



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**CALIDAD DE SERVICIO DE LAS MYPES, SECTOR
EDUCACIÓN, RUBRO INSTITUCIONES EDUCATIVAS –
CASO: I.E.P. ALEXANDER VON HUMBOLD – TUMBES,
AÑO 2019.**

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

AUTORA

PACHERRES CABRERA, ANGIE BETZABETH

ORCID: 0000-0002-3539-2660

ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO

ORCID: 0000-0002-6443-1497

TUMBES – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Pacherres Cabrera, Angie Betzabeth

ORCID: 0000-0002-3539-2660

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

ASESOR

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias
contables financieras y Administración, Escuela Profesional de
Administración, Tumbes, Perú

JURADO

Guerrero García, Galvani

ORCID: 0000-0003-1038-1866

Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Villarreyes Guerra, Domingo Miguel

ORCID: 0000-0001-6769-1959

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

MGTR. GALVANI GUERRERO GARCÍA
PRESIDENTE

MGTR. DARWIN EBERT AGUILAR CHUQUIZUTA
MIEMBRO

MGTR. DOMINGO MIGUEL VILLARREYES GUERRA
MIEMBRO

MGTR. JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GÁLVEZ
ASESOR

AGRADECIMIENTO

A la ULADECH – Católica por formarnos como profesionales.

A las MyPes, por permitirme realizar mi investigación.

Al DTI Escobedo Gálvez, José F. por sus enseñanzas y su involucramiento en mi investigación.

DEDICATORIA

A mi mamá Mary Lucy, por ser mi motivo,
impulso de superación.

RESUMEN

El estudio tuvo por objetivo de investigación determinar el nivel de calidad de servicio de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Alexander Von Humbold - Tumbes, año 2019. Con un problema de investigación: ¿Cómo se caracteriza la calidad de servicio de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Alexander Von Humbold - Tumbes, año 2019? Con una metodología de investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, con una población de 1 MyPes dedicada al servicio de educación - Tumbes, 2019, y una muestra de 6 trabajadores, aplicando encuestas como instrumento de recolección de datos mediante utilización de la escala SERVQUALING; la cual presenta fiabilidad general tiene un Alfa de Cron Bach de 0.935, el cual consta de 22 preguntas y 5 dimensiones (*dimensión instalaciones = 5 preguntas; dimensión personal = 5 preguntas; dimensión satisfacción = 4 preguntas; dimensión servicios = 4 preguntas; y dimensión imagen = 4 preguntas*), las cuales tienen 5 opciones de respuesta en escala de Likert (1= muy malo, 2 = malo, 3 = regular, 4 = bueno, 5 = muy bueno), se concluyó los niveles que muestra cada docente fueron necesarios por lo que por ello muestran satisfacción de ejercer su trabajo de forma grupal estando a disposición de dar solución a cada problema, en la que ejercen cada función eficientemente, con eficacia y que muestran niveles altos de comunicación para solucionar cada queja y aporte sugerencia.

Palabras claves: Calidad de servicio y MyPes.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the level of quality of service of teachers of the MyPes, education sector, heading Educational Institutions - Case: I.E.P. Alexander Von Humbold - Tumbes, year 2019. With a research problem: How do you characterize the quality of service of teachers of the MyPes, education sector, heading Educational Institutions - Case: I.E.P. Child Jesus - Tumbes, year 2019? With a research methodology of quantitative type, descriptive level and non-experimental design, with a population of 1 MyPes dedicated to the education service - Tumbes, 2019, and a sample of 5 workers, applying surveys as an instrument of data collection through the use of the SERVQUALING scale; which presents general reliability has a Cron Bach Alpha of 0.935, which consists of 22 questions and 5 dimensions (facilities dimension = 5 questions; personal dimension = 5 questions; satisfaction dimension = 4 questions; services dimension = 4 questions; and dimension image = 4 questions), which have 5 response options on the Likert scale (1 = very bad, 2 = bad, 3 = fair, 4 = good, 5 = very good), the level that teachers have shown is concluded they have been the necessary ones, so based on this, they feel satisfied to work together with all the staff, being willing to solve problems, exercising their functions efficiently, being effective and showing a high level of communication to solve complaints and provide suggestions.

Keywords: Quality of service and MyPes.

ÍNDICE

TÍTULO.....	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	11
2.1. Antecedentes.....	11
2.1.1. Antecedentes internacionales	11
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	12
2.1.3. Antecedentes locales.....	14
2.2.1. Calidad de servicio	17
2.2.2. MyPes	26
2.2.3. Instituciones Educativas	27
2.2.4. Docentes	28
III. HIPÓTESIS	29
IV. METODOLOGÍA.....	30
4.1. Diseño de investigación	30
4.2. Población y muestra.....	30
4.3. Definición y operacionalización de variables	30
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
4.5. Plan de análisis.....	32
4.6. Matriz de consistencia	32
4.7. Principios éticos	35
V. RESULTADOS	36
5.1. Resultados	36
5.2. Análisis de resultados	43
5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los propietarios:	43
5.2.2. Respecto a las características las MyPes:	43

5.2.3. Respetto a las características de calidad de servicio:.....	43
VI. CONCLUSIONES.....	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS.....	51
Anexo 01: Encuesta.....	51
Anexo 02: Consentimiento informado	54
Anexo 03: Matriz de ítems	55
Anexo 04: Turnitin	56

I. INTRODUCCIÓN

En Colombia, en cuanto a las investigaciones realizadas a cada estudiante de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena, respecto a que se analice los servicios y los niveles de satisfacción a cada alumno respecto de los contextos educativos de las que se ha desarrollado con el objetivo de que se obtenga un resultado que convenza. Por eso se han de utilizar diversos instrumentos con la finalidad de alcanzar lo que se proponen siendo el que más resalto entre las técnicas el de SERVIQUAL es por ello que se han utilizado para seleccionar cada usuario que se va a requerir y dentro del presente estudio es cada alumno en cuanto que los métodos han de consistir que se ayudaran de unas encuestas. Que se empleó para ver como se ha de clasificar que los estudiantes han de hacer respectivamente en cuanto si se ha de cumplir con las condiciones de calidad, siendo así que en las encuestas se tienen presente respectivamente dos aspectos fundamentales que han de determinar los servicios calidosos respecto a los sectores educativos. siendo así que es importante que se sostenga que de lo expuesto líneas anteriores ya que si se ha de querer llegar a los objetivos en aumentar las calidades de cada aspecto del servicio proporcionado se debe tener en cuenta factores importantes que llegarían a ser los niveles percibibles que los estudiantes han de desarrollar y han de calificar respectivamente con cada idea propia, es por ello que este factor es importante ya que harán que cada alumno muestre niveles satisfactorios o insatisfactorios respecto a los servicios siendo es que se toma como puntos accesibles las unidades analizantes que son técnicas importantes, ya que se precisó como la unidad analizante los costos de matrículas en cuanto a que respecto a cada dato en los que se hayan costos mayores aumentando las percepciones mejorantes respecto a que os costos disminuyen y

han de disminuir los valores percibibles siendo mínimas, en tanto que si se resalta cada variable con percepciones negativas es respecto a los costos de las matrículas.(Vergara & Quesada, 11AD).

En México, en investigaciones realizadas respecto a la calidad que se brinda en los servicios educativos en cada centro educativo de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey en la que se ha tomado en cuenta cada espacio necesario para que se realice la encuesta en cuanto a los niveles satisfactorios con los niveles infraestructurales, siendo que los procedimientos de cada plan estudiantil en cada centro educativo que se ha mencionado, las metodologías que se han empleado en cada trabajador docente al mostrar sus niveles educativos y de igual manera la calidad de cada conocimiento transmitido, y brindándose para desarrollarse de cada plan académico e igualmente poder dar afirmaciones verdaderas respecto a que si hay eficacia en los procesos que desarrolla su plan de estudios para que se forme un profesional que ha de encontrarse en competencia en un puesto mejor, siendo así que cada factor que se evalúa y se va a evaluar las técnicas que se consideran de confianza como es una encuesta. Siendo así que de los resultados vertidos se logra afirmar que se precise que son confiables que se sostengan que cada expectativa del docente se muestran muy satisfactorios respecto a los niveles de calidad en los servicios que se brindan, respecto a que uno de los factores que más resaltan desarrollados con mayor fundamentalidad en cuanto a cada evaluación que se precisa, siendo bases en como se han logrado mostrar cada docente en los contextos en que desempeñan su labor, esto es que si cada docente establece metodologías idóneas y los conocimientos pertinentes con el objetivo de que se forme un profesional que desarrolle cada capacidad influyentemente en

nuestra ciudad que sea un profesional competente en todos los ámbitos. (Alvarado, Morales, & Aguayo, 2016).

En Argentina, en épocas del siglo XX se han ido estableciendo diversos estudios que han sobresalido de forma importante dentro de los contextos descentralizadores en lo educativo. Estableciéndose al inicio y los puntos investigatorios en cuanto a que se transforma a ser denominado de los sectores educativos del Estado central por lo que se ha transformado son que variándose la educación se ha pasado a descentralizar diversas provincias. Siendo que de igual forma otro de los puntos controvertidos es la reforma de la educación. Siendo así que se inicia cuando se realizan precisiones acerca de que se descentalice la educación siendo de importancia por los motivos de que la mayoría de ciudadanos de zonas de provincia no cuentan con la posibilidad de que se dirijan al espacio central, otros factores incómodos son las grandes cantidades de estudiantes que han de centrarse al año. Basándonos en otros temas importantes como es una reforma en la educación es que existe una relación directa con que se desarrollen mejorías empleadas en el mercado, posterior es de que se identifique se resuelva si los factores mencionados anteriormente es relacionables con otros factores de importancia como la descentralización en la educación, de igual forma se establece una reforma que se impliquen gestiones de modelos de educación mejores con una novedosa tecnología, política entre otro factor, que ha de tomarse en consideración. Es por ello que se concluye que en los trabajos citados que cada variable que se estudia ha de relacionarse por los motivos que queriéndose emplearse reforma el sector educativo dando espacio a que cada reforma se incluya que los sistemas de educación han de descentalizarse.(Feldfeber & Ivanier, 2003).

Asimismo, en Argentina en los estudios que se relacionan la verificación acerca de cada sector ambiental en la que se ha de brindar cada servicio de educación son calidosos. Siendo así que en los instrumentos que se han de usar ha sido la encuesta y posteriormente se establece que este ha de derivar a como se ha de analizar, siendo así que cada resultado que se obtiene del estudio que se está llevando a cabo siendo que se ha establecido correctamente los espacios laborales en la que se muestra satisfacción en los servicios que se brindan, en otro resultado se ha identificado diferencias entre la comunicación y los ambientes en las que se trabaja, en las instalaciones, lo equipos, y de ello se ha llegado a concluir que pudiendo ser en lo interno o en lo externo se evidencian diferencias razonables entre cada conocimiento mostrado por el docente cuando desarrolla sus competencias. (Tumino & Poitevin, 2014).

En Costa Rica, en una investigación respecto a cada variable como una forma de desarrollo las funciones de liderazgo y su espacio de motivación en su trabajo en cada centro educativo, en cuanto a que en esta investigación se generaliza la forma de identificación si hay relaciones entre el liderazgo y el aspecto motivador en el centro de labores. Que se llega a brindar cada definición diferente en cuanto al liderazgo y como se desenvuelve en cada espacio educativo, siendo así se establece y precisa que en el aspecto educativo el liderazgo ha de desarrollar e influir en cada centro educativo de acuerdo a en cuanto interviene. Es por ello que de cada resultado en donde se emplea el término es de gran importancia y el aspecto motivador en cada docente también es importante, siendo así que se describe los docentes como aquellos que han de encontrar de forma especializada y específica, es por ello que se concluye que cuando se considera los docentes como aquellos que se les ha otorgado facultades de líderes por el

motivo que han de controlar y en forma unitaria en el desarrollo de su trabajo. Es por ello que se ha concluido desde otros puntos que los docentes se han mostrado fastidiados con cada política novedosa que los controla constantemente por parte del Gobierno. (Cortés, 2004).

En Perú dentro en una institución en Puno en la que conforma con gran parte de alumnado del país altiplánico respecto al estudio de los contextos del clima para evidenciar si ha de establecerse la existencia de un aspecto relacionable entre los aspectos del clima de acuerdo a como se han de desempeñar en cada institución, siendo así que la variable ha de ser el centro educativo, entonces que para comprender los resultados propuestos poder evidenciar que si los factores influyen siendo importantes o no en los espacios laborales en cuanto a cada función desempeñada por el docente. En tanto que los resultados a los que ha logrado el presente estudio es que dentro de cada espacio laborable es de vital importancia que se mantenga en óptimas condiciones que el desarrollo del docente mostrando satisfacción en cuanto al desarrollo de su función. Es por ello que se debe aclarar que han de establecerse mejoras den cada ambiente en las que se han de desarrollar las enseñanzas con el fin de establecer mejoras en los ámbitos de que se enseña.(Zegarra & Torres, 2013).

En Cuba, en un estudio concerniente a investigar los niveles de validación de los instrumentos medibles en cuanto a la calidad del servicio que se encuentra inmerso en cada plan académico que es de un ámbito universitario realizado en la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad de Carabobo que es considerado entre cada servicio uno de los más importantes, que ha precisado o contribuido con el fin de poder establecer aspectos mejorantes en cada aspecto que se desarrolle la calidad de los servicios educativos en el contexto de

enseñanza, siendo así que se llegó a establecerse que se implemente cada servicio mediante la escala que se propone, siendo que entre lo obrado la escala dará cabida a que se le ha de permitir a cada docente que identifique que determine lo que en una institución educativa se halla ya sean que se encuentren en menores o mayores aspectos de desarrollo. Es por ello que anexo a ello contribuye al proceso de identificación de que aspectos son los que deben mejorarse con la finalidad de que la mayoría de estudiantes se muestre satisfecho con los niveles de calidad. Es por ello que en la presente investigación se concluye, en cuanto a la escala utilizada ha sido la de SERVQUAL que se le considera como uno de los instrumentos fundamentales en todo el proceso de la investigación, siendo que sus aspectos caracterizantes son que brindar resultados de calidad y confiables en cuanto a cada estudio que se lleva a cabo, en tanto que de ello se sostiene que en la presente investigación en cuanto a la calidad del servicio de educación que se propone que se utilice entre los muchas técnicas el de SERVQUAL obteniendo validez para desarrollar las investigaciones.(Mejías, 2005)

En Tumbes, en cuanto a la investigación de la Gestión de las Instituciones Educativas Técnico Productivo y su factor relacionante con el Desarrollo Técnico en la Provincia de Tumbes. Donde se considera que dentro de cada de los espacios estatales es de precisar que se ha evidenciado que Lima como estado central no contribuye en lo necesario para que se establezcan mejorías en los niveles de enseñanza de las provincias, y en cada centro educativo descentralizadamente, en cuanto a otro aspecto se toman en cuenta minoritariamente el que se construyan otros centros educativos técnicos superiores con el fin de que se formen profesionales más frecuentemente y que sean competitivos en la demanda laboral. Quedando latente esa problemática cuando sea de realizar un servicio en la que se

demande de un profesional en la que lamentablemente por las faltas de ayuda en los sectores educativos. entonces las consecuencias son que ha falta de no contar con los centros de educación superior necesarios no se podrá acceder de forma fácil de los profesionales en la materia es por ello que en esos aspectos nos vemos obligados a traer de otras ciudades, por lo que el autor de este concluye que identificando las formas de gestión en las instituciones educativas y como se desarrollan técnicamente cada institución ha precisado que entre ambas variables se da existencia de un claro factor relacionante, ya que se fomenta en ambos aspectos, siendo así se ha sostenido que dentro de los aspectos de cada institución que se encuentra en la Provincia de Tumbes el nivel de calidad mostrado es medio siendo que de lo señalado líneas arriba esto es porque las condiciones no son las adecuadas generalmente pero con ello tampoco se precisa que es la provincia peor en educación sino que cabe aclarar que tiene algunos aspectos preponderadamente resaltantes y otros aún en proceso de mejora, de igual forma cada que se encuestó sostenía que en los procesos en que se desarrollan las gestiones académicas es de importancia para la mejora de varios aspectos y lograr el desarrollo. (Sanjinez, 2014).

Asimismo en Tumbes, en un estudio en la Universidad Nacional de Tumbes respecto a cuanto influye el Clima Organizacional en el desempeño académico de cada docente de la Facultad de Ciencias Económicas es por ello que se ha tomado como unidad analizante a cada docente de dicha facultad, en el tramo en que desarrollan cada función académica es por ello se ha precisado en cuanto a las conclusiones de la investigación llevada a cabo a través del uso de la técnica Pearson n la que se considera como punto de debate importante, es de que si ha de influir los aspectos en la que se desarrollan las labores dentro del

desarrollo de los docente. Los resultados son que dentro de los ambientes laborales se ejerce gran desarrollo en los aspectos desarrollantes de cada docente de la facultad, en cuanto al mismo factor, respecto a lo que se analizó de lo proporcionado en las fuentes literarias se precisa que en cada aspecto académico el nivel climático organizacional es alto, siendo así cada docente podrá mostrar mejores enfoques al enseñar, pues de no ser así no podrá desarrollarse el docente. En otro aspecto respecto a las conclusiones, influye en cada docente el reconocimiento en su desarrollo educativo si o no. Siendo del resultado negativo ya que ningún reconocimiento influye.(Momoyo, 2018).

En España, en un estudio acerca de la calidad de los servicios brindados en la educación se considera un tema debatible e importante, es por ello que se precisa que en el tema se identificará si es verdad o falso, que son temas polémicos los servicios educativos o no, siendo así se ha definido la calidad como las mejoras, duración, precisión, eficiencia en un servicio de educación proporcionado al alumnado en tanto que se obtuvo del presente estudio que debe tenerse en cuenta que, posibles opiniones de los padres de familia cual es su concepto acerca de una comunicación de calidad para sus hijos, tomándose cada opinión desde diversos conceptos y maneras de entenderlo, considerando como calidad a aquel que proporcione a sus hijos el conocimiento científico, siendo así que en lo que se concluye se propone después de analizar posturas que debe repasarse cada lectura importante que pueda ayudarlos a la resolución de cada tema, sosteniéndose así que los servicios educativos de calidad se debe establecer medias nuevas que contribuyan al desarrollo del futuro profesional, de igual forma se precisa que deben implementarse metodologías para la gestión de mejores aspectos de calidad en los servicios, en tanto que siguiendo con la se precisa que

que las autoridades ni contribuyen de manera necesaria con lo que se propone (Senlle & Gutiérrez, 2005).

Para definir el problema se planteó la siguiente interrogante de investigación ¿Cuál es nivel de calidad de servicio de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Alexander Von Humbold - Tumbes, año 2019? Así mismo, se formuló el objetivo general de investigación: Determinar el nivel de calidad de servicio de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Alexander Von Humbold - Tumbes, año 2019. Y objetivos específicos: Determinar el nivel que se encuentran las instalaciones de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Alexander Von Humbold - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel que presenta el personal docente en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Alexander Von Humbold - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel de satisfacción de los docentes en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Alexander Von Humbold - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel de los servicios educativos en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Alexander Von Humbold - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel que presenta la imagen de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Alexander Von Humbold - Tumbes, año 2019.

El trabajo se ha de justificar en los fundamentos teóricos por lo que nos permite que ampliemos nuestro conocimiento en cuanto a calidad de los servicios; se justifica metodológicamente, por lo que proporciona instrumentos que recolectan información para posterior a ello la aplicada el método estadístico al momento de elaborar cada tabla y grafico; a través de tipos descriptivos, niveles

cuantitativos y diseños no experimentales. Se justifica socialmente lo que hará que se beneficie cada dueño de cada MyPe ya que, es desarrollado responsablemente hacia los ámbitos empresariales en búsqueda de poder obtener ingresos rentables.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

(H. Rodríguez, 2017) Estudió la importancia de la calidad del servicio educativo donde concluyó que el activo más valioso que poseen las organizaciones y para el caso particular de las instituciones de educación es sin duda el recurso humano, personas que son quienes se encargan justamente de realizar las diversas actividades encaminadas a lograr los propósitos institucionales. Para ello y considerando que hoy en día el avance de las tecnologías de la comunicación y la exigencia de una mayor productividad, demandan irremediamente mejores niveles de competencia en los docentes de las instituciones educativas. La calidad de los docentes y su capacitación profesional permanente siguen siendo fundamentales para lograr la educación de calidad que requiere nuestro país.

(Salazar, 2016) Estudió la calidad de servicio. El propósito de este artículo es determinar la calidad de servicio en los procesos de matrícula en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. Esta investigación (descriptiva transversal) es el resultado de un trabajo de campo, en donde se realizó un análisis de la información recolectada, a través de encuestas aplicadas a los estudiantes, mediante el modelo SERVQUAL, posteriormente, se comparan dichos aspectos encontrados y se determina la brecha existente entre percepciones y expectativas, determinando así la calidad de servicio. Los resultados muestran que la calidad de servicio es regular de acuerdo a la actitud de los clientes.

(Elera, 2010) Estudió la calidad de servicio. La presente investigación tiene como propósito identificar la relación existente entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. Se utilizó un diseño descriptivo correlacional. En la

muestra participaron un total de 148 alumnos de 5° de secundaria y sus padres, y el total de docentes, a quienes se les aplicó una encuesta para recoger sus percepciones respecto a las variables mencionadas. Del tratamiento estadístico se concluye que existe relación significativa entre la variable gestión institucional y la variable calidad del servicio educativo de 0.003 en docentes y 0,000 tanto en alumnos como en padres de familia a un nivel alfa de 0,05, en la institución educativa Dora Mayer del distrito de Bellavista-Callao. Asimismo, existe una relación significativa entre las dimensiones (liderazgo directivo, planificación estratégica, evaluación de la gestión educativa, clima institucional, capacitación del personal y desempeño docente) con la calidad del servicio educativo, comprobándose las hipótesis.

2.1.2. Antecedentes nacionales

(Esquivel & Huamaní, 2016) Estudio la calidad de servicio educativo. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián Cusco; la investigación pertenece al enfoque cuantitativo, cuyo alcance es descriptivo/correlacional, con diseño no experimental, la población de estudio fue 45 instituciones educativas del nivel inicial, se utilizó como instrumento el cuestionario y se aplicó a toda la población. Los resultados de la investigación muestran que el 28.9% de los encuestados expresan que tienen una muy buena gestión administrativa, los mismos que presentan una muy buena calidad de servicio, al 95% de confiabilidad utilizando la prueba estadística Chi Cuadrado $X^2 = 14.081$, se puede afirmar que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel

inicial del distrito de San Sebastián; dado que $p = 0.029 < 0.05$, así mismo el grado de relación encontrada mediante el coeficiente Spearman es del 34.8%, es decir que a medida que mejora la gestión administrativa también mejorará la calidad de servicio.

(Prada, 2015) Estudió la calidad educativa. La presente investigación tiene como objetivo general evaluar la incidencia del estilo de liderazgo del director y el desempeño docente en la calidad educativa, según opinión de los docentes en las instituciones educativas públicas de la capital de la provincia de Canta de la UGEL N° 12 región Lima - provincias. La investigación obedece al enfoque cuantitativo, de tipo explicativo, cuyo diseño de estudio es no experimental transeccional correlacional causal. El método utilizado es descriptivo ex-post-facto. Se hizo uso de un cuestionario de 37 ítems para medir la variable liderazgo directivo, y otro cuestionario compuesto por 41 ítems para la variable desempeño docente; además de otro cuestionario de 41 ítems que midió la variable calidad educativa. La población estuvo conformada por 40 docentes de las instituciones educativas de la jurisdicción de la UGEL N° 12 de la capital de la provincia de Canta. El tipo de muestreo fue no probabilístico intencional, con una muestra censal. El procesamiento estadístico descriptivo e inferencial se realizó con el paquete estadístico SPSS V. 20 en español y el programa Excel. La conclusión a la que se llega es: Mediante la prueba de regresión logística se determinó que el estilo del liderazgo del director y el desempeño docente influyen en 8.6% y 7.1 %, respectivamente, sobre la calidad educativa. Además, este resultado estadísticamente es significativo porque el valor de significación observada de los coeficientes del modelo de regresión logística $p = 0.034$ y 0.023 es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$. En cambio, en la parte descriptiva, se observa

que el 65% de los docentes de las Instituciones Educativas Públicas de la capital de la provincia de Canta consideran que el estilo de liderazgo del director es eficiente, el 30% expresan que es ineficiente; asimismo, el 65% de los docentes perciben que el desempeño docente es eficiente, el 17.5% expresan que es ineficiente y de la misma manera el 65% de los docentes consideran que la calidad educativa en las instituciones educativas en estudio se desarrolla de manera regular; por último, el 25% expresan que la calidad educativa es deficiente.

(Torres & Zegarra, 2015) El estudio trata sobre el nivel de correlación existente entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno. El tipo de investigación utilizada fue básica y el diseño general viene a ser correlacional no experimental o diseño ex post facto. El método utilizado es el cuantitativo, el muestreo fue probabilístico y estratificado, la muestra estuvo conformada por una población de 133 docentes. El análisis de correlación se realizó con el estadígrafo de r Pearson y la " t " de Student para investigaciones correlacionales y el instrumento utilizado fue el cuestionario. El estudio de investigación concluye que se ha determinado un nivel de significancia del 5%. Existe una relación directa positiva fuerte ($r = 0,828$) y significatividad ($t = 16,90$) entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno-2014, estableciendo que, a mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral.

2.1.3. Antecedentes locales

(Suarez, 2018) Estudió el desempeño laboral. El presente estudio tiene por problema ¿Cuáles son las características del desempeño laboral y la competitividad de las MYPES sector Educación, rubro Instituciones Educativas Privadas en la Urbanización Andrés Araujo Morán – Tumbes, año 2017? Frente a

ello, la investigación en relación a la pregunta genera el objetivo general: Determinar las características del desempeño laboral y la competitividad de las MYPES sector Educación, rubro Instituciones Educativas Privadas en la Urbanización Andrés Araujo Morán – Tumbes, año 2017. El tipo de investigación del trabajo es descriptivo, su nivel es cuantitativo y el diseño no experimental; para este trabajo se usó una población de 48 trabajadores de las 03 Instituciones Educativas Privadas, a quienes se les aplicó el cuestionario usando la encuesta como técnica. Concluyendo que El personal manifestó que los criterios de desempeño laboral procesos internos, retener personal clave son muy importantes para obtener buenos resultados y manifestaron que los directores de la institución nunca evalúan al personal administrativo y por eso no los motivan a crecer profesionalmente. Y se conoció que las ventajas y desventajas de las instituciones educativas es enfocarse en los puntos débiles y así mejorar el desempeño del personal para ser más competitivos y eficaces, pero en este caso los docentes no se comprometen con mejorar sus puntos débiles de cada institución.

(Momoyo, 2018) Estudio la calidad universitaria la cual implica no solo una adecuada infraestructura o una currícula debidamente actualizada, sino principalmente una buena docencia universitaria, son los docentes quienes con su experiencia, compromiso y trabajo cumplen funciones esenciales formando a los futuros profesionales, conocer la situación actual del desempeño docente y los factores que influyen en su actividad contribuyen a entender un aspecto que trasciende en la formación profesional del estudiante. El objetivo de esta investigación es determinar si existe influencia significativa del clima organizacional en el desempeño del personal docente de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes– 2017. La investigación es

descriptiva y transversal; cuya población de estudio son 47 docentes. Los resultados obtenidos demuestran que existe una correlación baja ($\text{Corr.} = 0,391$) pero muy significativa al nivel ($**p < 0,01$) entre el clima organizacional y el desempeño de los docentes; en lo que respecta a la relación entre motivación y desempeño se pudo determinar que para este grupo de estudio no existe una relación significativa. Se ha evidenciado que la actualización profesional y capacitación de los docentes no siempre es auspiciada por la universidad; así mismo que el comportamiento ético, la actualización profesional y las condiciones adecuadas de trabajo son considerados por los docentes como factores de influencia para un mejor desempeño.

(Sanjinez, 2014) Estudió la gestión de las instituciones educativas. Tuvo por finalidad establecer la relación entre la gestión de las Instituciones Técnico Productivas y el desarrollo técnico de la provincia de Tumbes el cual refleja una limitada inversión por parte del estado en un área de intervención como es la producción técnica tan necesaria para el desarrollo de nuestra provincia donde la mano de obra técnica calificada es escasa y también existe pocas instituciones de formación técnica. Se determina que existe relación significativa entre la gestión educativa y el desarrollo de las Instituciones Técnico-Productivas de Tumbes, propuesto en el objetivo general, se recomienda coordinar con instituciones productivas para mejorar la currícula académica de instituciones Técnicas de Tumbes.

2.2. Bases teóricas y conceptuales

2.2.1. Calidad de servicio

2.2.1.1. Definición:

El personal de las empresas constatan cada índice de predicción en torno a la calidad de los servicios, ya que cuando se brinda un servicio de calidad se logra satisfacer cada necesidad básica de los clientes y es por ello, que se da cabida a que se establezca un agrado en la imagen empresarial que los clientes identificaran, es entonces que los niveles exitosos de las empresas es en base a los niveles de atención a los clientes para que logren más recomendaciones posible para seguir manteniéndose en la alta elite. (Najul, 2011)

(Juran 1990) sostiene que la calidad acarrea varias explicaciones, pero basándonos en las apreciaciones del autor ha sostenido dos conceptos en concreto. El primero vinculado con los aspectos de calidad, se entiende que en todo aquel producto que se ofrece por cada empresa con el fin de que muestre satisfactor edad de cada necesidad del cliente, siendo así que para lograr dicho precepto deben esforzarse en ofrecer un producto de calidad respecto a cada expectativa de como se ha precisado en la publicidad. El segundo concepto es que las empresas deben tender a mejorar cada deficiencia, posterior a que sea identificada su aspecto de imagen negativamente en cuanto a cada producto, siendo así se una vez superadas cada deficiencia podrá en su futuro ofrecer los servicios o productos de calidad. (Duque, 2005)

Respecto a la calidad de los servicios en cada aspecto caracterizador de cual se brinda tanto a cada producto como el servicio, en los aspectos de calidad se podrán medir con cada atribución que posee, entre estos aspectos pueden las fechas de

vencimiento, su carácter intangible, su carácter de variación e inseparabilidad (Kotler, 1997; parasuraman et al., 1985; lovelock. (Oliva & Pinzón, 2012)

2.2.1.2. Características:

En cuanto al servicio contiene varios aspectos que lo caracterizan es por ello que precisamos algunos: servicios con caracteres intangibles, no pueden ser catalogados, no poseen certificación, es difícil de explicar y posee rangos complejos cuando se ha d seleccionar el precio. Son de caracteres heterogéneos, es por ello que todos estos caracteres son los que poseen los servicios en tanto que de esa forma son brindados han de lograr que cada cliente se muestre satisfecho por lo que la percepción del cliente es una buena atención, y en el aspecto de calidad en que es desarrollado el servicio ha de relacionarse con variados aspectos ajenos a estos factores que han de considerarse obstinantes. El producto y los niveles de productividad, el cliente no colabora en ese aspecto relacionante siendo una de los factores que no contribuirán, siendo así se verá perjudicado el público objetivo. El aspecto de productividad cada vez se convierte en más complejo al crecer la cantidad a ser fabricada, no pudiendo ser devuelto el servicio del cual ya se ha ejecutado. (Cerde, Garcia, Pastén, Damino, & Diaz, 2014)

Los servicios y sus características

Respecto al carácter de intangibilidad ha de considerarse como uno de los momentos más importantes desarrollándose de forma fundamental ya que se relaciona con cada producto físico, siendo así que por estas consideraciones se identifica como uno de los factores fundamentales que ha existido entre cada bien y servicio. Siendo que es de carácter inseparable aquel servicio ofertado tiende que es un sujeto a que se emita cada percepción siendo así que de un lado se tiene

al fabricante y de otro lado al cliente o usuario de un determinado bien o servicio, siendo así que para la producción debe haber existencia de aspectos relacionantes entre el cliente y el fabricante. En cuanto a su carácter de heterogeneidad, los servicios brindados no han de contar con cada patrón necesario ya que cuando lleguen las prestaciones de cada servicio puede evidenciarse cambios ante la presencia de otro cliente, siendo así que en cuanto a los productos que se han brindado a los clientes aprecian o no cada situación. (Villalba, 2013)

Servicios de calidad: Aspectos caracterizantes

1) intangible, ya que todo producto y servicio de carácter que no ejerce tangibilidad, es entonces que se seleccionan los servicios y se ejecutan o accionan lo que lo diferencia de los bienes tangibles d lo contrario es degustable y apreciable. 2) es heterogéneo, ya que todas las acciones que se realizan cuando se brinda un servicio no tiene un carácter igualitario en cualquier servicio, o los modos de atender, para cada cliente el trabajador refleja los servicios que la organización a de brindar, por lo que se reflejan sus accionares en sus labores, respecto las formas en que se brinda el servicio. 3) se consume simultáneamente, en tanto que cada consumidor se encuentra en los instantes en que el servicio se otorga, es por ello que ha de determinarse la calidad de cómo se han de desarrollar los servicio y si son de calidad, en la que se interactúa con el cliente, y en consecuencia se aprueba el servicio y es experimentado en tiempos reales. 4) en su parecer, en una de las que se refleja en la que los productos no se pueden almacenar en un periodo largo, ni puede revenderé ni devolverse, y de lo contrario, sucede con los bienes puesto estos se les considera que se almacenan en periodos largos, se puede revender y promocionarse otros días o se devuelve cuando se evidencia una falencia. Ya que los servicios considerándose de forma negativa es

que no se ejerce devolución alguna o se puede revender, siendo así que se recomienda que se cuente con al menos una estrategia para que se recupere los servicios cuando después de ser planificados y no se realicen con los resultados que esperaban para que no se pierda. (Castillon & Cochachi, 2014)

2.2.1.3. Dimensiones:

2.2.1.3.1. Infraestructura

La infraestructura que se utilizó para brindar cada servicio como el alimento y las bebidas necesariamente tienen que considerar permanecer en un ambiente resistente, respecto a los ambientes en sus contextos internos como externos los colores, diseños, la forma de decorarlos son algunos aspectos de importancia que cada cliente puede identificar solo con presenciar el lugar, en cuanto a la comodidad del cliente también es un factor de importancia, siendo así que han de mantener el mobiliario y los espacios en buenas condiciones. Con facilidad poder accederse y ubicarse, es por ello que, en cada factor como el aspecto de la higiene, los espacios que permanezcan limpios que un aspecto que se encuentre resguardado. (J. Vera, 2009)

Por lo que se aprecia que la infraestructura está en buen estado, cumpliéndose con los aspectos de calidad del servicio que ofrece dicho restaurant, los aspectos de complicidad con los clientes y los aspectos eficaces, los factores económicos de la organización empresarial que ha de relacionarse con la confianza, debe ser un aspecto que lo beneficie, donde no se aprecien ruidos, cortos tiempos de espera, que se brinde un servicio eficaz, etc. y que se entienda por la infraestructura en las instalaciones que conforma un aspecto importante para el desarrollo de cada actividad, de igual forma la infraestructura física permite el funcionamiento correcto de desarrollar las labores. Aspectos como: las cocinas,

los ascensores, el clima, la instalación del agua, luz, saneamiento, la decoración, etc. así otros aspectos importantes como, 1. La infraestructura y cada instalación. 2. Los recursos humanos que se constituyen en cada empresa. 3. Los clientes finales que han de recibir el servicio. (Yepes, 1996)

Los restaurantes deben buscar ubicaciones alejadas de espacios donde se presencia que es contaminante y malos olores, contar con la licencia del municipio. Contando con un acceso autónomo y exclusivo para cada cliente. Respecto a otros aspectos como: las cocinas, el baño, la recepción y cada almacén h de estar a distancias adecuadas con el objetivo de que evite la contaminación con cada producto y que los objetos deben permanecer en los lugares correspondientes. (Zapata, 2019)

2.2.1.3.2. Personal

Respecto al personal de las empresas que han de desempeñarse brindando una atención a cada cliente presenciando de forma física aspectos generales, que son agradables, deben conocer lo que han ofrecido, mostrar eficiencia en la atención por lo que de ello es que el consumidor ha de requerir, y que se muestra confiable, y mantiene niveles de actitudes proactivos. (J. Vera, 2009)

En el ejercicio de los cargos de gerencia en los restaurantes mostrando preocupaciones con el fin de que cada trabajador de las empresas reciban los niveles de capacitación que se adecuan en cuanto a cada aspecto como el higiénico y el aseo personal, y siendo por esas precisiones se puede causar que se evite contaminando los alimentos y siendo así se verán verídicos, y que mantengan su imagen de la calidad de la empresa, entre cada trabajador masculino ha de asistir con el cabello y la patilla pequeña, tener la barba afeitada, cada mujer tendrá que asistir con cabello recogido y sujetado y evitar

la caída del mismo en los alimentos, las uñas deber estar cortas y despintadas, no poner joyas en la manos, no fumar ni aretes en las orejas, mantengan los uniformes limpios. Usar los servicios de higiene adecuadamente. Hacer uso de los tachos de basura adecuadamente. (Zapata, 2019)

Al iniciar las jornadas laborales se ha de inspeccionar cada acción que ha de realizarse antes de que se habrá el restaurant con el objetivo de brindar al cliente el servicio rápido y eficaz. En los momentos que se ha de aperturar las áreas cada trabajador tiene que estar en capacitaciones constantes y disponible para que desarrolle cada trabajador la jornada laboral. Siendo que se le ha añadido la limpieza debe estar en una buena condición y el mantenimiento en general, los chicos y los uniformes deben estar em permanencia de limpieza, los colaboradores deben poner en práctica el aseo ya que el cliente será el primero al quien lo presenciara y con el que se relaciona, emprendiendo el saludo a los clientes con agrado, cuando se ofrece algún bien o servicio eficientemente, dejar que los clientes ordenen a sus gustos cada servicio, entusiasmado y carismáticamente y que pueda disfrutar de las labores que brinda cada trabajador (Bermeo & Claudia, 2014)

2.2.1.3.3. Servicios

En los aspectos de atención a los clientes se han de considerar elementos que no se reemplazan en los contextos existentes de la organización empresarial, y es un accionar muy importante para que las organizaciones sigan manteniéndose competentes logren cada objetivo propuesto con éxito, caso contrariado solo se podrá abstener a que sufra alguna perdida y que posterior pueda quebrar y desaparecer. Respecto a cada servicio que se brinda a los

clientes h de mejorar o empeorar en cuanto a que es lo que la empresa proponga para su futuro. (Chacom, 2012)

Cada servicio brindado a cada cliente ha de caracterizarse por abarcar tanto un bien o un servicio que el restaurante ha ofrecido a los clientes, en sus horarios plasmados, con el fin de que se pueda brindar acciones de servicios de calidad y es por ello que cada cliente se muestre satisfecho y pueda regresar al mismo lugar, de igual forma serian los resultados ya que se podrá brindar recomendaciones de dicho restaurant haciéndose por parte de los clientes en beneficio de los restaurantes. Recomendándose que se ejerza de manera ordenado y con claridad cada factor: que se comprendan las sugerencias de quejas y lo que necesita cada cliente, identificando y brindando soluciones a cada problema, en la que se muestra ser honesto al proporcionarse el servicio y poder obtener mayor confianza dentro del restaurant, se muestran atentos en dichas necesidades que peticionan los clientes, brindar un servicio mostrándose amables y confiados con el fin de lograr que los clientes se muestren satisfechos. Atendiendo con empatía. Respecto a cada factor que se mencionó se identifican los aspectos de calidad de cada servicio, ya que el cliente al mostrar comodidad y se sienten satisfechos generando apreciaciones buenas que determinan los clientes de calidad a cada servicio brindando. (Castellanos, 2017)

Al iniciarse cada negocio empresarial como puede ser un restaurant debe de implementar desarrollos con aspectos buenos respecto a la calidad del servicio en cada negocio, en cuanto al aspecto de calidad del servicio que los restaurantes puedan ofrecer se identificará la calidad de la empresa. Respecto a los restaurantes en sus cartas de presentación cambian en cada restaurant en

la que es cada cliente decide asistir al que ofrece un mejor aspecto de calidad del servicio, pueden ser por sus ofertas, o su acceso, y su ubicación. siendo así que en las formas en que se brindan los servicios, lo clientes buscan presenciar un lugar que sea adecuado cuando ha de comprar alimentos o bebidas. (Johnson, 2009)

2.2.1.3.4. Imagen

En ese carácter hay varios aspectos que son influyentes, pudiendo ser uno de ellos el aroma encontrado en el local pudiendo ser ese factor el que perciba el cliente, al ingresar a un restaurant, los niveles de temperatura del lugar en el que puede ser manipulado por as tecnologías usando alguna máquina moderna, en la que se identifican los clientes con la concurrencia y la calidad de personas que concurren a dicho restaurant (J. Vera, 2009)

La concurrencia y sus actualizaciones dentro de los recientes tiempos relacionado con lo que se ha de consumir en mayores cantidades de producto de alimentación o bebidas se ha presenciado a que cada gusto preferente varié, ya que los propietarios de cada empresa tienen que tener en consideración el aspecto innovador como uno de los factores de importancia en cada servicio y las ofertas con el fin de que se siga manteniendo como importante en el mercado general de cada restaurant. Identificando como aspectos cada factor que sigue: Adaptación a los tiempos actuales: modificando sus implementos de trabajo en cada espacio temporal que se nos asemeja, establecerse colores de fondos, en su aspecto de iluminación, etc. Aspectos de decoración del restaurant que se basan en los niveles de imagen los que se han enfocado en que se transmitan los logos, priorizar los aspectos de marketing en la que se derivan gastos razonables, emprendiendo que se considere en cada espacio

temporal etapas convenientes. Evaluando las demandas en aquellas empresas que ya tienen el desarrollo con el fin de acatar sus modelos y poder distinguir esos aspectos y guiarse al desarrollo y poder ser competitivos también. A través de la tecnología podemos tener acceso a los clientes, creando una página web en la que los clientes puedan apreciar los productos que se ofrecen y de esa forma retener casa oferta. Teniendo como importante tener a buen recaudo la imagen de la empresa, teniendo su nivel de higiene en optimas condiciones que sean los adecuados en todo el restaurant u en que es brindado los servicios. (Coquillat, 2016)

La imagen de la empresa es de importancia respecto a que se diferencia de otros, y los aspectos de los servicios brindados. Se diferencia del público ya que, es representado por los niveles de servicios que se ha brindado, siendo así que los clientes diferencien el restaurant identificándolo como su lugar preferido siendo reconocido por sus valores y el nivel de calidad en cada servicio. Obteniéndose los logros con la buena imagen de las empresas siendo que los clientes disfruten de cada servicio ya que desde que ingresas al establecimiento, en la que han de disgustar la comida y consiguientemente hasta el término en que permanece en el restaurant y de esa brindar recomendaciones de dicho restaurant, brinden su experiencia de calidad a otros clientes. (Reyero, 2015)

2.2.1.3.5. Satisfacción

la atención a los clientes es un factor importante, siendo que el nivel de satisfacción de los clientes aparecen en aquel momento en la que los servicios se brindan en donde existen cambios permanentes en el mercado, respecto a las necesidades y lo que han de exigir los clientes siendo así que cada negocio

de restaurantes se reinventen en búsqueda de una estrategia que ayuden a la satisfacción de las necesidades de los clientes con el fin de mejorar los aspectos de calidad de cada servicio que se brinda en el restaurant, y se siga manteniendo en función en el mercado competitivo por la gran concurrencia de personas que su negocio atrae. (Blanco, 2009)

en definir que el cliente se muestre satisfecho, podemos encontrar variados contextos. considerándose como un factor de importancia percibido por cada cliente en cada actual contexto, en la que se percibe un buen gesto de amabilidad o cortes hacia cada cliente considerándose de importancia, pudiendo velarse que se accione. Pudiendo ser el aspecto de la etiqueta con el fin de que se fortalezca su función que realiza de acuerdo a los bienes o servicios ofrecidos (Hernandez, 2017)

los clientes asisten a un restaurant con muchas expectativas, en la que se determina cada factor en los momentos que los trabajadores brindan los servicios ofertados, después de las apreciaciones acerca de la calidad de los servicios, siendo así que cada cliente ha de experimentar cada sensación pues de que han de mostrar satisfacción decepción siendo que cuando se supere lo que se espera se ha deducido que los servicios satisfacen cada necesidad. Kotler (2003). (Hernandez, 2017)

2.2.2. MyPes

Es una ley creada por uno de los poderes del Estado con el fin de que se establezca impulsar las competencias y se promoció el aspecto desarrollante de las micro y pequeñas empresas, de igual manera lograr poder formalizarlas, siendo así que en cada aspecto se cuenta con varios beneficios laborales y tributarios con el fin de contribuir en el crecimiento y exponer novedosas formas de

oportunidades de trabajo, brindando aportes al PBI del país, la ley 28015 dentro de su articulado el 2° en la define a cada MyPe como una unidad económica constituidas por personas naturales o jurídicas. La ley que se encuentra en vigor se encuentra bajo D. Supremo N° 013-2013-PRODUCE, mediante esta ley se ha aprobado el TUO norma que ha impulsado a desarrollar la producción y el desarrollo de la empresa. Cada micro, pequeña y mediana empresa se considera que ha de estar en cada gestión empresarial: La Microempresa cuenta con venta anuales de 150 UIT (S/592,500); la pequeña empresa constata con ventas al año superiores a 150 UIT (S/ 592,500) y hasta un máximo de 1700 UIT (S/6715,00); y la mediana empresa contiene ventas anuales mayores a 1700 UIT (S/6715,000), y aspectos máximos de 2300 UIT (S/ 9'085,000).La ley 30056 deroga la cantidad máxima de un trabajador como algún factor que califica a la MyPe. (Congreso de la República del Perú, 2013)

2.2.3. Instituciones Educativas

Se define concretamente, considerados como centros educativos, como una gran edificación, de varios que han permanecido en los lugares concretamente, compartiendo cada aspecto similar de la que se tienen algunos: Anuncios con nombres del establecimiento, pabellones a la vista. sirviendo como importante para cada política demagógica que ha visto en las infraestructuras escolares con la finalidad de que se alcance y garantice la tranquilidad de cada alumno. (Señoriño & Bonino, n.d.) Asimismo aludiéndose o refiriéndose a cada norma significativa para la vida de la sociedad, que se formaliza en caso de ley, con amplios alcances y penetraciones de cada individuo en su relación de estudiante; se considera asimismo como establecimientos como creaciones materiales que se vincula al aspecto de cada centro educativo. (Fernández, 1994) De igual forma, cada centro

educativo es una infraestructura en la que se realizan los procesos de aprendizajes y enseñanzas en los aspectos de vida, en la que contribuye a que se forme íntegramente de cada persona, su potencial, desarrollo de su familia y comunitaria y global; en la que la educación es un derecho constitucional de cada persona y esto es porque la educación básica se universalizó. (Congreso de la República del Perú, 2003)

2.2.4. Docentes

Considerado como una labor profesional, que se basa en cada proceso que desarrollan las personas que decidieron capacitarse, demandando algún esfuerzo personal intencional desde su intelecto, y motivación practicada. Aplicando metodologías académicas estimuladoras en los aspectos creativos de los alumnos, y complementan sus habilidades y cuando toman sus decisiones (G. Vera, 2005) de igual forma, se ha distinguido a aquel que trabaja dentro de programas educativos y comprometiéndose con cierta área en lo didáctico, mediante las vocaciones de emprendimiento de maneras idóneas de cada servicio de educación, en la que cumplen con el perfil que se solicita, y que cuenta con cada factor social, empático, con una actitud de no juzgar, que se capacita para dar soluciones a varias problemáticas; y garanticen los sistemas educativos eficientemente (Viveros & Hernández, 2006) cada docente cumple una función o competencia de delimitación, en la que indica que es de importancia que se tenga en cuenta que la enseñanza implica tomar conciencia en cuanto a cada responsabilidad que aprovecha la información e involucrar la mediante un aspecto de sentimiento, pensamiento y cada acción (E. Rodríguez, 2005)

III. HIPÓTESIS

Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

El estudio fue de diseño descriptivo transversal, centrada en la determinación de las características de los contenidos de las dimensiones de calidad de servicio. (Hernández et al., 2017)

4.2. Población y muestra

La población es finita y estuvo constituida por docentes de la I.E.P. Alexander Von Humbold de Tumbes. La muestra está constituida a criterio del investigador considerando la totalidad de docentes. Desempeñando sus funciones de acuerdo a los criterios de inclusión.

Cuadro 1. Población

Detalle			REGIMEN	# Director	# Docentes
I.E.P.	Alexander	Von	MYPE	1	14
Humbold					

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Cuadro 02. Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Es el resultado de comparar lo que el cliente, trabajador espera de un servicio con lo que recibe. (Cadena, Vega, Real, & Vásquez, 2016)	Se describirá la variable calidad de servicio de acuerdo a sus dimensiones e indicadores permitiendo determinar sus características respecto al grupo de estudio.	Instalaciones	Máquinas y equipos	Likert
				Instalaciones físicas	
				Apariencia	
				Materiales	
			Personal	Elementos tangibles	
				Solución de problemas	
				Eficiencia	
				Eficacia	
			Satisfacción	Quejas y sugerencias	
				Comunicación	
				Puntualidad	
				Disponibilidad	
			Servicios	Nivel de atención	
				Comportamiento	
				Trámites	
				Amabilidad del servicio	
Imagen	Conocimiento de funciones				
	Atención				
	Percepción				
	Personalización				
	Necesidades del cliente				
	Compromiso				

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el estudio se recolectaron los datos durante el año 2019. Para ello, se solicitó la autorización de los directores de las MyPes, para la aplicación de las encuestas a los docentes; una vez autorizado se presentó el estudio, sus objetivos y se solicitó el consentimiento informado, previa firma del consentimiento se procedió a realizar el recojo de los datos. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la entrevista, donde el investigador realizó las preguntas y resolvió la encuesta en función a las respuestas que el propietario manifestó.

4.5. Plan de análisis

Se recolectaron las siguientes covariables de *características de los docentes* como edad, sexo (femenino/masculino), grado de instrucción (Educación básica/Técnico/Universitaria/Posgrado); además las *características de las MyPes* como el número de p por MyPe, los regímenes tributarios (Nuevo Régimen Único Simplificado/Régimen MyPe/Régimen Especial/Régimen General); y *características de la calidad de servicio* (instalaciones, personal, satisfacción, servicios, imagen)

4.6. Matriz de consistencia

Cuadro 03. Matriz de consistencia.

Formulación del problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología	Escala de medición
¿Cuál es nivel de calidad de servicio de docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Alexander Von Humbold - Tumbes, año 2019?	Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de calidad de servicio de docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Alexander Von Humbold - Tumbes, año 2019.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar el nivel que se encuentran las instalaciones de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Alexander Von Humbold - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel que presenta el personal docente en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Alexander Von Humbold - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel de satisfacción de los docentes en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Alexander</p>	V1: Calidad de servicio.	<p>Tipo: Cuantitativo. Nivel: Descriptivo. Diseño: No Experimental.</p>	Likert

Von Humbold - Tumbes, año 2019.
Determinar el nivel de los servicios
educativos en las MyPes, sector
educación, rubro Instituciones
Educativas – Caso: I.E.P. Alexander
Von Humbold - Tumbes, año 2019.
Determinar el nivel que presenta la
imagen de las MyPes, sector educación,
rubro Instituciones Educativas – Caso:
I.E.P. Alexander Von Humbold -
Tumbes, año 2019.

4.7. Principios éticos

Durante la ejecución del presente estudio se respetaron los principios para investigación en humanos, autonomía, justicia y confidencialidad (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, 2017); velando por el cumplimiento de las expectativas que presenta estudio.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1. Características sociodemográficas.

Características	n (%)
Edad	32.0 ± 4.02
Sexo	
Femenino	13 (93.0)
Masculino	1 (7.0)
Estado civil	
Soltero	8 (57.0)
Casado	6 (43.0)
Viudo	0 (0.0)
Divorciado	0 (0.0)
Grado de instrucción	
Educación básica	0 (0.0)
Técnico	0 (0.0)
Superior	13 (93.0)
Posgrado	1 (7.0)

* Media ± desviación estándar

Tabla 2. Características de la MyPes.

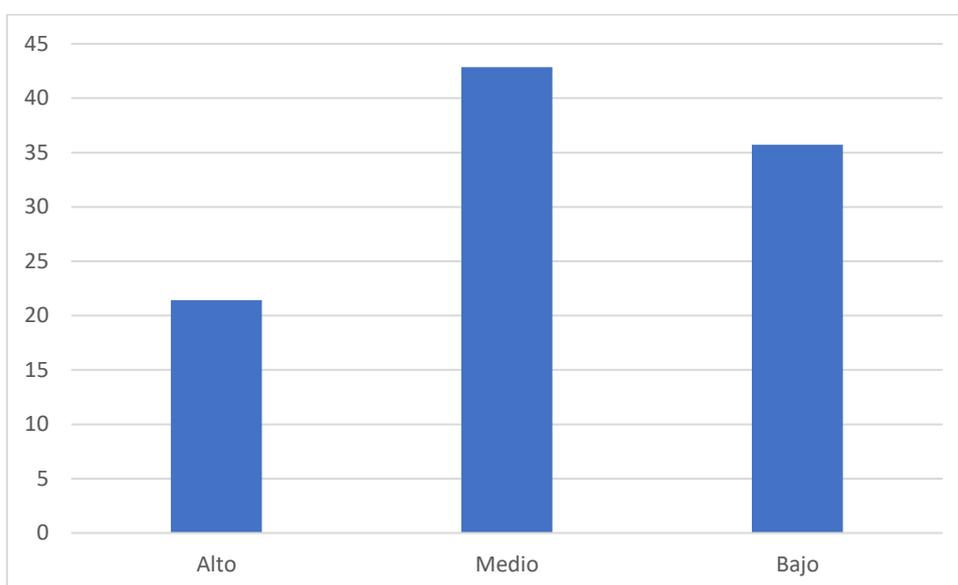
Características	n (%)
Régimen	
Nuevo Régimen Único Simplificado	0 (0.0)
Régimen Especial	0 (0.0)
Régimen MyPe	14 (100.0)
Régimen General	0 (0.0)
Años constituido	19 años
Modalidad	
Institución Educativa Privada – Inicial	0 (0.0)
Institución Educativa Privada - Primaria	0 (0.0)
Institución Educativa Privada – Secundaria	0 (0.0)
Institución Educativa Privada	14 (100.0)

Tabla 3. Nivel de las instalaciones y materiales.

Instalaciones y materiales			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(20 - 25)	3	21
Medio	(13 - 19)	6	43
Bajo	(5 - 12)	5	36

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Alexander Von Humbold – Tumbes, 2019.

Gráfico 1. Nivel de las instalaciones y materiales.



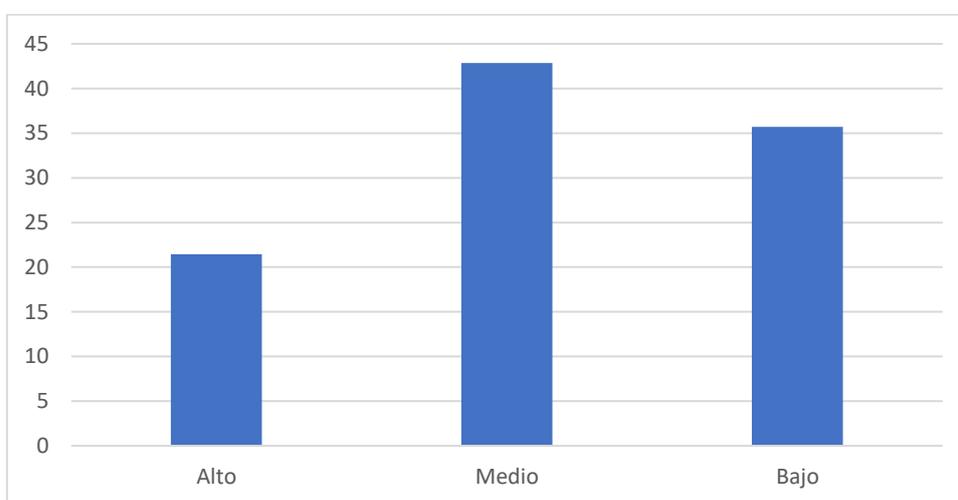
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Nivel del personal.

Personal			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(20 - 25)	3	21
Medio	(13 - 19)	6	43
Bajo	(5 - 12)	5	36

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Alexander Von Humbold – Tumbes, 2019.

Gráfico 2. Nivel del personal.



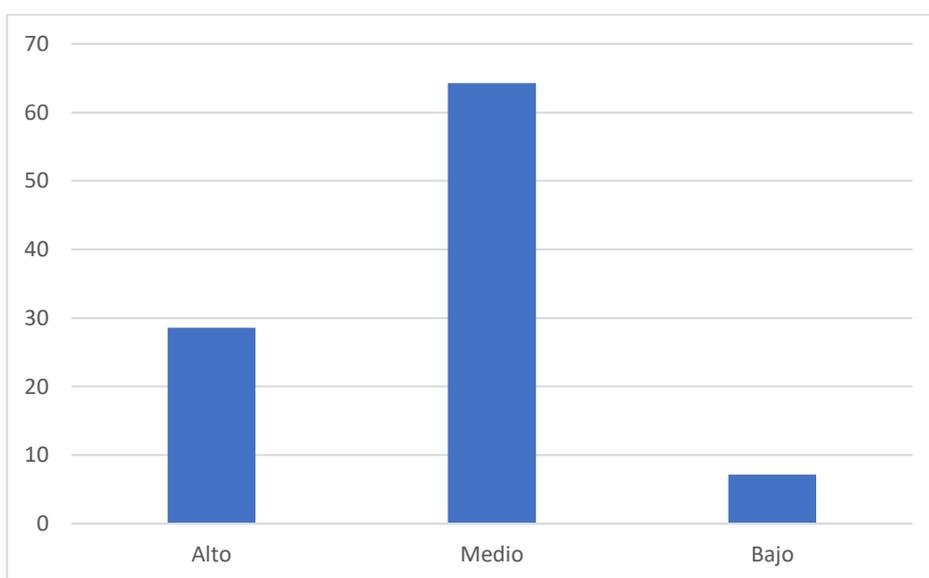
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Nivel de satisfacción.

Satisfacción			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(15 - 20)	4	29
Medio	(10 - 14)	9	64
Bajo	(4 - 9)	1	7

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Alexander Von Humbold – Tumbes, 2019.

Gráfico 3. Nivel de satisfacción.



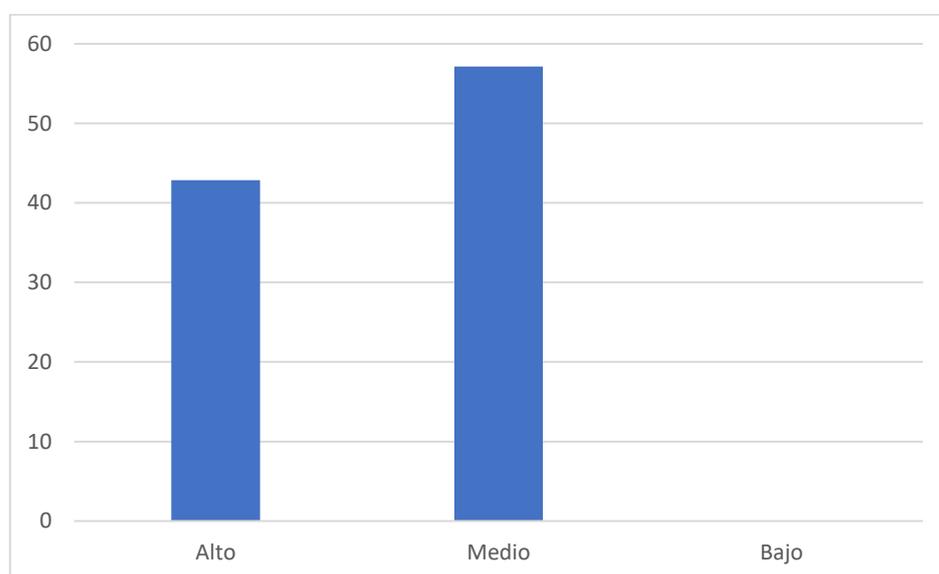
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. Nivel de servicios y actividades.

Servicios y actividades			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(15 - 20)	6	43
Medio	(10 - 14)	8	57
Bajo	(4 - 9)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Alexander Von Humbold – Tumbes, 2019.

Gráfico 4. Nivel de servicios y actividades.



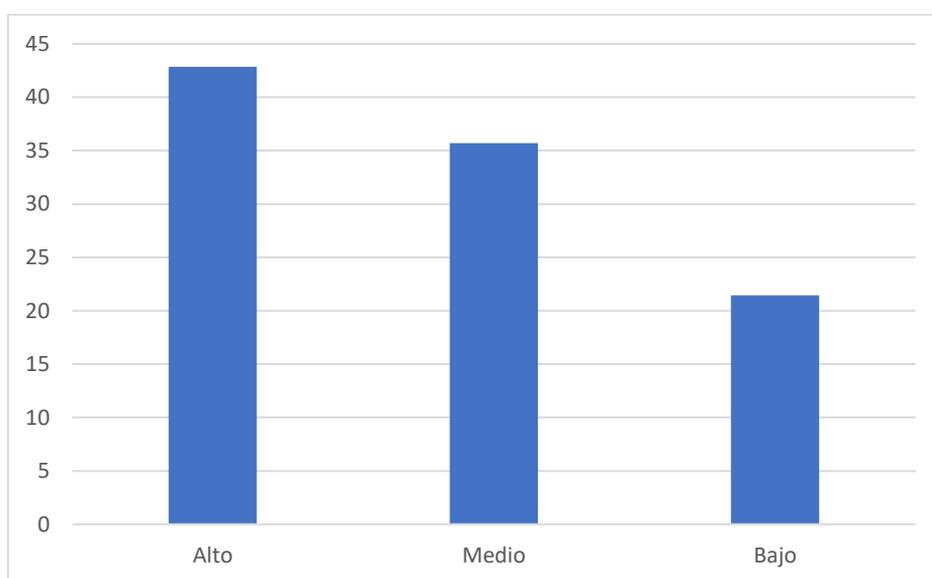
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Nivel de imagen.

Imagen			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(15 - 20)	6	43
Medio	(10 - 14)	5	36
Bajo	(4 - 9)	3	21

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Alexander Von Humbold – Tumbes, 2019.

Gráfico 5. Nivel de imagen.



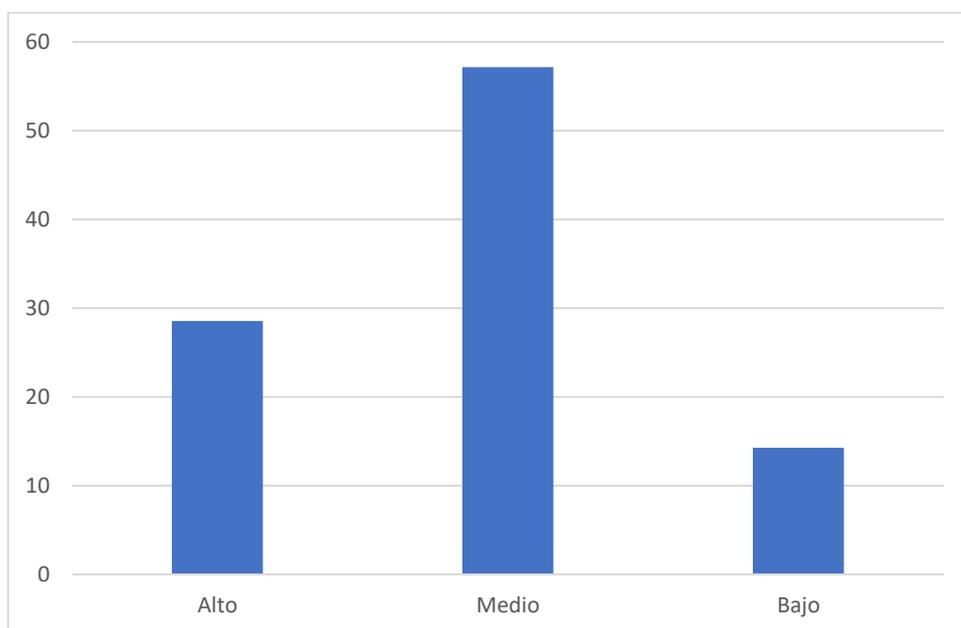
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8. Nivel de calidad de servicio.

Calidad de servicio			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(81-110)	4	29
Medio	(52 - 80)	8	57
Bajo	(22 - 51)	2	14

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Alexander Von Humbold – Tumbes, 2019.

Gráfico 6. Nivel de calidad de servicio.



Fuente: Elaboración propia.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los propietarios:

Aplicando preguntas que se relacionan al estudio socio en la que se ha reflejado las edades promedias de cada docente oscilando entre 41 años de edad; que son de contexto de mujer en gran parte, promedios altos en cuanto a los datos recopilados por la RENIEC tienen índole de casado un 75.0% y con estudios superiores (licenciados) que se han realizado en un centro de estudios superior pedagógico que se especialicen como docentes de Educación Inicial.

5.2.2. Respecto a las características las MyPes:

Identificándose que la totalidad de personal docente del centro educativo privado Alexander Von Humbold – Tumbes se encuentra registrada a través de los regímenes MyPes, estando vigente desde que se ha inscrito permaneciendo casi por un tiempo de 20 años en aproximado, y con razón social en su total que se denomina centro educativo privado.

5.2.3. Respecto a las características de calidad de servicio:

En la que se determina que se identifican niveles altos en general en cuanto a cada instalación utilizada por cada docente para que se proporcione los servicios de educación de calidad , en la que se recurre a un equipo, material o instalación para que colabore con desarrollar cada función (Sanjinez, 2014) ha logrado precisar que el Estado se limita cuando brinda apoyo para mejorar cada sector de educación considerado como punto importante en nuestra provincia, ya que a través de ello, cada profesional de la región en las diversas carreras son limitados considerando que por la falta de contribución estatal con las mejoras en el sector siendo así s

evidencias muy pocos centros de educación superior para que brinde dicho servicio, respecto a lo concerniente de los aspectos de fomento en los aspectos de calidad de cada docente se han evidenciado en niveles elevados de calidad, y respecto a los aprendizajes enseñanza siendo que los niveles proporcionados son por motivos de que se han de establecer factor como el de regularidad, actitud, calidad, esfuerzo, eficacia y eficiencia desempeñando cada actividad académica, en base a lo precisado por (Momoyo, 2018) en la que se ha sostenido que en la culminación de sus labores presenciados en cuanto a lo que concierne a los aspectos actuales del profesional y el aspecto capacitante de los docentes, la mayoría de casos, cada gasto es financiado por el propio docente puesto que reciben poco apoyo de la casa de estudios superior; en cuanto al aspecto comprometedor cada mejora en los conocimientos de cada profesional y en cada ambiente, en la que se ha de desarrollar cada actividad académica el docente lo ha de considerar como un factor importante evidenciando mayores desempeños, en cuanto al factor de satisfacción de cada docente ha existido un nivel elevado, basándonos en estos resultados han de justificarse porque se ha puesto en práctica cada valor ético por parte del docente, siendo así que se imparten diversos valores como puntualidad, responsabilidad, disponibilidad, y respeto que es de importancia en el desempeño estudiantil, discrepando con (Suarez, 2018) el que ha sostenido que respecto al tema de las mejoras en la calidad del servicio debe enfocarse en la objeciones que realizan los estudiantes y de esa manera mejorar el servicio, siendo así se precisa que en cuanto a los docentes no se encuentran en la obligación ni tampoco se han

comprometido a la modificación de cada punto débil del aspecto de educación respecto a cada servicio y actividad que se brinda ha mostrado niveles elevados, en cuanto a desarrollar cada proceso de educación ha de corresponder que se conozca cada función desarrollada, el nivel en que se atiende al cliente ha mostrado metodologías y pedagogías que se pueden aplicar lo que se corrobora con lo que han expresado (Esquivel & Huamaní, 2016) sosteniendo que a mayores mejoras del sistema de gestión de un centro educativo mayores serán las mejoras en los procesos de enseñanza por parte de los docentes, y en cuanto a la imagen proporcionada por la empresa tiene niveles altos en general ya que dentro de lo que se demuestra en cada actividad se ha evidenciado que se destaca eficientemente, ya relevante a los dentro de los procesos de enseñanza, y en lo que se cuenta con que participen los alumnos (H. Rodríguez, 2017) sostiene que las mejoras en los sistemas educativos va de acorde con que se establezca mejoras en el ambiente en la que se desempeña el proceso de enseñanza.

VI. CONCLUSIONES

- En cuanto a los objetivos concretos el 01: Cada instrumento de la instalación que ofrece el centro educativo demuestra que cuenta con mecanismos que han de ser importantes para cada docente contando ya sea con maquina o equipo, el material suficiente y aparenta estar en las condiciones idóneas.
- En cuanto a los objetivos concretos el 02: La calidad mostrada por cada docente es la necesaria ya que por tal motivo se muestra satisfecho de laborar grupalmente con todo el personal del centro educativo comprometiéndose a dar solución a cada problema, realizando cada función con eficiencia, eficacia y han mostrado buen nivel de comunicación para a solución de una queja y para que aporten sugerencias.
- En cuanto a los objetivos concretos el 03: En el estudio que se está llevando a cabo s ha mostrado niveles elevados de satisfacción con la labor que desarrollan respecto a que son puntuales, muestran disponibilidad para enseñarles, se desarrollan adecuadamente logrando los aspectos que se propusieron.
- En cuanto a los objetivos concretos el 04: En cuanto a uno de los servicios que se brinda como un trámite, muestran amabilidad en el desarrollo de la función, conocen cada función a desempeñar y muestran atención en el desarrollo del proceso, es por ello que se cumple cada característica propuesta y cumpliendo con el servicio propuesto.
- En cuanto a los objetivos concretos el 05: Respecto a la imagen mostrado por el centro educativo al docente ha logrado que el docente se muestre satisfecho por los aspectos mostrados, buena percepción, muestra personalidad cuando atiende las necesidades de los clientes y solucionarlas mostrándose comprometidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, E., Morales, D., & Aguayo, E. (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Revista de La Educación Superior*, 45(0185–2760), 55–74. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.06.006>
- Bermeo, V., & Claudia, A. (2014). *Procedimientos operativos para restaurantes de comida rápida*. Universidad de cuenca.
- Blanco, J. (2009). *Medición de la satisfacción del cliente del restaurante museo taurino, y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor*. Pontificia Universidad Javeriana.
- Cadena, J., Vega, A., Real, I., & Vásquez, J. (2016). Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 5(1856–8327), 41–60.
- Castellanos, C. (2017). La importancia del servicio al cliente en un restaurant.
- Castillon, C., & Cochachi, J. (2014). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente*. Universidad Nacional Del Centro Del Perú.
- Cerda, A., Garcia, L., Pastén, R., Damino, I., & Diaz, M. (2014). The effects of visual information on willingness to pay for a recreational site improvement in Chile. *Innovar*, 24(0121–5051), 141–148. <https://doi.org/10.15446/innovar.v24n53.43921>
- Chacom, E. (2012). *Servicio al cliente en los restaurantes del municipio de san pedro la laguna, departamento de Sololá*. Universidad Rafael Landivar.
- Congreso de la República del Perú. *Ley N° 28044 - Ley general de educación*. , Pub. L. No. 28044, 1 (2003).
- Congreso de la República del Perú. *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. , (2013).
- Coquillat, D. (2016). Imagen de un restaurante.
- Cortés, A. (2004). Estilos de liderazgo y motivación laboral en el ambiente educativo. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, 4(0482–5276), 203–214. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15310615>

- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(0121–5051), 64–80.
- Elera, R. (2010). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una Institución Educativa Pública de Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Esquivel, N., & Huamaní, D. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas Privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián - Cusco 2015*. Universidad Andina del Cusco.
- Feldfeber, M., & Ivanier, A. (2003). La descentralización educativa en Argentina: El proceso de transferencia de las Intituciones de Formaciòn Docente. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 8(1405–6666), 421–445.
- Fernández, L. (1994). *Instituciones educativas* (PAIDOS, Ed.). Buenos Aires.
- Hernandez, J. (2017). *La satisfacción del cliente y el nivel de fidelización en restaurantes familiares de san miguel, san isidro y jesus maria*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la investigación* (Sexta). Retrieved from www.elosopanda.com/7Cjamespoetrodriguez.com
- Johnson, R. (2009). *Estilos de servicio en un negocio de restaurante*.
- Mejías, A. (2005). Validación de un instrumento para medir la calidad de servicio en programas de estudios universitarios. *Ingeniería Industrial*, XXVI(2), 20–25. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433559008>
- Momoyo, I. (2018). *Influencia del clima organizacional en el desempeño de los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, año 2017*. Universidad Nacional de Tumbes.
- Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio Observatorio. *Observatorio Laboral*, 4(1856–9099), 23–35.
- Oliva, E. J. D., & Pinzón, C. R. C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio. *Criterio Libre*, 10(16), 159–192. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/CRITERIOLIBRE.2012V10N16.1168>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. (2017). *Bioética y Ética en la UNESCO*. Retrieved September 21, 2019, from UNESCO

website: <http://www.unesco.org/new/es/office-in-montevideo/social-and-human-sciences/bioethics/>

Prada, C. (2015). *El estilo de liderazgo del director y el desempeño docente en la calidad educativa, en las instituciones educativas públicas de la capital de la provincia de Canta de la UGEL N° 12, región Lima - Provincias - 2013*. (Universidad Nacional de Educación). Retrieved from <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/258>

Reyero, R. (2015). *Identidad Corporativa para Restaurante*.

Rodríguez, E. (2005). Educación y educadores en el contexto de la globalización. *Revista Iberoamericana de Educación*, (1681–5653), 1–10.

Rodríguez, H. (2017). *Importancia de la formación de los docentes en las instituciones educativas*. (Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo). Retrieved from <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/huejutla/article/download/2219/4683?inline=1>

Salazar, W. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Industrial Data*, 19(2), 13–20. <https://doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>

Sanjinez, L. (2014). *La gestión de las instituciones educativas técnico productiva y su relación con el desarrollo técnico en la provincia de Tumbes*. Universidad Nacional de Educación.

Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Retrieved from www.diazdesantos.es/ediciones

Señoriño, O., & Bonino, S. (n.d.). Institución educativa: Las definiciones de la indefinición. *OEI - Revista Iberoamericana de Educación*, (1681–5653), 1–13.

Suarez, L. (2018). *Caracterización del desempeño laboral y la competitividad en las MyPes del sector educación, rubro Instituciones Educativas Privadas en la urbanización Andrés Araujo Morán - Tumbes, año 2017*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Torres, E., & Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno - 2014 - Perú. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 6(2219–

7168), 1–14.

- Tumino, M., & Poitevin, E. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 12(1696–4713), 63–84. Retrieved from www.rinace.net/reice/
- Vera, G. (2005). La orientación como profesión: Definiciones, propósitos y alcances. *Scielo*, 1, 1–9.
- Vera, J. (2009). El papel de la calidad del servicio del restaurante como antecedente de la lealtad del cliente. *Panorama Socioeconómico*, 27(0716–1921), 16–30.
- Vergara, J., & Quesada, V. (11AD). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13(1607–4041), 108–122. Retrieved from <http://redie.uabc.mx/vol13no1/contenido-vergaraquesada.html>
- Villalba, C. (2013). La calidad del servicio. *Punto de Vista*, 4, 51–72.
- Viveros, M., & Hernández, F. (2006). ¿Educadores, orientadores, terapeutas? Juventud, sexualidad e intervención social. *Cad. Saúde Pública*, 22(1), 201–208.
- Yepes, V. (1996). Calidad de diseño y efectividad de un sistema hotelero. *Fundacion Cavanilles de Altos Estudios Turisticos.*, 20(0214–8021), 137–167.
- Zapata, F. (2019). *Calidad de servicio, restaurantes*. 1–71.
- Zegarra, S., & Torres, E. (2013). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú. *Comuni@cción*, 6(2), 5–14. Retrieved from http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001

ANEXOS

Anexo 01: Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La información obtenida en el presente cuestionario tiene como objetivo ser utilizada en la realización de la investigación sobre “**Calidad de servicio de docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Alexander Von Humbold - Tumbes, año 2019**”, la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y conservados con absoluta confidencialidad, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

Características de los docentes:

Edad : _____

Sexo : _____

Estado civil :

- a. Soltero
- b. Casado
- c. Viudo
- d. Divorciado

Grado de instrucción :

- a. Educación básica
- b. Técnico
- c. Superior
- d. Posgrado

Características de la MYPE:

¿La empresa tiene RUC?

- a. Si
- b. No

¿En qué régimen tributario se encuentra ubicada su empresa?

- a. Nuevo Régimen Único Simplificado (NRUS)
- b. Régimen Especial
- c. Régimen MYPE
- d. Régimen General

¿Cuántos años de constituida tiene su negocio?

- a. 1 a 3 años
- b. 4 a 6 años
- c. 7 a 10 años
- d. 11 a más años

¿Modalidad de la empresa?

- a. Institución Educativa
- b. Institución Educativa Privada

Características de la Calidad de servicio:

El cuestionario de la medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México; utilización de la escala SERVQUALING; la cual presenta fiabilidad general tiene un Alfa de Cron Bach de 0.935, el cual consta de 22 preguntas y 5 dimensiones (*dimensión instalaciones = 5 preguntas; dimensión personal = 5 preguntas; dimensión satisfacción = 4 preguntas; dimensión servicios = 4 preguntas; y dimensión imagen = 4 preguntas*), las cuales tienen 5 opciones de respuesta en escala de Likert (1= muy malo, 2 = malo, 3 = regular, 4 = bueno, 5 = muy bueno). Estas variables fueron re categorizadas mediante baremación por percentiles clasificados en tres categorías: (a) Alto, entre 83 – 110 puntos; (b) Medio, entre 53 – 82 puntos y (c) Malo, entre 22 – 52. (Cadena, Vega, Real, & Vásquez, 2016)

Calidad de servicio					
ITEM	1	2	3	4	5
1. ¿La empresa cuenta con máquinas y equipos de apariencia modernos y atractivos?					
2. ¿Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas?					
3. ¿El personal de la empresa tiene apariencia pulcra?					
4. ¿Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos?					
5. ¿Cuándo el personal de la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?					
6. ¿Cuándo tienes un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionártelo?					
7. ¿El personal de la empresa realiza bien el servicio la primera vez?					
8. ¿El personal de la empresa concluye el servicio en el tiempo prometido?					
9. ¿El personal de la empresa insiste en mantener registros exentos de errores?					
10. ¿El personal de la empresa le comunica cuándo concluirá la realización del servicio?					
11. ¿El personal de la empresa ofrece un servicio puntual?					
12. ¿El personal de la empresa siempre está dispuesto a ayudarle?					
13. ¿El personal de la empresa nunca está demasiado ocupado para atenderle?					
14. ¿El comportamiento del personal de la empresa le inspira confianza?					
15. ¿Usted se siente seguro en sus trámites con la empresa?					
16. ¿El personal de la empresa es siempre amable con usted?					
17. ¿El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?					
18. ¿La empresa le da una atención individualizada?					
19. ¿La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes?					
20. ¿La empresa tiene personal que le ofrece una atención personalizada?					
21. ¿El personal de la empresa se preocupa por los mejores intereses de sus clientes?					
22. ¿La empresa comprende las necesidades específicas de sus clientes?					

Anexo 02: Consentimiento informado


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN ULADECH CATÓLICA

Investigador principal: Br. Pacherras Cabrera, Angie Betzabeth.

Consentimiento informado

Estimado participante,

El presente estudio tiene el objetivo de determinar las características de la calidad de servicio de docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Alexander Von Humbold - Tumbes, año 2019.

Si deseas participar, los evaluadores del estudio le presentarán un cuestionario físico. Podrás responder hasta en un tiempo estimado de 40 minutos. Debes saber que todas tus respuestas no se catalogarán como malas o buenas. Intenta responder a todas las preguntas con sinceridad y franqueza, si tienes alguna duda no temas en preguntar. Además, el estudio no representa ningún riesgo, puesto que solo responderás un cuestionario.

Toda la información que proporciones será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Tu nombre no será utilizado en ningún informe. Si decides no participar, no se te tratará de forma distinta ni habrá perjuicio alguno. Si decides participar, eres libre de retirarte del estudio en cualquier momento.

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Chimbote, Perú Dra. Magaly Quiñones Negrete al celular: 943489768, o al correo: magaly1968@outlook.com.pe

Si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Mg. Zoila Rosa Limay Herrera presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cel: (+51043) 327-933, E-mail: vgorritis@gmail.com.

Obtención del Consentimiento Informado

Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El (la) investigador(a) me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio:



Yovani Serna Cedillo
Directora



Pacherras Cabrera, Angie Betzabeth
Investigador

Fecha: 11/11/19

 Scanned with CamScanner

Anexo 03: Matriz de ítems

N°	Ítems																								TOTAL			
	1	2	3	4	5	Total	6	7	8	9	10	Total	11	12	13	14	Total	15	16	17	18	Total	19	20		21	22	Total
1	4	3	3	4	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	85
2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	85
3	1	5	1	1	3	11	3	4	5	4	5	21	4	1	5	5	15	5	5	5	2	17	4	5	5	5	19	83
4	2	3	3	3	3	14	2	2	2	1	2	9	3	3	4	4	14	5	3	4	5	17	3	4	4	4	15	69
5	3	3	3	2	3	14	3	2	3	2	2	12	2	3	3	4	12	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	67
6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	2	3	3	3	11	3	3	2	2	10	2	4	4	4	14	74
7	1	2	2	2	1	8	2	2	2	3	3	12	3	2	3	3	11	2	3	2	3	10	2	2	2	2	8	49
8	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	2	3	9	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	51
9	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	62
10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	14	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	71
11	2	2	3	2	2	11	2	2	3	2	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	2	3	9	56
12	2	3	3	3	3	14	3	2	3	2	2	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	61
13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	3	3	3	3	12	85
14	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	4	4	5	16	74

Anexo 04: Turnitin

TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo