



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL MANEJO
DE ESTRÉS LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO ENSEÑANZA PREESCOLAR
Y PRIMARIA DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2017**

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

AUTOR

**IPANAQUE TACURI, JEAN PIERRE
ORCID: 0000-0003-4253-8020**

ASESOR

**CHUNGA ANTÓN, CARLOS HUMBERTO
ORCID: 0000-0002-8131-6685**

HUARAZ – PERÚ

2019

1. Título de la investigación

Gestión de calidad con el uso del manejo de estrés laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza preescolar y primaria de la ciudad de Huaraz, 2017

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Ipanaque Tacuri, Jean Pierre

ORCID: 0000-0003-4253-8020

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

ASESOR

Chunga Antón, Carlos Humberto

ORCID: 0000-0002-8131-6685

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

JURADO

Figueroa Quito, Silvia Isabel

ORCID: 0000-0003-2986-4809

Norabuena Mendoza, César Hernán

ORCID: 0000-0001-9832-5126

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

3. Hoja de firma del Jurado de tesis y asesor

Mgtr. Figueroa Quito, Silvia Isabel
Presidente

Mgtr. Norabuena Mendoza, César Hernán
Miembro

Mgtr. Azabache Arquinio, Carmen Rosa
Miembro

Mgtr. Chunga Antón, Carlos Humberto
Asesor

4. Agradecimiento

Con mucha gratitud a Dios, por haber forjado mi camino, dirigiéndome por el sendero correcto, por estar conmigo ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez, brindándome salud, fortaleza en los momentos difíciles, sabiduría en mi formación profesional y por brindarme una vida llena de amor, experiencias y logros.

Gracias a todas las personas que de una u otra manera han sido claves y han contribuido en mi formación profesional y personal; para entender que todo lo que uno se propone se es capaz de conseguir sin flaquear en el camino trazado.

A la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, por ser el ente de formación profesional que supo inculcarme responsabilidad, esfuerzo, tenacidad y perseverancia para seguir adelante y alcanzar mis metas profesionales.

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mi asesor, por la paciencia, sabiduría, consejos, dedicación, motivación y sobre todo aliento, ha sido un privilegio contar con su apoyo en el desarrollo de este trabajo.

A mis padres que siempre me alentaron a seguir mis sueños, mis hermanos que con una palabra de aliento lograron que siguiera adelante y al amor de mi vida que siempre me acompañó en los momentos más difíciles brindándome apoyo incondicional; para todos Uds. Con cariño.

5. Resumen y Abstract

La investigación realizada describe las principales características de la gestión de calidad con el uso del manejo de estrés laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza preescolar y primaria de la ciudad de Huaraz 2017. El diseño de investigación es no experimental (transversal), de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, se aplicó la encuesta al total de la población de 88 representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza preescolar y primaria de la ciudad de Huaraz, teniendo como resultados, el 78,41% son personas de 31 a 50 años de edad, con el 50,00% de género femenino, con el 78,41% el tiempo que desempeñan, son de 4 a 6 años, con el 86,36% como ingresos mensuales de S/. 1,500 a S/. 2,500, el tipo de constitución de las empresas son E.I.R.L con un 50,00%. En donde los representantes determinan lo siguiente: el 57,95% planifican soluciones para hacer frente a los problemas que se presentan con los colaboradores, el 71,59% cree que es importante generar responsabilidades en sus colaboradores para lograr los objetivos empresariales, el 75% capacitan a sus colaboradores para minimizar un prejuicio racial en su organización, el 72,27 % determina que la comunicación que comparte con su equipo de trabajo es clara. El manejo de estrés laboral en la actualidad no es un tema ajeno más por el contrario las empresas buscan una adecuada conducción, además es importante en los colaboradores ya que de esto depende el desarrollo de sus funciones.

Palabra clave: Manejo de Estrés, Gestión De Calidad Micro y pequeñas empresas.

Abstract

The research carried out describes the main characteristics of quality management with the use of Work Stress Management in Micro and Small Enterprises of the Pre-school and Primary Education Sector of the City of Huaraz 2017. The research design is non-experimental (transversal), Descriptive type, quantitative level, a survey was applied to 88 representatives of the Small and Micro Enterprises of the Pre-school and Primary Education Sector of the City of Huaraz, having as a result, 78.41% are people from 31 to 50 years of age, with 50.00% of women, with 78.41% of the time they work, are from 4 to 6 years, with 86.36% as monthly income of S / . 1,500 to S / . 2,500, the type of constitution of the companies are E.I.R.L with 50.00%. Where the representatives determine the following: 57.95% plan solutions to face the problems that arise with the collaborators, 71.59% believe that it is important to generate responsibilities in their collaborators to achieve the business objectives, 75% train to its employees to minimize racial prejudice in their organization, 72.27% determine that the communication they share with their team is clear. The management of work stress at present is not a foreign issue but on the contrary companies seek an adequate driving, it is also important in the employees since this depends on the development of their functions.

Keyword: Stress Management, Micro Quality Management and small businesses.

6. Contenido

1. Título de la investigación	ii
2. Equipo de trabajo	iii
3. Hoja de firma del Jurado de tesis y asesor	iv
4. Agradecimiento.....	v
5. Resumen y Abstract	vii
6. Contenido	ix
7. Índice tablas.....	xi
I. Introducción	1
1.1. Planeamiento de la Investigación.....	4
1.1.1. Planteamiento de problema	4
1.2.1. Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1. Justificación de la investigación	6
II. Revisión de la literatura	8
2.1 Antecedentes	8
2.2.1. Gestión De Calidad	10
2.2.2. Manejo De Estrés Laboral	14
2.2.3. Micro Y Pequeñas Empresas	20
2.2.4. Enseñanza preescolar y Primaria	22
2.3 Marco conceptual:	24
III. Metodología.....	26
3.1. Diseño de la investigación	26
3.2. Población y muestra	26
3.3. Definición y operacionalización de variable.....	27
3.4. Técnicas e instrumentos.....	30
3.4.1 Técnicas.....	30

3.4.2. Instrumentos	30
3.5. Plan de análisis	30
3.6. Matriz de consistencia	31
3.7. Principios éticos	32
IV. Resultados	33
4. Resultados.....	33
4.1. Datos Generales.....	33
4.2. Análisis De Resultados	38
4.2.1. Perfil Referente A Los Representantes	38
4.2.2. Perfil Referente A Las Micro Y Pequeñas Empresas.....	40
4.2.3. Perfil Referente A La Gestión De Calidad.....	41
4.2.4. Perfil Referente Al Manejo De Estrés Laboral.....	41
V. Conclusiones.....	46
5.1.1. Referente A Los Representantes	46
5.1.2. Referente A Las Empresas	46
5.1.3. Referente A La Gestión De Calidad	46
5.1.4. Referente Al Manejo De Estrés Laboral.....	47
5.2. Recomendaciones	48
7. Referencias Bibliográficas	49

7. Índice tablas.

Tabla 01. Características generales de los representantes de las Instituciones Educativas - MYPES de la Ciudad de Huaraz. Periodo 2017 - 2019.....	33
Tabla 02. Características de las Mypes de la ciudad de Huaraz. Periodo 2017- 2019.	34
Tabla 03. Gestión De Calidad de las Mypes de la ciudad de Huaraz. Periodo 2017 - 2019.	35
Tabla 04. Manejo De Estrés Laboral de las Mypes de la ciudad de Huaraz. Periodo 2017 - 2019.	36

I. Introducción

Su nivel de exigencia de las empresas es más pues requieren colaboradores más competitivos y oportunos en el mercado laboral, detallando que el colaborador tiene que estar apto ya que en caso no lo estuviera y se encuentre trabajando en la empresa el gerente gestiona para un mejor desarrollo de sus tareas y funciones ya que su principal objetivo es que cumplan lo requerido, obviando que en ciertos casos el exceso de trabajo puede estar afectando al colaborador, además la presión de trabajo como son la preparación de sus clases con su material didáctico, su proyecto curricular en el que se tiene que basar, que todo esto sumado a que no solo dicte clases sino que el estudiante entienda las clases impartidas, pues no todos entienden de igual y de la misma forma; más sumado a las cargas familiares hacen que se sobre esfuerce generando en el colaborador padecimiento de estrés afectando en el área de trabajo minimizando su productividad.

En este sentido la Gestión de Calidad del rubro enseñanza preescolar y primaria de la ciudad de Huaraz se manifiesto como un proyecto de investigación del programa académico de administración, ante la situación de que todo colaborador para un mejor uso de sus funciones debe estar apto en todo lo que respecta a sus tareas asignadas, en cualquier área y problema que se le puede presentar; pues todos los colaboradores de la empresa tienen diferentes habilidades y aptitudes que si el gerente tiene una buena gestión los triunfos que se obtengan serán más significativos, por otra parte también la mayoría de organizaciones opta por los trabajos en equipo ya que de esa forma será más sencillo en la ejecución de tareas, a este nuevo sistema de mejora viene apoyando la OIT para asegurar mejores trabajadores en las distintas instituciones.

Con esta elaboración del proyecto de investigación se pretendió ayudar a un mejor conocimiento y mayor alcance del Estrés Laboral ante la preocupación de que el colaborador estresado no contribuirá mucho al desarrollo y crecimiento de la organización, en este mismo contexto hay organizaciones y gerentes que solo ven a los colaboradores como una pieza más para la empresa y no como un activo importante en la empresa, pues todos los colaboradores tienen muchas capacidades y cualidades que con ellas contribuyen en la organización, en la actualidad las empresas lo único

que hacen es explotar al máximo sin darse cuenta que el recargo de labores está afectándolos, por otra parte los colaboradores no controlan bien sus tiempos en la realización de sus tareas y como se sabe un colaborador estresado no contribuirá mucho a la empresa afectando en el campo de trabajo restando producción y afectara a sus demás integrantes de equipo o compañeros de trabajo.

En la Revista de Psicología de la Universidad de Chile por López y Campos (2002), se mencionó que los accidentes laborales producen estrés en los colaboradores ya que están a la expectativa de que no se produzca algún tipo de accidente, pues esto los afectara en su remuneración y facilidad de movimiento en el libre desarrollo de sus funciones repercutiendo en sus compañeros, equipo de trabajo y en el lugar de trabajo. En otro artículo elaborado por la Revista CES sobre la salud laboral se resaltó en favorecer a la tranquilidad de los colaboradores en forma individual o colectiva”, pues para ello se tiene que ver la forma de comprenderlo ya que el mejoramiento es fundamental para la organización y vida de la clase trabajadora (López & Solano, 2012, págs. 280-288). Además, las organizaciones tienen fortalezas que se diferencian de las demás también tienen muchas amenazas y unas de las principales es el estrés laboral, ya que pueden tener diferentes e infinidad de estrategias, pero al no saber usar este tipo de situaciones con sus colaboradores se ve fuertemente afectadas.

Rubio (2008) menciona que el estrés obtiene mucha atención en la era actual en la que vivimos, ya que parece estar en todas partes y no solo se presenta en solo un ámbito o labor, sino que este malestar se presenta y continuamente llegando acrecentarse cada vez más la situación.

En las labores cotidianas de los colaboradores por distintas razones y sucesos que pasan se ve afectada su estado mental variando el rendimiento y la elevación de productividad que muchos casos es difícil de regular y controlar, pues para algunos puede ser una forma de darle mayor beneficio en la forma de realizar sus tareas y para otros puede llegar a ser tan intenso que dejan de permanecer en la institución, sus labores las realizan solo con el propósito de realizar, y en otros casos se ve también afectada su vida personal.

Además, las empresas están ligadas hacia los colaboradores mucho más que antes ya que ellos y cada empleado provoca significativamente cambios de mejora, también están obligados o sea por iniciativa propia de ellos al ayudarlos emocionalmente para

una mejora de sus responsabilidades pues la OIT (Organización Internacional del Trabajo). En ayuda hacia los colaboradores protege y vela por los empleados tanto en el sector público y privado.

Es por ello por lo que se tuvo esta problemática ¿Cuál es la Caracterización de la Gestión de Calidad con el uso del manejo de estrés laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro de Enseñanza Preescolar y Primaria de la ciudad de Huaraz 2017? Y tuvo como objetivos en el general, Determinar la Caracterización de la Gestión de Calidad con el Uso del manejo de estrés laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro de enseñanza preescolar y primaria de la ciudad de Huaraz 2017. Y Objetivos Específicos: 1 Describir las Características de Gestión de Calidad rubro de Enseñanza Preescolar y Primaria de la Ciudad de Huaraz, 2017. 2 Describir las Características de las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Educación Preescolar y Primaria de la Ciudad de Huaraz, 2017. 3 Describir las Características del Manejo de Estrés Laboral Rubro Enseñanza Preescolar y Primaria de la Ciudad de Huaraz, 2017. 4 Describir las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas Rubro Enseñanza Preescolar y Primaria de la Ciudad de Huaraz, 2017.

El presente proyecto se justificó porque se describirá y determinara el desconocimiento para mejorar en la comunidad y ayudarnos como futuros profesionales, además permitirá generar un mejor manejo de estrés laboral en el rubro de educación ya que en la actualidad las exigencias son mucho mayores por ende el proyecto brindara nuevos conocimientos en el manejo de estrés laboral.

La metodología que se realizó en el tipo y nivel de la investigación fue descriptiva, pues se detallará secuencialmente, además La investigación será de Nivel Cuantitativo porque se realizó la recolección de datos en base en la medición de las dimensiones y conceptos que serán representadas mediante números que deberán ser analizadas a través de métodos estadísticos.

El diseño de investigación fue no experimental transversal, porque se recolectarán los datos en un solo momento, en un tiempo único. Siendo su propósito describir la variable en estudio; la diversificación de la línea de investigación de la carrera es en este sentido de abarcar con el estrés laboral y mejorar la enseñanza, a nivel preescolar y primaria, pues la metodología de este modelo del proyecto de la línea de investigación es el puzzle, donde el todo corresponde a la solución de un problema y cada uno de sus elementos constituye un sub contribuyente a la solución y permita

hacer un análisis.

La población y muestra: La población de la investigación está conformada por 88 escuelas MYPES del rubro enseñanza preescolar y primaria a nivel de la ciudad de Huaraz, para la muestra se utilizaron datos proporcionados por la Municipalidad de Huaraz e independencia, y el cual se entrevistarán a los gerentes del rubro de enseñanza preescolar y de nivel primaria, para el detalle de los métodos estadísticos.

1.1. Planeamiento de la Investigación

1.1.1. Planteamiento de problema

1.1.1.1 Caracterización:

En la actualidad Los procesos que las organizaciones realizan sobre esfuerzan a que cada colaborador trabaje bajo presión pues ya no quieren que solo tenga estresas y habilidades sino más por el contrario para su permanencia en el puesto sea efectivo en las labores diarias encomendadas y trazadas por la organización, este factor se debe a que la competencia es más en cada rubro o giro de negocio de las empresas también llamado globalización hace que las empresas puedan estar en diferentes lugares del mundo, haciendo que las empresas que no están a nivel se pongan en riesgo, las empresas al verse afectadas como medida de prevención y obviando al capital más importe el personal disminuyen la remuneración generando en ellos disconformidad, ante esto los colaboradores buscan nuevos rumbos, riesgo pues pierden un activo importante. Este problema no es de un solo día y no es de ahora, y todo lo que afecte a un país afecta a una empresa y por consecuente afecta a los colaboradores.

“Cuando la forma de trabajo está en un punto de estrés aumentado en el colaborador hará que se vea afectado las tareas a realizar de manera el profesional no rinda como normalmente lo haga” (Rubio, 2008, p. 17).

Las exigencias en el rubro de educación es cada día mayor ya que si no están preparados intelectualmente no pueden ejercer, muy aparte de eso tiene que estar capacitándose y si es posible seguir estudiando para estar al nivel, como se sabe Perú está en el último lugar en educación teniendo todas las posibilidades de mejora, viendo esto el banco mundial tomo medidas correctivas que son las de que si se va

pedir ayuda para invertir Perú lo debe priorizar en educación, dándonos un plan estratégico de los puntos a profundizar, detallando así que las evaluaciones y exigencias a las instituciones debe ser mayores como son las evaluaciones PISA o pruebas ESE.

En el sondeo también se preguntó cuáles son las principales causas que los llevaron a tener un cuadro depresivo. Un 28% responde que es el desequilibrio entre el nivel de esfuerzo y las compensaciones por su trabajo, un 22% confirma que son las extensas y arduas tareas de trabajo, el 11% responde que es la reorganización del trabajo o la precariedad laboral, un 7% dice que son las malas relaciones interpersonales y finalmente el 6% la intimidación o acoso (Portal, 2015).

En internacionales García, (2007). en su tesis “sobre Impacto del estrés laboral en la Institución Financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Perú-Colombia”. El autor concluye lo siguiente: “el estrés es ocasionada por impresiones y emociones intensas que no se pueden controlar, que si no se trabaja se va haciendo un cuadro mucho mayor que a medida que valla pasando el tiempo será más difícil manejarlo.

En un contexto nacional Weisinger, (2015). en su artículo “¿Cuál es la gran diferencia entre el Estrés y la Presión del estrés? Lima-Perú”; concluye en lo siguiente: “La responsabilidad y las emociones con las que se trabaja hace que nos afecte de manera tal que se va presentando el estrés, además en ciertas ocasiones las tareas que se van incrementando van sumando para que sea más evidente la probabilidad de estrés”.

Por ultimo en un contexto local entrevistado a Hidalgo (2017) Nos dice “El estrés en el trabajo de las escuelas y colegios de la ciudad de Huaraz en el 2017 es mucho más exigente debido a diferentes factores como lo son las distintas evaluaciones PISA y que también la Minedu pide para desarrollar su profesionalismo y que también se exige para tener un título en educación. Además, en las instituciones educativas de enseñanza preescolar y primaria sobre el manejo de estrés laboral en la primera dimensión denominada laboral nos dice que los gerentes al estar en un ritmo constante de trabajo en sus jornadas diarias repercute viéndose afectadas de manera constante; por otra parte en la segunda dimensión referida a la causa social,

los gerentes tienen que tener un equilibrio familiar y social pues hay muchas veces que ese prejuicio social no termina por adaptarlos en su centro de labores; por último y no el menos importante la dimensión relacional que habla específicamente de cómo la comunicación en el medio laboral repercute en el sentido interpersonal.

1.1.1.2. Enunciado

¿Cuál es la Caracterización de la Gestión de Calidad con el Uso del Manejo de Estrés laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro de Enseñanza Preescolar y Primaria de la ciudad de Huaraz 2017?

1.2.1. Objetivos de la investigación

1.1.2.1. Objetivo General

Determinar la Caracterización de la Gestión de Calidad con el Uso del Manejo de Estrés laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro de Enseñanza Preescolar y Primaria de la ciudad de Huaraz 2017.

1.1.2.2. Objetivos Específicos

- Describir las Características principales de Gestión de Calidad en el Rubro de Enseñanza Preescolar y Primaria de la Ciudad de Huaraz 2017.
- Describir las Características principales de las Pequeñas y Micro empresas del Rubro Educación preescolar y primaria de la Ciudad de Huaraz 2017.
- Describir las Características del Manejo de Estrés Laboral en la Enseñanza Preescolar y Primaria de la Ciudad de Huaraz 2017.

1.3.1. Justificación de la investigación

Se justificó porque es un tema de interés ya que se tiene en la vida de las personas un incremento mayor por la misma exigencia que requieren las organizaciones, pues como se ve en un inicio no se le daba mucha importancia al estrés, más por el contrario se le generaba mayor presión al colaborador al punto tal de que se enferme o deje de laboral, dándoles tareas que no estaban a nivel del colaborador, además se trabajaba más de 8 hora diarias que para ese entonces no se sancionaba a la empresa. Ahora las diferentes entidades velan y protegen al colaborador como es la OIT, entonces un gerente que tiene una buena gestión de calidad en un ambiente apto y en equipo humano hará que se minimicen riesgos de frente a un posible

cuadro de estrés en el trabajo, además con lo que investigado hará que se tenga como antecedente del problema desarrollado, pues aportara así con la información para una mejor noción del tema.

En otro sentido detallo las características del manejo de estrés laboral en el rubro de enseñanza preescolar y primaria en el ámbito del estudio las cuales podrían ayudar y beneficiar a la sociedad con un problema tan agobiante como es el estrés.

También se justificó porque beneficiara a los gerentes, ya que el estrés es un mal en el que influyen el desarrollo del aprendizaje y por ende también el desempeño de los gerentes que no lo harán de forma adecuada debido a que el estrés laboral formara parte de las tareas que ejecutan. Si se pudiera intervenir de algún modo con el manejo adecuado del estrés laboral, la situación en la que se encuentra la enseñanza talvez mejoraría las cosas.

II. Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes

Gonzales (2006) en su Tesis de *“Estrés Laboral, Afrontamiento y sus Consecuencias: El Papel del Género”*, para optar su Doctorado en Psicología, tiene una muestra de 1016 Trabajadores; Su Metodología es de modelo transnivel y de diseño longitudinal; su Resultados de la muestra dada de se muestran que el 70% de los encuestados arroja que la presión laboral es la consecuencia de que no se pueda realizar un trabajo eficaz, cuya conclusión arribada es que el clima laboral en los hombres y mujeres no es del todo sincero demostrando insatisfacción laboral este factor más el agotamiento de trabajo hace que se muestren altas escalas y tasas de estrés en el centro de trabajo.

Sánchez (2011), en su tesis que tiene como tema *Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y bienestar psicológico en los trabajadores de una industria cerealera*”, para Obtener su título en Psicología, tiene una muestra de 150 empleados, su Metodología es de tipo transversal, correlacional, Basado en un enfoque cuantitativo. Sus resultados de la muestra total da que el 32 % de los trabajadores tienen bajo nivel de bienestar psicológico sufriendo de insatisfacción laboral; cuya conclusión arribada es que el estrés es parte y producto de uno mismo ósea las decisiones que nosotros como personas y colaboradores tomemos será base para cómo se iniciará, por ende, para una adecuada toma de decisiones se debe mermar en diferentes puntos, además se debe recurrir a un método que ayuda a manejar el estrés.

Salirrosas y Rodríguez 2015 en su tesis *“Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de la esperanza”* para obtener el reconocimiento de Administrador, tiene una muestra de 175 asesores; Su Metodología descriptivo correlacional; su resultado da a conocer sobre la carga laboral en la Banca por teléfono de los asesores de 88% con sobrecarga de laboral lo cual conlleva a una al estrés laboral; cuya conclusión arribada que la estrategias para minimizar l considerable alza de estrés laboral es tener una comunicación horizontal, ya que esta es la más asertiva para el problema que se está acrecentando, además se da solución directa tomando como antecedentes el objetivos de la meta en conjunto de la compañía, no llegando hacer realistas.

Trujillo y García (2007) en su tesis sobre *“Impacto del Estrés Laboral en la institución financiera cooperativa FAVI de la universidad tecnológica Pereira”* para portar el título de ingenieras industriales, tiene una muestra de 8 personas; su Metodología es de tipo empírico analítico de carácter no experimental. Su resultado de la muestra obtenida detalla que los factores de riesgo psicológicas son un 78 % más lo que se esperaba obtener del estudio; cuya conclusión arribada afirma que el efecto primordial de la parte física y mental es por parte de los diferentes tipos de conductas que pueda tener cada colaborador y que en muchos existe gran desconocimiento produciendo mayor estrés.

Coduti y Gattas (2013). en su tesis sobre *“Enfermedades Laborales: cómo afectan el entorno organizacional”*, para optar el título de contadores, tiene una muestra de 120 personas; su Metodología es trascendental y descriptivo; los resultados muestran de los encuestados cuadros de necesidad hacia un proceso de interacción por falta de estabilidad emocional obteniéndose 80%; cuya conclusión arribada define que el gran impacto que genera el estrés en los trabajadores puede ser positivo o negativo, dependiendo la situación que se presente en la vida de la persona.

Dávila y Díaz (2015) en su tesis sobre *“Factores Asociados al Estrés Laboral en docentes de educación básica en una institución educativa nacional de Chiclayo”* para certificarse como licenciado en psicología, tiene una muestra de 40 docentes, su metodología cuantitativa, descriptiva simple; los resultados arrojados detallan que el 60% tiene un gran desgaste emocional sintiéndose insatisfechos por no tener gran retribuidos obtenidos revelan que el estrés laboral se encuentra en nivel medio con el 60%, asimismo los factores que obtienen porcentajes más altos son desgaste emocional e insatisfacción por retribución. Arriba a la conclusión que el método para la realización de sus tareas tiene niveles que por lo normal están en altos grados de estrés por las labores realizadas tomándolo así de forma negativa en sus funciones profesionales.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión De Calidad

2.2.1.1. Definición:

Carro y Gonzales (2010) citando a Deming (1980) mencionan que la “Gestión de la Calidad” es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad.

2.2.1.2. Importancia

Carro y Gonzales (2010) citando a Deming (1980) mencionan que la gestión de calidad necesita de ciertos requisitos que son necesarios para el cumplimiento de las necesidades del cliente, que sean lo menos errados y que carezcan de defectos en su mayoría posibles. Para potenciar la empresa se necesitan de los siguientes puntos:

- Reducción de costos: Es necesario que la organización tenga mínimos reprocesos y que las piezas que se descartaban sean evaluadas y utilizadas nuevamente sin ser descartadas, con esta medida el tiempo requerido para cada reproceso será bien empleado en crear y mejorar nuevos productos y potenciar los ya existentes, ocasionando el ahorro del tiempo, los materiales y el recurso humano que son empleados.
- Disminución en los precios: Realizando correctamente lo dicho en el punto anterior; se logrará que la producción aumente y que sea un producto o servicio con costo más accesible para los clientes.
- Presencia en el mercado: Al exponer un producto o servicio innovador y perfeccionado, con un excelente precio, una marca reconocida y confiable por los productos que ofrecen a comparación de la competencia.
- Permanencia en el mercado: Contando con un producto con todas las características ya mencionadas, se obtendrá la preferencia de los clientes; así como su permanencia.
- Generación de empleos: Contando con un producto que sea permanente en el mercado y que ofrezca a los consumidores la posibilidad de que se mantenga por

más tiempo en el mercado, ayudando de esta forma a crear empleos, haciendo que la empresa tenga asegurado su crecimiento y que las metas sean cumplidas.

2.2.1.3. Objetivos de la calidad

Carro y Gonzales (2010) citando a Deming (1980) Se enfoca dos puntos; en primer lugar, lo que se busca es satisfacer las expectativas de los clientes para sus diferentes fines; por otro lado, se buscara maximizar la producción por parte de los miembros que componen la empresa, con esto se generara la obtención de mayores utilidades y lograr llegar a cumplir un grado de excelencia tomándose como requerimiento para permanecer en el mercado. No hay que olvidar el porqué de la existencia de la calidad; que es el cumplir con las expectativas y cubrir las necesidades de los clientes.

2.2.1.4. Principios de la Gestión de Calidad:

Carro y Gonzales (2010) citando a Deming (1980) mencionan sobre las normas ISO (International Standarization Organization), son normas básicas que regulan los sistemas de gestión de la calidad, principalmente la ISO 9001 y está basada en ocho principios de la gestión de la calidad:

- Orientación al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión.
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

2.2.1.5. el Ciclo de Deming

Carro y Gonzales (2010) citando a Deming (1980) mencionan lo siguiente:

- En nuestra época los ambientes de las organizaciones se encuentran sometidas a cambios constantes y con las exigencias de calidad, que sean de manera competitiva y en mejora constante de los procesos ya que esto asegura la supervivencia de la

empresa; sin olvidar que es necesario ofrecer un producto productos que satisfagan las necesidades de los clientes y que sean ofertados con costos accesibles.

- Las empresas necesitan gestionar sus actividades y recursos y de esta manera orientarlos para obtener resultados lo más óptimos posible utilizando herramientas y una metodología que ayudaran a un proceso de gestión y mantenerse en una mejorara continua.
- El Ciclo PDCA (o círculo de Deming), es el sistema más usado para la obtención de una mejora continua que tiene como objetivo principal la autoevaluación, obteniendo un análisis de los puntos que hay que mejorar y afirmar los puntos fuertes con los que se cuentan.
- El ciclo PDCA de mejora continua posea cuatro etapas cíclicas; así culminada la última etapa se empezará nuevamente por la primera y así continuar con el ciclo nuevamente.
- Con este actuar las actividades serán reevaluados periódicamente para evidenciar mejoras nuevas que sean necesarias
- Estas etapas son: planificar, ejecutar, verificar y actuar.

2.2.1.6. Categorías de la Gestión de la calidad:

Carro y Gonzales (2010) citando a Deming (1980), todas estas herramientas garantizan cambios en los sistemas, así como también en los procesos que tendrán como resultados una mejora en el producto y en la calidad.

- Fase de Planificación.

Siendo la fase de más importancia; es la forma en la que la empresa plantea un problema o realiza una consulta, reunir datos e información para así poder encontrar la raíz del problema y de esta forma se planteen soluciones para cada situación requerida.

- Fase de Hacer.

Teniendo toda la información anterior, cada miembro de la empresa desarrollara una solución; en esta etapa las soluciones y estrategias empleadas serán medidas para determinar su eficacia.

- Fase de Verificación.

Se realizará una comparación de los escenarios antes y después, para evaluar la eficacia y obtener una medición de los resultados.

- Fase de actuación.

Se realizará una documentación detallada con los resultados y será necesario prepararse para enfrentar otros problemas.

2.2.1.7. Beneficios

Carro y Gonzales (2010) citando a Deming (1980), un sistema de gestión de calidad que sea bueno; en forma genérica, ayudara a la mejora de la imagen y la posición de forma interna como externa. Los beneficios obtenidos serán los siguientes:

- Ayudará a obtener un sistema de operaciones, por consecuencia se producirán innovaciones que permitirán hacer más eficientes los procesos de la empresa, permitiendo ahorro de costos, detectar recursos humanos ociosos, etc. Con esto se mejora la organización de la compañía.
- Se podrá controlar los procesos y la organización obteniendo su desempeño.
- Teniendo en cuenta el sistema de calidad; este ayudara a que sean cumplidas de manera eficiente las normativas que están en relación a los servicios y productos con los que contamos.
- Cuando el personal cuenta con mayor información, estos se encontrarán más capacitados permitiendo el abordaje y ejecución de forma más adecuada y correcta con menos errores; aparte de esto colabora con el incremento de motivación y afianza en compromiso por parte de los trabajadores.
- Ya que los sistemas de calidad tienen presentes las demandas y expectativas de los clientes, así que al ser utilizados tiene una respuesta positiva, así como la satisfacción del cliente y también se obtendrá su fidelización.

- Mejor posición frente a la competencia con una imagen limpia en los productos y servicios, además la mejora continua con nuestro compromiso de una buena gestión de calidad.
- Comunicar el aprendizaje organizacional y la innovación

2.2.2. Manejo De Estrés Laboral

2.2.2.1. Definición

Rubio (2008), afirma que un profesional en el lugar y puesto de trabajo que se presente tiene que estar preparado, ya que las empresas trabajan a un mayor nivel por la misma situación de competencia, entonces los colaboradores al permanecer en la empresa tienen que demostrar sus competencias y destrezas para mayor y mejor cumplimiento, pero todas estas exigencias tienen que ser manejadas de forma tal que no se presenten cuadros o problemas de estrés.

Filio (2010), por su mención que el colaborador tiene que recuperar energías para una buena actividad en sus labores y que a pesar de estar con energía el compromiso por las tareas hace que se pueda convertir en estrés, pues para algunos lo que tienen que hacer ante esto es manejarlo y que sea parte de su vida.

Alcalde (2010), menciona que el estrés se presenta ante una reacción física, mental o emocional como efecto ante un cierto desequilibrio en el colaborador por el motivo de darle solución a un problema o desarrollo, llegando así a afectar perjudicialmente al trabajador.

Hortaleza (2006), menciona que el estrés al iniciarse puede dar ventajas en el colaborador ya que frente a una competencia el colaborador se exige más provocando que haya una mayor producción, pero por otra parte el estrés que se vuelva de manera frecuente puede convertirse en una enfermedad que tendrá que sobrellevarse generando malestar en él y el entorno donde labora y hasta en el entorno familiar.

En concordancia con Alcalde (2010) que el estrés produce desequilibrio que pueda ser físico, mental o emocional, pues esto no es cosa de otro mundo más por el contrario es común que para algunos ha tenido que ser parte de su vida, ya que no se puede eliminar, sino sobrellevar y si nos basamos en profesiones que se perciben

más podremos ver que en la parte educativa los gerentes tienen que manejarlo, ya que los estudiantes que están en su entorno tienen diferentes conductas y aptitudes únicas, además si a esto le incluimos la forma de realización de clases, la presión que se les da porque ellos puedan ser los más certeros en la enseñanza que dan a los estudiantes, en que tengan que calificar a cada estudiante de forma que se midan diferentes aspectos, también que los gerentes al culminar sus labores en el colegio se llevan más trabajo para el hogar y eso sumado frente a un problema familiar será fatal y perjudicial a la persona y trabajador que le esté sucediendo.

2.2.2.2. Características

Pueden ser de factor físico o emocional

- **Físico:**

- Temblores
- Taquicardia
- Tensión muscular y contracturas
- Mareos y náuseas
- Dolor de cabeza
- Problemas intestinales y/o estomacales
- Sudoración excesiva

- **Emocionales:**

- Miedo o temor
- Inseguridad
- Dificultad para tomar decisiones
- Bajo estado de ánimo
- Mal Humor
- Dificultades para concentrarse
- Depresión

2.2.2.3. Dimensiones del estrés

Dándolo a conocer de una manera sencilla Rubio (2008) menciona que la principal fuente o el inicio del estrés se da porque nosotros le damos mayor interés e importancia, pues vivimos enfocados la prisa del tiempo, la responsabilidad que tenemos es como no viviéramos estamos al límite, pero en realidad no le damos un momento de tranquilidad a nuestra vida.

En la actualidad las empresas ya no solo tienen la amenaza de poder sufrir una baja por la competencia que tienen, sino ahora se les suma otra que es el estrés y la forma

de cómo manejarlo, pues un colaborador sano y sin estrés contribuirá más que uno con estrés que más por el contrario generara menor producción viéndose afectado su entorno de trabajo. Así como nosotros quisiéramos que fuera como una gripe o un dolor de muela que afecte en un momento determinado, pero no de manera constante, el estrés es así no se puede eliminar, pero si manejar, hasta la actualidad no se ha podido hallar un remedio con precisión más por el contrario se han hallado los factores o dimensiones que inician el estrés también llamados causas del estrés y se dividen en tres:

- a) Causas laborales:** Son las que tienen relación muy directa entre las condiciones, jornadas y todo lo que acompaña a las labores cotidianas.
- **Sobrecarga de trabajo:** En palabras sencillas son las tareas que tienen un determinado colaborador en la empresa que muchos casos tienen que aceptar un recargo de tareas para poder mantenerse en el puesto.
 - **Infrautilización de habilidades:** Realiza sus labores por debajo de su capacidad profesional.
 - **Ritmo de trabajo:** Sus labores dependen de un agente o material externo.
 - **Inseguridad del puesto de trabajo:** Incertidumbre en su continuidad o cese.
 - **Cambios en la organización:** Tiene que adaptarse a situaciones y metas.
 - **Responsabilidad en la organización:** Personal a cargo y en el cumplimiento de objetivos.
- b) Causas sociales:** Se da frente a causas que se presentan por el entorno donde se realizan las funciones, es decir en la sociedad, pues los trabajadores al no sentirse satisfechos con el puesto buscan la manera de desconectarse y busca una mejor posibilidad.
- **Condiciones del puesto:** el ambiente en el cual labora no creen que sea el adecuado.
 - **Adaptación al puesto laboral:** no se sienten conformes con el lugar donde están.
 - **Prejuicio en base a la salud o algún problema físico:** se ve afectada la posibilidad de encontrar un puesto de trabajo.
 - **Labores fuera del centro de trabajo:** Seguir trabajando en casa.
 - **Equilibrio en el entorno laboral y familiar:** No maneja adecuadamente los problemas laborales y sociales

- c) Causas relacionales: Se envuelve en la comunicación que se da en el medio laboral en un sentido interpersonal y que además se dan conflictos entre el trabajo en equipo y entre el jefe hacia sus colaboradores por las tareas realizadas o a realizar.
- Comunicación entre jefe y subordinado: la comunicación del jefe no es del todo precisa más por el contrario es distorsionada.
 - Trabajo en equipo: las tareas que realiza cada colaborador son distintas y no llegan a un acuerdo en la comunicación.
 - Conducta del colaborador: sucede ante que un colaborador tiene definido sus valores y creencias, pero la empresa le exige otros viéndose obligado.
 - Ubicación del colaborador: sucede cuando los requerimientos de un rol son incompatibles con la misma persona.
 - Definición del Puesto: lo contrataron para hacer labores específicas y termina haciendo más u otras.

2.2.2.4. Tipos de estrés

Alcalde (2010) afirma lo siguiente:

- Estrés y Distrés: son las dos caras de la moneda es decir estrés se muestra en forma positiva y el Distrés es más acrecentado severo.
- Estrés físico y mental: cansancio en el cuerpo y el exceso de preocupación.
- Estrés agudo: es más intenso que puede llegar a producir problemas en el cuerpo como trastornos o hasta un infarto.
- Estrés crónico: por así decir es el paso siguiente del estrés crónico que se llega a extender agotándose los recursos de manejo del estrés.
- Distrés crónico: las consecuencias que pueda acarrear son más severas pues no se nota una mejora afectándose fuertemente la salud física y mental.

2.2.2.5. Consecuencias del estrés en el trabajo

Según Rubio (2008), Si no se llega a manejar de una manera adecuada haciendo caso omiso la situación que se presenta se puede desestabilizar en el colaborador cambios bruscos, pues puede empezar desde un dolor de cabeza hasta llegar en el colaborador a tener un infarto si no se sabe compensar o contrarrestar este malestar, el estrés es factor detonante en as personas, ya que ante una variación en sus funciones toman medidas drásticas que pueden llegar hacer la renuncia.

Rubio (2008), Si hablamos en la educación para los gerentes las diferentes situaciones expuestas son problemas que aparte de verse afectado ellos en su productividad afectaran su enseñanza viéndose disminuido su rendimiento de los estudiantes. No solo basta con llenarle de capacitaciones a los gerentes sino también que se pueda proporcionar y darles las herramientas que aquejan a los docentes.

En primer lugar, el estrés perjudica nuestras actividades diarias que son las saludables para aumentarnos en actividades que nos afectara como comer en exceso, beber o fumar. Como segundo punto el estar padeciendo de estrés nos produce malestares como el famoso dolor de cabeza, disfunciones sexuales, síntomas digestivos, etc. En último lugar nos puede afectar como problemas emocionales y psicológicos, pues tenía una vida normal y de pronto al presentar cuadros de estrés tengo miedos, fobias y hasta ansiedades que con anterioridad no se tubo esto afectara a tal punto que la persona con este malestar ausentismo en el trabajo, que no se supo cómo manejarlos y por esa situación lo llevara a errar en un aspecto de su vida.

2.2.2.6. prevención: hacerle frente al estrés laboral

Alcalde (2010) menciona que, para poder afrontar el estrés, lo más factible es empezar por hacer actividades que minimicen las repercusiones que ya se están presentando, es decir hacerle un contra con alternativas que ya hayan sido probadas y hayan resultado”.

Por otro lado Menninger (1963) afirma que como una forma de afrontar es primero ver dónde y cómo se inició el problema teniendo estas dos determinantes se puede hacer frente a este problema, pues hay problemas que se dan por enfocarles gran esfuerzo para realizar una tarea.

Entre los distintos y alternativas de manejo de Estrés están:

- a) La dieta: Esta en que cada alimento que ingerimos no produzca molestias en el estómago, pues se puede comer sano pero hay personas que exageran excediéndose en comer; muchos por el tiempo que les dan optan por comer por no tomarse el tiempo adecuado para la comida y esto es un error garrafal; la hora de la comida debe ser el más oportuno para pasar el momento más grato, es decir socializar; también la finalidad de cada comida es poder nutrirnos para reponer energías pero que pasa si lo mezclamos con alcohol más por el contrario perjudicara nuestra salud.
- b) Descanso: Bien se dice que el que un colaborador sin importar el lugar en el que trabaje, tiene derecho a un día de descanso, pero la cuestión es cómo aprovechamos este día, pues la mayoría lo usa sino es para enfocarse a otras actividades, lo usa para libar que no está mal pero ese único día se debería aprovechar en darle un adecuado relajamiento a nuestro cuerpo como: tomar vacaciones, poder dormir las horas correspondientes, hacer uso para relacionarnos socialmente, etc. Esto hará que se olvide en forma el trabajo de la oficina y el recargo de tareas.
- c) Ejercicio físico: El poder fortalecer a nuestro cuerpo ejercitándolo es la mejor forma de botar toxinas y despejarla de algún pensamiento no productivo, claro el ejercicio moderado mas no el exagerado; el caminar también es un ejercicio ya que de esta forma nuestro cuerpo tiene mayor soltura y lo más acostumbrado es hacerlo por 30 minutos; el hacer algún deporte también ayuda a mantenernos; el poder conocer nuevos lugares con un entorno amical o familiar mientras usamos algún instrumento para ejercicio físico como son las bicicletas también es dable.
- d) Organización: El adecuarnos a actividades mediante alguna programación o fijándolo mediante un horario será efectivo para las diferentes tareas que podamos realizar para minimizar el estrés, pues de esta manera sabremos en qué momento podemos realizar cada tarea cuanto tiempo nos llevara hacerla y en el tiempo que se fijó, además el poder haber hecho la organización de nuestras tareas mediante una agenda o anote en el calendario, nos dará el respaldo de que no estaremos preocupados frente algo.
- e) El dar solución a los problemas mediante las decisiones: el tener poder en las situaciones y tareas que se nos presentan nos da la seguridad de lo que es más adecuado y como lo voy hacer, entonces para una buena decisión frete alguna situación que me pueda generar conflicto lo más viables primero medir la

intensidad del problema, luego buscar la información del problema, para luego en las diferentes alternativas que obtenga pueda tomar la que sea más certera y precisa en las decisiones para así no dejar pasar ninguno.

2.2.3. Micro Y Pequeñas Empresas

2.2.3.1. Definición

“En nuestro Perú la mayoría de organizaciones son de tamaño micro o pequeñas organizaciones, pues son las principales generadoras de empleo para gran parte de los peruanos” (Pro Inversión, 2005).

Por otro lado, Arbulú (2005), mencionó “estas empresas por su tamaño las limitan ciertas normas, pero a la vez se benefician pues pueden estar en cualquier rubro que crean más factible y conveniente como una persona natural o como una persona de constitución jurídica”.

El punto de estas organizaciones o empresas es que no importa que tantos bienes o dinero tengan lo principal es que la dirección en la que se vayan sea la que al brindar su producto o servicio puedan ayudar al cliente mediante la necesidad que la persona tiene, pues esto al hacerse generara que la empresa se beneficie y permanezca más en competencia (Pro Inversión, 2005).

2.2.3.2. Características

Las Mypes pueden tener beneficios si se saben manejar considerando al personal como elemento importante, según la ley también pueden ser naturales o de orden jurídicas, ya que son Mypes tienen un límite de ventas y su capacidad de trabajadores también y son las siguientes: según (Pro Inversión, 2005).

- Mueven las inversiones del país
- Son gran cantidad en la parte privada
- El trabajo lo proporcionan ellos
- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Disminuyen la pobreza
- Son pequeñas y no tienen gran tecnología
- Las entidades financieras las respaldan con financiamiento
- Sus activos no son en cantidad

- Son imparables en lo laboral

2.2.3.3. *Importancia:*

Nacieron para dar algo a cambio de recibir una contribución, pues como se ve se producen en cantidades de productos para que puedan alimentar su ganancia y de esa forma seguir produciendo con la intención siempre de ofrecer siempre algo más y mejor (Pro Inversión, 2005).

Fuentes extraídas del ministerio de trabajo se mencionó que las Mypes son la fuente principal de empleo en nuestro país, pues dan empleo casi al ochenta por ciento de los trabajadores del Perú, pues ser empresario no es fácil tener conocimientos no basta sino también el capital inicial que quizá para muchos que quiera ingresar a la parte empresarial y estando dentro tiene que adaptarse y mantenerse a los cambios para el logro de la organización.

2.2.3.4. *Ventajas de las Mypes*

- Tienen una limitada responsabilidad frente a terceros de otro tipo de sociedad
- Pueden realizar licitaciones o pasar por un proceso concursal con el estado para realizar proveedurías en lo que se solicite.
- Puede realizar tratos con otras empresas del mismo sector o cualquier tanto locales, nacionales como extranjeras.
- Al ser una empresa formal constituida puede realizar o solicitar un préstamo crediticio para las diferentes actividades que desee solventar para crecer como empresa.
- Genera empleo mediante la adquisición, venta y comercialización de los bienes o servicios que ofrezca.
- Tienes una visión más directa con la realidad teniendo así mayor facilidad y afinidad con los clientes consumidores.

2.2.3.5. *Desventajas de las Mypes*

- Poca experiencia en el mercado empresarial para competir con las demás empresas.
- El tener falta de experiencia y conocimiento previo genera que se contrate personal alterno conllevando así una mala supervisión y control.

2.2.3.6. *Objetivos de las Mypes*

- Brindar un bien o servicio que genere rentabilidad
- Contribuye al incremento del PBI.
- Al formalizarse desarrolle una competencia adecuada y legal
- Transparencia en la contribución tributaria al estado
- Mantenerse en el mercado y ampliarse en lo que ofrece

2.2.3.7. *Tipos de sociedades*

- Sociedad civil
- Sociedad en comandita simple y por acciones
- Sociedad de responsabilidad limitada
- Sociedad anónima abierta y cerrada

2.2.4. Enseñanza preescolar y Primaria

2.2.4.1. *Definición:*

Heckman, (2006) menciona que para la educación mejore en nuestro país es necesario que los empresarios de diferente tamaño o dimensión al enfocarse al sector educativo le pongan énfasis de tal forma que su empresa muy aparte de generar o lograr sus objetivos debe tener desde la cabeza personal calificada, además no solo calificado sino también que pueda sobrellevar los diferentes problemas dentro de la institución mediante un trabajo sobrellevado y secuencial.

2.2.4.2. *Características*

- Directiva: tienen ya los objetivos trazados, es decir aben hacia donde van
- Académica: les dan la facilidad de que sus docentes puedan diseñar sus propias clases es decir tener su propia metodología.
- Flexible: por la enseñanza que se imparte y como los estudiantes se adecuan a la malla curricular, además que la enseñanza puede durar más o menos tiempo.
- Formativa: pues obedece a la realizar y se basa a la normativa estudiantil que estipula el ministerio de educación.
- Participativa: muy aparte de tener una forma diferente o singular, no puede

ser ajena a lo que el estado pide, pues por eso está de la mano en el ministerio en las actividades que se dan.

2.2.4.3. Importancia:

Berlinski (2016) menciona que es fundamental que se puedan crear empresas y dedicarse netamente al sector educativo, ya que cada año la demanda de estudiantes va en aumento, no abasteciéndose así los colegios públicos, es entonces que como emprendedores se ve que hay un mercado potencial en educación, pero no solo basta tener el emprendimiento sino también que se dé una educación de calidad mediante una gestión de calidad.

2.2.4.4. Evolución de la enseñanza Preescolar y primaria

Un país con herramientas necesarias, conocimiento y sobre todo con educación hará que se desarrolle de tal forma que se incremente el PBI, pues esto a la vez que otras organizaciones de otros países pongan la mira en el nuestro y para invertir o de alguna forma hacer negocios que nos beneficiaremos ambos en este punto entonces, es que Perú mejore como país y como con la educación, y por qué la educación pues las empresas se enfocan vender productos o servicios pero ahora más que nunca están abarcando otras direcciones como son el de poder dar a los hijos de los peruanos una educación que este a nivel

Entonces teniendo un PBI alto y siendo uno de los países con gran crecimiento en economía, pero baja en educación desde el nivel inicial hasta el superior, ocupando los últimos en las listas de la OCDE, el estado se ha enfocado en dar mayor alcances y responsabilidades a las empresas que ocupan el rubro educación, por una parte les da la facilidad de poder constituir colegios o escuelas pero a la vez también les obliga a que la enseñanza en el sector privado sea mejor con sistema de enseñanza que este al nivel que los avances tecnológicos los requiere dándole así desafíos no importa el sector solo importa que la educación sea la de calidad. Además, el estado viendo la situación ha creado las pruebas PISA para medir mayor a los docentes en con su capacidad de enseñanza y como las clases educativas que impartan sean las correctas.

En el rubro de enseñanza esta desde poder brindar el servicio de cuna, jardín, primaria, secundaria, superior y más, que puede ser privada o estatal, el punto a todo es que el tema a desarrollar se basa en la enseñanza preescolar que

iniciamos todos como base para una formación.

2.3 Marco conceptual:

- Dimensión Laboral: Son las que tienen relación muy directa entre las condiciones, jornadas y todo lo que acompaña a las labores cotidianas (rubio, 2008)
- Dimensión Social: Se da frente a causas que se presentan por el entorno donde se realizan las funciones, es decir en la sociedad, pues los trabajadores al no sentirse satisfechos con el puesto buscan la manera de desconectarse y busca una mejor posibilidad (rubio, 2008).
- Dimensión Relacionales: Se envuelve en la comunicación que se da en el medio laboral en un sentido interpersonal y que además se dan conflictos entre el trabajo en equipo y entre el jefe hacia sus colaboradores por las tareas realizadas o a realizar (rubio, 2008).
- Sobrecarga de trabajo: En palabras sencillas son las tareas que tienen un determinado colaborador en la empresa que muchos casos tienen que aceptar un recargo de tareas para poder mantenerse en el puesto (rubio, 2008).
- Infra-carga de trabajo: Escasas labores que se da al colaborador, subestimándosele por no creer en sus habilidades o no tener clara sus labores.
- Infrutilización de habilidades: Realiza sus labores por debajo de su capacidad profesional (rubio, 2008).
- Ritmo de trabajo: Sus labores dependen de un agente o material externo, pues puede ser de un jefe inmediato o una autoridad máxima (rubio, 2008).
- Adaptación al trabajo: no se sienten conformes con el lugar donde están, ya que puede ser porque no reciben una buena gestión o que el clima laboral no es el adecuado (rubio, 2008).
- Equilibrio laboral: No maneja adecuadamente los problemas laborales y sociales
- Gestión de calidad: conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad (rubio, 2008).
- Estrés laboral: desequilibrio que pueda ser físico, mental o emocional, pues esto no es cosa de otro mundo más por el contrario es común que para algunos ha

tenido que ser parte de su vida, ya que no se puede eliminar, sino sobrellevar y si nos basamos en profesiones que se perciben más podremos ver que en la parte educativa los gerentes tienen que manejarlo (rubio, 2008).

- Educación: Proceso de aprendizaje tanto teórico como práctico en las que se refuerza las habilidades morales, intelectuales y afectivas de cada individuo, regulándose a las normas de convivencias (Heckman, 2006).
- Mypes: micro y pequeñas empresas con el objetivo de generar desarrollo contribuyendo laboral y social (Pro inversión, 2010).
- Equipo de trabajo: Un equipo de trabajo es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común (rubio, 2008).

III. Metodología

3.1. Diseño de la investigación

El presente trabajo de investigación se utilizó un nivel de investigación descriptiva, porque se detalló lo investigado secuencialmente de manera tal que sea comprensible. En el Tipo de investigación fue Cuantitativo porque se realizará la recolección de datos en base en la medición de las dimensiones y conceptos que serán representadas mediante números que deberán ser analizadas a través de métodos estadísticos.

En el diseño es no experimental transversal, porque se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único sin ninguna modificación. Siendo su propósito describir la variable en estudio. La diversificación será en el sentido de abarcar con el estrés laboral y mejorar la enseñanza, a nivel preescolar y primaria de la ciudad de Huaraz 2017. La metodología del modelo del proyecto de la línea de investigación fue un puzzle, ya que todo corresponde a la solución de un problema y cada uno de sus elementos constituye un sub contribuyente de la solución y permitió hacer un análisis.

3.2. Población y muestra

Se investigó al total de la población siendo la misma que representa el 100 % con un total de 88 Mypes del rubro enseñanza preescolar y primaria a nivel de la ciudad de Huaraz, para la recolección de datos se nos proporcionó por las Municipalidad del distrito de independencia y de la municipalidad Provincia de Huaraz, y el cual se entrevistaron a los gerentes preescolares y de nivel primaria, para el detalle de los métodos estadísticos. En el caso de Procedimientos de la recolección de los datos se realizaron visitas previas a las micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza preescolar y primaria de la ciudad de Huaraz, con el propósito de coordinar con los representantes legales y/o gerentes de estas, para determinar la disponibilidad a proporcionarnos la información suficiente para la realización del trabajo de investigación.

Finalmente, luego se realizaron las coordinaciones pertinentes, y se procedió a la aplicación del instrumento (cuestionario).

3.3. Definición y operacionalización de variable

GERENTES Y MYPES		Definición Operacional			Escala de Medición
Denominación	Definición conceptual	Dimensión		Indicador	
		Denominación	Definición	Denominación	
Gerentes o Dueños	Son representantes de alto mando que frente a cualquier situación tienen la decisión final.	Perfil	Características	Edad	Likert
				Sexo	
				Grado de instrucción	
				Cargo que desempeña	
				Tiempo que desempeña en el cargo	
				Nivel de ingresos de la empresa	
Mypes	Son de dimensión micro y pequeñas empresas como su mismo nombre lo dice, constituidas por dos o más socios, teniendo razón jurídica.	Perfil	Características	Tipo de empresa	
				Número de trabajadores	
				Las personas que trabajan en su empresa, son:	
				Objetivo de creación	
				Nivel de ingreso de la empresa	

Línea		Definición Operacional			Escala de Medición
Denominación	Definición conceptual	Dimensión		Indicador	
		Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de Calidad	Se define como las características y/o rasgos de un producto o servicio que en gran medida da la satisfacción a las necesidades requeridas (Deming ,1980) citado por carro y Gonzales (2010).	Planear	Determinar las acciones necesarias para el cumplimiento y obtener el resultado solicitado.	Planificar Soluciones	Likert
		Hacer	Desarrollar cambios para establecer la propuesta conveniente.	Implementar Soluciones	
		Verificar	Corroborar el correcto funcionamiento para el logro de objetivos.	Medir los Resultados	
		Actuar	Análisis de los resultados y comparación con el anterior funcionamiento.	Documentar la Solución	

Variable		Definición Operacional			Escala de Medición
Denominación	Definición conceptual	Dimensión		Indicador	
		Denominación	Definición	Denominación	
Manejo De Estrés Laboral	Es la causa generada por una excesiva presión y carga laboral (Rubio, 2008)	Laborales	Tienen una relación directa con las condiciones de trabajo, y todo aquello que acompaña al que hacer laboral.	Sobrecarga de trabajo	Likert
				Infrautilización de habilidades	
				Ritmo de trabajo	
				Inseguridad del puesto de trabajo	
				Cambios en la organización	
				Responsabilidad en la organización	
		Sociales	Las causas sociales apuntan a la sociedad en su conjunto, incluyendo la consideración que tienen sobre el trabajo, el rol, etc.	Condiciones del puesto	
				Adaptación al puesto laboral	
				Prejuicio en base a la salud o problema físico	
				Labores fuera del centro de trabajo	
		Relacionales	Las causas relacionales se centran en todo lo que envuelve a la comunicación en el medio laboral, en un sentido interpersonal.	Equilibrio en el entorno laboral y familiar	
				Comunicación entre jefe y subordinado	
				Trabajo en equipo	
				Conducta del colaborador	
				Ubicación del colaborador	
		Definición del puesto			

3.4. Técnicas e instrumentos.

3.4.1 Técnicas

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicaron la técnica de la encuesta.

3.4.2. Instrumentos

Para el recojo de la información de la investigación se aplicaron un cuestionario, el cuál consta de preguntas distribuidas en partes.

El cuestionario fue validado por el alfa de Cronbach el mismo que fue validado al 10% teniendo como resultado 0,702

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,702	21

3.5. Plan de análisis

En base a la metodología para la Gestión en manejo de estrés laboral del rubro enseñanza preescolar y primaria de la ciudad de Huaraz, aprobada por el docente tutor después de una evaluación preliminar realizada por mi persona, se procederá a aplicar la metodología propuesta en condiciones fácticas e interactuando con los gerentes de las escuelas para lograr la información.

El informe de investigación de acuerdo al esquema reglamentado incorpora una revisión bibliográfica original distinta de la línea de investigación y de trabajos de investigación culminados en el curso.

3.6. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Variable	Metodología y diseño de la Investigación	Instrumento y procesamiento
<p>General: ¿Cuál es la Caracterización de la Gestión de Calidad con el uso del Manejo de Estrés Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro de Enseñanza Preescolar y Primaria de la ciudad de Huaraz 2017?</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuáles son las Características de Gestión de Calidad Rubro Educación Preescolar y Primaria de la Ciudad de Huaraz 2017? - ¿Cuáles son las Características de las micros y pequeñas empresas Rubro Educación Preescolar y Primaria de la Ciudad de Huaraz, 2017? - ¿Cuáles son las Características del Manejo de Estrés Laboral Rubro Enseñanza Preescolar y Primaria de la Ciudad de Huaraz, 2017? - ¿Cuáles son las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas Rubro Enseñanza Preescolar y Primaria de la Ciudad de Huaraz, 2017? 	<p>General: Determinar la Caracterización de la Gestión de Calidad con el uso del Manejo de Estrés Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro de Enseñanza Preescolar y Primaria de la ciudad de Huaraz 2017.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas Rubro Enseñanza Preescolar y Primaria de la Ciudad de Huaraz, 2017. - Describir las Características de las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Educación Preescolar y Primaria de la Ciudad de Huaraz, 2017. - Describir las Características de Gestión de Calidad rubro de Enseñanza Preescolar y Primaria de la Ciudad de Huaraz, 2017. - Describir las Características del Manejo de Estrés Laboral Rubro Enseñanza Preescolar y Primaria de la Ciudad de Huaraz, 2017. 	<p>Manejo de estrés laboral</p>	<p>Tipo, nivel y diseño:</p> <p>Tipo Será de tipo cuantitativo porque se realizará la recolección de datos las cuales serán representadas mediante números que deberán ser analizados mediante números.</p> <p>Nivel: Será de nivel descriptivo porque describirá las características respecto a la Gestión de Calidad con el uso del Manejo de Estrés Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro de Enseñanza Preescolar y Primaria de la ciudad de Huaraz 2017.</p> <p>Diseño: No experimental-transversal, porque se recolectarán los datos en un solo momento, en un tiempo único. Siendo su propósito describir la variable en estudio.</p>	<p>Técnica: -Encuesta.</p> <p>Instrumento -Cuestionario.</p>

3.7. Principios éticos

En el presente trabajo el cual lleva por título Gestión De Calidad Con El Uso Del Manejo De Estrés Laboral Y Plan De Mejora En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Enseñanza Preescolar Y Primaria De La Ciudad De Huaraz 2017, hace hincapié a los principios éticos de confidencialidad, respeto a la dignidad de la persona y respeto a la propiedad intelectual, por ende el desarrollo del presente trabajo que se realiza de forma descriptiva y en respeto a las autorías de los antecesores de las investigaciones realizadas con anterioridad y autores de diferentes libros sin perjudicar ni apropiarse de materiales sabiendo que si pasara esto se me pueda sancionar y denunciar por derechos ajenos, así mismo se reconoce que toda información utilizada en el presente trabajo ha sido utilizada para fines académicos exclusivamente propios y con la finalidad de que ayude a mejoras del conocimiento vertido.

IV. Resultados

4. Resultados

4.1. Datos Generales

Tabla 01. Características generales de los representantes de las Instituciones Educativas - MYPES de la Ciudad de Huaraz. Periodo 2017 - 2019.

Datos generales:	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Edad (años)		
18 - 30 años	2	2,3
31-50 años	69	78,4
51 a más años	17	19,3
Total	88	100,0
Sexo		
Masculino	26	29,5
Femenino	62	70,5
Total	88	100,0
Grado de instrucción		
Superior no Universitario	10	11,4
Superior Universitario	78	88,6
Total	88	100,0
Cargo		
Dueño	6	6,8
Administrador	82	93,2
Total	88	100,0
Tiempo que desempeña en el cargo (años)		
0 a 3 años	69	78,4
4 a 6 años	15	17,0
7 a más años	4	4,5
Total	88	100,0
Nivel de ingresos que percibe (Sueldo)		
De S/. 1,500 a S/. 2,500	76	86,4
De S/. 2,500 a S/. 3,500	12	13,6
Total	88	100,0

Fuente: Preguntas aplicadas a los representantes de las instituciones educativas Mypes de la ciudad de Huaraz

Tabla 02. Características de las Mypes de la ciudad de Huaraz. Periodo 2017 - 2019.

De la Empresa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Tipo de constitución		
S.A.C	30	34,1
E.I.R.L.	44	50,0
S.R. L	14	15,9
Total	88	100,0
Número de colaboradores		
1 a 5 Trabajadores	43	48,9
6 a 10 Trabajadores	29	33,0
11 a más Trabajadores	16	18,2
Total	88	100,0
Tipo de Relación con la empresa		
Familiares	3	3,4
Personas no Familiares	85	96,6
Total	88	100,0
La empresa se creó para:		
Generar ganancia	2	2,3
Subsistencia	86	97,7
Total	88	100,0
Nivel de ingresos de la empresa		
De S/. 1.00 a S/. 51,875	61	69,3
De S/. 51,876 a S/. 587,916	27	30,7
Total	88	100,0

Fuente: Preguntas aplicadas a los representantes de las instituciones educativas Mypes de la ciudad de Huaraz

Tabla 03. Gestión De Calidad de las Mypes de la ciudad de Huaraz. Periodo 2017 - 2019.

Gestión De Calidad	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Usted identifica los problemas existentes en su organización a los representantes de las Mypes		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	12,5
De acuerdo	51	58,0
Muy de acuerdo	26	29,5
Total	88	100,0
Usted planifica soluciones para hacer frente a los problemas que se presentan con los colaboradores.		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	6,8
De acuerdo	51	58,0
Muy de acuerdo	31	35,2
Total	88	100,0
Usted implementa soluciones frente a los problemas que se presentan con sus colaboradores		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3,4
De acuerdo	50	56,8
Muy de acuerdo	35	39,8
Total	88	100,0
Usted mide el grado de resultados que tiene su equipo de trabajo		
De acuerdo	32	36,4
Muy de acuerdo	56	63,6
Total	88	100,0
Usted frente algún problema detectado entre sus colaboradores da una solución y analiza los resultados		
De acuerdo	40	45,5
Muy de acuerdo	48	54,5
Total	88	100,0

Fuente: Preguntas aplicadas a los representantes de las instituciones educativas Mypes de la ciudad de Huaraz

Tabla 04. Manejo De Estrés Laboral de las Mypes de la ciudad de Huaraz. Periodo 2017 - 2019.

Estrés laboral	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Sus colaboradores cuentan con un cronograma de actividades de actividades para minimizar una sobrecarga de trabajo		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3,4
De acuerdo	27	30,7
Muy de acuerdo	58	65,9
Total	88	100,0
Son valoradas las habilidades profesionales de sus colaboradores		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	6,8
De acuerdo	23	26,1
Muy de acuerdo	59	67,0
Total	88	100,0
Permite a sus colaboradores que manejen su propio ritmo de trabajo		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1,1
De acuerdo	46	52,3
Muy de acuerdo	41	46,6
Total	88	100,0
Cuentan con un contrato de trabajo para minimizar la inseguridad del puesto de trabajo		
De acuerdo	51	58,0
Muy de acuerdo	37	42,0
Total	88	100,0
La empresa integra a los colaboradores en los cambios que presente la organización		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1,1
De acuerdo	25	28,4
Muy de acuerdo	62	70,5
Total	88	100,0
Cree que es importante generar responsabilidades en sus colaboradores para lograr los objetivos empresariales		
De acuerdo	25	28,4
Muy de acuerdo	63	71,6
Total	88	100,0
Estrés Social		
Cuenta con un ambiente de trabajo adecuado para sus colaboradores		
De acuerdo	24	27,3
Muy de acuerdo	64	72,7

Total	88	100,0
Después de la inducción, sus colaboradores logran adaptarse con facilidad a su puesto laboral		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	22,7
De acuerdo	50	56,8
Muy de acuerdo	18	20,5
Total	88	100,0
Capacita a sus colaboradores para minimizar un prejuicio racial en su organización		
De acuerdo	66	75,0
Muy de acuerdo	22	25,0
Total	88	100,0
Sus colaboradores realizan sus tareas en el área de trabajo para no llevarlas a sus hogares		
De acuerdo	50	56,8
Muy de acuerdo	38	43,2
Total	88	100,0
Sus colaboradores equilibran sus labores con su vida familiar		
De acuerdo	27	30,7
Muy de acuerdo	61	69,3
Total	88	100,0
Estrés Relacional		
La comunicación es certera entre usted y su colaborador para el logro de objetivos		
De acuerdo	33	37,5
Muy de acuerdo	55	62,5
Total	88	100,0
La comunicación que comparte con su equipo de trabajo es clara		
De acuerdo	20	22,7
Muy de acuerdo	68	77,3
Total	88	100,0
La conducta del colaborador se adecua a los requerimientos que exige la empresa		
De acuerdo	61	69,3
Muy de acuerdo	27	30,7
Total	88	100,0
Sus colaboradores tienen un rol definido para su realización de funciones		
De acuerdo	50	56,8
Muy de acuerdo	38	43,2
Total	88	100,0

Cuenta su empresa con un MOF para la definición del puesto de trabajo		
De acuerdo	48	54,5
Muy de acuerdo	40	45,5
Total	88	100,0

Fuente: Preguntas aplicadas a los representantes de las instituciones educativas Mypes de la ciudad de Huaraz.

4.2. Análisis De Resultados

4.2.1. Perfil Referente A Los Representantes

Con respecto a la edad de los representantes se aprecia que el 78,41% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen edades entre 31 a 51 años (Tabla 1), este resultado coincide con el encontrado por Novoa (2016) quien manifiesta que el 41,7% de los representantes tienen edades entre 30 a 39 años; asimismo, coincide con el encontrado por Sánchez (2011) quien manifiesta que el 67% de los trabajadores tienen edades entre 20 a 40 años; también, coincide con los resultados por Flores (2014) quien manifiesta que el 61,6% tienen edades entre 30 y 50 años. Siendo como resultado la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro instituciones educativas, de la ciudad de Huaraz, 2017 están dirigidas por personas de 31 a 51 años; dando como resultado que los gerentes cuentan mucha experiencia, están capacitadas para poder administrar y gestionar la empresa.

Referente al género de los representantes se estima que el 70,45% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género femenino (Tabla 1), este resultado coincide con el resultado encontrado por Novoa (2016) quien manifiesta que el 50,00% de los representantes son de género femenino, asimismo contrasta con el resultado encontrado por Sánchez (2011) quien manifiesta que el

30% de los trabajadores son de género femenino, a lo cual también contrasta con Flores (2014) quien manifiesta que el 21% son de género femenino. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro instituciones educativas, de la ciudad de Huaraz, 2017 están dirigidas por personas de género femenino administrando y gestionando la empresa.

Con respecto al grado de instrucción de los representantes, el 88,64% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen como grado de instrucción universitario (Tabla 1), este resultado coincide con el resultado encontrado por Novoa (2016) quien manifiesta que el 58% tienen grado de instrucción de universitario, asimismo contrastan con el resultado encontrado por Sánchez (2011) quien manifiesta que el 19% de los trabajadores tienen grado de instrucción secundaria. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro instituciones educativas, de la ciudad de Huaraz, 2017 están dirigidas por personas de grado de instrucción universitario; ya que al contar con un grado ayudan a la gestión de la empresa

Con respecto al cargo que desempeñan los representantes, el 93,18% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen como cargo administrador (Tabla 1), estos resultados contrastan con el resultado encontrado por Novoa (2016) quien manifiesta que el 100% son docentes, Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro instituciones educativas, de la ciudad de Huaraz, 2017 están dirigidas por personas administrativas; pues están capacitadas para poder administrar y gestionar la empresa.

Con respecto al tiempo que desempeñan los representantes, el 78,41% de los representantes de las micro y pequeñas empresas el tiempo que desempeñan son de

4 a 6 años (Tabla 1), este resultado coincide con el resultado encontrado por Novoa (2016) quien manifiesta que el 52,8% tienen desempeñando entre 3 a 5 años en el puesto, asimismo coincide con el resultado encontrado por Sánchez (2011) quien manifiesta que el 19% de los colaboradores tienen entre 1 a 5 años desempeñándose en el puesto, así mismo contrasta Flores (2014) quien manifiesta que el 53,6% vienen desempeñándose en el puesto de 1 a 2 años. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro instituciones educativas, de la ciudad de Huaraz, 2017 están dirigidas por personas que se desempeñan en el puesto de 4 a 6 años; pues contando con experiencia para poder administrar y gestionar la empresa.

Con respecto al nivel de ingresos que perciben los representantes, el 86,36% de los representantes de las micro y pequeñas empresas perciben como ingresos mensuales de S/. 1,500 a S/. 2,500 (Tabla 1), estos resultados. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro instituciones educativas, de la ciudad de Huaraz, 2017 están dirigidas por personas que tienen como remuneración de S/. 1,500 a S/. 2,500; teniendo un ingreso promedio para la solvencia de su canasta familiar y demás gastos.

4.2.2. Perfil Referente A Las Micro Y Pequeñas Empresas

Con respecto al número de trabajadores de las micro y pequeñas empresas, el 48,86% de las micro y pequeñas empresas tienen una cantidad de 1 a 5 trabajadores (Tabla 2), este resultado encontrado contrasta con Flores (2014) quien manifiesta que el 44,6 % tiene en promedio de 3 y 5 trabajadores. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro instituciones educativas, de la ciudad de Huaraz, 2017 están dirigidas por personas que tienen a su cargo de 1 a 5

trabajadores; dando como resultado que la mayoría son micros y pequeñas empresas

4.2.3. Perfil Referente A La Gestión De Calidad

Con respecto a la gestión de calidad de los representantes, el 57,95 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas identifica los problemas existentes en su organización, estando de acuerdo (Tabla 3), este resultado encontrado contrasta con el resultado encontrado por Salirrosas & Rodríguez (2015) quien manifiesta que el 52% de la pregunta efectuada de que los asesores está totalmente de acuerdo que se necesita un nivel elevado de calificación para el desempeño eficiente de sus funciones.

Con respecto a la gestión de calidad de los representantes, el 56,82 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas implementa soluciones frente a los problemas que se presentan con sus colaboradores, estando de acuerdo (Tabla 3), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Salirrosas & Rodríguez (2015) quien manifiesta que el 69% de la pregunta efectuada se exige un elevado nivel de concentración al momento de realizar sus funciones lo cual genera una presión laboral para los asesores.

4.2.4. Perfil Referente Al Manejo De Estrés Laboral

Con respecto al manejo de estrés laboral, el 67,05 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas, estando muy de acuerdo en que son valoradas las habilidades profesionales de sus colaboradores (Tabla 4), este resultado contrasta con el resultado encontrado por Salirrosas & Rodríguez (2015) quien manifiesta que el 61% de la pregunta efectuada de que Los colaboradores tienen la posibilidad de resaltar sus habilidades personales está totalmente en desacuerdo que en el centro de contacto se le permita explotar sus habilidades personales y por ende surge una

desmotivación al momento de desarrollar sus funciones diarias afectando directamente el desempeño laboral.

Con respecto al manejo de estrés laboral, el 52,27 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas, están de acuerdo, en permitir a sus colaboradores que manejen su propio ritmo de trabajo (Tabla 4), este resultado contrasta con el resultado encontrado por Pelayza (2015) quien manifiesta que el 33,33% de la pregunta efectuada de que Me siento muy enérgico en mi trabajo respondiendo en su mayoría casi nunca (Tabla 13).

Con respecto al manejo de estrés laboral, el 57,95 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas, están de acuerdo, en que cuentan sus colaboradores con un contrato de trabajo para minimizar la inseguridad del puesto de trabajo (Tabla 4), este resultado contrasta con el resultado encontrado por Novoa (2016) quien manifiesta que el 69.4% de la pregunta efectuada a sus colaboradores tienen un contrato a plazo determinado (Tabla N° 8), a lo cual se puede ver que en la ciudad de Huaraz hay una estabilidad laboral

Con respecto al manejo de estrés laboral, el 70,45 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas, están de acuerdo que la empresa integra a los colaboradores en los cambios que presente la organización (Tabla 4), este resultado contrasta con el resultado encontrado por Pelayza (2015) quien manifiesta que el 66.67% de la pregunta efectuada a sus colaboradores sobre si siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente, opinando que es así pocas veces (Tabla N° 10).

Con respecto al manejo de estrés laboral, el 71,59 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas, están muy de acuerdo en que es importante generar

responsabilidades en sus colaboradores para lograr los objetivos empresariales (Tabla 4), este resultado contrasta con el resultado encontrado por Pelayza (2015) quien manifiesta que el 41,67% de la pregunta efectuada ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez?, opinando en pocas veces (Tabla 18).

Con respecto al manejo de estrés laboral, el 72,73 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas, están muy de acuerdo que cuentan con un ambiente de trabajo adecuado para sus colaboradores (Tabla 4), este resultado contrasta con el resultado encontrado por Pelayza (2015) quien manifiesta que el 75% de la pregunta efectuada de que el lugar donde desarrolla sus actividades es el adecuado, opinando se siente satisfecho (Tabla 55).

Con respecto al manejo de estrés laboral, el 56,82% de los representantes de las micro y pequeñas empresas, están de acuerdo que después de la inducción a sus colaboradores logran adaptarse con facilidad a su puesto laboral (Tabla 4), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Pelayza (2015) quien manifiesta que el 41,67% se aprecia a la pregunta Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender, opina que casi nunca (Tabla 15)

Con respecto al manejo de estrés laboral, el 75 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas, están de acuerdo que capacitan a sus colaboradores para minimizar un prejuicio racial en su organización (Tabla 4), este resultado contrasta con el resultado encontrado por Salirrosas & Rodríguez (2015) quien manifiesta que el 53% de la pregunta efectuada de que los colaboradores está totalmente de acuerdo en que actualmente se mantienen actitudes hostiles entre los asesores del centro de contacto lo cual genera un deficiente clima laboral y por ende un bajo

desempeño.

Con respecto al manejo de estrés laboral, el 56,82 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas, están de acuerdo que sus colaboradores realizan sus tareas en el área de trabajo para no llevarlas a sus hogares (Tabla 4), este resultado contrasta con el resultado encontrado por Salirrosas & Rodríguez (2015) quien manifiesta que el 58% de la pregunta efectuada de que Las funciones desempeñadas en el centro de contacto consisten en hacer siempre lo mismo.

Con respecto al manejo de estrés laboral, el 69,32 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas, están muy de acuerdo que sus colaboradores equilibran sus labores con su vida familiar (Tabla 4), este resultado contrasta con el resultado encontrado por Pelayza (2015) quien manifiesta que el 50% de la pregunta efectuada sobre “siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada” que opina casi nunca (Tabla 17).

Con respecto al manejo de estrés laboral, el 62,50 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas, están muy de acuerdo que la comunicación es certera entre el representante y su colaborador para el logro de objetivos (Tabla 4), este resultado contrasta con el resultado encontrado por Pelayza (2015) quien manifiesta que el 66,67% de la pregunta efectuada ¿Siente que los problemas en su empresa o institución son también suyos?, opinando casi siempre (Tabla 27).

Con respecto al manejo de estrés laboral, el 72,27 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas, están muy de acuerdo que la comunicación que comparte con su equipo de trabajo es clara (Tabla 4), este resultado contrasta con el resultado encontrado por Pelayza (2015) quien manifiesta que el 50% de la pregunta efectuada de que, en su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones en forma

rápida?, opinando casi siempre (Tabla 19).

Con respecto al manejo de estrés laboral, el 69,32 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas, estando muy de acuerdo que la conducta del colaborador se adecua a los requerimientos que exige la empresa (Tabla 4), este resultado contrasta con el resultado encontrado por Pelayza (2015) quien manifiesta que el 58,33% de la pregunta efectuada ¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional? Opinando como respuesta casi siempre (Tabla 20).

Con respecto al manejo de estrés laboral, el 56,82 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas, estando de acuerdo que sus colaboradores tienen un rol definido para su realización de funciones (Tabla 4), este resultado contrasta con el resultado encontrado por Salirrosas & Rodríguez (2015) quien manifiesta que el 61% de la pregunta efectuada de que Los colaboradores tienen la posibilidad de resaltar sus habilidades personales está totalmente en desacuerdo que en el centro de contacto se le permita explotar sus habilidades personales y por ende surge una desmotivación al momento de desarrollar sus funciones diarias afectando directamente el desempeño laboral. Expectativa de los asesores por aprender aspectos relacionados a su trabajo.

Con respecto al manejo de estrés laboral, el 54,55 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas, estando de acuerdo que cuenta su empresa con un MOF para la definición del puesto de trabajo (Tabla 4), este resultado contrasta con el resultado encontrado por Pelayza (2015) quien manifiesta que el 41,67% de la pregunta efectuada de los retos que hay en las funciones asignadas opinando satisfacción (Tabla 53).

V. Conclusiones

5.1. Conclusiones

5.1.1. Referente A Los Representantes

Las principales características son:

La mayoría de los representantes encuestados del rubro enseñanza preescolar y primaria de la ciudad de Huaraz, son personas adultas de 31 a 50 años de edad, son de género femenino, con cargos de administradores, el tiempo que desempeñan son de 4 a 6 años, los representantes tienen como ingresos mensuales de S/. 1,500 a S/. 2,500

5.1.2. Referente A Las Empresas

Las principales características son:

La mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza preescolar y primaria de la ciudad de Huaraz, son de tipo de constitución E.I.R.L, tienen de 1 a 5 trabajadores, sus colaboradores son personas no familiares, su objetivo de creación es subsistencia, su nivel de ingresos es de S/. 1.00 a S/. 51,875,

5.1.3. Referente A La Gestión De Calidad

Las principales características son:

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas del rubro enseñanza preescolar y primaria de la ciudad de Huaraz, con las preguntas vertidas nos arrojan como resultado lo siguiente: identifican los problemas existentes en su organización, planifican soluciones para hacer frente a los problemas que se presentan con los colaboradores, implementan soluciones frente a los problemas que se presentan con sus colaboradores, miden el grado de

resultados que tiene su equipo de trabajo, frente algún problema detectado entre sus colaboradores da una solución y analiza los resultados,

5.1.4. Referente Al Manejo De Estrés Laboral

Las principales características son:

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas del rubro enseñanza preescolar y primaria de la ciudad de Huaraz, con las preguntas vertidas nos arrojan como resultado lo siguiente: determina que sus colaboradores cuentan con un cronograma de actividades de actividades para minimizar una sobrecarga de trabajo, son valoradas las habilidades profesionales de sus colaboradores, permiten a sus colaboradores que manejen su propio ritmo de trabajo, cuentan sus colaboradores con un contrato de trabajo para minimizar la inseguridad del puesto de trabajo, determina que la empresa integra a los colaboradores en los cambios que presente la organización, determina que es importante generar responsabilidades en sus colaboradores para lograr los objetivos empresariales, cuentan con un ambiente de trabajo adecuado para sus colaboradores, determina que después de la inducción a sus colaboradores logran adaptarse con facilidad a su puesto laboral, capacitan a sus colaboradores para minimizar un prejuicio racial en su organización, determina que sus colaboradores realizan sus tareas en el área de trabajo para no llevarlas a sus hogares, determina que sus colaboradores equilibran sus labores con su vida familiar, determina que la comunicación es certera entre el representante y su colaborador para el logro de objetivos, determina que la comunicación que comparte con su equipo de trabajo es clara, determina que la conducta del colaborador se adecua a los requerimientos que exige la empresa, determina que sus colaboradores tienen un rol definido para

su realización de funciones, cuentan su empresa con un MOF para la definición del puesto de trabajo

5.2. Recomendaciones

- En el estudio realizado se observó que no tienen un control de horario frente a esto se debe mejorar con sus colaboradores
- Las empresas de rubro enseñanza preescolar y primaria debe implementar sistemas de gestión para una mejora continua, ya que lo visto en la mayoría de empresas no cuentan.
- Se observó que los representantes no cuentan con una pausa laboral antes del refrigerio para poder manejar el estrés laboral, si se siguen algunos paso se podrá trabajar mejor como son los siguientes: Se debe Meditar, Planificar el día dejando espacio para cuestiones personales y laborales, no hablar de problemas ni de trabajo mientras se almuerza o cena, Expresar adecuadamente los sentimientos y necesidades (asertividad), tomarse tiempo entre el trabajo y las tareas domésticas, tener vida social activa, aprovechar para hacer ejercicio mientras se traslada al trabajo (caminando o en bicicleta), salir de casa con tiempo para llegar al trabajo sin apuro. Hacer tareas solidarias y ayudar a otros siempre que se pueda, escuchar a los demás, disfrutar y descansar los fines de semana, mirar el lado positivo de las cosas, dedicar al menos media hora por día a uno mismo, llevarse bien con los compañeros de trabajo.

7. Referencias Bibliográficas

- Alcalde, J. (2010). estrés laboral, informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo. En *Plan Integral de Salud Mental de Andalucía*. Andalucía.
- Arbulú, J. (2005). La Situación de las Micro y pequeñas empresas en el Perú, características importancia de la MYPES en nuestra economía. Perú: Revista de egresados.
- Arnau, P. (2006). Guía sobre el estrés ocupacional. Madrid. Vol. 1: Edita: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT C/ Hortaleza.
- Briones, G. (. (2011). Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales. México, D.F.: Editorial Trillas.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. México, D.F: Editorial: Mc Graw Hill.
- Coduti, S. y Belén Gattás, Y. (2013). “Enfermedades Laborales: cómo afectan el entorno organizacional”. *obtención de título administración*.
- Dávila Sobrino, j. i., & Díaz Valladolid, m. (2015). “Factores Asociados al Estrés Laboral en docentes de educación básica en una institución educativa nacional de Chiclayo”. *Obtención de título de licenciado en psicología*.
- Filio, R. (2010). *Tomado de Observatorio de la economía Latinoamericana. Administración de Negocios*. México.
- Fonseca Hernández, F. (2009). El Impacto De La Inversión Pública y La Inversión Privada En América Latina. *Estudios Económicos*, pp. 187-224.
- Gonzales morales, G. (2009). “Estrés Laboral, Afrontamiento y sus Consecuencias: El Papel del Género”. *Tesis Doctoral en Psicología*.
- Gracia, a., y Barraza, a. (2014). estresores organizacionales. En *estrategias de afrontamiento y apoyo social en docentes de educación primaria* (pág. vol. 1). México: editado Instituto Universitario Anglo Español.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (s.f.). Metodología de la investigación. México: editorial Mc-Graw Hill interamericana.
- Herrera Jiménez, R. A. (2012). ¿Por Qué es Importante la Evaluación de Proyectos Privada y Pública? *Hacienda Institucional*, 86-111.

- Hortaleza. (2006). Guía estrés laboral. España: Madrid: Edita Comisión Ejecutiva Confederal, Primera edición, paginas 88.
- López, L., & Campos, J. (2002). Evaluación de Factores en el Estrés Laboral. *Psicología Universal de Chile*, 149-165.
- López, L., & Solano, M. (2012). El estrés como factor en el trabajo. *Revista C.E.S.*, 280-288.
- Martínez, E., & Martínez, F. (2009). *Capacitación por Competencia Principios y Métodos*. Santiago de Chile: Inscripción N° 179.050.
- Moreno Ayala, J. G. (2012). ¿La inversión pública genera un efecto y la inversión privada? *Quivera*, pp. 324-348.
- Pérez Cruz, M. A. (2008). Metodología General Para La Evaluación De Proyectos. *Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos*, 50-70.
- Portal del capital humano. (2015). *Trabajadores peruanos sufren estrés laboral*. Perú: universidad continental.
- Pro Inversión. (2005). *Guía para el desarrollo de la micro y pequeña empresa, Agencia de Promoción de la Inversión Privada*. Perú: Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú.
- Rubio, F. (2008). *Como afrontar el estrés laboral*. Ciudad Universitaria: Editorial Yiguirro.
- Ruiz Tibana, M., & Duarte, T. (2015). *Los proyectos de desarrollo la inversión pública y la inversión privada*. Obtenido de <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=59713143001>> ISSN 0188-6916
- Salirrosas Solano, E., & Rodríguez Alayo, C. (2015). “Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de la esperanza”. *para la obtención de título en administración*. la Esperanza.
- Sánchez, F. (2011). estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. *para la obtención de título en Psicología*.
- Tena Centeno, A., & Vassallo Magro, J. M. (2010). Inversión de Proyectos Cuando lo público y lo privado se dan la mano. *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 88-102.

- Toledo Concha, E. (2017). *Microfinanzas: diagnóstico del sector de las micro y pequeña empresa y su tecnología crediticia. Contabilidad y negocios*. Obtenido de Redalyc: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281621776004>> ISSN 1992-1896.
- Trujillo Vargas, C. m., & García Londoño, C. (2007). “Impacto del Estrés Laboral en la institución financiera cooperativa favi de la universidad tecnológica de Pereira”. *Obtención de título ingenieras industriales*.
- Valdés, F. (2008). Manual de capacitación metodológico de desarrollo humano. Ministerio Publico. En *Centro de Capacitación de Salud y el Centro Nacional de Perfeccionamiento* (págs. pag. 04-90). La Habana.

ANEXO: N° 01 Presupuesto

BIENES				
PARTIDA	DENOMINACIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO (S/.)
	Lapicero	Unidad	3	3.00
	Tintas para impresora	KITS	1	120.00
	Lápiz	Unidad	3	6.00
	Corrector	Unidad	2	3.00
	Folder Manila	Unidad	1	12.50
	Hojas bond	Paquete	500	15.50
SUB TOTAL				160.00
SERVICIOS				
	Servicio de consultoría			100.00
	Servicios de fotocopiadora			8.00
	Servicio de movilidad			240.00
	Refrigerio			240.00
	Servicio de uso del teléfono (celular)			200.00
	Servicio del Internet			120.00
TOTAL, DE BIENES Y SERVICIOS				1,068.00

Elaboración propia



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE METODOLOGÍA_MIMI

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS GERENTES DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO ENSEÑANSA
PREESCOLAR Y PRIMARIA EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPES del rubro, la misma que podrá servir para desarrollar el trabajo de investigación denominado:

**GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL MANEJO DE ESTRÉS
LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO
ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA DE LA CIUDAD DE HUARAZ
2017.**

La información que usted proporcione será utilizada para fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

INSTRUCCIONES: Marque con un **X** indicando su grado de muy en desacuerdo (1) o muy de acuerdo (5), en la siguiente escala.

Muy en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)
GENERALIDADES				
I. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS				

Cuenta con ambientes de trabajo adecuados para sus colaboradores	1	2	3	4	5
Después de la inducción sus colaboradores logran adaptarse con facilidad a su puesto laboral	1	2	3	4	5
Capacita a sus colaboradores para minimizar un prejuicio racial en su organización	1	2	3	4	5
Sus colaboradores realizan sus tareas en el área de trabajo para no llevarlas a sus hogares	1	2	3	4	5
Sus colaboradores equilibran sus laborales con su vida familiar	1	2	3	4	5
La comunicación es certera entre usted y su colaborador para el logro de objetivos	1	2	3	4	5
La comunicación que comparte su equipo de trabajo es clara	1	2	3	4	5
La Conducta del colaborador se adecua a los requerimientos que exige la empresa	1	2	3	4	5
Sus colaboradores tienen un rol definido para su realización de funciones	1	2	3	4	5
Cuenta su empresa con un MOF para la definición del puesto de trabajo	1	2	3	4	5

Anexo N° 3 Validez de instrumento de investigación



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,

FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DEL EXPERTO

TALLER DE INVESTIGACION

<p>GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL MANEJO DE ESTRÉS LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO</p>
--

Gestión de calidad	-				+
Usted planifica soluciones para hacer frente a los problemas que se presentan con los colaboradores.	1	2	3	4	5
Usted implementa soluciones frente a los problemas que se presentan con sus colaboradores.	1	2	3	4	5
Usted mide el grado de resultados que tienen su equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
Usted frente algún problema detectado entre sus colaboradores, da una solución y analiza los resultados.	1	2	3	4	5
ESTRÉS LABORAL	-				+
Laborales					
Sus colaboradores cuentan con cronograma de actividades para minimizar una Sobrecarga de trabajo	1	2	3	4	5
Son valoradas las habilidades profesionales de sus colaboradores	1	2	3	4	5
Permite a sus colaboradores que manejen su propio Ritmo de trabajo	1	2	3	4	5
Cuentan con un contrato de trabajo para minimizar la inseguridad del puesto de trabajo	1	2	3	4	5
La empresa integra a los colaboradores en los cambios que presente la organización	1	2	3	4	5
¿Cree que es importante generar responsabilidades en sus trabajadores para lograr los objetivos empresariales?	1	2	3	4	5
Sociales					
Cuenta con ambientes de trabajo adecuados para sus colaboradores	1	2	3	4	5
Después de la inducción sus colaboradores logran adaptarse con facilidad a su puesto laboral	1	2	3	4	5
Capacita a sus colaboradores para minimizar un prejuicio racial en su organización	1	2	3	4	5
Sus colaboradores realizan sus tareas en el área de trabajo para no llevarlas a sus hogares	1	2	3	4	5
Sus colaboradores equilibran sus laborales con su vida familiar	1	2	3	4	5
Relacionales					
La comunicación es certera entre usted y su colaborador para el logro de objetivos	1	2	3	4	5
La comunicación que comparte su equipo de trabajo es clara	1	2	3	4	5
La Conducta del colaborador se adecua a los requerimientos que exige la empresa	1	2	3	4	5
Sus colaboradores tienen un rol definido para su realización de funciones	1	2	3	4	5
Cuenta su empresa con un MOF para la definición del puesto de trabajo	1	2	3	4	5

Anexo 04:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

**“GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL MANEJO DE ESTRÉS LABORAL
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO ENSEÑANZA
PREESCOLAR Y PRIMARIA DE LA CIUDAD DE HUARAZ 2017”**

Yo,.....Identificado con D.N.I.
N°..... Acepto participar voluntariamente en el presente estudio porque se me
explico y comprendo el propósito de la investigación. Mi participación consiste en
responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteadas en el
cuestionario.

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

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

Firma

Anexo: 05 - Directorio**Resultado de la población solicitada:**

N°	DISTRITO	Nombre	Dirección	Centro Poblado
1	INDEPENDENCIA	EL PINAR	CALLE 5 CONDOMINIO EL PINAR S/N	HUANCHAC
2	INDEPENDENCIA	MI MUNDO FELIZ	PASAJE LAS TEJAS 120	QUINUACocha
3	INDEPENDENCIA	SANTO TOMAS DE AQUINO	JIRON HUARAC COYLLUR S/N	INDEPENDENCIA
4	INDEPENDENCIA	NOBEL INGENIEROS	CALLE HUARAC COYLLUR S/N	INDEPENDENCIA
5	INDEPENDENCIA	VICTOR VALENZUELA GUARDIA	SHANCAYAN	SHANCAYAN
6	INDEPENDENCIA	LUXOR	AV. CONF. INTERNACIONAL OESTE 506	CENTENARIO
7	INDEPENDENCIA	LAS AMERICAS SCHOOL	AV. CONF. INTERNACIONAL OESTE 821	CENTENARIO
8	INDEPENDENCIA	SANTISIMA VIRGEN DE LOURDES	AVENIDA LAS FLORES MZ 24 LOTE 07	CENTENARIO
9	INDEPENDENCIA	CHAVIN SCHOOL	AVENIDA GRAN CHAVIN 152	NICRUPAMPA
10	INDEPENDENCIA	ALMIRANTE MIGUEL GRAU SEMINARIO	AVENIDA GRAN CHAVIN 326-328	CENTENARIO
11	INDEPENDENCIA	HONORES	AVENIDA GRAN CHAVIN MZ 50-B LOTE 17-A	CENTENARIO
12	INDEPENDENCIA	LA CASITA DE MI INFANCIA	JIRON MANCO CAPAC 405	CENTENARIO
13	INDEPENDENCIA	JUAN KEPLER	AVENIDA MANCO CAPAC 432	CENTENARIO
14	INDEPENDENCIA	MARIA AUXILIADORA	AVENIDA MANCO CAPAC 720	NICRUPAMPA
15	INDEPENDENCIA	CORONEL LEONCIO PRADO	AVENIDA MANCO CAPAC 795	NICRUPAMPA
16	INDEPENDENCIA	SAN MARTIN DE PORRES	JIRON RODOLFO ESPINAR 218	NICRUPAMPA
17	INDEPENDENCIA	MASTER SCHOOL	JIRON LAS FUCSIAS 374 MZ 32 LOTE 06	NICRUPAMPA
18	INDEPENDENCIA	ALBERT EINSTEIN	JIRON AUGUSTO B. LEGUIA S/N	CENTENARIO

19	INDEPENDENCIA	BRIAN WEISS	AVENIDA AUGUSTO B LEGUIA 471	CENTENARIO
20	INDEPENDENCIA	PERUANO FRANCES	JIRON POMABAMBA 148	CENTENARIO
21	INDEPENDENCIA	LOS INGENIOSOS DEL FUTURO	JIRON GUZMAN BARRON 536	CENTENARIO
22	INDEPENDENCIA	INTEGRAL	JIRON GUZMAN BARRON 3871	CENTENARIO
23	INDEPENDENCIA	GOTITAS DE ROCIO	JIRON LOS ALISOS 166	CENTENARIO
24	INDEPENDENCIA	C. P. NSTR. SEÑORA DEL SAGRADO CORAZON DE JESUS	JIRON LOS CAPULIES 163	CENTENARIO
25	INDEPENDENCIA	PERUANO AMERICANO	JIRON LOS QUENUALES 210	CENTENARIO
26	INDEPENDENCIA	SAN MARCOS	PASAJE RODOLFO ESPINAR 239-241	CENTENARIO
27	INDEPENDENCIA	SAN JOSE MARELLO	AVENIDA CENTENARIO 857	CENTENARIO
28	INDEPENDENCIA	HUARAZ SCHOOL	AVENIDA CENTENARIO 921	CENTENARIO
29	INDEPENDENCIA	ALBERT EINSTEIN	JIRON HUAYLAS 220	CENTENARIO
30	INDEPENDENCIA	SKINNER	JIRON VÍCTOR VÉLEZ 335	CENTENARIO
31	INDEPENDENCIA	CRISTO REY HUARAZ	JIRON PALLASCA 388	CENTENARIO
32	INDEPENDENCIA	BURBUJAS DE AMOR	JIRON FRANCISCO DE ZELA 512	CENTENARIO
33	INDEPENDENCIA	GOLEMAN HIGH SCHOOL	JIRON MARIANO MELGAR 341-351-357	CENTENARIO
34	INDEPENDENCIA	JOSE TOLA PASQUEL	JIRON MARIANO MELGAR 429	CENTENARIO
35	INDEPENDENCIA	LOS PEQUEÑOS GENIOS	JIRON MARIANO MELGAR 445	CENTENARIO
36	INDEPENDENCIA	LOS TALENTITOS	JIRON MARIANO MELGAR 454	CENTENARIO
37	INDEPENDENCIA	NEW COLLEGE CIENCIA E INNOVACION	JR. CORONGO S/N - CALLE SALAZAR BONDY 166	CENTENARIO
38	INDEPENDENCIA	LOS ANDES RVS.	JIRON FRANCISCO ARAOZ 238	CENTENARIO
39	INDEPENDENCIA	LA CATOLICA	PASAJE EL PORVENIR 156	CENTENARIO
40	INDEPENDENCIA	MI ANGELITO DE LA GUARDA	JIRON LOS LIBERTADORES 361	CENTENARIO
41	INDEPENDENCIA	MIS PRIMEROS PASOS HUARAZ	JR. TERESA GONZALES DE FANNING 620	CENTENARIO

42	INDEPENDENCIA	SAN AGUSTIN	PASAJE SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO 201	CENTENARIO
43	INDEPENDENCIA	INFINITY SCHOOL	JIRON CARHUAZ 613	PALTAY
44	INDEPENDENCIA	EL PRINCIPITO	AVENIDA INDEPENDENCIA S/N	PALMIRA
45	INDEPENDENCIA	FRANKLIN ROOSEVELT	AVENIDA INDEPENDENCIA S/N	VICHAY
46	INDEPENDENCIA	CHARLES DARWIN	AVENIDA INDEPENDENCIA S/N	VICHAY
47	INDEPENDENCIA	LALITO	PASAJE CONOCOCHA MZ E LOTE 9-10	COCHAC
48	HUARAZ	SAN BENITO	JIRON 28 DE JULIO 362	LA SOLEDAD
49	HUARAZ	JEAN PIAGET	JIRON 28 DE JULIO 1290	LA SOLEDAD
50	HUARAZ	MARIA MONTESSORI DE LA SOLEDAD	JIRON 28 DE JULIO 963	LA SOLEDAD
51	HUARAZ	MARIA MONTESSORI DE LA SOLEDAD	PJE.GERMAN ALVA JURADO S/N MZ 110 LOTE 02	LA SOLEDAD BAJA
52	HUARAZ	SAN PABLO DE LA CRUZ	JIRON LAS AZUCENAS S/N MZ 165 LOTE 18	VILLON ALTO
53	HUARAZ	VILLA MARIA SCHOOL	JIRON LOS CLAVES S/N MZ 163 LOTE 15	VILLON ALTO
54	HUARAZ	MI CASITA DE ORO	JIRON LOS GIRASOLES	VILLON ALTO
55	HUARAZ	JOSE MARTI	JIRON LADISLAO MEZA 301	VILLON ALTO
56	HUARAZ	EL MUNDO Y YO	JIRON LADISLAO F. MEZA 311	VILLON ALTO
57	HUARAZ	WISDOM SCHOOL	JIRON LADISLAO MEZA 404	MOLINO PAMPA
58	HUARAZ	SACO OLIVEROS	JIRON LADISLAO MEZA 301 MZ F LOTE 11	PUMACAYAL
59	HUARAZ	SOR ANA DE LOS ANGELES	PASAJE JUAN OLIVERA 920	BELEN
60	HUARAZ	RAYITOS DE LUZ	AVENIDA FEDERICO SAL Y ROSAS 539	BELEN
61	HUARAZ	COLIBRI	JIRON SIMON BOLIVAR 812	BELEN
62	HUARAZ	MAGNUS SCHOOL	JIRON CARLOS VALENZUELA GUARDIA 983	BELEN
63	HUARAZ	PEQUEÑOS LIDERES	JIRON CARLOS VALENZUELA GUARDIA 1065	BELEN
64	HUARAZ	GOTITAS DEL EDEN	JIRON JOSE DE SUCRE 1105-1117	SAN FRANCISCO

65	HUARAZ	THOMAS ALVA EDISON	JIRON SUCRE 1226	HUARAZ
66	HUARAZ	INTERNACIONAL ELIM	JIRON JUAN DE LA CRUZ ROMERO 685	HUARUPAMPA
67	HUARAZ	SANTA ELENA	JIRON JUAN DE LA CRUZ ROMERO 1020	HUARUPAMPA
68	HUARAZ	CARL FRIEDRICH GAUSS	JIRON JUAN DE LA CRUZ ROMERO 1040	HUARUPAMPA
69	HUARAZ	JOHANNES GUTEMBERG	JIRON JULIAN DE MORALES 560	HUARUPAMPA
70	HUARAZ	PERUANO CANADIENSE	JIRON JULIAN DE MORALES 650	HUARUPAMPA
71	HUARAZ	VILLA SAN ANTONIO	AV. CONF. INTERNACIONAL SUR 514	HUARUPAMPA
72	HUARAZ	LITTLE BOO	CALLE CONFRATERNIDAD OESTE 118	HUARAZ
73	HUARAZ	KIDDY LAND	MZ 10 LOTE 10	HUARAZ
74	HUARAZ	LOS ANDES RVS.	JIRON SEBASTIAN BEAZ 858	HUARAZ
75	HUARAZ	HAPPY KIDS	JIRON ANDRES AVELINO CACERES 249	HUARAZ
76	HUARAZ	PIKITIN	JIRON SAN ANTONIO S/N	HUARAZ
77	HUARAZ	BENDITO NIÑO JESUS	JIRON FIDEL OLIVAS ESCUDERO 943	HUARAZ
78	HUARAZ	ADVENTISTA HUARAZ	JIRON CAJAMARCA 350	HUARAZ
79	HUARAZ	SANTO DOMINGUITO SAVIO	PASAJE DANIEL CORAL VEGA 465- 469	HUARAZ
80	HUARAZ	LOS QUERUBINES	JIRON LARREA Y LAREDO 723	HUARAZ
81	HUARAZ	SEMILLAS DE VIDA	PJE. SANTA ISABEL S/N NUEVA FLORIDA	HUARAZ
82	HUARAZ	KINDER TALENT'S	PASAJE HERMENEGILDO DEL RIO 564	HUARAZ
83	HUARAZ	APOSTOLES DE JESUCRISTO	JIRON FIDEL OLIVAS ESCUDERO 1009	HUARAZ
84	HUARAZ	JESUS NUESTRO DIVINO NIÑO	PASAJE RICARDO PALMA 100	HUARAZ
85	HUARAZ	APRENDO CON AMOR	JIRON CARAZ 662	HUARAZ
86	HUARAZ	SAN VICENTE DE PAUL	JIRON BOLOGNESI 275	HUARAZ
87	HUARAZ	LIDER SCHOOL NEWTON	PASAJE ASUNCION 305	HUARAZ

88	HUARAZ	CIMA SCHOOL	TACLLAN ALTO S/N	TACLLAN ALTO
----	--------	-------------	------------------	--------------