2DO 3ER PISO
19	SAN AGUSTIN	EDUCACION INICIAL	PSJ. SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO 201
20	SAN MARCOS	EDUCACION INICIAL - PRIMARIA/SECUNDARIA	PSJ. RODOLFO ESPINAR 239 - 241
21	SAN MARTIN DE PORRES	EDUCACION INICIAL - PRIMARIA /SECUNDARIA	JIRON RODOLFO ESPINAR 218
22	SANTISIMA VIRGEN DE LOURDES	EDUCACION INICIAL	AV. LAS FLORES MZ 24 LOTE 07
23	TRILCE	EDUCACION INICIAL - PRIMARIA/SECUNDARIA	JR LOS ALISOS 827
24	SAN JOSE MARELLO	EDUCACION INICIAL - PRIMARIA/SECUNDARIA	AV. CENTENARIO 857
25	DEXTRE RODRIGUEZ JAIME TEODORICO	EDUCACION INICIAL	JR. RAMON CASTILLA N°953 SOLEDAD ALTA
26	SERVICIOS EDUCATIVOS THOMAS ALVA EDISON S.R.L	EDUCACION PRIMARIA - SECUNDARIA	JR. JOSE DE SUCRE N° 1226 SOLEDAD BAJA
27	FUENTES OLIVERA MARIA FLOR DE LIZ	EDUCACION INICIAL	JR JOSE LERREA Y LAREDO N°723 MZ C-8 LT 10- ZONA COMERCIAL
28	JIRALDO MERINO MARIA ELENA	EDUCACION INICIAL	JR. 28 DE JULIO N° 963
29	ALBERT EINSTEIN	EDUCACION INICIAL - PRIMARIA /SECUNDARIA	JR. HUAYLAS 220
30	INTEGRAL	EDUCACION PRIMARIA - SECUNDARIA	JR. GUSMAN BARRON 3871

Anexo 5. Validación de encuesta por expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

LIC. SILVINA TOLEDO HUERTA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

El presente es para expresarle mi saludo, asimismo, hacer de su conocimiento que usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de instrumentos de recolección de datos (cuestionarios) para realizar investigaciones relacionadas PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO ENSEÑANZA PRE ESCOLAR Y PRIMARIA EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2019. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y un formato de validación que servirá para que usted pueda emitir su evaluación.

Siendo importante contar con la evaluación y aprobación de expertos para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su profesionalismo para emitir su juicio de valor sobre la validez de los instrumentos.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Carta de presentación.
- Instrumentos de recolección de datos (Cuestionarios)
- Ficha de validación del instrumento.

Expresándole mi consideración y estima personal me despido de usted, no sin antes agradecerle por anticipado la atención que se le brinde a la presente.

Atentamente:



Mendoza Huerta, Zulema Rocio
DNI: 72725032
Código: 1211161019

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

I. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS

Cuestionarios sobre: Liderazgo en las micro y pequeñas empresas:

Marketing Digital, Gestión de Calidad y Marketing Interno, Clima Laboral, Clima Organizacional, Proceso Administrativo, Liderazgo, Motivación Laboral, Control Administrativo, Desempeño Laboral y Gestión de Calidad, Gestión de Calidad y Servicio al Cliente, Gestión de Calidad y Marketing Digital, Servicio y Satisfacción del Cliente, Gestión de Calidad del y Competitividad, Gestión de Calidad y Satisfacción del Cliente, Gestión y Planificación, Gestión de Calidad del Servicio y Organización, Competitividad en el Área Logística, Estrategias Competitivas, Dirección Estratégica y Gestión, Gestión de Calidad Y Estrategias Competitivas, Gestión de Calidad y Motivación Laboral.

II. TESIS

Los cuestionarios serán utilizados por los estudiantes de pregrado de cursos de Taller de Investigación y Tesis de la Escuela Profesional de Administración ULADECH CATÓLICA

III. DECISIÓN

Después de haber revisado los cuestionarios, se procedió a validarlos teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

APROBADO:

SI

NO



CORLAD
ANCAPI

Lic. Adm. Silvina E. Toledo Huerta

GLAD/N° 28804

Lic. Silvina Toledo Huerta

DNI N° 46802189

Anexo 6. Figuras

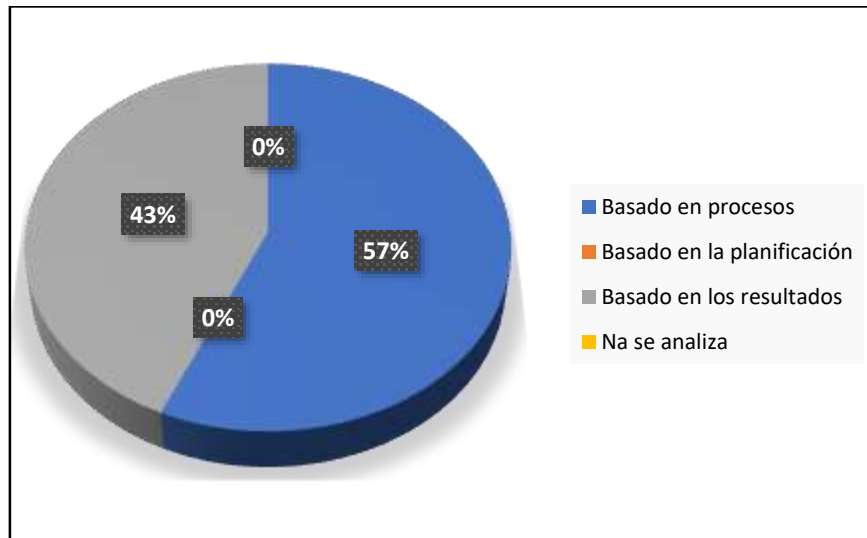


Figura 1. Analiza la gestión de calidad en la empresa

Fuente. Tabla 1

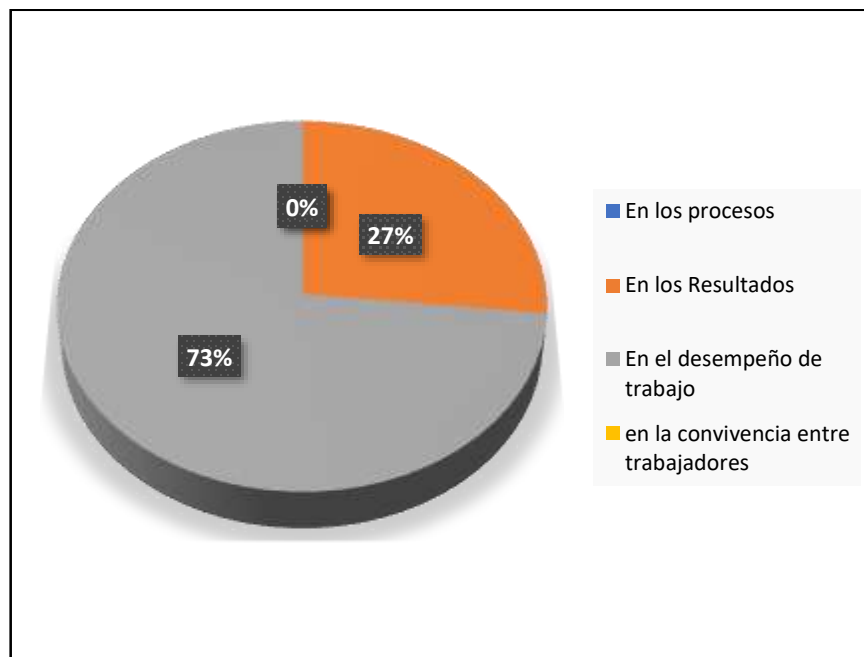


Figura 2. Cambios de mejora en la empresa con la gestión de calidad

Fuente. Tabla 1

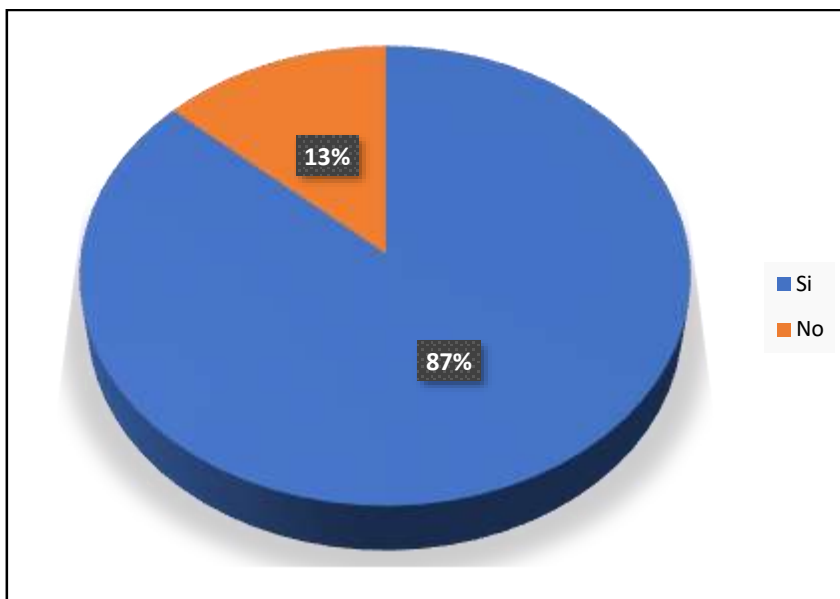


Figura 3. La toma de decisiones del personal en su área de trabajo lo lleva a mejorar en la gestión de calidad

Fuente. Tabla 1

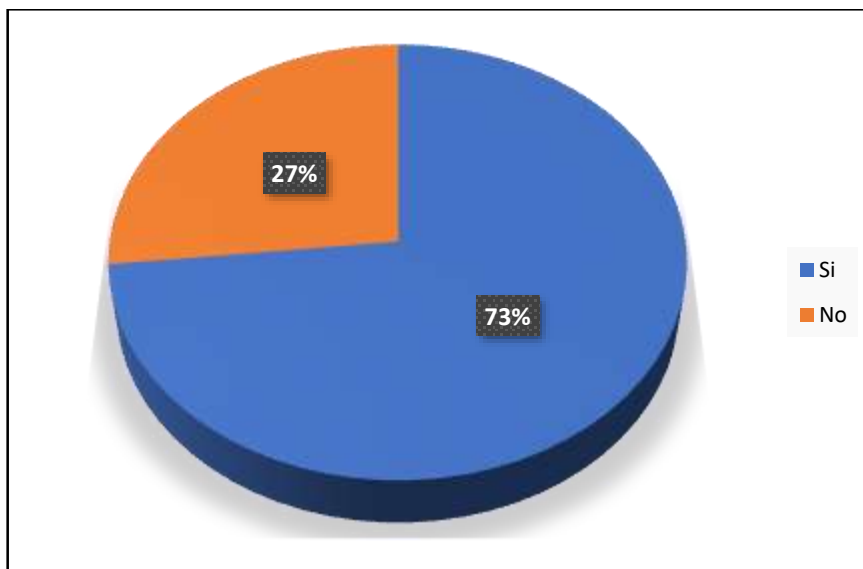


Figura 4. Observación y medición de efectos para la mejora de la gestión de calidad

Fuente. Tabla 1

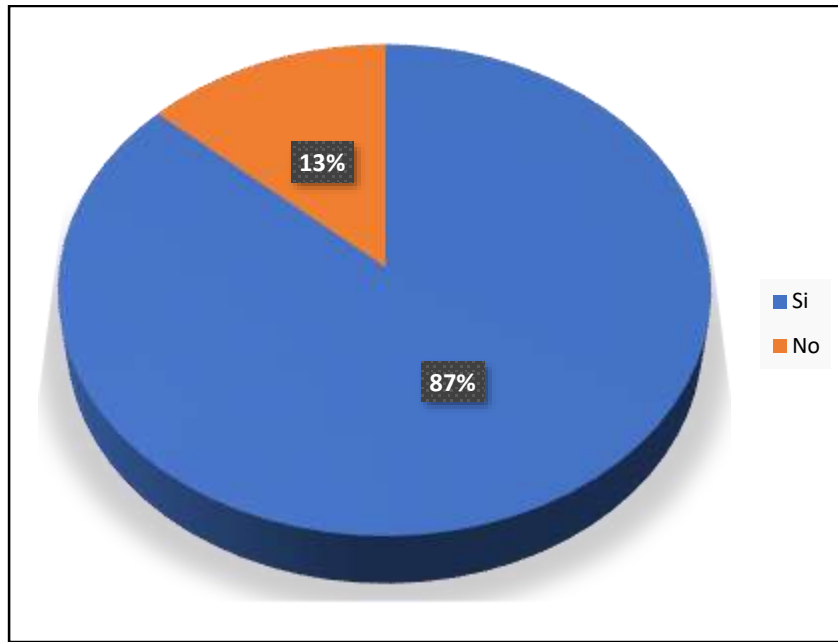


Figura 5. La gestión de calidad analiza los resultados y busca mejoras

Fuente. Tabla 1

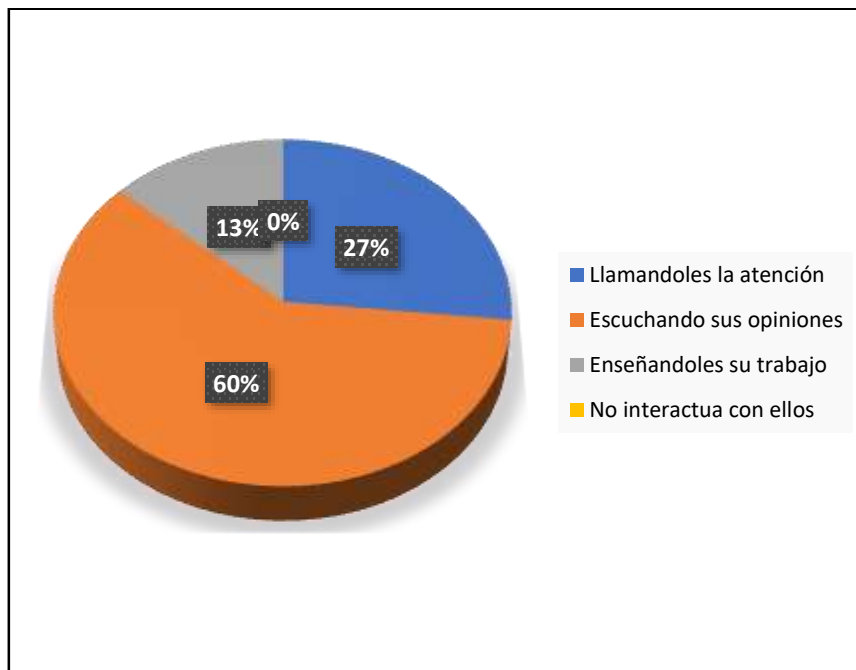


Figura 6. Influencia en las personas que trabajan en la empresa

Fuente. Tabla 2

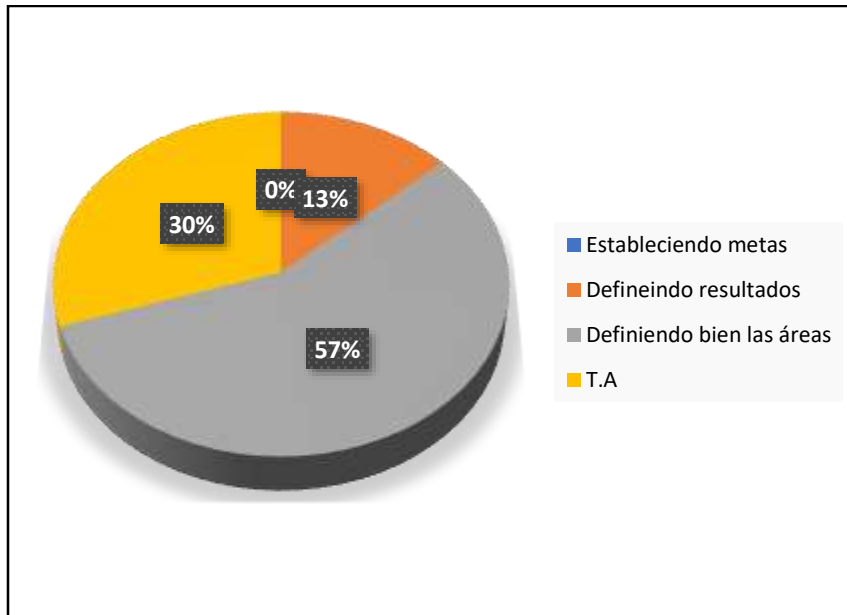


Figura 7. El control dentro de la empresa

Fuente. Tabla 2

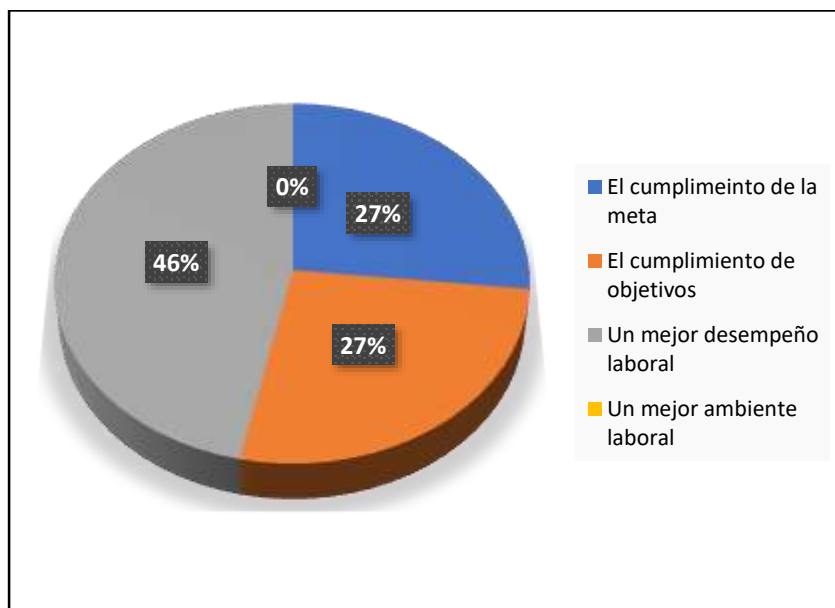


Figura 8. Al obtener el control que logra usted en la empresa

Fuente. Tabla 2

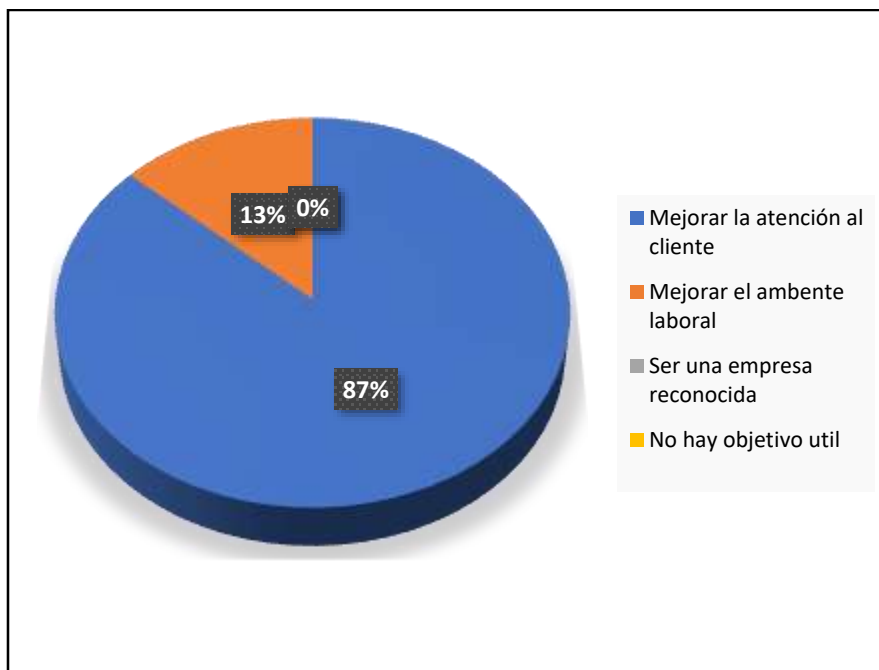


Figura 9. Objetivo útil de la empresa

Fuente. Tabla 2

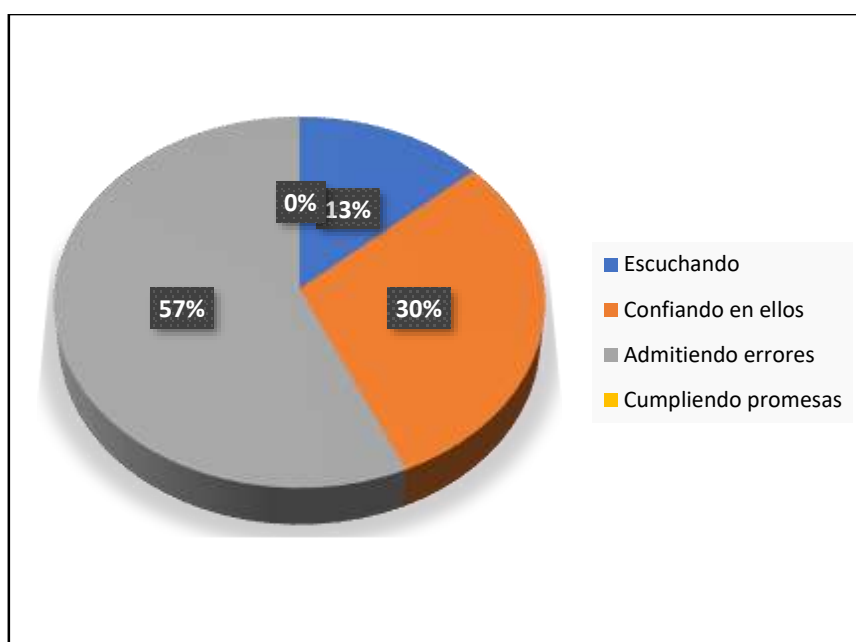


Figura 10. Cómo brinda confianza a los trabajadores de su empresa

Elaboración: propia

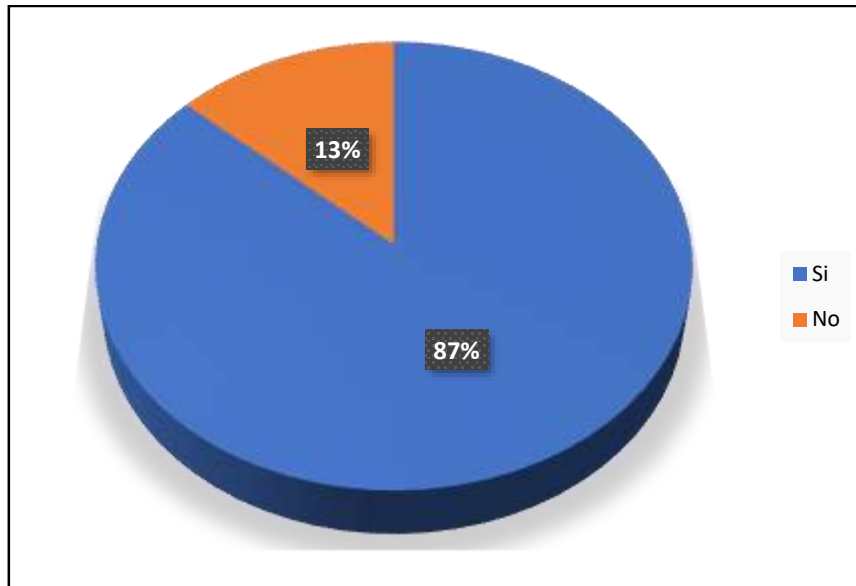


Figura 11. Existencia de la comunicación constante con los trabajadores de la empresa

Fuente. Tabla 2

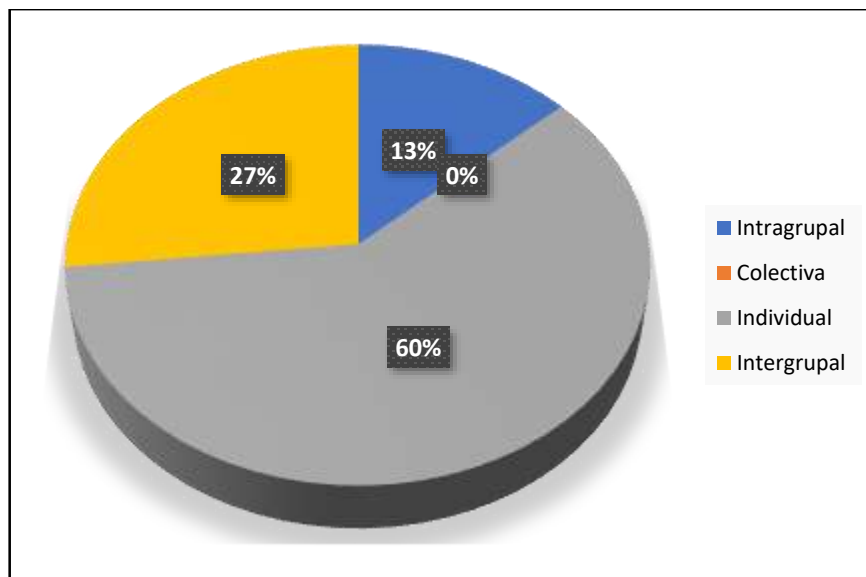


Figura 12. Tipos de comunicación

Fuente. Tabla 2

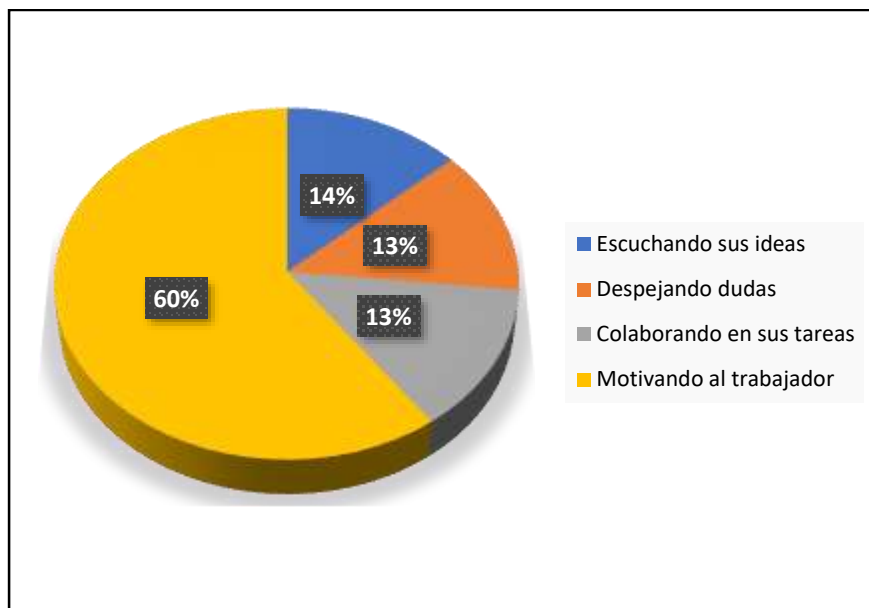


Figura 13. Muestra respeto y apoyo para con sus empleados

Fuente. Tabla 2

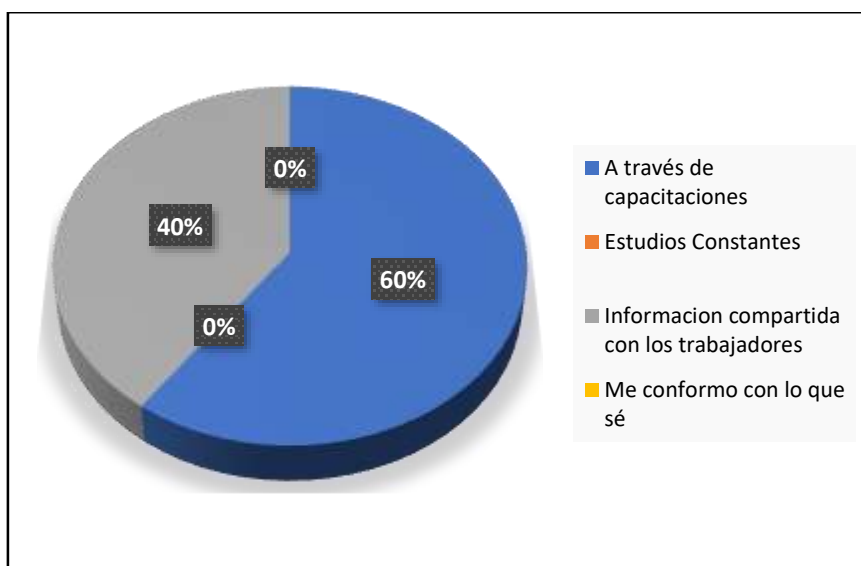


Figura 14. obtención de los conocimientos que le ayudan a solucionar problemas en la empresa

Fuente. Tabla 2

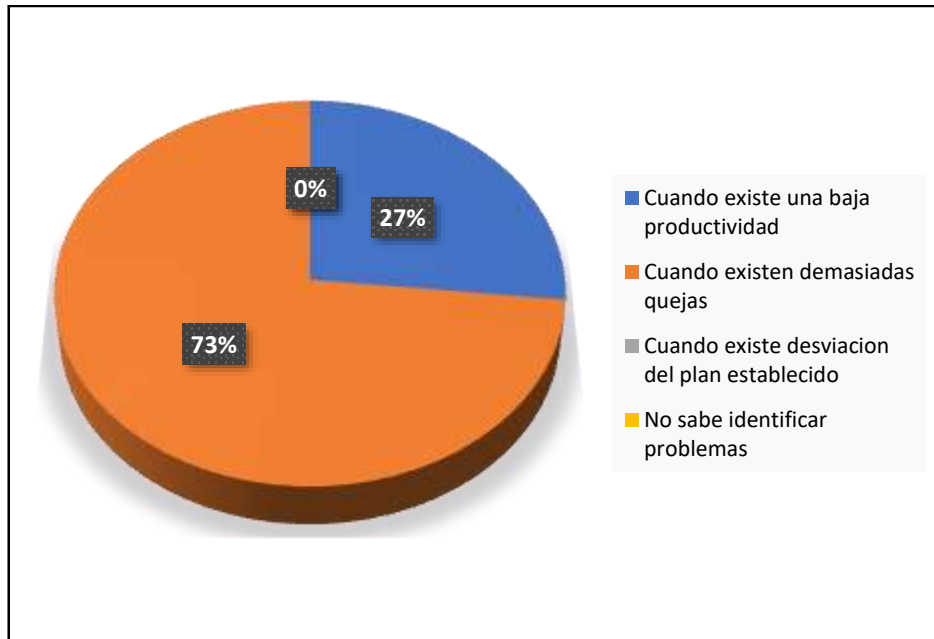


Figura 15. Identificación los problemas dentro de la empresa

Fuente. Tabla 2

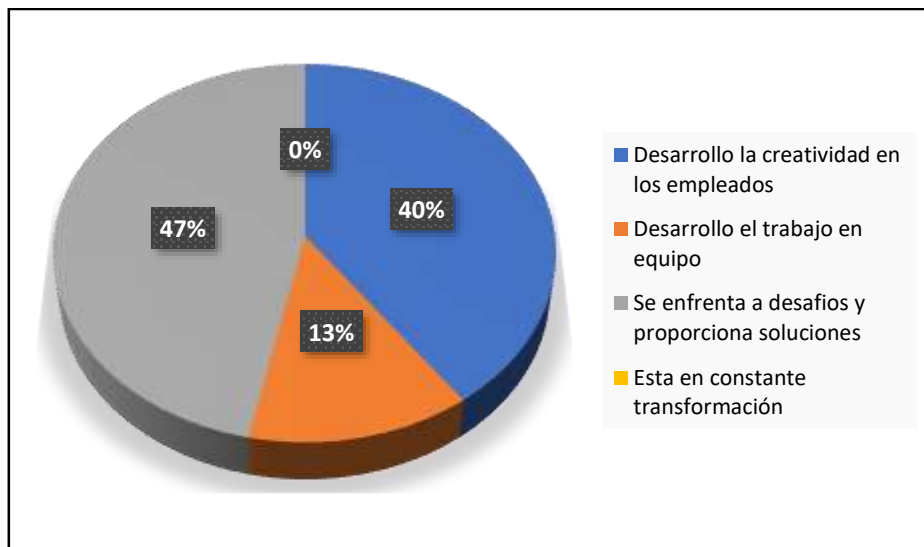


Figura 16. Crecimiento organizacional

Fuente. Tabla 2

Otros anexos

Feedback Studio | TESIS DE INVESTIGACIÓN | GESTIÓN DE CALIDAD | GESTIÓN CALIDAD | 2020 YouTube

turnitin.com/app/paths/turn/104220027603/engradar/104220027603/turnitin_user/1

ZULEMA ROCIO MENDOZA HUERTA Informe de tesis

FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR EDUCACIÓN, RUBRO ENSEÑANZA PRE ESCOLAR Y PRIMARIA EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA
MENDOZA HUERTA, ZULEMA ROCIO

ORCID: 0000-0002-0277-2077

Resumen de coincidencias

9 %

1 registros uadach.edu Fuente de orígenes 9 %

Página: 1 de 47 | Número de palabras: 9873 | Versión side-texto del informe | Alta resolución | Activado

10°C Nublado | 21/07/2021