



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES RELEVANTES
DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL PARA LA
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS, RUBRO ENSEÑANZA PREESCOLAR Y
PRIMARIA (NIVEL INICIAL) EN LA CIUDAD DE
HUARAZ, 2020

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

AUTORA:

GAMARRA CABRERA, MARIA ESTELA

ORCID: 0000-0003-4356-284X

ASESOR:

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

HUARAZ – PERÚ

2021

1. Título de la tesis

Caracterización de los factores relevantes del compromiso organizacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza preescolar y primaria (nivel inicial) en la ciudad de Huaraz, 2020.

2. Equipo de trabajo

AUTORA:

Gamarra Cabrera, María Estela

ORCID: 0000-0003-4356-284X

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

ASESOR:

Centurión 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, Huaraz, Perú

JURADO:

Vilela Vargas Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Azabache Arquinio Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Espinoza Otoyá Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

3. Hoja de firma del jurado y asesor

Vilela Vargas Víctor Hugo
ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Azabache Arquinio Carmen Rosa
ORCID: 0000-0001-8071-8327

Miembro

Espinoza Otoyá Víctor Hugo
ORCID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

Centurión Medina Reinerio Zacarias
ORCID: 0000-0002-6399-5928

Asesor

4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria

Agradecimiento

Agradezco a Dios por toda su bondad y bendición, a mi madre Antonia por su fortaleza y constancia, que me ayuda a entender que nunca es tarde para lograr las metas, gracias a sus consejos y paciencia soy una mejor persona.

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado principalmente a Dios por permitirme tener vida, salud y poder realizar uno de mis proyectos; a mi madre Antonia por su fuerza y coraje constante, que a pesar de los malos momentos me enseña a no rendirme y tener muy en cuenta que uno mismo forja su destino.

5. Resumen y abstract

Resumen

Se realizó la investigación con el propósito de caracterizar los factores relevantes del compromiso organizacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza preescolar y primaria (nivel inicial) en la ciudad de Huaraz, 2020. Se llevó a cabo en 08 instituciones educativas y se obtuvo los resultados: gestión de calidad: la planificación de objetivos el 50,00 % de los encuestados siempre realizan un plan, sobre las acciones correctivas un 75,00 % de los representantes de las MYPE manifiestan que a veces son eficientes para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades, en la comprobación de resultados un 62,50 % a veces realizan la comprobación de resultados mediante técnicas de rendimiento, en el desempeño laboral el 75,00 % a veces son evaluados, un 62,50 % a veces aportan a la mejora de la gestión. Compromiso organizacional: el 75,00 % manifiestan siempre tener en cuenta las emociones y la parte afectiva hacia su IE, un 62,50 % demuestran un vínculo laboral fortalecido con su IE, un 75,00 % de los encuestados refieren que sus docentes cubren sus costos y necesidades con el sueldo que perciben, el 50,00 % de los representantes de las IE indica que sus docentes nunca se sienten obligados. Se concluye que con la investigación se incentivó a los docentes y directores a comprometerse con su organización sin sentirse obligados y desarrollar su actividad libremente, para así brindar una educación de calidad.

Palabras clave: compromiso organizacional, gestión de calidad, institución educativa.

Abstract

The research was carried out with the purpose of characterizing the relevant factors of the organizational commitment for quality management in micro and small companies, heading preschool and primary education (initial level) in the city of Huaraz, 2020. It was carried out in 08 educational institutions and the results were obtained: quality management: planning objectives 50.00% of respondents always make a plan, regarding corrective actions 75.00% of representatives of MSEs state that they are sometimes efficient To convert weaknesses and threats into strengths and opportunities, in the verification of results 62.50% sometimes carry out the verification of results using performance techniques, in job performance 75.00% are sometimes evaluated, 62, 50% sometimes contribute to the improvement of management. Organizational commitment: 75.00% state that they always take into account the emotions and the affective part towards their EI, 62.50% show a strengthened labor bond with their EI, 75.00% of the respondents report that their teachers cover their costs and needs with the salary they receive, 50.00% of the EI representatives indicate that their teachers never feel obliged. It is concluded that the research encouraged teachers and principals to commit to their organization without feeling obliged and to develop their activity freely, in order to provide quality education.

Keywords: organizational commitment, quality management, educational institution.

6. Contenido

1. Título de la tesis.....	ii
2. Equipo de trabajo.....	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iv
4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria.....	v
5. Resumen y abstract	vii
6. Contenido.....	ix
7. Índice de figuras, tablas y cuadros	xi
I. Introducción	1
II. Revisión de la literatura	5
III. Hipótesis	17
IV. Metodología	18
4.1 El tipo y nivel de la investigación	18
4.2 Diseño de la investigación.....	18
4.3 Población y Muestra.....	18
4.4 Definición y operacionalización de variables.....	19
4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
4.6 Plan de análisis	20
4.7 Matriz de consistencia	21
4.8 Principios éticos	22
V. Resultados.....	25
5.1 Resultados.....	25
5.2 Análisis de resultados	32
VI. Conclusiones	40
Aspectos complementarios.....	43
Referencias bibliográficas.....	53
Anexos	58

7. Índice de figuras, tablas y cuadros

Índice de figuras

Figura 1	43
Figura 2	43
Figura 3	44
Figura 4	44
Figura 5	45
Figura 6	45
Figura 7	46
Figura 8	46
Figura 9	47
Figura 10	47
Figura 11	48
Figura 12	48
Figura 13	49
Figura 14	49
Figura 15	50
Figura 16	50
Figura 17	51
Figura 18	51
Figura 19	52
Figura 20	52

Índice de tablas

Tabla 1	25
Tabla 2	25
Tabla 3	25
Tabla 4	26
Tabla 5	26
Tabla 6.....	26
Tabla 7	27
Tabla 8	27
Tabla 9	27
Tabla 10.....	28
Tabla 11.....	28
Tabla 12.....	28
Tabla 13.....	29
Tabla 14.....	29
Tabla 15.....	29
Tabla 16.....	30
Tabla 17.....	30
Tabla 18.....	30
Tabla 19.....	31
Tabla 20.....	31

I. Introducción

Las instituciones de educación inicial cuentan con un mayor impacto en toda la sociedad, por ser una organización que es responsable de la formación durante los primeros años de vida de un individuo, por lo tanto, siempre debe brindar un servicio de calidad, uno de los factores relevantes para una buena gestión de calidad es contar con personal comprometido con la organización, un colaborador que se siente bien consigo mismo y siente que su organización lo valora realizará su labor con una muy buena predisposición.

En la actualidad a nivel mundial sucede que, la mayoría de las empresas se preocupan por incrementar sus ingresos, pero no prestan atención al recurso humano con potencial y su compromiso con la organización para brindar una buena gestión de calidad, a pesar que la población es mucho más exigente por la competitividad actual, y en el rubro de enseñanza preescolar y primaria (nivel inicial) los padres de familia desean que los niños reciban una educación de calidad, en las empresas peruanas se esta aplicando la gestión de la calidad utilizando los recursos humanos motivados que permiten la reducción de costos e incrementando los beneficios, llegando así al compromiso con la empresa y a nivel regional se lleva a cabo un conjunto de capacitaciones con el fin de mejorar la calidad de enseñanza actualizada, y modernizada de acuerdo a las normativas de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz en concordancia con el Ministerio de Educación, para la buena gestión de la calidad.

El planteamiento del problema ¿Cuáles son las principales características de los factores relevantes del compromiso organizacional para la gestión

de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro de enseñanza preescolar y primaria (nivel inicial) en la ciudad de Huaraz, 2020?

Siendo su objetivo principal: Describir los factores relevantes del compromiso organizacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza preescolar y primaria (nivel inicial) en la ciudad de Huaraz, 2020. Teniendo los objetivos específicos: a) Precisar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza preescolar y primaria (nivel inicial) en la ciudad de Huaraz, 2020. b) Identificar las principales características de las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza preescolar y primaria (nivel inicial) en la ciudad de Huaraz, 2020. c) Determinar la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza preescolar y primaria (nivel inicial) en la ciudad de Huaraz, 2020. d) Especificar los factores relevantes del compromiso organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza preescolar y primaria (nivel inicial) en la ciudad de Huaraz, 2020.

El informe de investigación describió las características de los factores relevantes del compromiso organizacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza preescolar y primaria (nivel inicial) en la ciudad de Huaraz, 2020; el cual presenta datos reales de la problemática obtenidos mediante la encuesta realizada a los representantes de las MYPES. De igual manera la investigación sirve como referente para contribuir y generar nuevas investigaciones con relación a la gestión de la calidad y el compromiso organizacional los cuales serán aprovechados por las micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza preescolar y primaria (nivel inicial) en la ciudad de Huaraz, 2020.

La investigación fue del tipo cuantitativo de nivel descriptivo, de diseño no experimental transversal, la población fue de 37 instituciones educativas de nivel

inicial y una muestra de 08 instituciones por la coyuntura del COVID 19 no se pudo acceder a mayor número de muestra, se uso la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario en cuanto al plan de análisis el procedimiento que se realizó para la recolección de datos y su análisis respectivo fue la aplicación de las encuestas a los docentes de los centros preescolares de nivel inicial, los datos recolectados en la investigación fueron ingresados a la hoja de cálculo para la elaboración de los respectivos cuadros estadísticos.

Los resultados obtenidos del estudio fueron que el 50,00 % de los representantes de las Instituciones Educativas iniciales son personas adultas entre los 31 a 50 años de edad, con experiencia, compromiso, predisposición a los cambios y responsabilidad para administrar las IEI con un grado académico superior y con estabilidad laboral que demuestra el porcentaje del 62,50% que cuentan con mas de 7 años en la enseñanza preescolar. Con respecto a la formalización de las micro y pequeñas empresas el 50.00 % de los representantes encuestados de la institución educativa rubro enseñanza preescolar y primaria no están muy informados, pero son concientes de las competencias laborales, en cuanto a la gestión de la calidad los resultados reflejan que la mayoría de los directores de las instituciones del rubro enseñanza preescolar y primaria planifican los objetivos que desean alcanzar y tiene la capacidad de planear estrategias asertivas y finalmente con respecto al compromiso organizacional el 75,00 % manifiestan siempre tener en cuenta las emociones y la parte afectiva hacia su Institución, en cuanto a la atadura de los colaboradores el 62,50 % de los representantes encuestados refieren que a veces sus docentes se sienten atados a su institución, el 62,50 % manifiestan que siempre los docentes demuestran un vínculo laboral fortalecido, esto refleja que, la mitad de los docentes de las instituciones rubro

enseñanza preescolar y primaria no se sienten obligados a comprometerse con su institución pero brindan un servicio de calidad.

En conclusión, en esta investigación el principal objetivo fue describir los factores relevantes del compromiso organizacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, En esta investigación se incentivó a los docentes y directores a comprometerse con su organización sin sentirse obligados y desarrollar su actividad libremente, para así brindar una educación de calidad, también se precisó las principales características de los representantes de las MYPES, como también se identificó las principales características de las micro y pequeñas empresas, se determinó las características más relevantes en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas y finalmente, se especificó los factores relevantes del compromiso organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza preescolar y primaria (nivel inicial) en la ciudad de Huaraz, 2020.

II. Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel Internacional

Medina (2018) en su tesis “Aportes de las compensaciones en el desempeño laboral”, presentado por la Universidad Militar Nueva Granada, en la que el objetivo principal fue identificar cual es el aporte de las estrategias de compensación en el desempeño laboral. La metodología se desarrollo con enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y no experimental, para la recolección de datos se realizó un cuestionario, como conclusión se obtuvo que a través de las experiencias recogidas las empresas se han concientizado de que su principal herramienta y fortaleza no son las máquinas sino el recurso humano.

Fernandez (2017) en su tesis “El Compromiso Organizacional” presentado en la Universidad de Valladolid, en la que el objetivo principal fue lograr alcanzar las metas establecidas. La metodología se desarrolla con enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo, se realizó un cuestionario para la recolección de datos los cuales fueron ingresados al programa Microsoft Excel y llegó a la siguiente conclusión: se identificó a la empresa como una organización sociopolítica en la cual el compromiso organizacional es fundamental para la obtención de los objetivos.

Córdoba (2015) en su tesis “Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal”, presentado en la universidad Católica Andrés Bello de Venezuela, fue el objetivo principal determinar los grados de compromiso organizacional que desarrolla el trabajador hacia la empresa de trabajo. La metodología fue cuantitativa, con diseño descriptivo, se realizó un cuestionario para la información necesaria, llegando a la conclusión que el compromiso organizacional de los trabajadores temporales no tiene una diferencia significativa en la empresa.

2.1.2. A nivel Nacional

Díaz (2019) en su tesis “Compromiso organizacional en profesionales del área de reclutamiento y selección de personal de una empresa privada del distrito de Lince”, presentado en la Universidad Inca Garcilazo de La Vega de Lima, para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología, en la cual el objetivo principal fue determinar el nivel de compromiso organizacional en profesionales del área de reclutamiento y selección de personal de una empresa privada del distrito de Lince. La metodología se desarrolló con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, para obtener la información se realizó un cuestionario a 33 colaboradores; teniendo la conclusión que, el nivel del compromiso organizacional en profesionales del área de reclutamiento y selección de personal de la empresa privada del distrito de Lince, se considera favorable.

De la Puente (2017) en su tesis “Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo”, presentado por la Universidad César Vallejo de Trujillo, para obtener el título profesional de Licenciado en Psicología, teniendo el objetivo principal de determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la motivación de logro en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. La metodología fue cuantitativa, de diseño descriptivo, tipo de estudio transversal; con la conclusión que, el personal administrativo de las Municipalidad Provincial de Trujillo presenta en un 53 % nivel medio en el compromiso de la organización.

Medina (2018) en su tesis caracterización de competitividad y gestión De calidad de las MYPE sector servicio Gastronómico rubro restaurantes comida marina, Talara, año 2018, para obtener el título de licenciada en administración, presentado por la universidad Católica Los Angeles de Chimbote, teniendo como objetivo determinar cuáles son las características de competitividad y Gestión de calidad de las

MYPE sector servicio gastronómico, rubro restaurantes comida marina, Talara, año 2018, tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y con la siguiente conclusión que los representantes encuestados del restaurante consideran que prima la diferenciación, el enfoque de apoyo y las estrategias.

2.1.3. A nivel Local

Alvarado (2015) en su tesis “Compromiso organizacional y Motivación laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz – Ancash 2014”, presentado en la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, donde el objetivo general fue determinar la relación entre el compromiso organizacional y la motivación laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaraz 2014. La metodología es de tipo básica, de naturaleza descriptivo correlacional, el diseño fué no experimental y de corte transversal para la recolección de datos se realizó un cuestionario estilo Likert a 60 trabajadores de la municipalidad provincial de Huaraz 2014. Se llegó a la conclusión que, hay un compromiso laboral medio.

Maguiña (2019) en su tesis “Marketing Interno y Compromiso Organizacional en la Dirección Regional de Educación de Ancash - 2019” presentado por la Universidad César Vallejo para obtener el Título de Licenciada en Administración, teniendo el objetivo general de demostrar como el marketing y el compromiso organizacional se relacionan. La metodología fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, el diseño fue experimental y llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre el marketing interno y el compromiso organizacional en la institución analizada.

Valdez (2019) en su tesis “plan estratégico como factor relevante en la Gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector producción,

rubro Elaboración de derivados lácteos, distrito de Chiquián, 2019” para obtener el título de licenciada en administración, presentado por la universidad Católica Los Angeles de Chimbote, teniendo como objetivo determinar las características del plan estratégico como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, Distrito de Chiquián, 2019, el diseño de investigación fue no experimental – transversal – descriptivo, llegando a la conclusión de que la mitad de los representantes consideran siempre el plan estratégico es un factor relevante para una gestión de calidad.

Rafael (2018) en su tesis caracterización del compromiso organizacional Como herramienta de la gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios - Rubro instituciones educativas particulares nivel Primario y secundario del distrito de Independencia, 2015, presentado por la universidad Católica Los Angeles e Chimbote, para obtener el título de licenciada en administración, tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y un diseño no experimental – transeccional y transversal, llegando a la conclusión que los colaboradores de las instituciones educativas particulares nivel primario y secundario, no están comprometidos afectivamente y tampoco normativamente; pero relativamente muestran su mayor compromiso en el de continuidad, por las pocas alternativas que existe en el mercado laboral.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

Gestión de la calidad:

Toda empresa por más pequeña que sea siempre debe enfocarse en realizar una buena gestión de calidad para poder llegar al mercado y lograr ganarse un buen prestigio en base a la satisfacción del cliente, porque es quien evalúa el servicio y

decide si lo tomará o no; por lo tanto, el concepto actual de gestión de calidad está basada primordialmente en la satisfacción de las expectativas y necesidades del cliente.

Nudel (2015) refiere sobre una de las herramientas más utilizadas en la gestión de la calidad, Ciclo PHVA que viene de las siglas Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, o mejor conocido como ciclo de mejora continua o Circulo de Deming, porque el Dr. Williams Edwards Deming fue uno de los primeros que le dio un gran impulso a la mejora de la calidad con este esquema lógico.

Planificar

Según lo referido por Nudel (2015) es la primera fase donde se analiza los objetivos a alcanzar y que métodos son los adecuados para lograrlo. Se recopila la información.

Hacer

Según lo referido por Nudel (2015) en esta fase se lleva acabo las acciones correctivas planificadas, es donde se va a educar a los trabajadores para que adquieran un adiestramiento para el logro de los objetivos.

Verificar

Según lo referido por Nudel (2015) se comprueba si los objetivos trazados se han logrado, de no ser el caso se vuelve a planificar nuevamente.

Actuar

Según lo referido por Nudel (2015) una vez comprobado que las acciones realizadas dan el resultado esperado, se descarta los resultados no favorables y se formaliza los resultados favorables y lo normaliza en los procesos administrativos.

Montoya, Cesar, Saavedra, y Martin (2016) mencionan que, para implementar un sistema de calidad y sostener la organización es necesario contar con cada colaborador de la entidad, para este proceso se debe realizar un diagnóstico que

permita analizar y ver lo que esta realizando la compañía en conformidad a las normas que pretende implementar, ya que muchos de los requisitos son para obtener la calidad, la aceptación de los clientes es una prueba de ello. El diagnóstico también debe incluir un análisis de clima laboral, de la cultura que existe en la organización, como tambien de la participación de todos los miembros en los proyectos de la empresa; el diagnóstico de calidad le permitirá a la empresa una mejor visión y control en la base de la calidad. Para la participación en la gestión de la calidad es necesario que el personal este preparado para la participación en proyectos, también que la empresa cuente con un sistema de comunicación, que los directivos cuenten con un amplio conocimiento de las técnicas de liderazgo y empoderamiento, y que además el clima laboral sea óptimo. Es importante que la empresa debe preparar a su personal tanto para la buena gestión de calidad como para el mejoramiento continuo.

Cortés (2015) refiere que la idea de que la calidad es responsabilidad de los directivos y que los colaboradores solo deben realizar lo encomendado es una visión completamente arcaica, que las empresas modernas no deben aplicar, puesto que, en un mundo tan competitivo la responsabilidad es de todos. Por una parte es responsabilidad de la dirección facilitar los recursos para llevar a cabo una buena gestión de calidad y de esa manera reducir los costes y en la producción con características únicas que superen las expectativas de los clientes; también es obligación de los directivos defender la integridad del sistema al momento de los cambios en la organización, también el colaborador es responsable de la calidad con el que cuenta la entidad.

Villegas (2019) afirma que, el sistema de gestión de calidad es un proceso de actividades que se relacionan para estandarizar procesos en base a las reglas y normativas establecidas para llegar a los objetivos de la empresa.

Para Foy (2019) la gestión de la calidad es un conjunto de acciones que están planificadas y sistematizadas dentro de los procesos, estas acciones son muy necesarias para obtener la confianza y satisfacer las necesidades del consumidor, quien al momento de adquirir el producto depositará la confianza en la empresa y de esta manera se alcanzará la calidad total a nivel nacional e internacional.

Gonzales (2017) indica que es un proceso bien estructurado y organizado en la cual se obtiene información y se proporciona habilidades al personal para que así se desempeñen adecuadamente.

Para Castañeda (2015) la gestión de la calidad es una adecuada administración de la elaboración de un determinado producto, distribución y venta del producto con una mejor calidad y servicio y así dar prioridad a los clientes.

Compromiso organizacional:

Hurtado (2017) menciona que el Compromiso Organizacional tiene tres dimensiones afectivo, de continuidad y normativo los cuales son definidos por Meyer y Allen como un estado psicológico que caracteriza la relación de los empleados con su organización.

Compromiso Afectivo

Se define como características personales y experimentales dentro de la empresa para sentir un apego hacia su grupo de trabajo en base al afecto y la emoción.

Compromiso de Continuidad

En esta fase, el individuo compara las alternativas de empleo, mientras tenga más alternativas será menor el compromiso de continuidad, pero analizará todo lo que le ha costado lograr y valorará el tiempo y la dedicación, además de un buen clima laboral.

Compromiso Normativo

El contrato psicológico es el responsable para que el individuo se sienta comprometido con la empresa, estableciendo las obligaciones importantes hasta que haya terminado el contrato entre el empleador y el empleado.

Calderón (2016) resalta que el compromiso organizacional es el vínculo que se establece entre el trabajador con la empresa y que es el resultado de sus pequeñas inversiones a lo largo del tiempo, el trabajador tiene la facultad de decidir si continúa colaborando con la empresa o renunciar a ella, al renunciar tendría como consecuencia arriesgar las inversiones realizadas durante su permanencia en la empresa, también afectaría los vínculos creados entre colaboradores, o clientes o proveedores.

Calderón y Laca (2015) el compromiso se define por sus tres componentes afectivo, continuo y normativo, estos tipos de compromiso permiten al trabajador construir una identidad, medir el nivel de adaptación, y la cantidad de lo aprendido y la experiencia adquirida en la empresa. El compromiso organizacional ayuda a una organización a subsistir en el medio social al contar con personal altamente comprometido y por lo tanto vincularse a un buen clima laboral.

Baez, Zayas, Velázquez, y Lao (2018) señalan que el compromiso organizacional afectivo se entiende como la unión emocional que los empleados sienten hacia la empresa, se identifican con la empresa y mantienen el deseo de permanecer en ella, también refiere que esta dimensión es la que tiene mayor atención de los investigadores.

Peña (2016) manifiesta que el compromiso organizacional es la lealtad de los colaboradores que se identifican con la empresa y desean continuar laborando.

Micro y pequeñas empresas – MYPES

En la revista Perucontable (2020) refiere que es la unidad económica de constitución natural o jurídica, bajo cualquier organización con el único objetivo de desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización o prestación de servicios. Los beneficios de la Mype que el estado otorga son varios, los cuales les permite crear y formalizar las empresas.

Congreso de la República (2017) menciona que, desde la Constitución Política de 1993, se ha brindado un trato especial a las pequeñas empresas en el sentido de que es obligación del estado dar oportunidades de superación a los sectores que vienen sufriendo cualquier desigualdad, pero también es cierto que resulta insuficiente para las micro empresas dada la vulnerabilidad en la que se encuentran. Indica que el 99% de las empresas son MYPES, de las cuales solo el 47% son formales; en el desarrollo social y económico del país constituyen un 94,6% de vital importancia; de acuerdo a la actividad económica el 44,4% se dedica a la comercialización de bienes, mientras que el 16,20 % brindan servicios administrativos y servicios personales. Además, este subsector es consumidor de bienes que les permite adecuarse a la modernización, tiene una importante participación en la producción de bienes que son intermediarios para la industria; también son generadoras de empleos a nivel nacional ya que apoyan a que las familias salgan de la pobreza por ser creadores de sus propios ingresos económicos.

Bravo (2018) según indica las micro y pequeñas empresas son como el eje del desarrollo industrial, debido a su capacidad de crear empleos y flexibilidad en la estructura organizacional, adaptabilidad a la innovación y los movimientos del mercado.

Instituciones Educativas de nivel inicial:

Sacieta (2016) refiere que las primeras referencias acerca de las atenciones a niños menores de 6 años, se sabe de la Fundación de la Sociedad María Auxiliadora En el año de 1896, fundada por la Sra. Juana Alarco de Dammert, quien se preocupó por los hijos de las madres trabajadoras, implementando así su labor social; posteriormente en 1902 la maestra Elvira García organizó el primer Kínder, más adelante otros centros también adoptaron la misma denominación. Recién en el año de 1930 el gobierno peruano empieza a tomar interés y establece jardines con carácter estatal. En el año de 1968 se ubica dentro del Ministerio de Educación como parte de la dirección de Educación primaria y preescolar. En 1970 se plantea la educación inicial como primer nivel del sistema educativo con el objetivo de crear las condiciones necesarias para la atención integral y el desarrollo del niño de 0 a los 5 años, dos años después se crearon las cunas con atención más personalizada. Luego se fue extendiendo a las zonas rurales como “wawa wasi” como proyecto experimental de educación inicial no escolarizado. A la fecha aún falta mucho por que el gobierno brinde mayores beneficios para el desarrollo integral del niño de nivel inicial. A pesar de ello existen muchos docentes con vocación de servicio que brindan todo su apoyo para aportar con el desarrollo motriz del niño.

“La educación preescolar en el Perú, propiamente llamada Educación Inicial, constituye el primer nivel del sistema educativo y está destinada a brindar atención integral al niño menor de 6 años, y orientación a los padres de familia y a la comunidad para lograr desarrollar en el niño, sus emociones, su dinamismo, su lenguaje, su sensibilidad social, su desarrollo afectivo, etc.; por cuanto se considera que la influencia de la familia en el niño es decisiva, se dice que en ella se socializa; se forma o se deforma su personalidad. El contexto familiar condiciona no sólo su desarrollo

sino su grado de adaptación o de inadaptación que más tarde decidirá su destino. La familia es la primera fuerza modeladora del niño” (Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, 2020).

“Nuestra profesión es una de las más perceptivas a los cambios económicos sociales, políticos, culturales, tecnológicos, siempre estamos en «el ojo de tormenta» y como tal nos ven todos los ojos, porque la escuela es la caja de resonancia de toda la sociedad” (Leiva, 2013).

Marco Conceptual

Vínculo

“Un vínculo (del latín vincŭlum) es una unión, relación o atadura de una persona o cosa con otra. Por lo tanto, dos personas u objetos vinculados están unidos, encadenados, emparentados o atados, ya sea de forma física o simbólica” (Perez, 2015)

Organización

“Son estructuras administrativas y sistemas administrativos creadas para lograr metas u objetivos con el apoyo de las propias personas, o con apoyo del talento humano o de otras características similares. Son entidades sociales que permiten la asociación de personas que interactúan entre sí para contribuir mediante sus experiencias y relaciones al logro de objetivos y metas determinadas” (Wikipedia, 2015)

Clima laboral

“El clima organizacional o laboral es el constructo intangible que se relaciona a la percepción que poseen los trabajadores sobre su entorno laboral. Es el tono emocional interno de los empleados de la entidad con respecto a distintos factores en un momento dado” (Charry, 2018)

Compromiso

“Es una variable importante para entender el comportamiento laboral, y aunque existen múltiples enfoques, en su conceptualización subyacen ciertas tendencias comunes: se le define en términos de actitud (es decir, de un estado en el cual un individuo se identifica con una firma y sus metas), y se coincide en que es benéfico para el logro de las metas corporativas (al mantener la membresía del colaborador)” (Maynez, 2016)

Identidad

“la identidad puede ser considerada previa a la constitución social, simultánea o consecuencia de la misma, pero siempre desde la consideración del humano como social” (Lopez A. , 2016)

Fidelización

“Es la administración estratégica que verifica eficientemente el cumplimiento de los objetivos de calidad en una organización, generando confianza y satisfacción de parte de los clientes y asimismo la fidelización con el producto y la marca” (Domínguez, 2019).

Calidad

Es la capacidad del personal para brindar un buen servicio.

“Acciones orientadas a la mejora continua de productos, sean estos bienes o servicios y/o los procesos requeridos para su obtención, garantizando el cumplimiento de su uso previsto, un precio justo para el cliente y los resultados del negocio” (Lopez d. , 2016)

III. Hipótesis

En esta investigación no se planteó hipótesis porque no se explicó las tentativas del problema a investigar, ni se tuvo respuestas provisionales a las preguntas investigadas. “Las hipótesis se utilizan para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se observarán o medirán” (Hernández y Mendoza, 2018)

IV. Metodología

4.1 El tipo y nivel de la investigación

El tipo de investigación

La investigación fue del tipo cuantitativo. “Con los estudios cuantitativos se pretende describir, explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos” (Hernández y Mendoza, 2018)

Nivel de la investigación del taller

La investigación fue descriptiva porque se describió las características de la variable. “el nivel descriptivo tiene como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado” (Hernández y Mendoza, 2018)

4.2 Diseño de la investigación

El diseño fue no experimental, transversal porque no se manipuló la variable a estudiar y solo se intervino una sola vez en la población en un determinado tiempo. “se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables independientes para ver su efecto en otras variables, en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos o variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas” (Hernández y Mendoza, 2018)

4.3 Población y Muestra

“la población y la muestra deben ser consistentes con los objetivos y preguntas de investigación” (Hernández y Mendoza, 2018). La población fue de 37 instituciones educativas de nivel inicial y una muestra de 08 instituciones por la coyuntura del COVID 19 no se pudo acceder a mayor número para la ejecución del cuestionario.

4.4 Definición y operacionalización de variables

Variable		Definición operacional			Escala de medición
Denominación	Definición conceptual	Dimensión		Indicador	
		Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de la calidad: Procesos Administrativos	Nudel (2015) refiere sobre una de las herramientas más utilizadas en la gestión de la calidad, Ciclo PHVA que viene de las siglas Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, o mejor conocido como ciclo de mejora continua o Circulo de Deming, porque el Dr. Williams Edwards Deming fue uno de los primeros que le dio un gran impulso a la mejora de la calidad con este esquema lógico.	Planificar	Es la primera fase donde se analiza los objetivos a alcanzar y que métodos son los adecuados para lograrlo. Se recopila la información.	-Elaborar los planes -Planificar actividades	Nominal
		Hacer	Se lleva a cabo las acciones correctivas planificadas.	-Realizar las acciones correctivas	
		Verificar	Se comprueba si los objetivos trazados se han logrado.	-Comprobación de resultados	
		Actuar	Una vez comprobado que las acciones realizadas dan el resultado esperado, se descarta los resultados no favorables y se formaliza los resultados favorables y lo normaliza en los procesos administrativos.	-Mejora de resultados -Pone en práctica los resultados favorables	
Compromiso Organizacional	Como cita Hurtado (2017) el Compromiso Organizacional tiene tres dimensiones afectivo, continuo y normativo los cuales son definidos por Meyer y Allen como un estado psicológico que caracteriza la relación de los empleados con su organización.	Afectivo	Se define como características personales y experimentales dentro de la empresa para sentir un apego hacia su grupo de trabajo en base al afecto y la emoción.	-Orientación afectiva, Emoción. -Atadura emocional.	Nominal
		Continuo	En esta fase, el individuo compara las alternativas de empleo, mientras tenga más alternativas será menor el compromiso de continuidad, pero analizará todo lo que le ha costado lograr y valorará el tiempo y la dedicación, además de un buen clima laboral.	-Orientación basada en costos y necesidades	
		Normativo	El contrato psicológico es el responsable para que el individuo se sienta comprometido con la empresa, estableciendo las obligaciones importantes hasta que haya terminado el contrato entre el empleador y el empleado.	-Obligación o responsabilidad moral	

4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

En esta investigación se utilizó la técnica de encuestas, ya que a través de ellas se obtuvo los datos necesarios y permitió realizar los cuadros estadísticos.

Instrumentos

En la investigación se hizo uso de cuestionarios como instrumento, la cual nos permitió obtener los datos necesarios (Hernández y Mendoza, 2018).

4.6 Plan de análisis

El procedimiento que se realizó para la recolección de datos y su análisis respectivo fue la aplicación de las encuestas a los docentes de los centros preescolares de nivel inicial, previa autorización mediante el consentimiento informado, los datos recolectados en la investigación fueron ingresados a la hoja de cálculo para la elaboración de los respectivos cuadros estadísticos.

4.7 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Metodología y diseño de la investigación	Instrumento y procesamiento
¿Cuáles son las principales características de los factores relevantes del compromiso organizacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro de enseñanza preescolar y primaria (nivel inicial) en la ciudad de Huaraz, 2020?	<p><i>Objetivo General</i> Describir los factores relevantes del compromiso organizacional para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza preescolar y primaria (nivel inicial) en la ciudad de Huaraz, 2020.</p> <p><i>Objetivos Específicos</i> a) Precisar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza preescolar y primaria (nivel inicial) en la ciudad de Huaraz, 2020. b) Identificar las principales características de las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza preescolar y primaria (nivel inicial) en la ciudad de Huaraz, 2020. c) Determinar la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza preescolar y primaria (nivel inicial) en la ciudad de Huaraz, 2020. d) Especificar los factores relevantes del compromiso organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza preescolar y primaria (nivel inicial) en la ciudad de Huaraz, 2020.</p>	Compromiso Organizacional	<p>El tipo de investigación Fue del tipo cuantitativo. “Con los estudios cuantitativos se pretende describir, explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos” (Hernández y Mendoza, 2018)</p> <p>Nivel de la investigación del taller “El nivel descriptivo tiene como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado” (Hernández y Mendoza, 2018)</p> <p>Diseño de la investigación “Se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables independientes para ver su efecto en otras variables, en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos o variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas” (Hernández y Mendoza, 2018)</p> <p>Población y muestra La población fue de 37 instituciones educativas de nivel inicial y una muestra de 08 instituciones.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

4.8 Principios éticos

En la presente investigación se tuvo en cuenta los principios éticos que establece la ULADECH Católica (2019).

Principio de Protección a las personas, para esta investigación se elaboró el protocolo del Consentimiento informado (Ver anexo N° 01), el mismo que fue firmado por los gerentes que conforman la muestra de este estudio. Hay algunos participantes que presentaron problemas para firmar el consentimiento informado, pero se aplicó otras estrategias donde se evidencia el consentimiento para ser parte de esta investigación. A través del consentimiento informado se comunicó claramente el propósito de la investigación que consistió en determinar los factores relevantes del compromiso organizacional para mejorar la gestión de la calidad en las instituciones educativas de nivel inicial, así como se les informó que cada uno de ellos es libre de retirarse de la investigación sin perjuicio alguno, o pueden abstenerse de contestar alguna de las preguntas, así mismo se les hizo mención que los datos recolectados quedan disponibles para futuras investigaciones para la mejora de su institución. Dentro de esta investigación no se tuvo participación de menores de edad; no se solicitó autorización alguna a las instituciones, porque no se aplicó la encuesta a los colaboradores, la encuesta está diseñado para los gerentes o representantes legales, quiénes dieron su aceptación a través del consentimiento informado. Cabe mencionar que esta investigación tuvo como muestra a los Representantes de las Instituciones Educativas de nivel Inicial de la provincia de Huaraz.

Principio de Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, esta investigación tuvo como muestra a los representantes de las instituciones educativas, por lo tanto, no se evaluó ni se declaró daños, riesgos, ni beneficios que afectan ni

animales ni plantas ni el medio ambiente. No se planificó acciones puesto que no existió efectos algunos en contra de lo mencionado.

Principio de la libre participación y derecho a estar informado, en la investigación se les comunicó el propósito específico a los directores de las instituciones educativas, quienes tienen la plena libertad de abstenerse a participar en la investigación, si aceptan voluntariamente ser parte de ello, nos facilitarían con el llenado del consentimiento informado, donde se evidencia la participación consiente y voluntaria. Se les informó a los directores que tienen derecho a acceder a los resultados finales de la investigación a través de los medios de comunicación de la universidad ULADECH.

Principio de Beneficencia y no maleficencia, esta investigación por su naturaleza no representó ningún peligro ni para los participantes de la investigación ni para el investigador, se buscó asegurar el bienestar de los participantes, durante la recolección de datos el investigador no causó daño, al contrario, lo que buscó fue maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes. No se entró en detalles que malinformen los procesos educativos.

Principio de Justicia, en esta investigación se tomó toda la precaución posible y necesaria con un juicio razonable para asegurar que no haya lugar a las prácticas injustas, de la misma manera se les informó que tienen derecho a acceder a sus resultados cuando crean conveniente, fue una obligación mantener un trato equitativo y cordial con todos los participantes durante el proceso de la investigación.

Principio de integridad científica, durante la investigación se actuó profesionalmente con rectitud e integridad para no generar daños ni perjuicios que puedan afectar a los participantes de esta investigación, se tuvo muy presente los valores como el código de ética de la universidad (ULADECH). Debe mantenerse la

integridad científica y no divulgar los resultados obtenidos. Las encuestas realizadas se mantendrán en completo anonimato por respeto a la confidencialidad de los datos proporcionados en las instituciones educativas de nivel inicial en la ciudad de Huaraz.

V. Resultados

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las IEI de Huaraz, 2020 según la edad

Edad	Frecuencia Absoluta	frecuencia relativa (%)
18 a 30 años	3	37,50 %
31 a 50 años	4	50,00 %
51 a más años	1	12,50 %
Total	8	100,00 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las IE Iniciales

Tabla 2

Características de los representantes de las IEI según su género

Género	Frecuencia Absoluta	frecuencia relativa (%)
Femenino	2	25,00 %
Masculino	6	75,00 %
Total	8	100,00 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las IE Iniciales

Tabla 3

Características de los representantes de las IEI según su posición laboral

Posición laboral	Frecuencia Absoluta	frecuencia relativa (%)
Propietario	2	25,00 %
Director	4	50,00 %
Subdirector	2	25,00 %
Total	8	100,00 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las IE Iniciales

Tabla 4*Características de los representantes de las IEI por los años de experiencia*

Años de experiencia	Frecuencia Absoluta	frecuencia relativa (%)
0 - 3 años	0	0,00 %
4 - 7 años	5	62,00 %
8 años a más	3	38,00 %
Total	8	100,00 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las IE Iniciales**Tabla 5***Características de los representantes de las IEI en su formación educativa*

Formación Educativa	Frecuencia Absoluta	frecuencia relativa (%)
Especialización en talleres	2	25,00 %
Especialización en psicomotricidad	4	50,00 %
Ninguno	2	25,00 %
Total	8	100,00 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las IE Iniciales**Tabla 6***Características de las MYPES en cuanto a los beneficios de la formalización*

Beneficios de formalización	Frecuencia Absoluta	frecuencia relativa (%)
Estoy informado	3	38,00 %
Poco informado	4	50,00 %
No estoy informado	1	12,00 %
Total	8	100,00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las IE Iniciales

Tabla 7*Las MYPES en cuanto a la competencia en el rubro*

Demasiada competencia en el rubro	Frecuencia Absoluta	frecuencia relativa (%)
Estoy informado	3	37,50 %
Poco informado	3	37,50 %
No estoy informado	2	25,00 %
Total	8	100,00 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las IE Iniciales**Tabla 8***Características de las MYPES en cuanto a las amenazas en la competencia*

La competencia es una amenaza	Frecuencia Absoluta	frecuencia relativa (%)
Estoy informado	4	50,00 %
Poco informado	4	50,00 %
No estoy informado	0	0,00 %
Total	8	100,00 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las IE Iniciales**Tabla 9***Características de las micro y pequeñas empresas en cuanto a la clave del éxito*

Clave del éxito	Frecuencia Absoluta	frecuencia relativa (%)
Conocimiento	1	12,00 %
Trabajo duro	4	50,00 %
Gerencia comprometida	3	38,00 %
Total	8	100,00 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las IE Iniciales

Tabla 10*Características de MYPES en cuanto a la organización de las instituciones*

Las Mypes colaboran con la organización de las instituciones	Frecuencia Absoluta	frecuencia relativa (%)
Estoy informado	1	12,00 %
Poco informado	3	38,00 %
No estoy informado	4	50,00 %
Total	8	100,00 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las IE Iniciales

Tabla 11*Características de la gestión de calidad según la planificación de objetivos*

Planificación de objetivos	Frecuencia Absoluta	frecuencia relativa (%)
Siempre	4	50,00 %
A veces	4	50,00 %
Nunca	0	0,00 %
Total	8	100,00 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las IE Iniciales

Tabla 12*Características de la gestión de calidad según las acciones correctivas*

Acciones correctivas para la gestión de calidad	Frecuencia Absoluta	frecuencia relativa (%)
Siempre	1	12,00 %
A veces	6	75,00 %
Nunca	1	13,00 %
Total	8	100,00 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las IE Iniciales

Tabla 13*Características de la gestión de calidad según la comprobación de resultados*

Comprobación de resultados	Frecuencia Absoluta	frecuencia relativa (%)
Siempre	1	12,00 %
A veces	5	63,00 %
Nunca	2	25,00 %
Total	8	100,00 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las IE Iniciales**Tabla 14***Características de la gestión de calidad según el desempeño laboral*

Desempeño laboral	Frecuencia Absoluta	frecuencia relativa (%)
Siempre	1	12,00 %
A veces	6	75,00 %
Nunca	1	12,00 %
Total	8	100,00 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las IE Iniciales**Tabla 15***La gestión de calidad según los aportes de los colaboradores para la mejora*

Los colaboradores aportan a la mejora	Frecuencia Absoluta	frecuencia relativa (%)
Siempre	2	25,00 %
A veces	5	63,00 %
Nunca	1	12,00 %
Total	8	100,00 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las IE Iniciales

Tabla 16*El compromiso organizacional en cuanto a las emociones y la parte afectiva*

Las emociones y la parte afectiva	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Siempre	6	75,00 %
A veces	1	12,00 %
Nunca	1	13,00 %
Total	8	100,00 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las IE Iniciales**Tabla 17***El compromiso organizacional en cuanto a las ataduras de los colaboradores*

Atadura de los colaboradores	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Siempre	0	0,00 %
A veces	5	62,00 %
Nunca	3	38,00 %
Total	8	100,00 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las IE Iniciales**Tabla 18***El compromiso organizacional en cuanto al vínculo laboral fortalecido*

Vínculo laboral fortalecido	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Siempre	5	62,00 %
A veces	3	38,00 %
Nunca	0	0,00 %
Total	8	100,00 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las IE Iniciales

Tabla 19

El compromiso organizacional en cuanto a los costos y necesidades con el sueldo que perciben los colaboradores

Costos y necesidades con el sueldo que perciben	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Siempre	6	75,00 %
A veces	1	13,00 %
Nunca	1	12,00 %
Total	8	100,00 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las IE Iniciales

Tabla 20

El compromiso organizacional la obligación a sentirse comprometidos con su IEI

Obligación de estar comprometidos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Siempre	0	0,00 %
A veces	4	50,00 %
Nunca	4	50,00 %
Total	8	100,00 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las IE Iniciales

5.2 Análisis de resultados

Para las características de los representantes de las Instituciones Educativas

En cuanto a la edad el 50,00 % de los representantes encuestados del rubro enseñanza preescolar y primaria (nivel inicial) tienen entre los 31 a 50 años de edad (Tabla 1), el resultado coincide con Gonzales (2017) quién manifiesta que el 53,00 % de los gerentes tienen entre los 36 a 50 años. Esto demuestra que la mayoría de los representantes son personas adultas entre los 31 a 50 años de edad, con experiencia, compromiso, predisposición a los cambios y responsabilidad para administrar las Instituciones Educativas.

En cuanto al género el 75,00 % de los representantes encuestados del rubro enseñanza preescolar y primaria (nivel inicial) son del género masculino (Tabla 2), el resultado coincide con Peña (2016) quién manifiesta que el 90,00 % de los gerentes son del género masculino, coincidiendo también con Gonzales (2017) quien concluye que el 73,00 % de los gerentes son del sexo masculino. Esto demuestra que la mayoría de los representantes son personas del género masculino que apuestan por dirigir las instituciones educativas.

El 50,00 % son directores de las instituciones del rubro enseñanza preescolar y primaria (nivel inicial) en la ciudad de Huaraz (Tabla 3), coincidiendo con Castañeda (2015) quien indica que el 70,00 % de los representantes encuestados son gerentes de las micro y pequeñas empresas. Esto revela que la mayoría de los representantes son directores o gerentes que dirigen las instituciones educativas.

Con respecto a los años de experiencia el 62,50 % de los representantes encuestados tienen experiencia entre 4 a 7 años en el rubro enseñanza preescolar y primaria (Tabla 4), el resultado coincide con Ríos (2014) el cual indica que el 50,00 %

de los representantes llevan desempeñando el cargo entre 5 a 7 años, contrastando con Castañeda (2015) el cual refiere que el 50,00 % de los representantes permanecen desempeñando su cargo entre 0 a 3 años. Esto demuestra que la mayoría de los representantes mantienen la estabilidad laboral en las micro y pequeñas empresas.

En cuanto a la formación educativa el 50,00 % de los representantes encuestados cuenta con una formación educativa adicional a su carrera en el rubro enseñanza preescolar y primaria (Tabla 5), coincidiendo con Valdez (2019) quien determinó que el 50,00 % de los representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas tienen un grado de instrucción adicional, la coincidencia también es con Cabrera (2014) el cual determina que el 70,00 % de los representantes encuestados cuentan con instrucción adicional. Demostrando así que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen alguna instrucción técnica adicional, teniendo así a personas preparadas para asumir los cargos de responsabilidad.

Para las micro y pequeñas empresas

Con respecto a la formalización de las micro y pequeñas empresas el 50.00 % de los representantes encuestados de la institución educativa rubro enseñanza preescolar y primaria no están muy informados (Tabla 56), coincidiendo con Vílchez (2016) quien refiere que el 52,10 % no están muy informados acerca de la formalización de las Mypes. Por lo cual es muy necesario e importante mejorar los mecanismos de comunicación y difusión de los beneficios de la formalización.

El 37,00 % de los representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas rubro enseñanza preescolar y primaria están informados sobre la competencia (Tabla 7), coincidiendo con Medina (2018) quien considera que el 63,00 % de los representantes opinan que cuentan con poca competencia. Por lo tanto, las micro y

pequeñas empresas del rubro preescolar y primaria no consideran usar estrategias de publicidad.

En cuanto a que, si consideran a la competencia como una amenaza el 50,00 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza preescolar y primaria indican que siempre encuentran amenazas (Tabla 8), coincidiendo con Medina (2018) quien manifiesta que el 56,00 % de los representantes encuentran amenazas para su negocio. Por lo que el rubro preescolar y primaria siente la necesidad de publicitar porque hay servicio de diferentes perspectivas de calidad.

En cuanto al éxito en su institución educativa el 50,00 % de los representantes encuestados de la micro y pequeñas empresas rubro enseñanza preescolar y primaria considera que es a base de trabajo duro (Tabla 9), coincidiendo con Zamudio (2017) quien refiere que el trabajo con rigor y seriedad se verá reflejado en un buen servicio. Demostrando así que la mayoría de los representantes de las instituciones del rubro enseñanza preescolar y primaria trabajan arduamente para lograr sus objetivos.

Sobre las MYPES el 50,00 % de los representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas rubro enseñanza preescolar y primaria (Tabla 10) indican que colaboran con la organización de las instituciones, coincidiendo con Bravo (2018) quien manifiesta que el 72,00 % de los representantes de las empresas refieren que las MYPES colaboran con las instituciones a base de capacitaciones. Por lo tanto, se cuenta con la colaboración de las MYPES para la organización de las instituciones rubro enseñanza preescolar y primaria.

Para la gestión de la calidad

Sobre la planificación de objetivos el 50,00 % de los representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas siempre realizan un plan (Tabla 11), coincidiendo con Valdez (2019) que refiere que el 50,00 % de los representantes mencionan que siempre el

plan estratégico es un factor relevante para una buena gestión de calidad, Nudel (2015) refiere que, es la primera fase donde se analiza los objetivos a alcanzar y que métodos son los adecuados para lograrlo, contrastando con Carpio (2019) quien indica que, el 87,00 % de los representantes no establece los planes de acción necesarios.

Por lo tanto, los resultados reflejan que la mayoría de los directores de las instituciones del rubro enseñanza preescolar y primaria planifican los objetivos que desean alcanzar y tiene la capacidad de planear estrategias asertivas.

Sobre las acciones correctivas para la gestión de calidad el 75,00 % de los representantes de las micro y pequeña empresa del rubro enseñanza preescolar y primaria manifiestan que a veces son eficientes (Tabla 12), coincidiendo con Valdez (2019) quien indica que el 75,00 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que si han establecido acciones correctivas para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades.

Villegas (2019) afirma que, el sistema de gestión de calidad es un proceso de actividades que se relacionan para estandarizar procesos en base a las reglas y normativas establecidas para llegar a los objetivos de la empresa. Esto demuestra que, los representantes de las micro y pequeñas empresas son conscientes de que algunas correcciones son necesarias para el buen funcionamiento de la entidad.

En cuanto a la comprobación de resultados el 62,50 % de los representantes encuestados de las instituciones rubro enseñanza preescolar y primaria a veces realizan la comprobación de resultados (Tabla 13), coincidiendo con Castañeda (2018) quien refiere que el 50,00 % a veces comprueban los resultados mediante técnicas de rendimiento.

Camisón, Cruz, y González (2006) definen la gestión de la calidad como una estrategia y un proceso a la vez, donde se aplica las modificaciones necesarias, el cual no

puede confundirse con un programa de calidad. Con esto se refleja que pocas veces realizan las comprobaciones necesarias para una buena gestión de calidad.

En cuanto al desempeño laboral el 75,00 % de los representantes encuestados de las instituciones del rubro enseñanza preescolar y primaria a veces son evaluados (Tabla 14), coincidiendo con Palma (2016) quien refiere que el 91,00 % de los colaboradores a veces son evaluados, Cortes (2015) refiere que la idea de que la calidad es responsabilidad de los directivos y que los colaboradores solo deben realizar lo encomendado es una visión completamente arcaica, que las empresas modernas no deben aplicar, puesto que, en un mundo tan competitivo la responsabilidad es de todos. contrastando con Carpio (2019) que refiere que el 69,00 % de los representantes no cumple con un buen desempeño laboral.

Por lo tanto, el desempeño laboral debe ser medido mediante la evaluación para alcanzar la competitividad.

El 62,50 % de los representantes encuestados de las instituciones del rubro enseñanza preescolar y primaria a veces aportan a la mejora de la gestión (Tabla 15), coincidiendo con Acosta (2017) que indica que el 60,00 % de los empleados a veces contribuyen a la mejora de la calidad, de acuerdo a lo mencionado por Montoya, Cesar, Saavedra, y Martin (2016) para implementar un sistema de calidad y sostener la organización es necesario contar con cada colaborador de la entidad, contrastando con Carpio (2019) que refiere que el 87,00 % de los representantes busca en su totalidad la mejora de la gestión.

Por lo tanto, la mayoría de los representantes de las instituciones rubro enseñanza preescolar y primaria a veces aportan con la mejora de la gestión institucional.

Para la variable compromiso organizacional

De los representantes encuestados el 75,00 % manifiestan siempre tener en cuenta las emociones y la parte afectiva hacia su Institución en el rubro enseñanza

preescolar y primaria (nivel inicial) en la ciudad de Huaraz (Tabla 16), el resultado coincide con Báez, zayas, Velázquez, y Lao (2018) quienes manifiestan que el 86,00 % de los directores se caracterizan por el compromiso afectivo con su institución, coincidiendo también con Córdoba (2015) quien señala que el 85,00 % de los representantes sienten un vínculo especial con su empresa. Según, Sifuentes, Ortega y González (2012) el compromiso con el trabajo involucra la actitud del individuo, el cual consiste en las emociones y el afecto por ello participa con intensidad para lograr los objetivos de la empresa.

Por lo tanto los resultados obtenidos coinciden con los autores mencionados porque la mayoría de los representantes siendo el 75,00 % se caracterizan por la emoción y el afecto hacia su Institución para así cumplir los objetivos trazados.

En cuanto a la atadura de los colaboradores el 62,50 % de los representantes encuestados de las instituciones del rubro enseñanza preescolar y primaria refieren que a veces sus docentes se sienten atados a su institución (Tabla 17), coincidiendo con Rafael (2018) quien manifiesta que el 53,94 % de sus representantes están de acuerdo a que sería muy difícil dejar su institución. Edel, García y Casiano (2017) indican que, mientras más identificados estén los empleados con la organización mayores serán las probabilidades de permanencia y resultados exitosos.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes están muy compenetrados con su institución rubro enseñanza preescolar y primaria.

De los representantes encuestados el 62,50 % manifiestan que siempre los docentes demuestran un vínculo laboral fortalecido con su institución rubro enseñanza preescolar y primaria (Tabla 18), coincidiendo con Maguiña (2019) quien indica que el 63,30 % de sus clientes internos muestran un vínculo afectivo con su empresa. Calderón (2016) resalta que el compromiso organizacional es el vínculo que se

establece entre el trabajador con la empresa el cual refleja en el buen servicio de los colaboradores hacia sus clientes.

Los resultados obtenidos coinciden con el autor mencionado porque la mayoría de los representantes de la institución educativa, en este caso el 62,50 % se caracterizan por el vínculo fortalecido con su institución.

El 75,00 % de los representantes de las instituciones rubro enseñanza preescolar y primaria refieren que sus docentes cubren sus costos y necesidades con el sueldo que perciben (Tabla 19), coincidiendo con Rafael (2018) quien indica que 55,45 % de sus representantes manifiestan estar de acuerdo sobre la permanencia en la institución es un asunto de necesidad económica. Calderón (2016) resalta que el compromiso de continuidad es el resultado de sus pequeñas inversiones a lo largo del tiempo, el trabajador tiene la facultad de decidir si continúa colaborando con la empresa o renunciar a ella, al renunciar tendría como consecuencia arriesgar las inversiones realizadas durante su permanencia en la empresa.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las instituciones rubro preescolar y primaria están conformes con el sueldo que perciben y que están dispuestos a continuar con la organización ya que invirtieron tiempo y esfuerzo para lograr ganar el sueldo esperado.

El 50,00 % de los representantes de las instituciones del rubro enseñanza preescolar y primaria indica que sus docentes nunca se sienten obligados al compromiso institucional (Tabla 20), coincidiendo con Córdoba (2015) quien refiere que el 50,00 % de sus empleados sienten una compenetración sin obligación alguna, coincidiendo también con Rafael (2018) quien refiere que el 51,52 % refleja estar de acuerdo que su trabajo es algo más que una obligación. Calderón y Laca (2015) refieren que, el compromiso organizacional ayuda a una organización a subsistir en el

medio social al contar con personal altamente comprometido y por lo tanto vincularse a un buen clima laboral sin obligación alguna.

Esto refleja que, la mitad de los docentes de las instituciones rubro enseñanza preescolar y primaria no se siente obligado a comprometerse con su institución y brindar un servicio de calidad.

VI. Conclusiones

El propósito de esta investigación fue describir los factores relevantes del compromiso organizacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza preescolar y primaria (nivel inicial) en la ciudad de Huaraz, 2020. En esta investigación se incentivó a los docentes y directores a comprometerse con su organización sin sentirse obligados y desarrollar su actividad libremente, para así brindar una educación de calidad.

Con respecto al primer objetivo, se precisó las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza preescolar y primaria (nivel inicial) en la ciudad de Huaraz, 2020. En cuanto a las características de la edad tienen entre los 31 a 50 años de edad demostrando que son personas adultas con experiencia, compromiso, predisposición a los cambios y responsabilidad para administrar las Instituciones Educativas, mayormente son del género masculino que apuestan por dirigir las instituciones educativas, adquiriendo experiencia manteniendo la estabilidad laboral en las IEI.

En cuanto al segundo objetivo se identificó las principales características de las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza preescolar y primaria (nivel inicial) en la ciudad de Huaraz, 2020. Donde cada director es consciente de las competencias que existe en el rubro por ello tratan de brindar una educación de calidad.

Con respecto al tercer objetivo se determinó las características más relevantes en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza preescolar y primaria (nivel inicial) en la ciudad de Huaraz, 2020. Reflejando que la mayoría de los directores de las instituciones del rubro enseñanza preescolar y primaria planifican los objetivos que desean alcanzar y tiene la capacidad de planear estrategias asertivas, sobre

las acciones correctivas para la gestión de calidad los representantes de las IEI son conscientes de que algunas correcciones son necesarias para el buen funcionamiento de la entidad, el desempeño laboral es medido mediante las evaluaciones y la mayoría de los representantes de las instituciones rubro enseñanza preescolar y primaria aportan con la mejora de la gestión institucional.

Y finalmente, en el cuarto objetivo se especificó los factores relevantes del compromiso organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza preescolar y primaria (nivel inicial) en la ciudad de Huaraz, 2020. Los directores de las IEI siempre tienen en cuenta las emociones y la parte afectiva hacia su Institución, la mayoría de los representantes están muy comprometidos con su institución, no se sienten obligados a comprometerse con su institución y brindan un servicio de calidad.

Recomendaciones

Se recomienda a los docentes y directores a comprometerse con su institución sin sentir la obligación de atadura, para así brindar una educación de calidad.

Se recomienda también demostrar que son personas adultas con experiencia, compromiso, predisposición a los cambios y responsabilidad para administrar las Instituciones Educativas, y adquirir la experiencia manteniendo su estabilidad laboral.

Además, es recomendable que cada representante conozca las competencias que existe en el rubro de educación y brindar una educación de calidad.

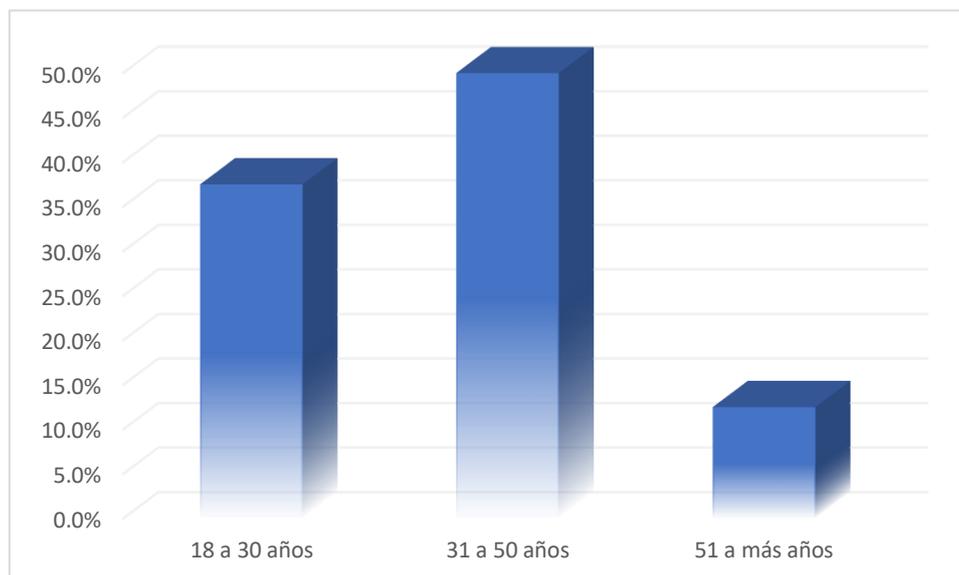
Es recomendable también que los directores de las instituciones del rubro enseñanza preescolar y primaria siempre planifiquen los objetivos que desean alcanzar y tener la capacidad de planear estrategias asertivas, para la mejora de la gestión en la institución educativa que representan.

Sobre todo, se recomienda a los directores de las IEI que siempre tengan en cuenta las emociones y la parte afectiva de los docentes, y mantenerlos comprometidos y no se sientan obligados con su institución para así brindar un servicio de calidad.

Aspectos complementarios

Figura 1

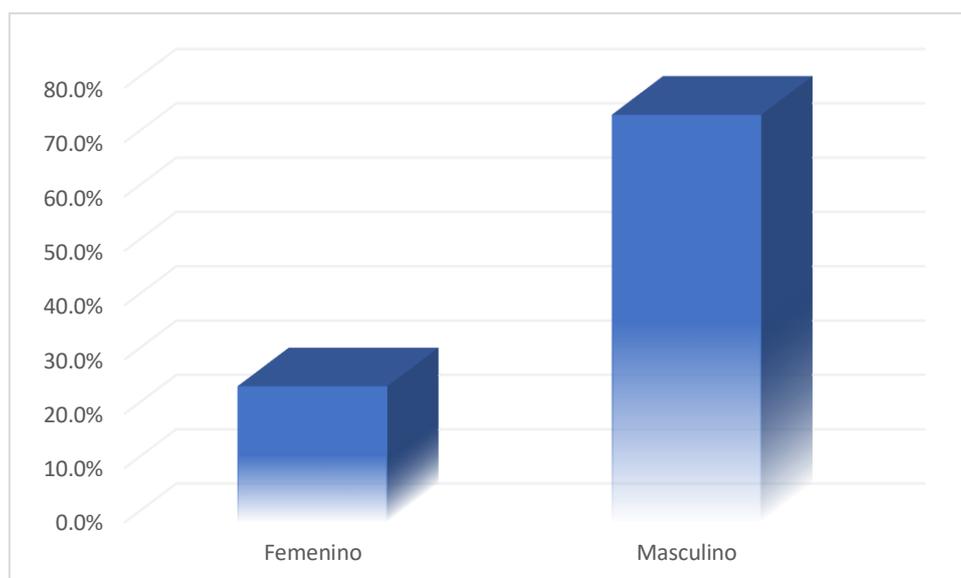
¿En qué intervalo se encuentra su edad?



Interpretación: en la tabla 1 y figura 1 el 50% de los directores de las IE Iniciales se encuentran en un intervalo entre 31 a 50 años, seguido por el 37% de los representantes que se encuentran entre 18 a 30 años y un 12.5% de 51 a más.

Figura 2

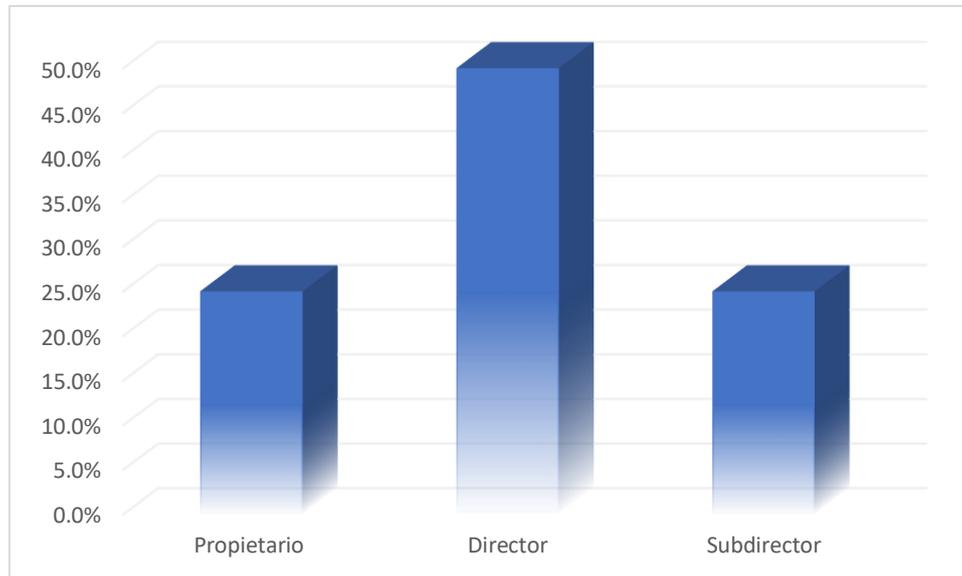
¿Cuál es su género?



Interpretación: en la tabla 2 y figura 2 el 75% de los directores de las IE Iniciales son del sexo masculino y el 25% son del sexo femenino.

Figura 3

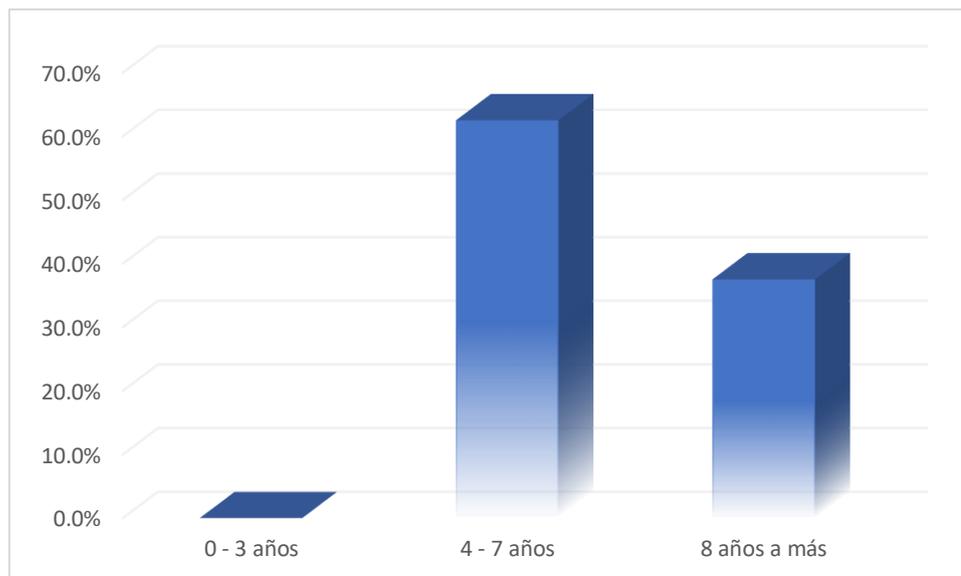
¿Cuál es su posición dentro de la Institución educativa?



Interpretación: en la tabla 3 y figura 3 el 50% de los directores de las IE Iniciales son directores, un 25% de los representantes son propietarios de las instituciones y un 25% son subdirectores de las instituciones educativas iniciales.

Figura 4

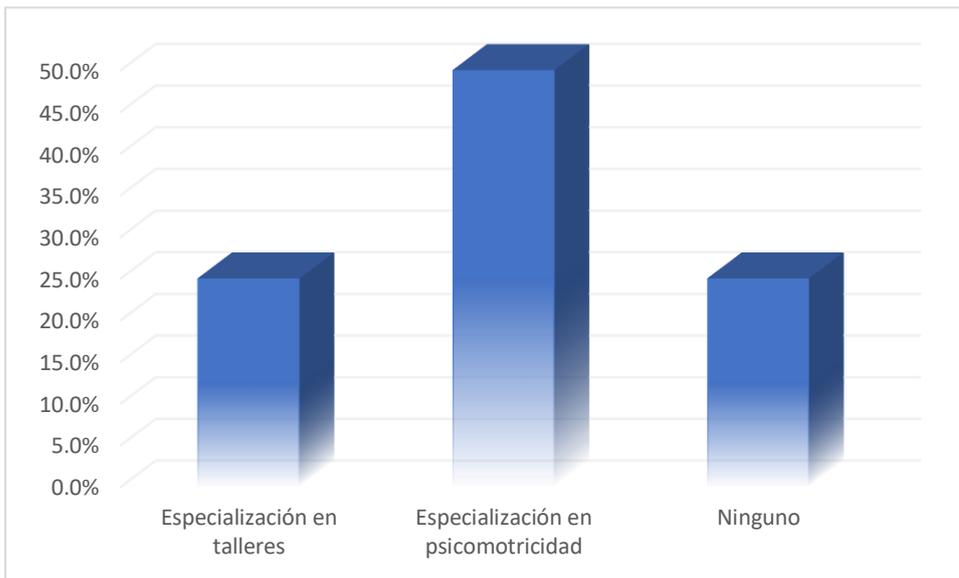
¿Con cuántos años de experiencia cuenta en educación?



Interpretación: en la tabla 4 y figura 4 el 62% de los directores de las IE Iniciales cuentan entre 4 a 7 años de experiencia y un 37.5% cuentan con 8 años a más.

Figura 5

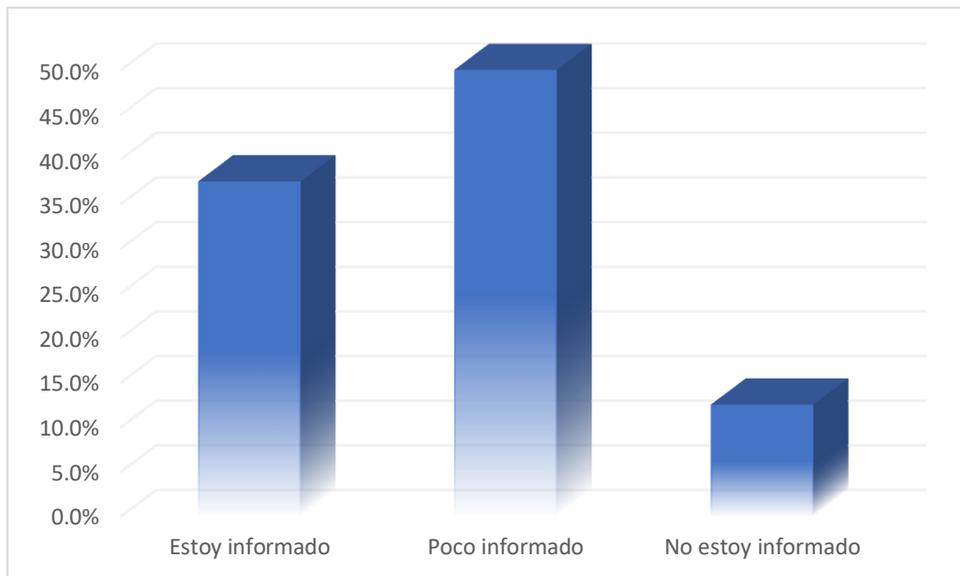
¿Cuál es su formación educativa adicional?



Interpretación: en la tabla 5 y figura 5 el 50% de los directores de las IE Iniciales cuentan con especialización en psicomotricidad, un 25% cuentan con especialización en talleres y un 25% no cuentan con ninguna especialización.

Figura 6

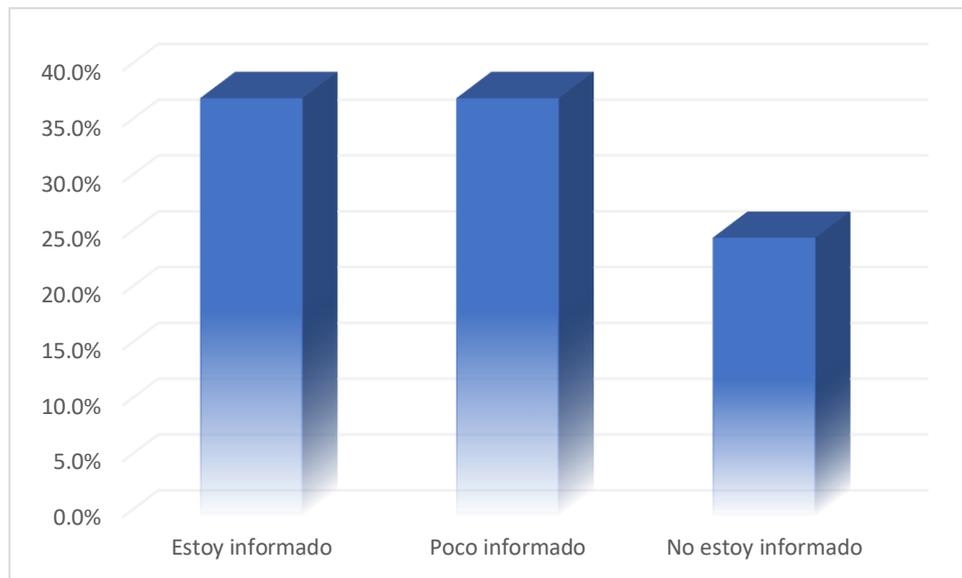
¿Conoce los beneficios de formalización de su empresa?



Interpretación: en la tabla 6 y figura 6 el 50% de los directores de las IE Iniciales están poco informados con respecto a los beneficios que obtiene al formalizar su empresa, el 37.5% tienen conocimiento de los beneficios y el 12.5% no están informados de los beneficios de formalización.

Figura 7

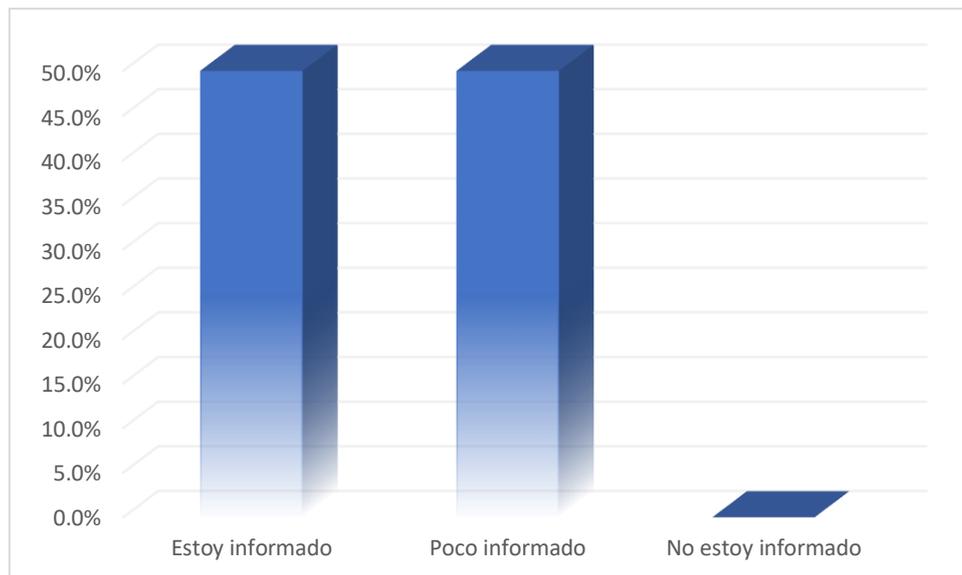
¿Cree usted que hay demasiada competencia en el rubro de educación?



Interpretación: en la tabla 7 y figura 7 el 38% de los directores de las IE Iniciales se encuentran poco informados sobre las competencias en el rubro de educación.

Figura 8

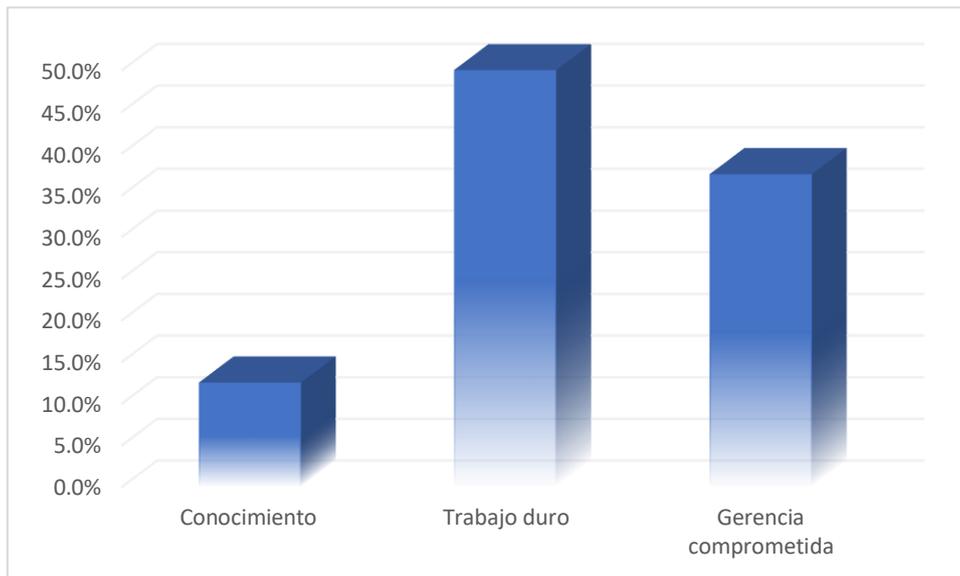
¿Conoce usted si la competencia es una amenaza?



Interpretación: en la tabla 8 y figura 8 el 50% de los directores de las IE Iniciales conocen las amenazas que existen en el mercado.

Figura 9

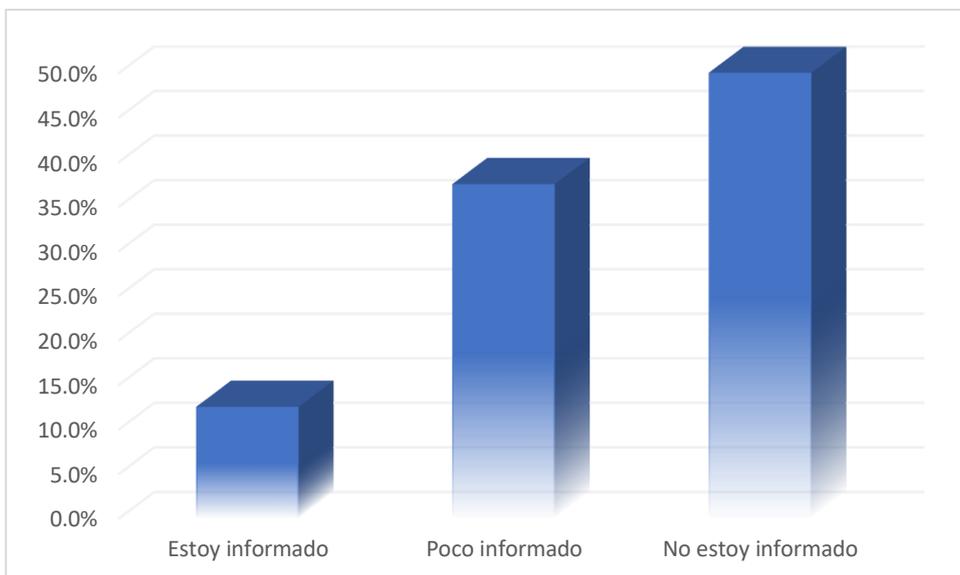
¿Cuál es la clave del éxito en su institución?



Interpretación: en la tabla 9 y figura 9 el 50% de los directores de las IE Iniciales refieren que la clave de su éxito es base de trabajo duro.

Figura 10

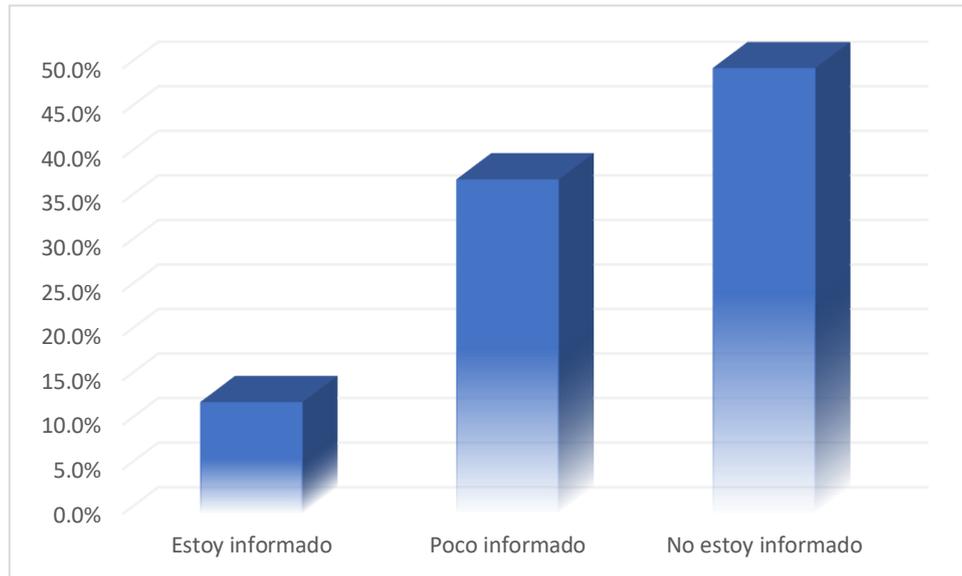
¿Conoce usted si las Mypes colaboran con la organización de las instituciones?



Interpretación: en la tabla 10 y figura 10 el 50% de los directores de las IE Iniciales no están informados acerca de las instituciones que colaboren con la organización.

Figura 11

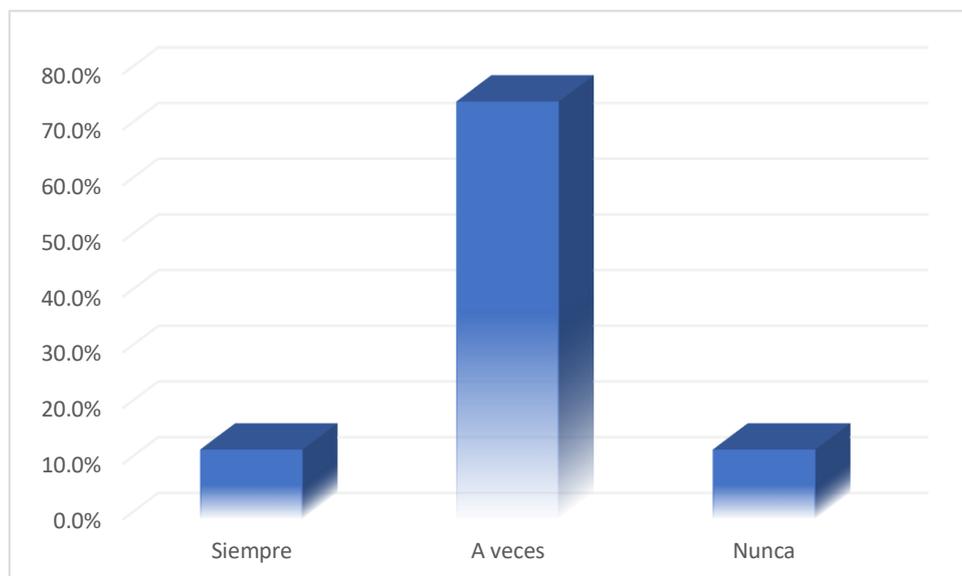
¿Planifica los objetivos para comprometer a sus colaboradores con la institución educativa?



Interpretación: en la tabla 11 y figura 11 el 50% de los directores de las IE Iniciales planifican los objetivos para comprometer a sus colaboradores.

Figura 12

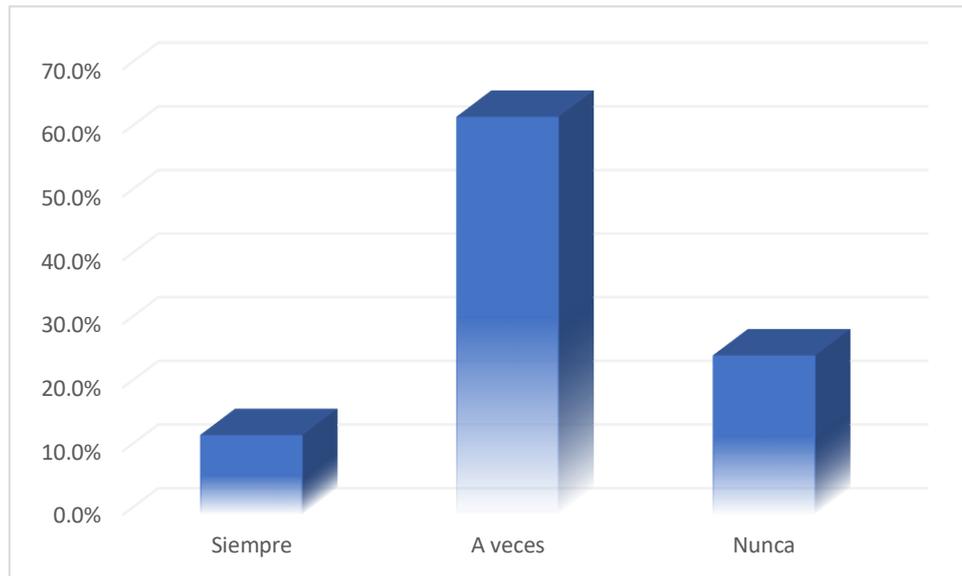
¿Las acciones correctivas realizadas son eficientes para la gestión de la calidad?



Interpretación: en la tabla 12 y figura 12 el 75% de los directores de las IE Iniciales realizan acciones correctivas los cuales son eficientes para la gestión de la calidad.

Figura 13

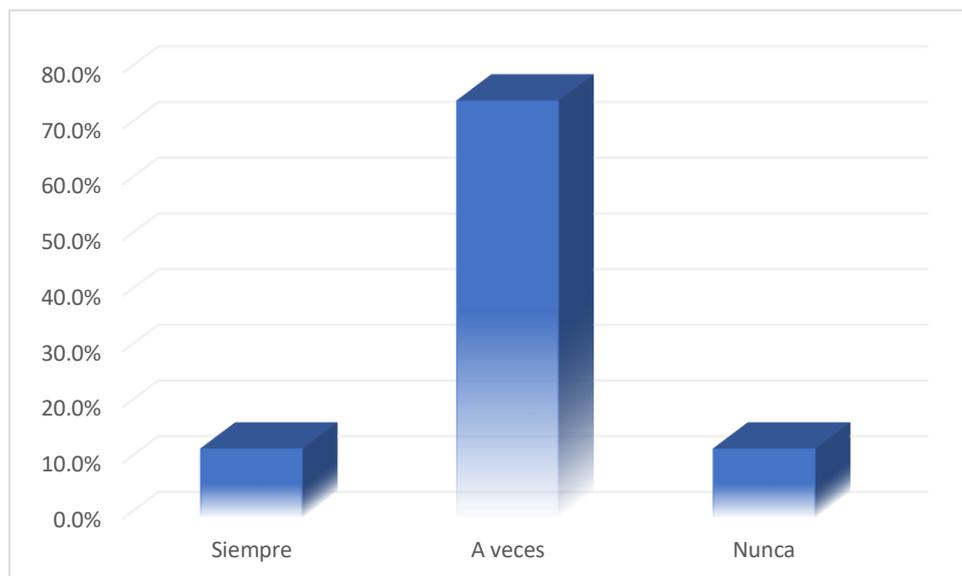
¿Con que frecuencia comprueba los resultados obtenidos en la gestión de calidad de la I.E.I.?



Interpretación: en la tabla 13 y figura 13 el 63% de los directores de las IE Iniciales comprueban los resultados en la gestión de calidad frecuentemente.

Figura 14

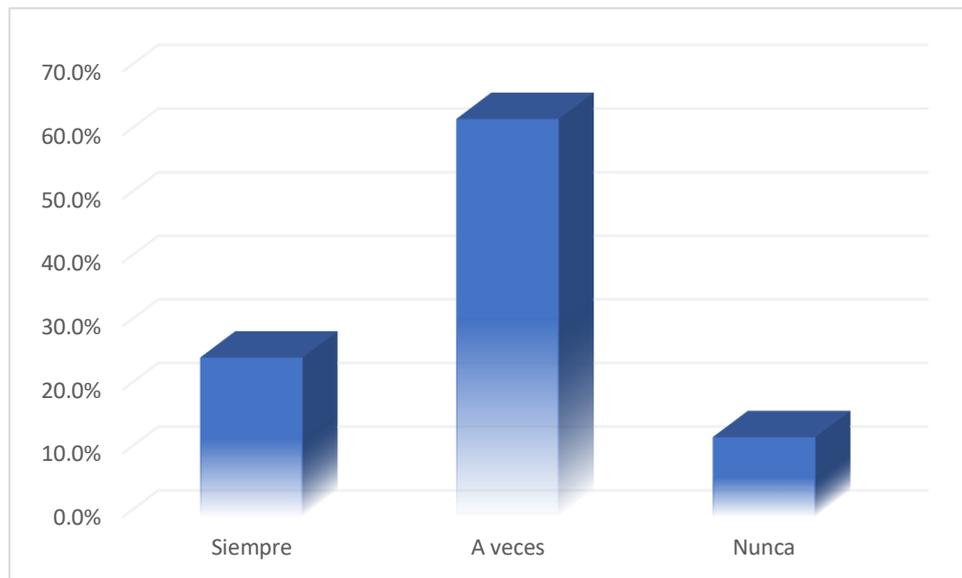
¿Con que frecuencia evalúa el desempeño de sus colaboradores?



Interpretación: en la tabla 14 y figura 14 el 75% de los directores de las IE Iniciales evalúan el desempeño de sus colaboradores.

Figura 15

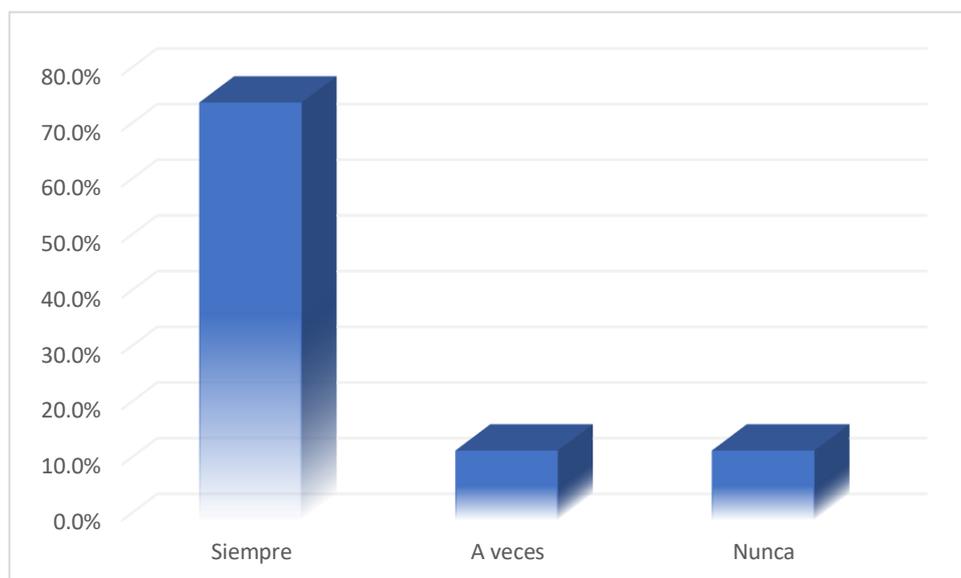
¿Los colaboradores aportan en la mejora de la gestión de calidad en su Institución?



Interpretación: en la tabla 15 y figura 15 el 75% de los directores de las IE Iniciales creen que los colaboradores aportan a la mejora de la gestión de calidad de su institución.

Figura 16

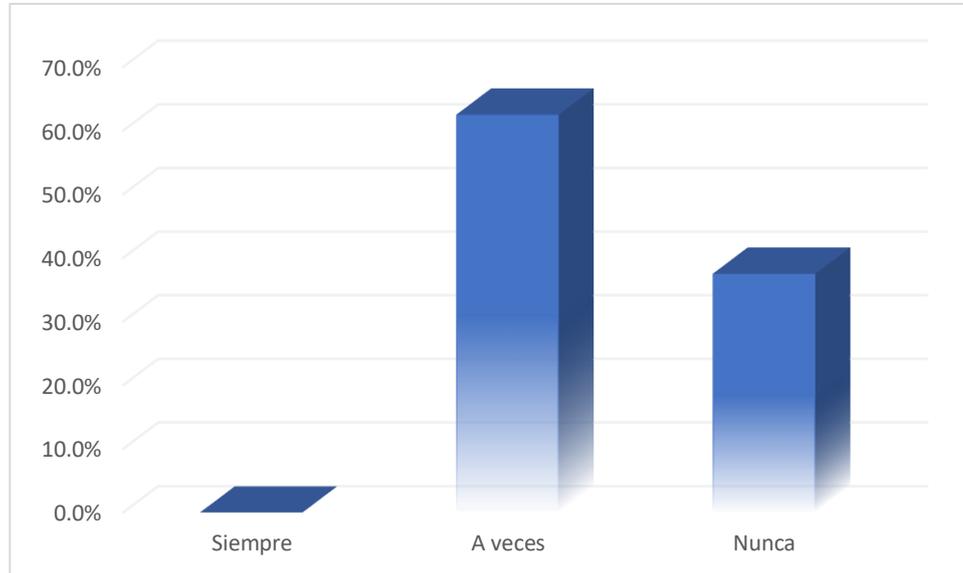
¿Considera las emociones y la parte afectiva de sus colaboradores en las actividades de la I.E.I.?



Interpretación: en la tabla 16 y figura 16 el 75% de los directores de las IE Iniciales consideran las emociones y la parte afectiva de sus colaboradores.

Figura 17

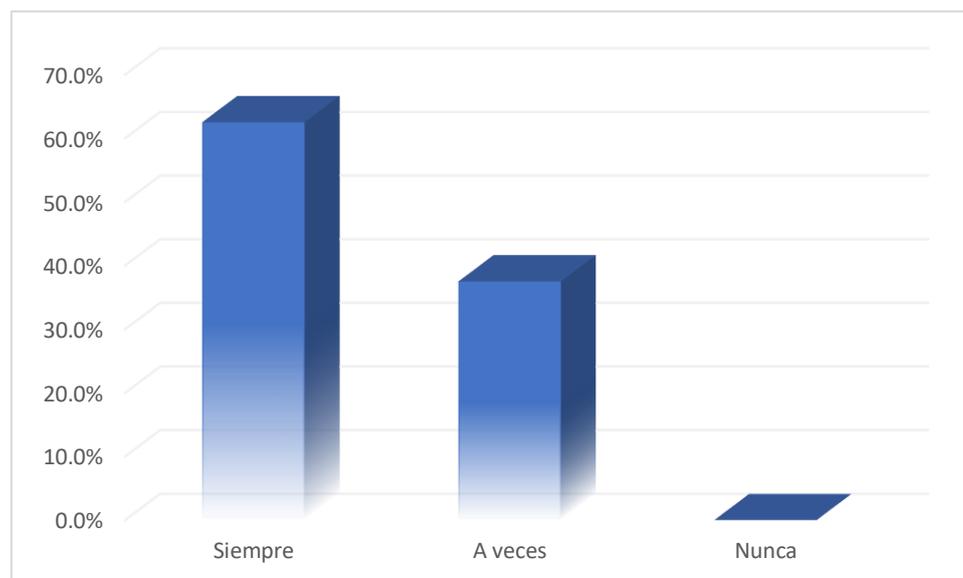
¿Considera que sus colaboradores se sienten atados emocionalmente por los años de servicio?



Interpretación: en la tabla 17 y figura 17 el 62% de los directores de las IE Iniciales consideran que sus colaboradores se sienten atados emocionalmente por los años de servicio.

Figura 18

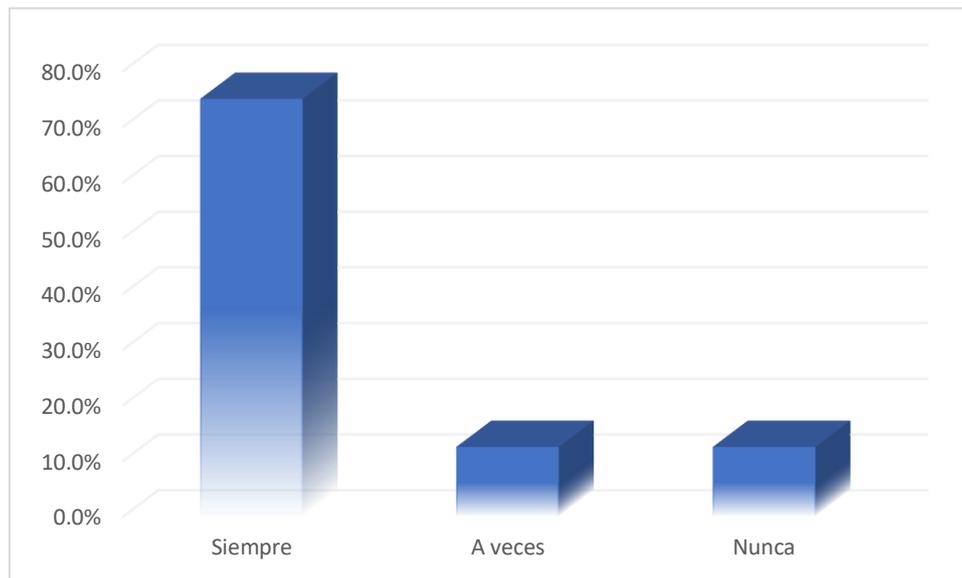
¿Cree usted que sus colaboradores tienen un vínculo laboral fortalecido?



Interpretación: en la tabla 18 y figura 18 el 62% de los directores de las IE Iniciales creen que sus colaboradores tienen un vínculo laboral comprometido.

Figura 19

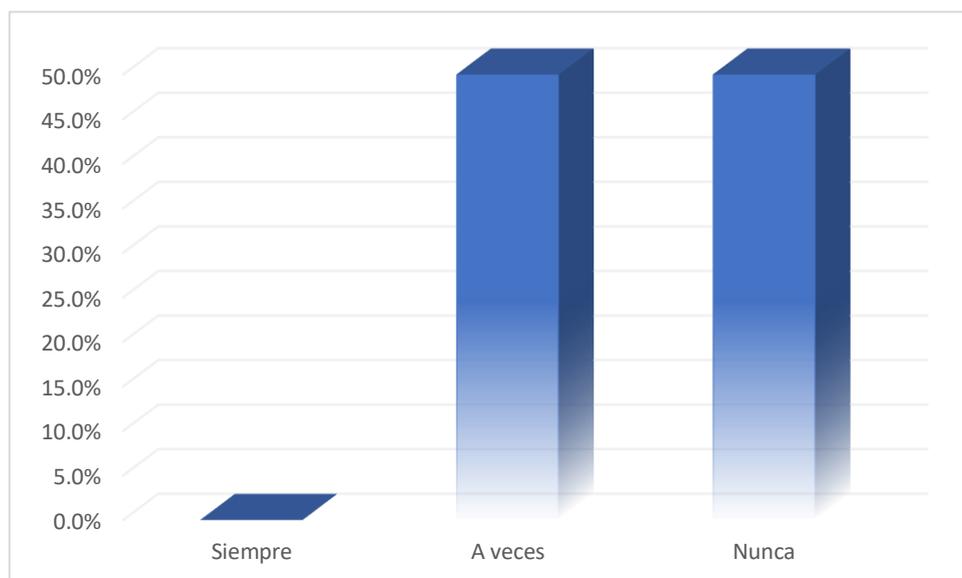
¿Cree usted que sus colaboradores cubren sus costos y necesidades con el sueldo que perciben?



Interpretación: en la tabla 19 y figura 19 el 75% de los directores de las IE Iniciales creen que sus colaboradores están a gusto con el sueldo que perciben.

Figura 20

¿Cree usted que sus colaboradores se sienten obligados a comprometerse con su labor?



Interpretación: en la tabla 20 y figura 20 el 50% de los directores de las IE Iniciales creen que sus colaboradores se sienten obligados a comprometerse con su labor.

Referencias bibliográficas

- Alvarado, A. (2015). Compromiso organizacional y motivación laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaraz. Huaraz, Perú: publicado por la escuela de postgrado Univeridad César Vallejo.
- Baez, R., zayas, P., Velazquez, R., & Lao, Y. (2018). *Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas*. Holguin: Universidad de Holguin.
- Blanco, M., & Castro , P. (2009). *El compromiso Organizacional*. Bolivia: Univerisad Catolica de Bolivia.
- Bravo, M. (2018). *Financiamineto y capacitacion en la rentabilidad de las mypes*. Chimbote: Uadech.
- Calderón , J., & Laca, F. (2015). Relación de la Socialización Organizacional y el Compromiso Organizacional en Trabajadores Mexicanos. *psicogente*, 270.
- Calderón, J. (2016). Socialización y compromiso organizacional . *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 242.
- Castañeda, N. (2015). *Caracterizacion de la gestion de calidad en la micro y pequeña empresa* . Chimbote: Uladech.
- Charry, O. (junio de 2018). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003#:~:text=El%20clima%20organizacional%20o%20laboral,factores%20en%20un%20momento%20dado.
- Chirinos, D., & Vela, J. (2017). Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Cordoba, C. (2005). *Compromiso Organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal*. Caracas: Universidad Catolica Andres Bello.

- Cortes, M. (2015). *Sistemas de Gestion de Calidad*. España: ICB editores.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad*. Barcelona: Profit Editorial Inmobiliaria.
- De la Puente, L. A. (2017). Compromiso Organizacional y Motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.
- Díaz, J. R. (2019). Compromiso Organizacional en profesionales del area de reclutamiento y seleccion de personal de una empresa privada del distrito de Lince. Lima, Perú: s.e.
- Dominguez, Y. (diciembre de 2019). Gestion de la Calidad. Chimbote, Ancash, Perú: Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15152>.
- Edel, R., García, A., & Casiano, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. México: <http://eumed.net/libros/2007c/>.
- Fernandez, A. (Julio de 2017). El compromiso organizacional. Soria, Valladolid, España: Universidad de Valladolid.
- foy, Y. (diciembre de 2019). Gestion de la calidad. Chimbote, Ancash, Perú: Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15155>.
- Gilmore, C., & De moras, H. (1996). *Gerencia de la Calidad*. Washington: Paltex.
- Gonzales, G. (2017). *Gestion de calidad en la capacitacion de las Mypes*. Tingo Maria: Uladech.
- Gutierrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. México: Mc Graw Hill/ Interamericana Editores.
- Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: Mcgraw-Hill Interamericana editores.
- Huaraz, U. d. (07 de agosto de 2019). Capacitación Docente. *Prensa Regional*, pág. 5.

- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional*. Piura: Pirhua.
- Jimeno, J. (23 de agosto de 2013). *Calidad y Gestión*. Obtenido de http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/58_ciclo_pdca_estrategia_para_mejora_continua.html
- Leiva, D. (2013). *Ined 21*. Obtenido de <https://ined21.com/fortalecer-la-vocacion-docente/>
- Lopez, A. (setiembre de 2016). *Scielo*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-554X2016000200007
- Lopez, d. (30 de mayo de 2016). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-83672016000200014
- maguiña Matos, M. F. (2019). *Marketing Interno y Compromiso Organizacional en la Dirección Regional de Educación de Ancash 2019*. Ancash, Peru: Universidad César Vallejo.
- Maynez, I. (diciembre de 2016). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422016000400666
- Medina, A. (2018). *Aportes de las Compensaciones en el Desempeño Laboral*. Bogota: Universidad Militar Nueva Granada.
- Medina, K. (2018). *CAracterizacion de calidad y competitividad*. Chimbote: Uladech.

- Montoya, A., Cesar , A., Saavedra, B., & Martin , R. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestion de calidad. *Revista cientifica*, 11, 12.
- Nudel, G. (2015). *El futuro de la Calidad*. México: Iso Tools Excellence.
- Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, I. C. (07 de febrero de 2020). *Sistemas Educativos Nacionales*. Madrid, España: s.e.
- Paredes, A. (2018). Trabajo de suficiencia Profesional. *Compromiso Organizacional en trabajadores*. Lima, Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Peña, C. (2016). Compromiso Organizacional comp arte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista de administracion y finanzas*, 100.
- Perez, J. (2015). *Definicion*. Obtenido de <https://definicion.de/vinculo/>
- Perucontable. (16 de abril de 2020). *Perucontable*. Obtenido de <https://www.perucontable.com/empresa/que-es-una-micro-y-pequena-empresa-la-mype/>
- Rafael, M. (2018). *Caracterizacion del compromiso organizacional como herramienta de la gestion*. Huaraz: Uladech.
- Ramirez, E. (2011). La influencia de las tacticas politicas y el compromiso de los empleados. Madrid, España: publicado por la Universidad Autonoma de Madrid.
- República, C. d. (03 de setiembre de 2017). Proyecto de ley de reforma constitucional que reconoce expresamente la promocion de las micro y pequeñas empresas. Lima, Perú: datos extraidos de la web politicas de estado del acuerdo nacional.

- Robles Francia, V. H. (2018). La posición jerárquica y la edad afecta el compromiso organizacional de servidores públicos. *Opción*, 401.
- Sacieta , C. R. (2016). *Calameo*. Obtenido de <https://es.calameo.com/read/0003525546b5e274ce586>
- ULADECH. (16 de agosto de 2019). Código de Etica para la investigación. Chimbote, Ancash, Perú: s.e.
- Valdez, D. (2019). *Plan estrategico como factor relevante en la gestion de calidad y plan de mejora*. Chimbote: Uladech.
- Vega, W. (2016). Relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y compromiso organizacional. Huamanga, Ayacucho, Perú: Universidad Nacional San Cristobal de Huamanga.
- Villegas, M. (12 de febrero de 2019). La gestion de la calidad. Chimbote, Chimbote, Perú: recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15008>.
- Wikipedia. (2015). *Organizacion*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n>

Anexos

Anexo A: Instrumento de recolección de datos



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

CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario tiene como objetivo recoger información de los representantes de la Institución Educativa Inicial del distrito de Huaraz, para desarrollar el proyecto de investigación.

Titulado: CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA (NIVEL INICIAL) EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2020.

Para obtener el grado académico de bachiller en ciencias administrativas; la información que usted proporcione será utilizada para fines académicos y de investigación. Se agradece anticipadamente la información que brinde.

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

CARACTERISTICAS DE LOS REPRESENTANTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS INICIALES	
1. ¿En qué intervalo se encuentra su edad? a. 20 - 40 años b. 41- 50 años c. 51 años a más.	4. ¿Con cuántos años de experiencia cuenta en educación? a. 0 - 3 años b. 4 - 7 años c. 8 años a más
2. ¿Cuál es su género? a. Masculino b. Femenino	5. ¿Cuál es su formación educativa adicional? a. Especialización en talleres b. Especialización en psicomotricidad c. Ninguno
3. ¿Cuál es su posición dentro de la Institución educativa? a. Propietario b. Director c. Subdirector	

CARACTERISTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE HUARAZ	
6. ¿Conoce los beneficios de formalización de su empresa? a) Estoy informado b) Poco informado c) No estoy informado	9. ¿Cuál es la clave del éxito en su institución? a) Conocimiento b) Trabajo duro c) Gerencia comprometida
7. ¿Cree usted que hay demasiada competencia en el rubro de educación?	10. ¿Cree usted que las Mypes colaboran con la organización de las instituciones? a) Siempre

<p>a) Estoy informado b) Poco informado c) No estoy informado</p> <p>8. ¿Cree usted que la competencia es una amenaza?</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p>	<p>b) A veces c) Nunca</p>
--	--------------------------------

CARACTERISTICAS DE LA GESTION DE CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS INICIALES	
<p>11. ¿Planifica los objetivos para comprometer a sus colaboradores con la institución educativa?</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>12. ¿Las acciones correctivas realizadas son eficientes para la gestión de la calidad?</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>13. ¿Con que frecuencia comprueba los resultados obtenidos en la gestión de calidad de la I.E.I.?</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p>	<p>14. ¿Con que frecuencia evalúa el desempeño de sus colaboradores?</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>15. ¿Los colaboradores aportan en la mejora de la gestión de calidad en su Institución?</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p>

CARACTERISTICAS DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LAS I.E.I.	
<p>16. ¿Considera las emociones y la parte afectiva de sus colaboradores en las actividades de la I.E.I.?</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>17. ¿Considera que sus colaboradores se sienten atados emocionalmente por los años de servicio?</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>18. ¿Cree usted que sus colaboradores tienen un vínculo laboral fortalecido?</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p>	<p>19. ¿Cree usted que sus colaboradores cubren sus costos y necesidades con el sueldo que perciben?</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>20. ¿Cree usted que sus colaboradores se sienten obligados a comprometerse con su labor?</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p>

Anexo B: Evidencias de validación de Instrumento

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

CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario tiene como objetivo recoger información de los representantes de la Institución Educativa Inicial del distrito de Huaraz para desarrollar el proyecto de investigación.

Titulado: CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA (NIVEL INICIAL) EN LA CIUDA DE HUARAZ, 2020.

Para obtener el grado académico de bachiller en ciencias administrativas; la información que usted proporcione será utilizada para fines académicos y de investigación. Se agradece anticipadamente la información que brinde.

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

CARACTERISTICAS DE LOS REPRESENTANTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS INICIALES	
<p>1. ¿En qué intervalo se encuentra su edad?</p> <p>a. 20 - 40 años</p> <p>b. 41- 50 años</p> <p>c. 51 años a más.</p>	<p>4. ¿Con cuántos años de experiencia cuenta en educación?</p> <p>a. 0 - 3 años</p> <p>b. 4 - 7 años</p> <p>c. 8 años a más</p>
<p>2. ¿Cuál es su género?</p> <p>a. Masculino</p> <p>b. Femenino</p>	<p>5. ¿Cuál es su formación educativa adicional?</p> <p>a. Especialización en talleres</p> <p>b. Especialización en psicomotricidad</p> <p>c. Ninguno</p>
<p>3. ¿Cuál es su posición dentro de la Institución educativa?</p> <p>a. Propietario</p> <p>b. Director</p> <p>c. Subdirector</p>	

CARACTERISTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE HUARAZ	
<p>6. ¿Conoce los beneficios de formalización de su empresa?</p> <p>a) Estoy informado</p> <p>b) Poco informado</p> <p>c) No estoy informado</p>	<p>9. ¿Cuál es la clave del éxito en su institución?</p> <p>a) Conocimiento</p> <p>b) Trabajo duro</p> <p>c) Gerencia comprometida</p>
<p>7. ¿Cree usted que hay demasiada competencia en el rubro de educación?</p> <p>a) Estoy informado</p> <p>b) Poco informado</p> <p>c) No estoy informado</p>	<p>10. ¿Conoce usted si las Mypes colaboran con la organización de las instituciones?</p> <p>a) Estoy informado</p> <p>b) Poco informado</p> <p>c) No estoy informado</p>
<p>8. ¿Conoce usted si la competencia es una amenaza?</p> <p>a) Estoy informado</p> <p>b) Poco informado</p>	

Anexo C: Evidencias de trámite de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA (NIVEL INICIAL) EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2020** y es dirigido por Gamarra Cabrera Maria Estela, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: describir los factores relevantes del compromiso organizacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza preescolar en la ciudad de Huaraz.

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 los medios de comunicación de nuestra universidad. Si desea, también podrá escribir al correo 1211181051@uladech.edu.pe, 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: JAQUELIN ERIKA SOTOMAYOR ALBA

Fecha: 25-10-2020

Correo electrónico: esa-642011@hotmail.com

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo D: Formatos de consentimiento informado (si aplica)



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA (NIVEL INICIAL) EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2020** y es dirigido por Gamarra Cabrera Maria Estela, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: describir los factores relevantes del compromiso organizacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza preescolar en la ciudad de Huaraz.

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 los medios de comunicación de nuestra universidad. Si desea, también podrá escribir al correo 1211181051@uladech.edu.pe, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo E: Otros

Cronograma de actividades																	
N°	Actividades	Año 2020				Año 2020				Año 2021				Año 2021			
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	X	X	X	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				X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X											
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de información						X										
7	Elaboración del consentimiento informado						X										
8	Recolección de datos							X									
9	Presentación de resultados								X								
10	Análisis e interpretación de los resultados									X							
11	Redacción del informe preliminar										X						
12	Revisión de informe final del proyecto por el jurado de investigación											X	X				
13	Aprobación de informe final del proyecto por el jurado de investigación													X	X		
14	Presentación de ponencia en jornada de Investigación															X	
15	Redacción del artículo científico																X

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	Cantidad	Monto total
Suministros			
Impresiones	0.20	30	6.00
Fotocopias	0.10	120	12.00
Empastado	40.00	3	120.00
Papel bond A4	12.00	1	12.00
lapiceros	3.00	3	9.00
Servicios			
uso del turniting	50.00	4	200.00
Subtotal			
Gastos de viaje			
pasajes para recolectar información	1.00	10	10.00
Subtotal			
Total, del presupuesto desembolsable			369.00
Presupuesto no desembolsable Universidad			
Categoría	Base	Cantidad	Monto total
Servicios			
Uso de internet (laboratorio de aprendizaje digital - LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (módulo de investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
Subtotal			400.00
Recurso humano			
Asesoría personalizada (2 horas semanales)	63.00	4	252.00
subtotal			252.00
Total, de presupuesto no desembolsable			652.00
Total			1,021.00

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

46.210.197.104.bc.googleusercontent.com

Fuente de Internet

4%

2

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo